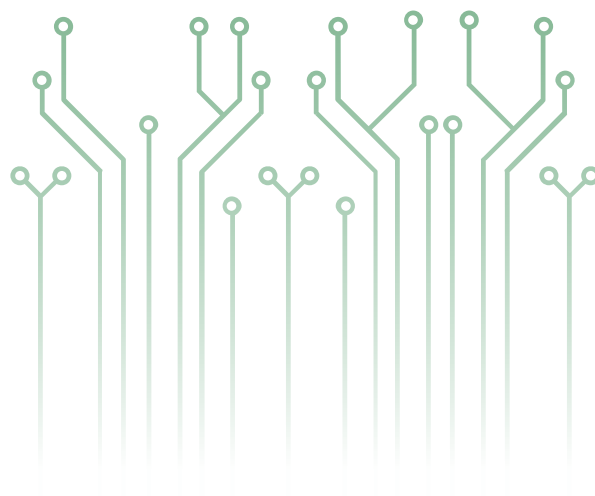


Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2019





Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata 2019

(Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254)

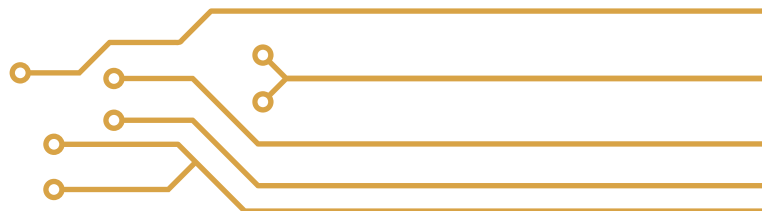
Emittente: Italgas S.p.A.
www.italgas.it

Esercizio a cui si riferisce la Dichiarazione: 2019
Data di approvazione della Dichiarazione: 11 marzo 2020

Indice

	LETTERA AGLI <i>STAKEHOLDER</i>	4
	NOTA METODOLOGICA	10
01.	IL GRUPPO ITALGAS	12
	1.1 Profilo e attività di business	12
	1.2 Gruppo Italgas: presenza territoriale e principali dati operativi	15
	1.3 Struttura societaria	16
	1.4 Organizzazione delle attività e principali fatti societari	18
02.	INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE	22
03.	SOSTENIBILITÀ PER ITALGAS	28
	3.1 Italgas <i>sustainability framework</i>	30
	3.2 Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità	33
	3.3 Temi materiali: identificazione delle tematiche rilevanti per Italgas	34
04.	GOVERNANCE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ	38
	4.1 Consiglio di Amministrazione	40
	4.2 Comitato Sostenibilità	42
	4.3 Collegio Sindacale	43
	4.4 Il nuovo Codice di <i>Corporate Governance</i>	43
05.	LA GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS IN ITALGAS	44
	5.1 Il Codice Etico	44
	5.2 Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231	46
	5.3 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	50
	5.4 Sicurezza delle informazioni e dei dati	55
06.	PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	56
	6.1 Rilevanza per le attività di Italgas	56
	6.2 Politiche e impegni a presidio del tema	56
	6.3 Attività e risultati	59
07.	PERSONE E ORGANIZZAZIONE	60
	7.1 Rilevanza per le attività di Italgas	60
	7.2 Politiche e impegni a presidio del tema	60
	7.3 Attività e risultati	61
	7.4 Occupazione e tutela dei diritti del lavoro	64
	7.5 Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	71
	7.6 Sistemi di compensation	78
	7.7 Diversità e <i>Welfare</i>	78
	7.8 Relazioni industriali	83

08.	ASPETTI AMBIENTALI E DI SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO	86
8.1	Rilevanza per le attività di Italgas	86
8.2	Politiche e impegni	88
8.3	Attività e risultati della gestione	93
8.3.1	Efficienza energetica ed emissioni	93
8.3.2	Produzione e smaltimento di rifiuti	98
8.3.3	Acqua	100
8.4	Prevenzione degli infortuni	101
09.	RELAZIONI TRASPARENTI CON SOCIETÀ DI VENDITA, AUTORITÀ E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	106
9.1	Rilevanza per le attività di Italgas	106
9.2	Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio	110
9.3	Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita	113
9.4	Collaborazione con le associazioni di categoria	115
10.	ITALGAS E LA GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	118
11.	PRESENZA SUL TERRITORIO	128
12.	INDICE DEI CONTENUTI GRI	136
13.	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	148



Lettera agli *stakeholder*



Ci muoviamo
in uno scenario
caratterizzato da
grandi mutamenti,
economici, sociali e
ambientali, alcuni dei

quali di portata tale da porre le imprese in una condizione di grande responsabilità nei confronti di chi abita i territori in cui operano ogni giorno. Limitarsi a mitigare l'impatto delle proprie attività non è più sufficiente, anzi rappresenta un approccio ormai superato. È richiesto uno sforzo maggiore, un coinvolgimento più ampio. Occorre partecipare attivamente a una trasformazione culturale che oggi è invocata soprattutto dalle nuove generazioni, che hanno mostrato consapevolezza di una coscienza ambientale e che sempre più chiedono conto dell'operato di aziende e istituzioni per guardare al futuro e costruire un sistema realmente sostenibile.

La sostenibilità diventa quindi un tema sempre più rilevante, a partire dalla lente d'ingrandimento che gli investitori hanno già da qualche anno posto sulle tematiche ESG e la loro inclusione nelle decisioni d'investimento. L'evoluzione del contesto normativo inoltre, soprattutto in Europa, sta accompagnando questa trasformazione con l'introduzione di requisiti sempre più stringenti per le organizzazioni, dimostrando come una gestione strategica che abbracci proattivamente la sostenibilità nella conduzione del business possa portare vantaggi competitivi per la società. La Commissione Europea ha presentato a fine 2019 il suo *European Green Deal*, con l'obiettivo di portare l'Europa ad essere il primo continente *carbon neutral* al 2050, stimolando e supportando le imprese verso una transizione giusta ad una economia a basse emissioni di carbonio. Sul fronte della reportistica non finanziaria, a gennaio 2020 la stessa Commissione ha aperto una consultazione pubblica volta a cogliere eventuali commenti da parte dei soggetti interessati, con l'obiettivo di aggiornare la Direttiva 2014/95/UE ("Direttiva Barnier") entro l'anno.



È significativo evidenziare come i temi che un tempo erano giudicati appannaggio dei soli esperti, oggi animino i dibattiti pubblici, coinvolgendo una fetta di popolazione sempre più giovane, ampia e trasversale.

Che l'approccio sia completamente mutato, a fronte di una sensibilità maggiore, lo si evince anche dall'ultimo *Global Risk Report 2020* del *World Economic Forum*, in cui i primi 5 rischi globali sono rischi legati alle questioni ambientali.

La mutata consapevolezza degli ultimi anni e la transizione in corso verso un'economia decarbonizzata cominciano a produrre i primi risultati tangibili. Almeno con riferimento al nostro settore. L'ultimo report dell'Agenzia Internazionale dell'Energia (Iea), diffuso all'inizio dell'anno offre, infatti, una fotografia incoraggiante. A fronte di un'economia mondiale in crescita (+2,9%), le emissioni globali di CO₂ sono rimaste stabili, dopo due anni caratterizzati da un incremento costante. Un disallineamento tra sviluppo ed emissioni che il report attribuisce principalmente alla graduale sostituzione della generazione elettrica da carbone con energie rinnovabili, gas naturale e nucleare.

Come attori del nostro settore, non possiamo sottrarci dal contribuire con azioni concrete nella risposta all'emergenza climatica. Il gas naturale, in particolare, ha favorito il più importante calo delle emissioni su base nazionale registrato negli Stati Uniti (-2,9%), dove la maggiore disponibilità di *shale gas* ha prodotto prezzi inferiori e una generazione elettrica da gas che ha raggiunto la quota record del 37%. E anche in Europa il significativo taglio delle emissioni (-5%) si deve alla crescita combinata di energie rinnovabili e gas naturale, con un contestuale calo del 25% dell'impiego del carbone. Una sempre maggiore integrazione delle fonti più sostenibili è dunque l'obiettivo a cui tendere. Un percorso virtuoso nel quale il gas naturale, e di conseguenza Italgas in quanto leader del settore della distribuzione, è destinato a svolgere un ruolo di primo piano e di rilevanza strategica per il futuro del pianeta.

È per questo che siamo impegnati ogni giorno su più fronti con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento dei target climatici globali attraverso quella che è, ad oggi, l'unica soluzione economica e immediatamente disponibile per ridurre in maniera significativa le emissioni di gas serra e particolato; una soluzione pronta all'uso per sostituire il carbone nella produzione di energia e nel riscaldamento e funzionale a compensare i riflessi dell'interrompibilità delle rinnovabili. Tra le attività di Italgas attualmente in corso giova segnalare il processo di trasformazione degli oltre 70.000 chilometri di rete in

infrastrutture digitali che consente di accogliere anche gas diversi dal metano, quali ad esempio idrogeno e biometano, la promozione della mobilità sostenibile con il collegamento alla rete di stazioni di rifornimento CNG per veicoli leggeri e pesanti su tutto il territorio nazionale, il contributo allo sviluppo della tecnologia *power-to-gas* per produrre gas (idrogeno e/o metano sintetico) utilizzabile nelle reti esistenti attraverso sistemi di stoccaggio di energia rinnovabile.

Si comprenderà, dunque, come oggi la CSR permei la strategia di Italgas e le sue scelte di business, declinate anche attraverso i cinque pilastri strategici su cui si fonda: sviluppare la cultura della sostenibilità, mettere al centro le persone, creare valore per il territorio e per i clienti e il mercato del gas, contribuire all'efficienza e alla sicurezza del sistema.

SVILUPPARE LA CULTURA DI SOSTENIBILITÀ

Portando un servizio capillare su tutto il territorio nazionale, siamo consapevoli di essere parte di un ecosistema che contribuisce allo sviluppo economico e sociale del Paese e per questo ci impegniamo, ogni giorno, a far crescere una cultura della sostenibilità solida e sempre più diffusa, creando valore, che, proprio partendo dalle nostre persone, arrivi a tutto il territorio. Vogliamo essere protagonisti del futuro dell'energia sostenibile investendo per la costruzione di città sempre più smart, attraverso l'innovazione e il miglioramento del servizio.

METTERE AL CENTRO LE PERSONE

Nel 2019 il gruppo Italgas ha assunto dal mercato 192 persone, più del 81% delle quali al di sotto dei 30 anni e donne in oltre il 26% dei casi, percentuali in crescita rispetto agli anni precedenti. A fine anno il totale dei dipendenti è di oltre 4.000 persone. Vogliamo continuare a creare un'occupazione stabile e di qualità, con competenze tecniche e manageriali specifiche investendo nella crescita delle nostre persone: nell'ultimo anno sono state erogate circa 84 mila ore di formazione, con una media di 20,5 ore per dipendente, e abbiamo continuato ad investire in programmi volti ad aumentare la soddisfazione delle persone. Inoltre, siamo sempre più impegnati nella promozione di un modello di lavoro agile attraverso l'impiego di sistemi organizzativi e strumenti digitali che, dal 2017, hanno permesso a oltre 450 persone di svolgere parte dell'attività lavorativa in *smart working*.

CREARE VALORE PER IL TERRITORIO

L'impegno di Italgas nei confronti del territorio non prende forma solo attraverso il miglioramento continuo della rete e dei servizi, ma si sostanzia anche nel contributo rivolto alla crescita e allo sviluppo sociale e culturale delle comunità in cui operiamo, rispetto alle quali incoraggiamo e alimentiamo un dialogo continuo e diretto. Collaboriamo, inoltre, con enti, associazioni e fondazioni, organizzazioni no profit e altri soggetti del territorio per dare vita a interventi, progetti e iniziative in favore della tutela dell'ambiente, della divulgazione della cultura, dell'innovazione tecnologica e scientifica, della ricerca e della formazione. Nel 2019 sono stati investiti 691 mila euro in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali ed è stata completata la consegna dei 1.500 computer donati alle scuole dei Comuni colpiti dal sisma delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria.

654 milioni
distribuiti nel 2019
agli *stakeholder*

CREARE VALORE PER I CLIENTI E PER IL MERCATO

Nel 2019 sono stati distribuiti 654 milioni di euro agli *stakeholder*. In particolare, il 39,4% è andato ai dipendenti (258 milioni di euro), oltre il 31% agli azionisti (207 milioni di euro), il 20,9% alla Pubblica Amministrazione (137 milioni di euro) e circa l'8% ai finanziatori (52 milioni di euro). Inoltre una quota significativa degli investimenti del quadriennio 2016 – 2019 (oltre 700 milioni di euro) è stata dedicata all'innovazione e alla digitalizzazione della rete: oggi ci sono quasi 7 milioni¹ di smart meter installati (79% del nostro parco) e nel solo anno 2019 ne abbiamo installati 2,1 milioni (comprese le partecipate), grazie anche al supporto della nostra Digital Factory. È previsto che la sostituzione di tutti i contatori tradizionali sia completata nel 2020.

¹ Considerando le partecipate e il piano di sostituzione degli smart meter del Gruppo Italgas nel suo complesso.

CONTRIBUIRE ALL'EFFICIENZA E ALLA SICUREZZA DEL SISTEMA

Nell'ultimo anno abbiamo investito in progetti di efficienza energetica che, grazie anche all'acquisizione di Seaside, società leader nell'efficienza energetica, una delle Energy Service Company italiane più innovative, hanno permesso di implementare soluzioni tecnologicamente avanzate per la gestione sempre più efficiente di infrastrutture, processi e servizi. Quanto all'impegno nella decarbonizzazione delle attività, nell'ultimo anno è giunto a compimento il progetto di metanizzazione dell'intera flotta auto aziendale.

Nel corso del 2019 è proseguito il piano di conversione a gas naturale delle reti di distribuzione attualmente gestite a Gpl che prevede entro il 2020 l'ammodernamento di complessivi 76 km circa di rete, con la realizzazione di circa 220 km di nuove estensioni. A parità di energia utilizzata, l'anidride carbonica prodotta dalla combustione del gas naturale è il 15% in meno rispetto al GPL. Inoltre, Italgas ha sostituito 18,2 km di rete con giunti in canapa di piombo, che, oltre ad aumentarne la sicurezza, permette di ridurre sensibilmente i rilasci di gas in atmosfera.

In coerenza con queste attività, infine, Italgas continua il proprio impegno nel promuovere pratiche di business responsabili, confermando la sua adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, la più grande iniziativa volontaria a livello mondiale sui temi della sostenibilità. Anche a riconoscimento del suo impegno, per il titolo Italgas è stata confermata l'inclusione in diversi autorevoli indici borsistici mondiali di valutazione della responsabilità sociale delle imprese.

Un lungo percorso di responsabilità sociale d'impresa che Italgas, con le sue persone, ha intrapreso con grande determinazione pronta a moltiplicare gli sforzi e i traguardi da raggiungere. Le sfide sono molte ma abbiamo tutta l'energia che occorre.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO
Paolo Gallo



Nota metodologica

Standard di rendicontazione

La Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata del gruppo Italgas (nel seguito anche "Dichiarazione"), redatta in conformità all'art. 4 del D.Lgs. 254/2016 (nel seguito anche "Decreto"), recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva Europea 2014/95/UE, contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili a fornire agli *stakeholder* una rendicontazione accurata, esaustiva e trasparente delle attività del gruppo Italgas (di seguito anche "il Gruppo", "la Società" e "Italgas"), dei risultati conseguiti e del loro andamento, nonché dei servizi forniti.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria rappresenta inoltre la *Communication On Progress* (COP) e descrive l'impegno della società verso i 10 principi universali del Global Compact.

La Dichiarazione, che viene pubblicata con periodicità annuale, è redatta in conformità ai GRI *Standards*: opzione *Core* pubblicati nel 2016 dal *Global Reporting Initiative*, che costituiscono a oggi il riferimento più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel reperire le informazioni all'interno del documento, alle pagine 136 e seguenti è riportato il GRI *Content Index*.

Le informazioni presenti nella Dichiarazione riflettono il principio di materialità o rilevanza, come previsto sia dalla normativa di riferimento, sia dai GRI *Standards*. Ne deriva che i temi oggetto della rendicontazione non finanziaria sono quelli che, a seguito dell'analisi di materialità, descritta alla pagina 34 del presente documento, sono stati considerati "rilevanti", ossia in grado di rappresentare gli effettivi impatti delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi *stakeholder*.

Perimetro e modalità di rendicontazione

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono alla performance del gruppo Italgas nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2019. Ove possibile, le informazioni sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti. Il perimetro di rendicontazione riguarda la società capogruppo (Italgas S.p.A.) e le società consolidate integralmente (Italgas Reti S.p.A., Italgas Acqua S.p.A., Seaside S.r.l., Medea S.p.A., Gaxa S.p.A., Toscana Energia S.p.A., Toscana Energia Green S.p.A.). I dati relativi a Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A. sono inclusi pro quota per gli ultimi tre mesi del 2019, ovvero a partire dall'1 ottobre 2019, data di perfezionamento dell'acquisizione della maggioranza azionaria di Toscana Energia.

Eventuali limitazioni o variazioni a tale perimetro sono state opportunamente indicate all'interno del Documento.

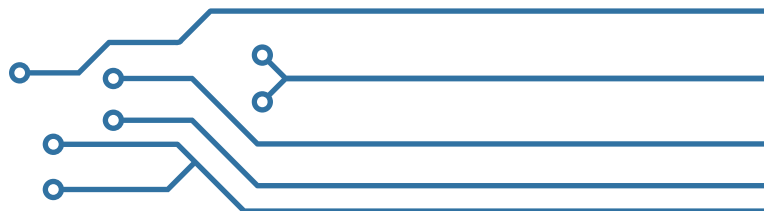
Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione per il 2019 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento di tutte le strutture/ direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della Dichiarazione. A essi è stato richiesto di descrivere nella Dichiarazione i temi materiali, i progetti e le iniziative più significativi, nonché di procedere alla raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di verificare e validare le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella Dichiarazione derivano da un sistema di reporting non finanziario appositamente adottato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI *Standards*. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato in data 11 marzo 2020 per l'approvazione del progetto di Bilancio 2019;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di PwC, nella forma di una limited assurance;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate.

In particolare, nel corso del 2019, Italgas ha sviluppato, di concerto con una società di consulenza esterna, un software atto a migliorare il processo di raccolta e consolidamento di dati e informazioni, al fine di identificare chiaramente le responsabilità delle diverse funzioni aziendali e rendere più affidabile il processo approvativo interno dei dati e dei testi che saranno inclusi nella Dichiarazione.

01



Il gruppo Italgas²

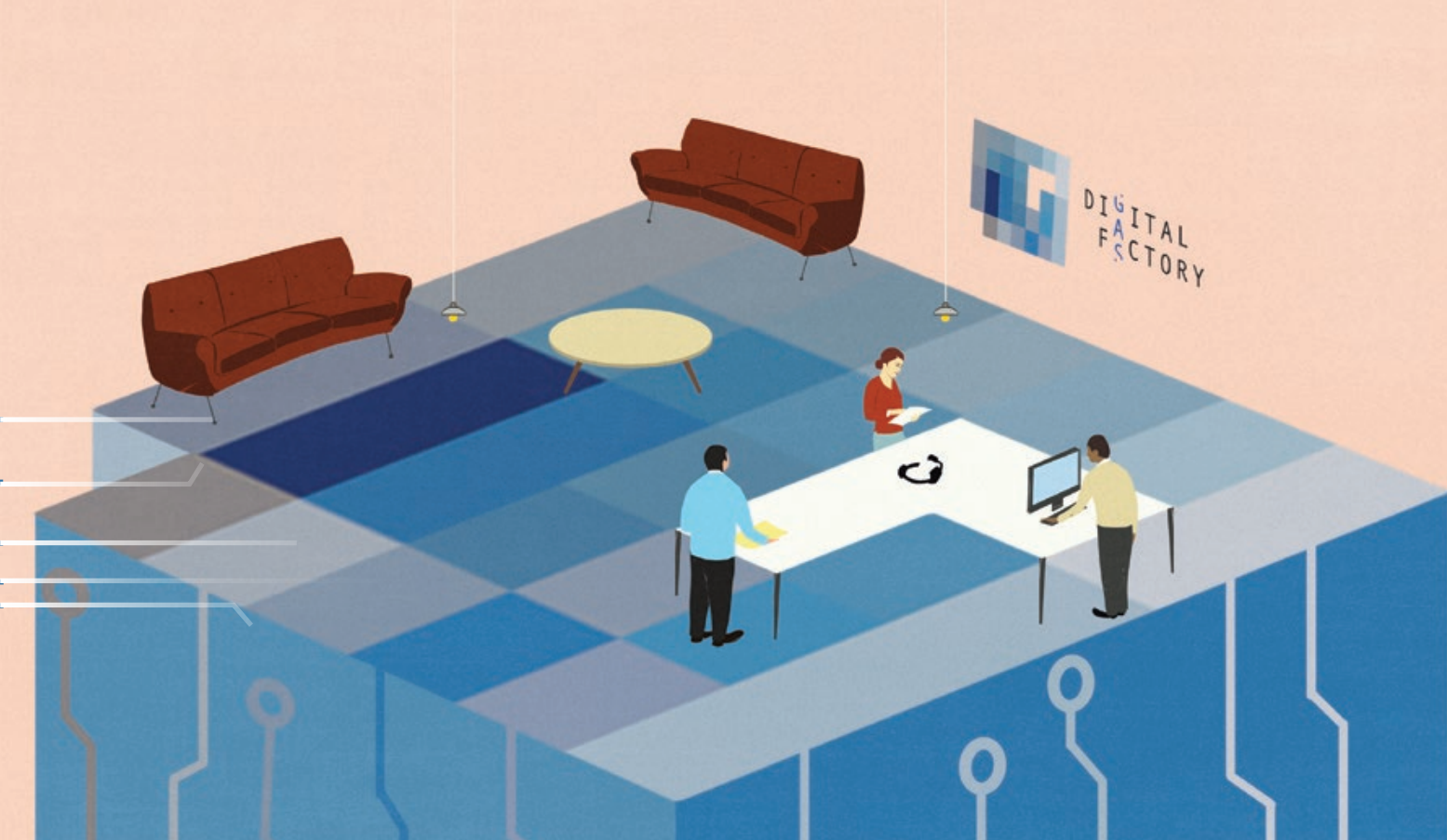
1.1 Profilo e attività di business

Italgas opera da oltre 180 anni ed è il principale distributore di gas naturale in Italia e il terzo operatore in Europa. Fondata nel 1837 a Torino, come Compagnia di Illuminazione a Gaz per la Città di Torino, nel corso degli anni ha cambiato più volte denominazione, divenendo prima Società Italiana per il Gas e infine, con la quotazione di novembre 2016, Italgas S.p.A.

Con una presenza storica nelle maggiori città italiane tra cui Torino, Firenze, Roma, Napoli e Venezia, la Società nell'ultimo biennio ha avviato un importante piano di investimenti destinati al consolidamento su alcuni territori, in particolare nelle regioni del Sud Italia, e alla crescita che ha portato l'azienda a fare il suo ingresso in Sardegna, regione che ancora oggi non dispone di infrastrutture di distribuzione del gas naturale.

Italgas è leader in Italia nel settore della distribuzione del gas naturale ed è il terzo operatore in Europa. In particolare, Italgas e le sue partecipate con oltre 4.100 persone, gestiscono un network che si estende complessivamente per oltre 70.000 chilometri e serve oltre 7,5 milioni di utenze. L'attuale quota di mercato è superiore al 34%.

² I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenute nel presente capitolo ("Il gruppo Italgas"), si riferiscono al perimetro di rendicontazione della Relazione Finanziaria Annuale 2019, al fine di offrire una visione completa del Gruppo. I capitoli e i paragrafi successivi includono le società consolidate con il metodo integrale come previsto dal D. Lgs. 254/2016 con indicazione delle esclusioni, come descritto in Nota Metodologica.



Una quota significativa (oltre 700 milioni di euro) degli investimenti del quadriennio 2016 – 2019 è stata dedicata all’innovazione e alla digitalizzazione della rete: oggi ci sono quasi 7 milioni³ di smart meter installati (79% del nostro parco) e nel solo anno 2019 ne abbiamo installati 2,1 milioni (comprese le partecipate). È previsto che la sostituzione di tutti i contatori tradizionali sia completata nel 2020.

oltre
70.000 km
estensione della rete

oltre
7,5 milioni
di utenze

Quota di mercato
>34%

7 milioni
di smart meter
installati

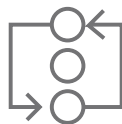
oltre
2,1 milioni
di smart meter
installati
nel solo 2019

3 Considerando le partecipate e il piano di sostituzione degli smart meter del Gruppo Italgas nel suo complesso.

Le nostre attività quotidiane si possono riassumere in:



Monitoraggio
e ammodernamento
delle reti



Sostituzione contatori
gas tradizionali
con gli smart meter



Odorizzazione
del gas



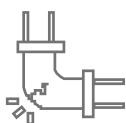
Telelettura



Pronto intervento
per rispondere
alle emergenze



Interventi per far fronte
alle richieste dei clienti finali
e al fenomeno morosità



Ricerca
programmata
dispersioni



Interruzione
della formula gas

Il servizio di distribuzione consiste nel trasporto del gas, attraverso reti di gasdotti locali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura interconnesse con le reti di trasporto ("city-gates") fino ai punti di riconsegna presso i clienti finali (famiglie, imprese, ecc.).

Inoltre, Italgas svolge l'attività di misura, che consiste nella determinazione, rilevazione, messa a disposizione e archiviazione dei dati di misura del gas naturale prelevato sulle reti di distribuzione.

Italgas è soggetta a regolazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche Autorità o ARERA), che definisce sia le modalità di svolgimento del servizio sia le tariffe di distribuzione e misura⁴. Italgas è impegnata in un dialogo continuo e costruttivo con l'ARERA al fine di contribuire alla definizione di un quadro regolatorio chiaro, trasparente e stabile per incentivare lo sviluppo sostenibile del sistema gas.

Il Gruppo, comprensivo delle sue partecipate, impiega oltre 4.100 persone, dislocate nelle sedi territoriali distribuite in tutta Italia. Per svolgere le proprie attività, si avvale delle proprie società operative e di una catena di fornitura anch'essa diffusa su tutto il territorio nazionale.

⁴ Per maggiori informazioni sugli aspetti regolatori si rimanda al capitolo "La regolazione" della Relazione Finanziaria Annuale 2019.

Italgas sta affrontando oggi una fase importante e un nuovo capitolo della sua lunga storia. Nel piano strategico 2019-2025 l'Azienda ha previsto un importante piano di investimenti destinati alla crescita e al consolidamento, alla digitalizzazione della rete e dei processi, allo sviluppo e miglioramento della rete.

1.2 Gruppo Italgas: presenza territoriale e principali dati operativi

Gas distribuito

Al 31 dicembre 2019 Italgas, considerando anche le società partecipate, ha distribuito 8.897 milioni di metri cubi di gas (9.098 milioni di metri cubi nell'esercizio 2018). Prendendo in considerazione solo il perimetro di consolidamento integrale di Italgas, il gas distribuito nel 2019 ammonta a 8.001 milioni di metri cubi di gas (7.873 milioni di metri cubi di gas nel 2018), per conto di 424 società di commercializzazione (323 nell'esercizio 2018).

Rete di distribuzione

La rete di distribuzione gas al 31 dicembre 2019 si estende per 71.761 chilometri (69.782 al 31 dicembre 2018) considerando anche le società partecipate. Prendendo in considerazione solo il perimetro di consolidamento integrale di Italgas, la rete di distribuzione si estende per 70.502 chilometri (61.361 chilometri al 31 dicembre 2018), con un incremento di 9.092 chilometri rispetto al 31 dicembre 2018.

Concessioni

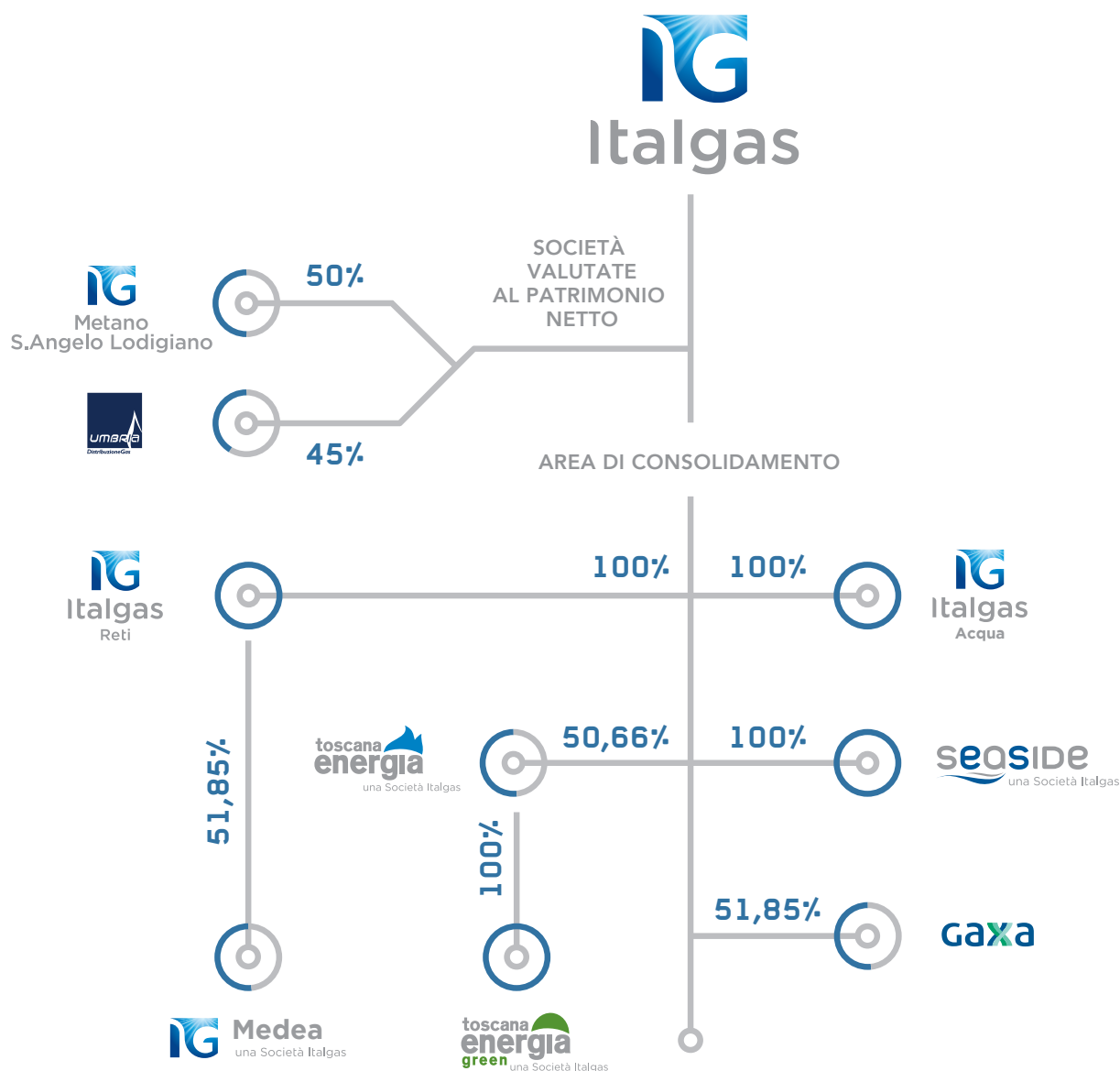
Considerando anche le società partecipate, il numero dei Comuni con concessioni in esercizio ammonta a 1.744 (1.722 al 31 dicembre 2018) su un totale di 1.830 concessioni comunali (1.808 al 31 dicembre 2018). Al 31 dicembre 2019 Italgas è concessionaria del servizio di distribuzione gas in 1.816 Comuni (1.700 al 31 dicembre 2018), di cui 1.730 in esercizio (1.614 al 31 dicembre 2018).

Contatori

Considerando anche le società partecipate i contatori attivi ammontano a 7,694 milioni (7,562 al 31 dicembre 2018) al 31 dicembre 2019. I contatori attivi in esercizio presso i punti di riconsegna (PdR) per Italgas e le società consolidate integralmente ammontano a 7,573 milioni (6,708 al 31 dicembre 2018).

1.3 Struttura societaria

Il gruppo Italgas al 31 dicembre viene illustrato nel seguente organigramma.



L'area di consolidamento a fine 2019 è variata rispetto a quella in essere al 31 dicembre 2018 in conseguenza:

- dell'incorporazione, in data 12 marzo 2019 con decorrenza degli effetti civili dal 1° aprile 2019, delle società Fontenergia S.r.l., Fontenergia 4 S.r.l., Fontenergia 6 S.r.l., Fontenergia 7 S.r.l., Fontenergia 9 S.r.l., Fontenergia 10 S.r.l., Fontenergia 11 S.r.l., Fontenergia 15 S.r.l., Fontenergia 19 S.r.l., Fontenergia 26 S.r.l., Fontenergia 27 S.r.l., Fontenergia 35 S.r.l. e Fontenergia 37 S.r.l. in Medea S.p.A. e delle società Naturgas S.r.l., Grecanica Gas S.r.l., Progas Metano S.r.l., Baranogas Reti S.r.l., Favaragas Reti S.r.l., Siculianagas Reti S.r.l. e Ischia Reti Gas S.r.l. in Italgas Reti;
- dell'acquisizione da CPL Concordia Soc. Coop., in data 17 aprile 2019, del residuo 40% del capitale sociale della società EGN S.r.l.;
- dell'acquisizione da Conscoop Soc. Coop., in data 30 aprile 2019, del 100% del capitale sociale della società Mediterranea S.r.l. da parte di Italgas Reti S.p.A., dei rami d'azienda di Aquamet e Isgas Energit Multiutilities rispettivamente in capo a Italgas Reti S.p.A. e Medea S.p.A. e del 10% del capitale sociale di Isgastrentatrè S.p.A. in capo a Medea S.p.A.;
- della costituzione, in data 7 maggio 2019, della società Medea NewCo S.r.l., società beneficiaria nell'operazione di scissione parziale del ramo d'azienda vendita da parte di Medea S.p.A., avente ad oggetto l'attività di vendita di gas naturale, GPL e aria propanata (la società ha successivamente adottato la denominazione sociale di Gaxa trasformandosi in società per azioni);
- dell'incorporazione, in data 29 luglio 2019 con decorrenza degli effetti civili dal 1° agosto 2019, della società EGN e sue controllate in Italgas Reti S.p.A.;
- dell'acquisizione, in data 25 settembre, del ramo d'azienda relativo alle attività di distribuzione del gas naturale di Sienergias Distribuzione S.r.l. in capo a Italgas Reti S.p.A.;
- dell'acquisizione del controllo in Toscana Energia S.p.A. (50,66%) a seguito dell'acquisto dello 0,58% del capitale sociale da Banca Monte Paschi Siena S.p.A. e dell'1,98% da cinque comuni toscani, rispettivamente perfezionati in data 20 maggio 2019 e 1° ottobre 2019. Toscana Energia S.p.A., a sua volta, possiede il 100% di Toscana Energia Green S.p.A.;
- dell'incorporazione, in data 1° novembre 2019, della società Mediterranea S.r.l. in Italgas Reti S.p.A.;
- dell'acquisizione, in data 12 dicembre 2019, del 10% del capitale di Enerpaper in capo a Seaside S.r.l. e
- del perfezionarsi della cessione, in data 18 dicembre 2019, al Fondo Marguerite II, e precisamente alle società Marguerite Gas III S.à r.l. e Marguerite Gas IV S.à r.l., di una partecipazione minoritaria pari al 48,15% del capitale sociale, rispettivamente, di Medea S.p.A. e di Gaxa S.r.l..

Vanno considerate inoltre, tra le società non incluse nell'area di consolidamento, la partecipazione del 50% in Metano Sant'Angelo Lodigiano S.p.A. e del 45% in Umbria Distribuzione Gas S.p.A., nonché le società Gesam Reti S.p.A. e Valdarno S.r.l. in cui Toscana Energia S.p.A. possiede una partecipazione rispettivamente pari al 42,96% e 30,045%. Da ultimo, Seaside S.r.l. possiede una partecipazione pari al 10% del capitale sociale di Enerpaper S.r.l. e Medea S.p.A. possiede il 10% del capitale sociale di Isgastrentatrè S.p.A..

1.4 Organizzazione delle attività e principali fatti societari

Nel corso dell'ultimo triennio, il Gruppo ha creato una holding e riconfigurato le realtà operative in modo da migliorare le interazioni e snellire i processi più importanti. Oggi Italgas S.p.A. racchiude in sé le funzioni di staff, mentre in Italgas Reti S.p.A. sono state concentrate principalmente le attività operative del business di distribuzione Gas.

Al fine di agevolare e rendere più efficiente la struttura del Gruppo in questi anni di trasformazione, Italgas ha provveduto a riorganizzare la popolazione aziendale in famiglie professionali, di modo da migliorare le interazioni e favorire la condivisione di conoscenze e competenze tecniche, assicurando inoltre il presidio e lo sviluppo del *know-how* tecnico, del *best practice sharing* e degli strumenti di lavoro tra tutte le funzioni di Operations coinvolte. Ogni famiglia professionale è presidiata da un *Competence Leader*, il quale sovrintende allo sviluppo delle competenze, definisce obiettivi e priorità e, infine, convoca e gestisce incontri e interazioni tra i diversi componenti. Sono state individuate 13 famiglie professionali, per un totale di 300 componenti, che rappresentano 6 diverse aree di business: realizzazione asset, gestione e manutenzione asset, gestione commerciale del servizio, gestione delle fasi di gara, staff e attività trasversali.

Per rispondere alle sfide che il Gruppo si trova ad affrontare ogni giorno, un elemento chiave è rappresentato dalla digitalizzazione dei processi. La Digital Factory del Gruppo è una struttura che oggi ospita team multifunzionali che lavorano utilizzando la metodologia *agile* e il *design thinking*: dai suoi laboratori scaturiscono progetti e tecnologie 4.0, cruciali per mantenere il ruolo di *leadership* conquistato da Italgas, anche nel contesto della "quarta rivoluzione industriale". È qui che nascono e si sviluppano tutti gli strumenti riguardanti l'innovazione, la trasformazione digitale dei processi aziendali e delle reti. La digitalizzazione ha, quindi, l'obiettivo di assistere i processi decisionali, di raccogliere e di analizzare i dati, rendendo più efficiente la gestione della rete.

Il significativo piano di trasformazione digitale è stato reso possibile anche grazie all'evoluzione dell'architettura IT basata sul *cloud* pubblico. Ciò ha determinato un cambiamento culturale decisivo, favorito non solo dall'introduzione di nuove tecnologie e di nuove modalità di lavoro, ma anche dal reclutamento di risorse con competenze digitali all'avanguardia.

Tutto ciò si sta concretizzando in numerosi progetti avviati sulla rete, nelle nuove tecnologie digitali introdotte (nuovi Smart Meter con tecnologia *Narrow Band – Internet of Things*), nella ricerca dispersioni (tecnologia *Cavity Ring – Down Spectroscopy*), nel miglioramento dello *scheduling*, del *dispatching* e dell'ingaggio dei clienti e per il Centro Integrato di Supervisione.

Oltre agli investimenti indirizzati allo sviluppo e alla digitalizzazione, l'impegno di Italgas vedrà nei prossimi anni una crescente rilevanza della realizzazione della rete di distribuzione di gas naturale in Sardegna. Il Gruppo è già il principale operatore della regione e la validità delle progettualità in Sardegna è riconosciuta anche da attori esterni del mercato: a dicembre 2019 Italgas e il fondo Marguerite II hanno perfezionato l'accordo per l'ingresso del fondo nell'azionariato di Medea e Gaxa, le società del Gruppo che operano in Sardegna nell'ambito rispettivamente della distribuzione e della vendita di gpl, aria propanata e, dopo l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, anche di gas naturale. Marguerite II è partecipato dalla BEI e da alcuni dei principali istituti europei di promozione

nazionale (l'italiana Cassa Depositi e Prestiti, la francese Caisse des Dépôts Group, la polacca BGK, la tedesca KfW e la spagnola ICO); è stato lanciato nel 2017 per sostenere lo sviluppo dei progetti nei settori dell'energia, delle rinnovabili, dei trasporti e delle infrastrutture digitali, contribuendo all'attuazione delle principali politiche comunitarie in materia di cambiamenti climatici, sicurezza energetica e reti transeuropee.

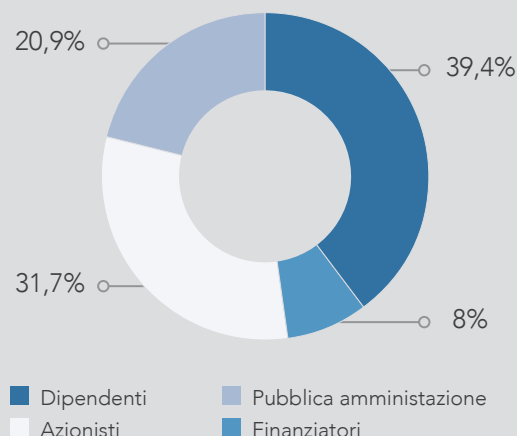
Medea è la società in cui Italgas ha fatto progressivamente confluire tutti i propri asset in Sardegna. Oggi serve 45.000 clienti (momentaneamente alimentati a gpl) e ha in corso la realizzazione delle reti di distribuzione cittadine del gas in 10 bacini sui 19 totali in concessione.

In vista dell'introduzione del gas naturale e in conformità agli obblighi previsti dalla disciplina dell'*unbundling* funzionale, Medea ha scorporato il ramo d'azienda relativo alle attività di vendita e le ha conferite a un distinto soggetto societario, denominato Gaxa con l'ingresso del fondo Marguerite.

Il progetto vede Italgas impegnata nella realizzazione delle reti di distribuzione del gas naturale in Sardegna, progetto di sviluppo sostenibile di un'infrastruttura energetica digitale.

Ripartizione del valore aggiunto⁵

Nel 2019 il valore aggiunto lordo prodotto dal Gruppo è stato di 1.207 milioni di euro. Di questo valore una parte significativa è rimasta in azienda prevalentemente per ammortamenti e svalutazioni, mentre 799 milioni di euro sono stati distribuiti agli *stakeholder*. In particolare, il 39,4% è andato ai dipendenti (258 milioni di euro), oltre il 31% agli azionisti (207 milioni di euro), il 20,9% alla Pubblica Amministrazione (137 milioni di euro) e circa l'8% ai finanziatori (52 milioni di euro).



5 Per il calcolo del Ripartizione del valore aggiunto, sono stati utilizzati anche i Principi di redazione definiti dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

Determinazione del Valore Aggiunto

(milioni di €)	2018	2019	2019*
Ricavi della gestione caratteristica e Altri ricavi e proventi*	1.621	1.641	1.893
Oneri finanziari netti	0	0	0
Proventi da partecipazioni	23	20	15
<i>a dedurre costi esterni**:</i>			
Materie prime	(146)	(125)	(143)
Servizi	(340)	(314)	(464)
Godimento beni di terzi	(76)	(81)	(84)
Minusvalenze	(7)	(2)	(7)
Altri oneri della gestione	(24)	(9)	(6)
Incrementi per lavori interni - Costo lavoro e oneri finanziari	3	2	3
Valore Aggiunto Lordo Adjusted	1.054	1.132	1.207
Ammortamenti e svalutazioni	(358)	(401)	(408)
Valore Aggiunto Netto Adjusted	696	731	799

* I valori esposti nella tabella sono estratti dal Conto economico al netto dei cosiddetti *special item* (costi non ricorrenti)

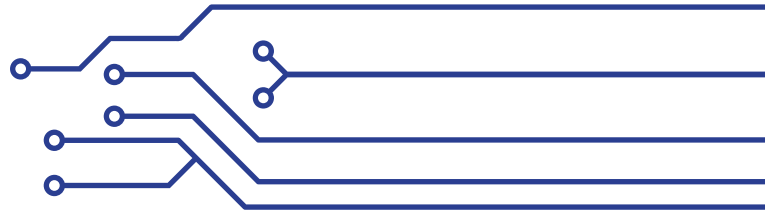
** La voce include gli effetti dell'IFRIC 12 "Accordi per servizi in concessione" pari a 621 milioni di euro

Distribuzione del Valore Aggiunto

(milioni di €)	2018	2019	2019*
Valore economico prodotto (A)	696	731	799
Valore economico distribuito (B)	571	605	654
di cui a Dipendenti (stipendi, salari, oneri, TFR, costi per servizi al personale)	243	248	258
di cui Finanziatori (interessi sul debito)	36	47	52
di cui Azionisti*	168	189	207
di cui Pubblica Amministrazione (imposte dirette, indirette e tasse)	124	121	137
Valore economico trattenuto nel Gruppo (A - B)	125	126	145

* Il dato 2019 fa riferimento al dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione e soggetto all'approvazione della Assemblea dei soci del 12 maggio 2020.

02



Innovazione e digitalizzazione

Italgas continua il suo percorso d'innovazione e digitalizzazione, sia in riferimento alle attività di distribuzione, sia al proprio modo di lavorare, al fine di cogliere le opportunità che le sfide della trasformazione digitale lanciano al Gruppo nel suo insieme. La Digital Factory, vera e propria "fabbrica di innovazione" aziendale e sempre più protagonista della *digital transformation* interna, è l'emblema dell'impegno di Italgas in questa direzione.

Sostenibilità e innovazione si fondono in una strategia omogenea, volta a creare valore per il Gruppo e per i suoi *stakeholder*.

Italgas da tempo sta implementando il proprio piano di innovazione tecnologica, nella convinzione che la trasformazione digitale, estesa a tutti gli ambiti della distribuzione del gas naturale, costituisca l'elemento abilitante per un servizio caratterizzato dai più alti *standard* di qualità e sicurezza.

Dal 2018 si è dotata di una propria Digital Factory ossia di una vera e propria fabbrica dedicata alla trasformazione e alla digitalizzazione dei processi aziendali attraverso l'applicazione del *design thinking* e del metodo *agile*. La Digital Factory, è strutturata in "Room Digitali" (team cross-funzionali), che disegnano e sviluppano soluzioni immediatamente utilizzabili, i Progetti Pilota Digitali (*Minimum Viable Product* - MVP), secondo una logica iterativa e incrementale. Le tempistiche previste dal processo *agile* comprendono: 4 settimane di *Discovery* (mappatura processo *as-is* e mappatura processo *to-be* e definizione di MVP (*Minimum Viable Product*, che nello sviluppo di un prodotto indica il minimo stadio di sviluppo per cui il prodotto può essere testato o introdotto in produzione); 12 settimane di *sprint agile* in maniera iterativa in seguito alle quali si procede con la realizzazione del MVP.



Nel corso del 2019 le principali soluzioni rilasciate e avviate a supporto della digitalizzazione sono:

- **Gestione integrata del processo di ricerca dispersione**

Italgas ha introdotto, grazie alla collaborazione con la società americana Picarro, *software* intelligenti per le rilevazioni della presenza di gas (*Cavity Ring-Down Spectroscopy, CRDS*) sui mezzi per la ricerca fughe. Rispetto alla metodologia tradizionale, la nuova tecnologia offre importanti vantaggi in termini di rapidità di svolgimento e di ampiezza delle aree sottoposte a controllo in quanto non impone al veicolo di seguire il tracciato della tubazione interrata, ovviando così al problema di possibili ostacoli presenti lungo il percorso, e amplia in maniera esponenziale il volume dell'area fuori-terra monitorata. L'introduzione della nuova tecnologia consente di migliorare l'efficienza nella ricerca delle fughe di gas al fine di intervenire tempestivamente nelle attività di messa in sicurezza. Inoltre, il modello di rischio di Picarro permette anche di valutare quali sono le porzioni della rete che sono maggiormente soggette a dispersioni aprendo la strada all'ottimizzazione delle ispezioni e prioritizzazione degli interventi di manutenzione grazie ad algoritmi di *machine learning*.

La Digital Factory,
vera e propria
“fabbrica di innovazione”
aziendale e sempre
più protagonista della
digital transformation
interna.

◦ Digitalizzazione degli asset di rete

Partendo dagli smart meter, Italgas sta procedendo con l'installazione di sensoristica dedicata alla misura dei parametri operativi della rete di distribuzione, finalizzata al presidio e monitoraggio da remoto del regolare funzionamento. La gestione dei dati di campo prodotti da questi sensori è gestita tramite una Piattaforma di *IoT* sviluppata nel corso dell'anno. Per consentire la raccolta e la gestione dei dati dal campo, trasmessi attraverso la piattaforma *IoT*, è stato inoltre sviluppato il *Data Lake* e sono stati inoltre adottati applicativi di elaborazione da remoto quali *machine learning algorithms* ed *advanced visualization tools* che non si limitano a generare e ad analizzare lo storico delle informazioni per generare reportistica, ma hanno l'obiettivo di supportare i tecnici Italgas ad effettuare valutazioni in ottica predittiva. Infatti, attraverso il monitoraggio *real-time* dei principali parametri e dei relativi KPI del sistema distributivo, basandosi su molteplici tecniche diagnostiche, è possibile attuare processi decisionali per diminuire guasti e disservizi e aumentare la produttività.

Infine, per incrementare la percentuale di letture comunicate dagli smart meter e il *life cycle* delle batterie *embedded* nei contatori di ultima generazione, nel corso dell'ultimo trimestre è stata sperimentata con successo l'adozione di una soluzione *NarrowBand IoT*.

◦ Centro Integrato di Supervisione (CIS)

Nuova area di lavoro, istituita come sala di controllo provvista di *videowall*, che introduce nuove funzionalità innovative per la supervisione, il monitoraggio e la geolocalizzazione dei segnali d'allarme provenienti dalla rete e dagli impianti. Acquisire le informazioni sulla rete tramite *alert* o analisi specifiche e il trasferimento al territorio del set informativo necessario per intervenire in modo efficace ed efficiente sul campo sono di estrema rilevanza per Italgas che da sempre investe per garantire livelli di servizio e sicurezza sempre maggiori.

◦ Ottimizzazione della supervisione e verifica dei cantieri

Con l'obiettivo di ridurre i tempi per lo svolgimento delle attività di controllo e il relativo impegno richiesto sul campo, in prospettiva di un risparmio per l'intero sistema, è stata sviluppata dalla Digital Factory un'applicazione pilota per verificare da remoto la qualità dei lavori di rete eseguiti da soggetti terzi (WorkOnSite). Ne consegue così un efficientamento del processo di supervisione dei controlli attraverso l'opportunità di disporre di informazioni aggiornate con maggior frequenza sullo stato di avanzamento dei cantieri. Tale applicazione si fonda sulla semplificazione dei processi di controllo e validazione da remoto del lavoro sulla rete svolto da soggetti terzi conseguita grazie all'approccio del *feedback* continuo, possibile anche grazie all'invio in tempo reale di immagini (fotografie) dal cantiere, a cui si applicano concetti di *machine* e *deep learning* per analizzare e valutare l'avanzamento dei lavori. Di pari passo, l'automazione del processo di aggiornamento cartografico, con il censimento geolocalizzato di tutti i sottoservizi rinvenuti in fase di esecuzione, consente di poter ampliare il set informativo relativo agli asset posati e di intervenire in maniera tempestiva e mirata sia in occasione della manutenzione ordinaria delle reti, che durante il pronto intervento.

◦ Schedulazione delle attività

Attraverso lo sviluppo di specifici algoritmi e la rivisitazione dei processi di schedulazione attività, la soluzione ottimizza l'assegnazione dei lavori per le squadre operative di Italgas sfruttando anche informazioni di geolocalizzazione, prevede eventuali riassegnazioni automatiche in caso di imprevisti, provvede alle comunicazioni verso i clienti (notifiche

push) per la gestione degli appuntamenti.

Nell'ultimo trimestre, la *room* sta lavorando all'estensione della soluzione anche alle imprese appaltatrici.

◦ **Knowledge Transfer**

Attraverso l'introduzione di visori certificati e selezionati da uno *scouting* tecnologico *worldwide*, si sono disegnate e realizzate soluzioni per il supporto di un addetto sul campo da parte di un esperto da remoto. L'obiettivo è quello di fornire all'addetto in campo una procedura semplificata, da seguire a mani libere, per lo svolgimento degli interventi, oltre alla possibilità di semplificare e velocizzare il processo di consuntivazione degli interventi.

La possibilità di registrare le attività da parte dei colleghi operativi, è stata utilizzata per creare pillole formative utilizzabili da *desktop*, ma anche direttamente attraverso i visori a supporto delle attività in corso.

Nel 2019 Italgas Reti ha proseguito le attività di odorizzazione del gas, attività fondamentale per la sicurezza della distribuzione, perché consente di riconoscere, in caso di dispersioni accidentali, la presenza del gas, altrimenti inodore e incolore. Nel corso di Egatec2019 (*European Gas Technology Conference*) è stata presentata un'attività di ricerca relativa al biometano, sull'interazione tra i composti odoriferi nel biometano e gli odorizzanti THT e TBM. Tramite questo studio, è stato possibile individuare, con maggiore dettaglio, il comportamento di alcuni interferenti (Limonene, Pinene, Butanone e DMS) sia in presenza dell'odorizzante THT sia in presenza di quello TBM, con la possibilità di proporre dei limiti massimi alle loro concentrazioni.

All'interno del Laboratorio Italgas Reti di Asti, centro di eccellenza tecnologica in grado di operare secondo gli *standard* ISO 17025 per le prove e le tarature indicate nei certificati di accreditamento presenti sul sito di Accredia, vengono sviluppati ed aggiornati metodi di prova e di taratura inerenti sistemi e prodotti innovativi per ogni singolo processo produttivo e vengono presidiate le diverse attività specialistiche connesse alla distribuzione del gas. Nel 2019 sono proseguite le attività, inerenti prove strumentali sull'odorizzazione del gas, prove rinoanalitiche (sensoriali, sull'odorizzazione del gas), taratura dei contatori gas e di altra strumentazione a supporto delle attività di distribuzione del gas, nonché prove meccaniche sui materiali di rete.

Nel 2019 il Laboratorio Italgas Reti ha effettuato complessivamente 29.502 attività, di cui 11.961 prove accreditate e 15 tarature accreditate. Una relazione dettagliata delle attività del Laboratorio è presente nel "Riesame del sistema di gestione del Laboratorio per l'anno 2019".

Cyber security

Le funzioni di *Security* e *Cybersecurity* lavorano congiunte implementando *policy* e procedure relative alla sicurezza dell'azienda.

A seguito degli impegni stabiliti nel piano strategico e della crescente importanza della gestione delle informazioni e dei dati, sono state definite adeguate politiche di sicurezza e implementate soluzioni per creare un modello di Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, i cui punti principali riguardano:

- Processi di **Early Warning & Reporting**, gestione **Data Breach**, per gestire il rischio crescente di perdita di informazioni rilevanti per l'azienda;
- Processi di **infosharing** e **reporting al top management** per la tempestiva segnalazione di eventi di cybersicurezza e minacce informatiche che potrebbero avere un potenziale impatto sugli interessi e sulle attività del gruppo Italgas;
- **Processi e soluzioni di protezione, monitoraggio e correlazione di eventi** da diverse fonti (applicazione e infrastruttura) per rilevare potenziali minacce alla sicurezza informatica.

Le funzioni di *Security* e *Cybersecurity* hanno inoltre, attraverso un processo di miglioramento continuo e con il fine di fare sistema, predisposto procedure organizzative ed operative per far fronte ad eventi che possano portare alla gestione di eventuali *emergenze di tipo cyber* con impatto sull'erogazione del servizio.

Nel dicembre 2019 Italgas S.p.A. e Polizia di Stato hanno siglato un accordo di collaborazione in materia di sicurezza dei sistemi e dei servizi informativi di particolare rilievo per il Paese. La convenzione rientra nell'ambito delle direttive impartite dal Ministro dell'Interno per il potenziamento dell'attività di prevenzione alla criminalità informatica attraverso la stipula di accordi con gli operatori che forniscono prestazioni essenziali in settori strategici del Paese.

La Polizia Postale e delle Comunicazioni è infatti quotidianamente impegnata a garantire l'integrità e la funzionalità della rete informatica delle strutture di livello strategico per il Paese attraverso il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche.

Tra le iniziative di collaborazione previste dall'accordo rientrano la condivisione e l'analisi delle informazioni utili alla prevenzione di eventuali attacchi, lo scambio di segnalazioni relative a incidenti finalizzate all'individuazione di possibili minacce

verso infrastrutture Italgas, un adeguato flusso di comunicazione volto a fronteggiare eventuali situazioni di crisi. L'accordo rappresenta una tappa significativa nella collaborazione tra Polizia di Stato e Italgas, uno strumento importante per la realizzazione di un efficace sistema di contrasto al *cybercrime*, basato sulla condivisione informativa e sulla cooperazione operativa.

Italgas per l'inclusione delle persone ipovedenti e non vedenti

Una delle colonne portanti della Trasformazione Digitale intrapresa da Italgas, si basa sul progetto di *re-platforming* applicativo e infrastrutturale che partito alla fine del 2018 sarà completato nel 2021. Nel piano di questa importante trasformazione ed evoluzione tecnologica Italgas ha previsto anche l'adeguamento agli *standard* di accessibilità per l'inclusione dei colleghi e dei clienti diversamente abili. I primi adeguamenti hanno riguardato la piattaforma SAP a supporto dei principali processi interni amministrativi ed organizzativi. In collaborazione con SAP Italia, il progetto ha messo a disposizione degli strumenti nativi che consentivano utilizzo di uno *screen reader*, ovvero un'applicazione *software* che identifica ed interpreta il testo mostrato sullo schermo di un computer, presentandolo tramite sintesi vocale o attraverso un *display* braille. Il *software* può essere anche dotato di funzione di ingrandimento schermo utilizzato da soggetti ipovedenti, entrambi le opzioni possono essere utilizzate contemporaneamente. L'IT di Italgas avvalendosi del prezioso contributo di un collega ipovedente, esperto nell'uso di strumenti assistiti, ha testato e validato la soluzione, con esito positivo. Ma il risultato maggiormente significativo e innovativo, generato dalla collaborazione tra SAP e l'IT di Italgas, è stato la traduzione di *script* dello *screen reader* in lingua italiana, utilizzabili con l'interfaccia della SAP GUI. Un traguardo di cui beneficeranno tutte le aziende italiane che adottano tale sistema gestionale.



03

Sostenibilità
per Italgas

Nel suo modello di impresa Italgas considera la sostenibilità un principio fondamentale che concorre alla definizione delle scelte strategiche e operative del Gruppo e garantisce, nel lungo periodo una crescita coerente con i principi di rispetto dell'ambiente, di valorizzazione delle persone, di interazione positiva con i territori e le comunità in cui opera. Italgas, dalla sua nascita, si è dotata di un Comitato di Sostenibilità e di una funzione CSR dedicata al presidio di tutte le tematiche di sostenibilità e alla rendicontazione non finanziaria del Gruppo.

Il Piano
di Sostenibilità
è costituito da
5 pilastri
14 obiettivi
46 azioni

Nel corso del 2019 livello
di avanzamento pari al 79%



3.1 Italgas *sustainability framework*



I temi di sostenibilità sono parte della gestione operativa dell'azienda e valore di riferimento per l'operato del Top management e tutte le funzioni aziendali. Gli indirizzi strategici, in termini di impegno e linee d'intervento sono contenuti nel Piano di Sostenibilità sviluppato, in coerenza con gli SDGs delle Nazioni Unite, all'interno del Piano Industriale 2019-2025.

Il Piano di Sostenibilità è costituito da 5 pilastri cardine dell'impegno del Gruppo sui temi socio ambientali, da 14 obiettivi e 46 azioni di breve-medio termine. Nel corso del 2019 il livello di avanzamento del Piano è stato pari al 79%⁶, a conferma dell'impegno che la Società manifesta per la promozione di una cultura della sostenibilità. Si riportano di seguito le principali azioni ed iniziative suddivise per filoni di attività:

1. Sviluppare la cultura di sostenibilità: incremento della consapevolezza e il posizionamento sui temi di sostenibilità davanti alla comunità e agli investitori, sviluppo di una cultura di sostenibilità all'interno dell'azienda e rafforzamento dei processi aziendali.

Avanzamento complessivo delle iniziative al 78%, tra cui:

- Compilazione di 6 questionari di *rating* ESG, rispetto ai 4 preventivati dal piano di sostenibilità
- Completamento dell'elaborazione di un *rating* per i fornitori che includa temi di sostenibilità
- Somministrazione di un questionario "pilota" di sostenibilità a 120 fornitori

2. Mettere le persone al centro: tutela dei diritti dei lavoratori e delle pari opportunità, riconoscimento del valore del *know-how* con un percorso di crescita e sviluppo personale e professionale, tutela della salute e la sicurezza sul posto di lavoro. Avanzamento complessivo delle iniziative al 83%, tra cui:

- Adozione della Policy sulla Diversità
- Realizzazione di un'analisi di clima aziendale, con un tasso di risposta pari al 77%
- Coinvolgimento di quasi 1000 studenti in progetti di alternanza scuola-lavoro

3. Creare valore per il territorio: rafforzamento della relazione con il territorio di riferimento; investimenti nella comunità in modo coerente ed integrato al business per contribuire allo sviluppo socio-economico del territorio. Avanzamento complessivo delle iniziative al 75%, tra cui:

- Organizzazione di 4 *safety walk* per le scuole, con il coinvolgimento di 400 studenti

4. Creare valore per i clienti e per il mercato: armonizzazione dei rapporti con le società di vendita e miglioramento dei rapporti con il cliente finale. Avanzamento complessivo delle iniziative al 64%, tra cui:

- Organizzazione di 2 *webinar* con il coinvolgimento di 64 società di vendita
- Svolgimento di un progetto pilota di *customer satisfaction* per le società di vendita
- Realizzazione di un portale per la gestione dei reclami, che sarà operativo entro metà 2020

5. Contribuire all'efficienza e alla sicurezza del sistema energetico: miglioramento dell'efficienza energetica; riduzione dell'impronta carbonica; sviluppo della *gas advocacy* e abilitazione di processi di economia circolare nelle attività. Avanzamento complessivo delle iniziative al 75%, tra cui:

- Completamento della metanizzazione del parco auto di servizio
- Incremento dei PDR nelle aree che utilizzano ancora GPL o altri combustibili, con circa 2600 nuovi PDR attivati

⁶ L'indicatore scelto in relazione al tema Integrazione della governance ESG è calcolato come media dell'avanzamento comunicato semestralmente in termini percentuali dalle funzioni responsabili di ciascuna iniziativa.

- Installazione di 3 gascromatografi e 2 sistemi sperimentali per la regolazione delle pressioni, ulteriori soluzioni innovative sono state identificate e la loro possibile implementazione sarà studiata nel corso del 2020



United Nations Global Compact

Nel corso del 2018 Italgas ha aderito formalmente al Global Compact, l'iniziativa nata 20 anni fa dalla volontà del Segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan, per promuovere un'economia globale sostenibile. Il Global Compact incoraggia le aziende di tutto il mondo a creare un network per lo sviluppo sostenibile e per fare questo chiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono di agire nel rispetto dei 10 principi universali del Global Compact, che fanno riferimento ai diritti umani e del lavoro, alla tutela dell'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Cosa significa per Italgas aderire al Global Compact

- Perseguire con azioni concrete e progetti i principi del Global Compact;
- Fornire annualmente una *disclosure* pubblica sull'impegno, sulle azioni pratiche e sui risultati ottenuti nel corso dell'anno a seguito dell'implementazione dei dieci principi del Global Compact;
- Partecipare a tavoli di lavoro sulle tematiche socio-ambientali;
- Garantire un costante monitoraggio delle *best practice* presenti a livello globale.

La presente Dichiarazione Non Finanziaria rappresenta la *Communication On Progress* (COP) e descrive l'impegno della società verso i 10 principi universali del Global Compact.

Politica di Sostenibilità e Stakeholder Engagement

Nel corso del 2018 la Società si è dotata della Politica di Sostenibilità e *Stakeholder Engagement*, che descrive l'impegno di Italgas sulle tematiche ambientali, sociali e di *governance*. Il documento si affianca al Codice Etico e agli altri documenti di indirizzo, come ad esempio la Politica Ambiente, Salute e Sicurezza e Qualità di Italgas Reti, la Politica sui Diritti Umani, la Politica sulla Diversità e la Procedura Anticorruzione, nell'ottica di promuovere una cultura d'impresa che favorisca un approccio sostenibile al business e creare valore e impatto nel lungo termine.



3.2 Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità

Nel 2019 il titolo azionario Italgas è stato incluso nei principali indici borsistici internazionali SRI, migliorando ulteriormente il riconoscimento dell'approccio sostenibile delle strategie e delle attività dell'azienda oltreché dell'informazione verso i propri *stakeholder*.



Il titolo Italgas per il terzo anno consecutivo è stato incluso nella serie di indici FTSE4Good, con una valutazione di 4. FTSE4Good ha valutato positivamente le risposte del Gruppo ai rigorosi criteri della metodologia indipendente FTSE in ambito *Environmental*, *Social* e *Governance* (ESG).



Nel 2019 Italgas è stata inclusa per la prima volta tra i titoli selezionati nell'indice del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World da parte di RobecoSAM, con una valutazione di 67. Inoltre, avendo ottenuto il più grande miglioramento proporzionale delle sue prestazioni di sostenibilità rispetto all'anno precedente è stata insignita della denominazione "*SAM Industry Mover*". Il DJSI è il principale indice che valuta le performance finanziarie delle aziende mondiali che seguono principi sostenibili.



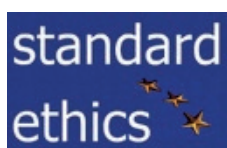
Il titolo Italgas ha visto confermata la propria valutazione ESG a livello AA da parte di MSCI. La valutazione ESG di MSCI concorre alla selezione degli emittenti che vengono inclusi negli indici MSCI Global Sustainability, che includono le imprese con elevato rating di sostenibilità tra quelle del settore di appartenenza. Il titolo Italgas, inoltre, è stato incluso nel MSCI Italy Small Cap Index.



Il titolo Italgas è stato confermato negli indici ECPI Euro ESG Equity e ECPI World ESG Equity. ECPI si focalizza su indicatori di performance ESG (Environmental, Social, and Governance) che determinano il profilo di sostenibilità di un emittente. ECPI usa un approccio oggettivo, differenziato per settori industriali nell'analisi dei dati ESG con l'obiettivo di tradurre informazioni perlopiù qualitative in indicatori quantitativi assegnando così a ciascun emittente un punteggio e un *rating*.



Dal 2017, Italgas è stata individuata da CDP (Carbon Disclosure Project) tra le società *leader* a livello internazionale per le strategie e le azioni messe in atto per contrastare il cambiamento climatico. Nel 2019 ha mantenuto l'inserimento nella "*Climate change B List*".



Nel corso del 2019 Italgas ha ricevuto il *rating* E+ di sostenibilità, con *outlook* stabile, dall'agenzia di *rating* non finanziario Standard Ethics. Lo Standard Ethics Rating è una valutazione del livello di conformità delle aziende e delle nazioni ai principi di sostenibilità e *governance* che provengono da Unione Europea, Ocse e Nazioni Unite.



3.3 Temi materiali: identificazione delle tematiche rilevanti per Italgas

Italgas svolge periodicamente un'analisi volta ad analizzare i trend di riferimento in ambito di sostenibilità e ad aggiornare i temi rilevanti per il Gruppo. L'analisi di materialità è volta a identificare gli ambiti in cui le attività del Gruppo possono incidere maggiormente sugli ecosistemi naturali nonché sul benessere delle comunità, delle persone e di tutti gli *stakeholder* del Gruppo.

Tale analisi, svolta coerentemente con la strategia di business, rappresenta una fase importante per la definizione dei contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata conformemente alle previsioni del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI *Sustainability Reporting Standards*. In termini di rendicontazione di sostenibilità sono considerati materiali (ovvero rilevanti) i temi che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli *stakeholder*.

Il processo di analisi di materialità svolto nel 2019 ha visto l'affinamento dei temi materiali condivisi con il Comitato Sostenibilità nel corso del 2018 attraverso l'analisi dei principali *competitor* e *best practice* del settore *energy&utilities* nonché di documenti esterni.

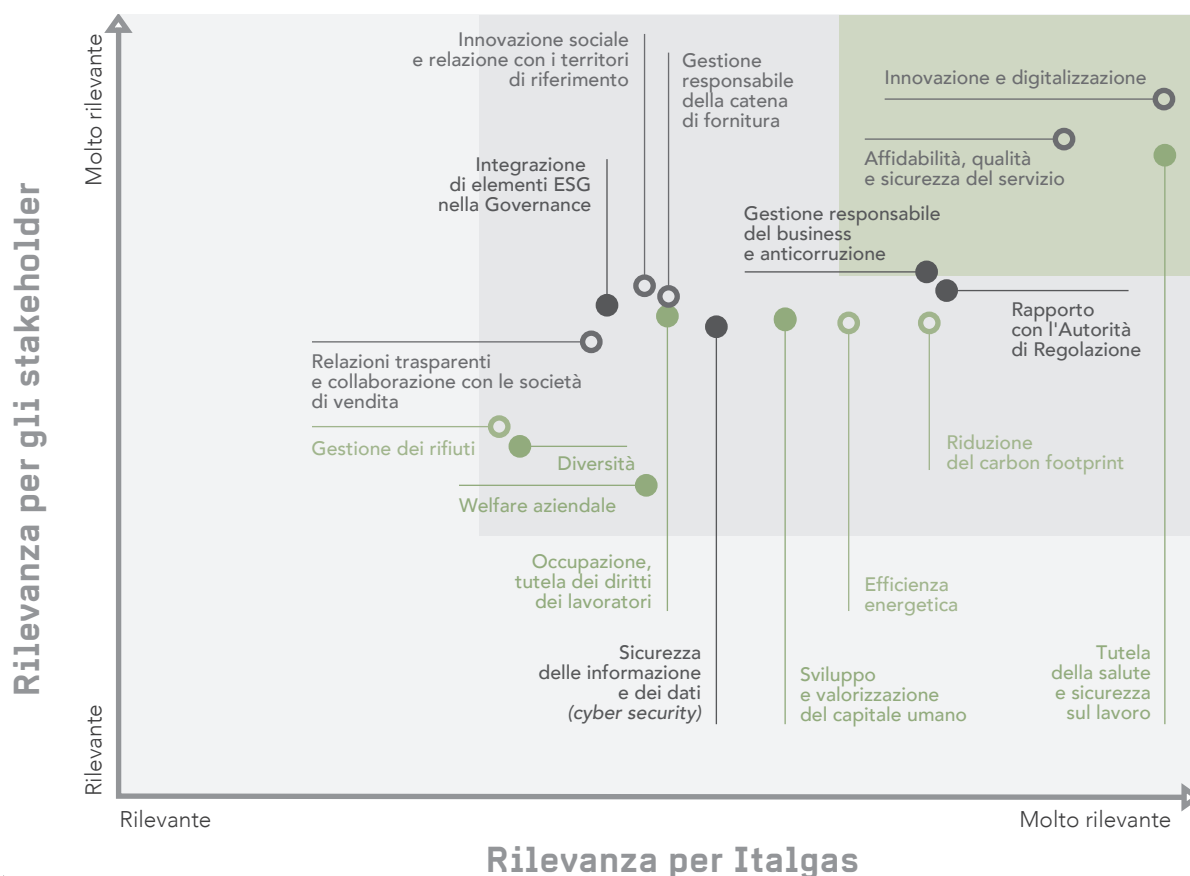
Per la prima volta, inoltre, Italgas ha coinvolto direttamente alcuni dei suoi principali *stakeholder* nell'analisi di materialità, al fine di migliorare ulteriormente la percezione delle loro aspettative nei confronti del Gruppo.

Questo processo ha visto in un primo momento il coinvolgimento del top management al fine di cogliere sia i principali impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, anche in ottica strategica e prospettica, sia una prima ipotesi di rilevanza dal punto di vista degli *stakeholder*. Successivamente, la valutazione degli *stakeholder* è stata ulteriormente affinata attraverso il coinvolgimento di un selezionato numero di loro rappresentanti attraverso questionari.

Il risultato dell'analisi di materialità è la seguente matrice, che è stata presentata al Comitato Sostenibilità di Italgas nel dicembre 2019.

***Stakeholder
engagement:***
un dialogo continuo
e costante con tutte
le parti.





○ Ambiente ● Gestione del personale ● Impatti sociali ● Temi trasversali

Tra i temi più rilevanti⁷, l'analisi ha confermato l'importanza fondamentale dell'innovazione e della digitalizzazione nella strategia del Gruppo, al fine di garantire un servizio affidabile, di qualità e sicuro. Insieme a questi, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori è considerata da Italgas un imperativo e ha da sempre ricoperto un ruolo fondamentale nella gestione delle sue attività.

⁷ Per completezza si riporta la lista completa dei temi identificati come rilevanti: tutela della salute e sicurezza sul lavoro; sviluppo e valorizzazione del capitale umano; occupazione, tutela dei diritti dei lavoratori; *welfare* aziendale; diversità; efficienza energetica; riduzione del *carbon footprint*; gestione dei rifiuti; innovazione e digitalizzazione; affidabilità, qualità e sicurezza del servizio; relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita; innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento; gestione responsabile della catena di fornitura; gestione responsabile del business e anticorruzione; integrazione della *governance* ESG; sicurezza delle informazioni e dei dati (*cyber security*); rapporto con l'Autorità di Regolazione.

I temi relativi alle risorse idriche e alla tutela dei Diritti Umani, sebbene non risultati materiali, sono comunque stati trattati all'interno della Dichiarazione, in un'ottica di maggiore trasparenza, considerando che questi sono espressamente citati dal D.Lgs. 254/2016 e che il Global Compact richiede di rispondere nell'ambito della *Communication on Progress* anche con le azioni e politiche messe in atto sia in relazione all'ambiente sia ai diritti umani. In particolare, come indicato nel capitolo "Aspetti ambientali e di salute e sicurezza del lavoro", l'utilizzo delle risorse idriche non è un aspetto ambientale significativo in quanto l'acqua è utilizzata principalmente per scopi igienico sanitari. Relativamente alla tutela dei Diritti Umani, considerando il tipo di attività svolte dal Gruppo e la localizzazione geografica delle operazioni di Italgas, non si identificano rischi significativi in quest'ambito; sono peraltro rendicontati gli sforzi del Gruppo nel garantirne il loro rispetto lungo la catena di fornitura e in termini di diritti dei lavoratori e tutela della salute e sicurezza.

Italgas e i suoi *stakeholder*

Sulla base delle interazioni che intercorrono con i principali portatori di interesse, identificati anche come destinatari del Codice Etico, e delle caratteristiche del settore, Italgas, con il contributo diretto delle proprie funzioni aziendali, ha identificato le categorie di *stakeholder* che possono incidere ragionevolmente sulla capacità dell'azienda di attuare la propria strategia e che possono essere influenzati, in maniera significativa, dalle attività aziendali. Il coinvolgimento degli *stakeholder* rappresenta per il Gruppo un'occasione di ascolto e dialogo fondamentale per comprendere il livello di soddisfazione rispetto al proprio operato. Per tale motivo, Italgas adotta pratiche di dialogo e coinvolgimento diversificate e flessibili, in risposta alle diverse caratteristiche e necessità degli *stakeholder*. Dalle attività di *stakeholder engagement* svolte nel 2019, che sono descritte all'interno dei singoli paragrafi del presente Documento, sono emersi utili spunti di miglioramento per i servizi e i modelli operativi e gestionali.

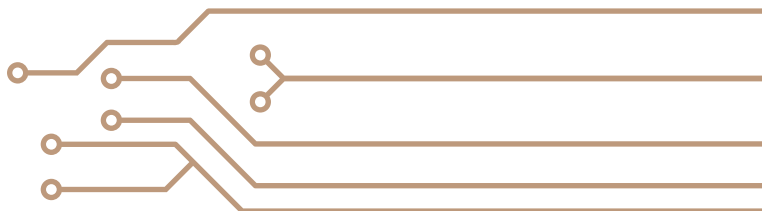
Categoria di stakeholder**Attività di stakeholder engagement**

Investitori e finanziatori	Relazioni finanziarie periodiche; assemblea degli azionisti; <i>road show</i> , sito <i>web</i> istituzionale; compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità.
Fornitori	Incontri dedicati, iniziative di coinvolgimento annuali.
Clienti e società di vendita	Rapporto diretto e continuativo con il personale di vendita attraverso canali dedicati di dialogo (ad es. "GasOnLine"); interazioni con i clienti finali tramite il portale "MyItalgas"; iniziative promozionali pluriennali (a es. "ItalgasSummer"); <i>workshop</i> periodici con società di vendita.
Autorità e istituzioni	Incontri ad hoc.
Persone	Momenti di formazione; incontri annuali per confrontarsi sul percorso di crescita; laboratori di sviluppo; intranet aziendale; incontri dedicati; <i>newsletter</i> ; analisi di clima aziendale.
Comunità e territorio	Incontri e iniziative culturali; incontri con rappresentanti delle associazioni, delle organizzazioni, della comunità locale; <i>social network</i> .





04



Governance e gestione delle attività

Il sistema di *governance* di Italgas è l'insieme di regole e metodologie di pianificazione, gestione e controllo necessarie al funzionamento della Società ed è stato delineato dal Consiglio di Amministrazione il 4 agosto 2016 nel rispetto delle disposizioni del codice civile e del Testo Unico della Finanza e della Normativa *Unbundling*, in conformità con i principi e criteri applicativi del Codice di Autodisciplina e avendo come riferimento le *best practice* nazionali e internazionali.

Tale sistema è fondato su alcuni principi cardine, quali una corretta e trasparente scelta di gestione dell'attività d'impresa, assicurata anche attraverso l'individuazione di flussi informativi tra gli organi sociali e un'efficiente definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Italgas ha adottato il modello di amministrazione e controllo "tradizionale", che prevede la presenza del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, in carica per tre esercizi, oltre che dell'Assemblea dei soci e della Società di Revisione.

In particolare, l'Assemblea dei soci rappresenta l'organo deliberativo di Italgas a cui spetta il compito, tra l'altro, in sede ordinaria o straordinaria, di nominare i membri del CdA e del Collegio Sindacale e stabilirne i relativi compensi, approvare il bilancio, compresa la destinazione degli utili, e deliberare in merito all'acquisto di azioni proprie, modifiche dello Statuto ed emissione di obbligazioni convertibili.

Nell'Esercizio si è tenuta una assemblea degli azionisti il 4 aprile 2019, nel corso della quale sono stati nominati i nuovi organi sociali per gli esercizi 2019 – 2021.





4.1 Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A. è incaricato della gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, con l'esclusione degli atti che, ai sensi della normativa applicabile e dello Statuto, sono riservati all'Assemblea.

In conformità con le disposizioni statutarie, la Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione di 9 membri, tutti gli amministratori di Italgas possiedono i requisiti di onorabilità prescritti dalla normativa vigente, e tra di essi è stato nominato un amministratore esecutivo, sette amministratori non esecutivi e un presidente senza deleghe gestionali. La composizione del Consiglio di Amministrazione rispetta le politiche aziendali in materia di diversità relativamente ad aspetti quali l'età, la composizione di genere e il percorso formativo e professionale. A dimostrazione dell'importanza di tale tema, nel 2018 il Gruppo ha predisposto una "Policy per la diversità degli organi sociali" approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società il 24 gennaio 2019, ossia un apposito documento che sintetizza tali politiche (nonché i relativi obiettivi e modalità di attuazione).

In conformità al criterio 1.C.1. lett. h) del Codice di Autodisciplina – in vista del rinnovo degli organi sociali avvenuto nell'esercizio, il Consiglio ha altresì elaborato alcuni orientamenti sulle figure manageriali e professionali la cui presenza nell'organo amministrativo è stata ritenuta necessaria (considerando anche i criteri di diversità).

In particolare, il Consiglio di Amministrazione è composto come segue:

- sono presenti 3 Consiglieri del genere meno rappresentato, pari ad un terzo della composizione complessiva, nel rispetto dei criteri di equilibrio di genere⁸;
- 5 Amministratori sono qualificati come indipendenti sia in base ai requisiti d'indipendenza del TUF (artt. 147-ter, comma 4 e 148, comma 3, del TUF) sia del Codice di Autodisciplina (art. 3), mentre il Presidente è indipendente ai sensi del TUF;
- il Consiglio si caratterizza per la diversità anagrafica dei suoi membri, tenuto conto che l'età dei Consiglieri è compresa tra i 40 e i 65 anni;
- il percorso formativo e professionale dei Consiglieri attualmente in carica (legali, ingegneri, economisti, professori universitari) garantisce una equilibrata combinazione di profili ed esperienze all'interno dell'organo amministrativo idonea ad assicurare il corretto svolgimento delle funzioni;
- in Consiglio di Amministrazione sono attualmente presenti membri di diversa provenienza geografica, nonché aventi esperienze internazionali.

⁸ Peraltro, si segnala che, anche in relazione al precedente Consiglio di Amministrazione, in carica sino al 4 aprile 2019, la Società si era adeguata volontariamente alla disciplina in materia di equilibrio tra i generi (cfr. art. 147-ter, comma 1-ter, TUF) prima dell'ammissione a quotazione. La Comunicazione Consob DIE n. 0061499 del 18 luglio 2013, infatti, stabilisce che tale obbligo di riparto decorra dal primo rinnovo degli organi sociali successivo alla quotazione e, quindi, nel caso di Italgas, dal rinnovo degli organi avvenuto da parte dell'Assemblea del 4 aprile 2019.

**Diversità nella composizione
dei membri del consiglio
di amministrazione
Standard GRI 405-1**

**Unità
Misura**

2017

2018

2019

Totali membri del CdA	n.	9	9	9
- di cui donne	n.	3	3	3
	%	33,3	33,3	33,3

Ai sensi del Criterio applicativo 1.c.2 del Codice di Autodisciplina, *“Gli amministratori accettano la carica quando ritengono di poter dedicare allo svolgimento diligente dei loro compiti il tempo necessario, anche tenendo conto dell’impegno connesso alle proprie attività lavorative e professionali, del numero di cariche di amministratore o sindaco da essi ricoperti in altre società quotate in mercati regolamentati (anche esteri), in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni”*. In ottemperanza alle disposizioni del Codice di Autodisciplina, il Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A. ha adottato e confermato da ultimo il 17 dicembre 2019 i propri orientamenti in materia di cumulo massimo di incarichi come amministratore o sindaco in altre “società rilevanti” non appartenenti al Gruppo Italgas. Per maggiori dettagli si rinvia alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2019 <https://www.italgas.it/it/governance/documenti/>.

Nel corso dell’esercizio 2019 il Consiglio di Amministrazione si è riunito dieci volte e la partecipazione dei Consiglieri alle riunioni è stata prossima al 100%. In conformità con quanto previsto dall’art. 13.8 dello Statuto, in data 4 agosto 2016 il Consiglio ha istituito al suo interno tre Comitati con funzione consultiva e propositiva su specifiche materie: Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate, Comitato Nomine e Remunerazione, Comitato Sostenibilità.

I Comitati Consiliari: composizione e funzioni

**Comitato Controllo
e Rischi e Operazioni
con Parti Correlate**

**Comitato Nomine
e Remunerazione**

Comitato Sostenibilità

È composto da 3 amministratori non esecutivi ed indipendenti.

Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA per supportarne le decisioni relative al Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, e quelle relative all’approvazione delle relazioni finanziarie periodiche.

È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti.

Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA in merito alla nomina degli amministratori, alla loro remunerazione e a quella dei dirigenti con responsabilità strategiche.

È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti.

Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA riguardo tutti i processi e le attività che contribuiscono allo sviluppo sostenibile dell’azienda lungo la catena del valore.



4.2 Comitato Sostenibilità

Ai sensi del relativo regolamento, il Comitato Sostenibilità è composto da tre membri non esecutivi.

Il Comitato svolge funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di sostenibilità, per tale intendendosi i processi, le iniziative e le attività tese a presidiare l'impegno della Società per lo sviluppo sostenibile lungo la catena del valore. Il Comitato, in particolare, ha una funzione specifica rispetto agli ambiti richiamati dal Decreto 254/2016:

- esamina e valuta:
 - le politiche di sostenibilità volte ad assicurare la creazione di valore nel tempo per la generalità degli azionisti e per tutti gli altri *stakeholder* in un orizzonte di medio-lungo periodo nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile;
 - gli indirizzi, gli obiettivi, e i conseguenti processi di sostenibilità e la rendicontazione di sostenibilità sottoposta annualmente al Consiglio di Amministrazione;
- monitora il posizionamento della Società rispetto ai mercati finanziari sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento alla collocazione della Società negli indici etici di sostenibilità;
- monitora le iniziative nazionali e internazionali in materia di sostenibilità e la partecipazione ad esse della Società, volta a consolidare la reputazione aziendale sul fronte internazionale;
- esamina le iniziative di sostenibilità eventualmente previste negli accordi sottoposti al Consiglio di Amministrazione, anche in relazione al tema del *climate change*;
- esamina la strategia *profit* e *non profit*, nonché di *gas advocacy*, della Società;
- esprime, su richiesta del Consiglio, un parere su altre questioni in materia di sostenibilità.

Il Comitato riferisce al Consiglio di Amministrazione:

- alla prima riunione utile del Consiglio successiva ad ogni propria riunione, in merito agli argomenti trattati e alle osservazioni, raccomandazioni, pareri, ivi formulati;
- almeno semestralmente e non oltre il termine per l'approvazione della relazione finanziaria annuale e semestrale, nella riunione indicata dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, sull'attività svolta.

Nel corso dell'Esercizio il Comitato Sostenibilità si è riunito nove volte, di cui una in seduta congiunta con il Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate.

Ai sensi del relativo regolamento, il Comitato si riunisce con la frequenza necessaria per lo svolgimento delle proprie funzioni ed almeno trimestralmente. Nel corso dell'anno il Comitato ha incontrato tutte le funzioni aziendali con lo scopo di promuovere un proficuo scambio di informazioni: da un lato il Comitato ha sottolineato al management l'importanza di promuovere una cultura di sostenibilità e descritto il *commitment* del Gruppo riguardo alle tematiche ESG, dall'altro gli incontri hanno permesso di "catturare" e valorizzare tutte le azioni che sono continuamente poste in essere dalle funzioni aziendali nella conduzione del business.

Fin da subito Italgas si è dotata, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, dell'unità Corporate Social Responsibility (CSR). L'unità CSR presidia i processi di sostenibilità e garantisce il coordinamento dell'apporto di ciascuna funzione aziendale coinvolta sulle diverse tematiche. In particolare, durante l'anno, l'unità CSR ha monitorato l'avanzamento delle azioni previste dal Piano di Sostenibilità e il relativo aggiornamento.



4.3 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Italgas vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile e sulle modalità di attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina. Il Collegio è composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, in relazione ai quali si specifica che: (I) un Sindaco effettivo e un Sindaco supplente appartengono al genere meno rappresentato⁹; (II) fermo il rispetto dei requisiti di professionalità previsti dalla legge, il percorso formativo e professionale dei membri del Collegio Sindacale attualmente in carica garantisce le competenze idonee ad assicurare il corretto svolgimento delle funzioni ad esso spettanti.

4.4 Il nuovo Codice di Corporate Governance

In data 31 gennaio 2020 è stato pubblicato il nuovo Codice di *Corporate Governance* (il "**Codice**"), che sostituirà il Codice di Autodisciplina delle Società Quotate. Le società che adottano il Codice sono invitate ad applicarlo a partire dal primo esercizio che inizia successivamente al 31 dicembre 2020, informandone il mercato nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari da pubblicarsi nel corso del 2022.

Il Codice, nell'adeguarsi all'evoluzione delle *best practice* internazionali, pone una attenzione crescente ai temi di sostenibilità, invitando il *board* a guidare la società perseguendone il "successo sostenibile", creando valore a lungo termine a beneficio degli azionisti e tenendo in adeguata considerazione gli interessi degli *stakeholder*, diversi dagli azionisti, che abbiano un ruolo rilevante nel garantire la sostenibilità nel tempo dell'ambito di mercato in cui l'impresa opera.

Il Codice pertanto attribuisce all'organo di amministrazione la responsabilità di integrare gli obiettivi di sostenibilità nella definizione delle strategie e del piano industriale, nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e nelle politiche di remunerazione.

Italgas sta valutando le novità introdotte dal Codice per poterle implementare in breve tempo. Si segnala, in ogni caso, che già è attualmente previsto un sistema di incentivazione manageriale in parte legato ad obiettivi di natura non finanziaria.

⁹ La composizione del Collegio Sindacale è quindi già conforme alla normativa in materia di equilibrio tra i generi, la quale ha trovato applicazione anticipata in via volontaria già al momento dell'ammissione a quotazione.



05

La gestione responsabile del business in Italgas

Il gruppo Italgas opera sulla base di un Sistema di Gestione Aziendale, composto da un Sistema Organizzativo e un Sistema Normativo, che definisce ruoli, responsabilità, poteri e norme di comportamento da tenere nella conduzione delle attività aziendali. Il Sistema di Gestione Aziendale è aggiornato continuamente con l'obiettivo di garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi, la salvaguardia del patrimonio aziendale e la conformità alle normative che consentono a Italgas di indirizzare anche la gestione e il coordinamento delle società controllate.

5.1 Il Codice Etico

Il Codice Etico di Italgas¹⁰ rappresenta il sistema di valori posti alla base della cultura etica del Gruppo, che ispirano la conduzione delle attività aziendali secondo principi di sostenibilità e responsabilità d'impresa ritenuti parte integrante del proprio modello di gestione aziendale (c.d. "Modello 231"). Il Codice e i valori in esso contenuti sono adottati da tutte le società del gruppo Italgas. L'etica rappresenta un elemento guida nella definizione delle scelte strategiche e operative dell'azienda e una leva per assicurare una crescita sostenibile nel lungo periodo, garantendo nel contempo i risultati attesi dagli azionisti e la condivisione con tutti i propri *stakeholder* del valore generato anche sotto il profilo ambientale e sociale. Il Codice Etico definisce inoltre i principi guida su cui si fonda l'intero Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

¹⁰ Il Codice Etico è consultabile sul Sito Internet della Società all'indirizzo <http://www.italgas.it/it/governance/etica-dimpresa/il-codice-etico/>.





e rappresenta un principio generale del Modello di Organizzazione e Controllo, in costante aggiornamento per allinearsi alle evoluzioni del D.Lgs. 231/2001.

TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Per Italgas la tutela dei diritti umani è principalmente connessa al più ampio tema materiale "Occupazione e tutela dei diritti del lavoro". Italgas tiene in particolare considerazione il riconoscimento e la salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani, la tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente. A tale riguardo, il Gruppo opera nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, delle Convenzioni fondamentali dell'ILO - *International Labour Organization* - e delle Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali.

Per rafforzare ulteriormente l'adesione ai suddetti principi, Italgas ha emanato una specifica "**Politica sui Diritti Umani**" che delinea i principi di riferimento e le azioni intraprese per la tutela dei diritti umani nello svolgimento delle proprie attività e, in generale, in ogni contesto in cui operano le persone di Italgas ed i Business Partner.

5.2 Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A., in data 18 ottobre 2016, ha approvato il proprio "Modello 231" che indica i principi di organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'azienda di cui alla normativa sulla responsabilità amministrativa delle società (Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231).

L'Organismo di Vigilanza è garante del Codice Etico ed è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo in conformità alla disciplina di legge. Ad esso possono essere presentate richieste di chiarimenti e di interpretazioni sui principi e contenuti del Codice Etico, suggerimenti in merito alla sua applicazione e segnalazioni di violazioni del Codice, anche in forma anonima.

In data 14 dicembre 2017, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la "Parte Speciale" del Modello 231. Tale documento integra il "Modello 231" mediante l'indicazione dei rischi/reati che interessano ciascuna Attività Sensibile e il richiamo dei principi di comportamento, dei Presidi di controllo e degli *Standard* di controllo specifici.

Alla luce dell'introduzione di disposizioni normative che hanno novellato il D.Lgs. 231/2001 (L. 179/2017 "*Whistleblowing*"), intervenendo anche sui flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, il Consiglio di Amministrazione di Italgas, in data 24 gennaio 2019, ha approvato un aggiornamento del Codice Etico e del "Modello 231" di Italgas. In particolare, le modifiche, che sono state recepite in tutte le società del Gruppo Italgas, hanno riguardato:

- Il riferimento rafforzato al Codice Etico;
- La semplificazione dei canali e dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, in ossequio alla recente normativa in tema di segnalazioni (L. 179/2017, c.d. "*Whistleblowing*");
- L'integrazione dei motivi di ineleggibilità e di decadenza dei componenti dell'Organismo di Vigilanza;
- L'implementazione dei flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza;
- L'introduzione, in ossequio al sistema di gestione per la prevenzione ed il contrasto della corruzione, di cui alla Norma UNI ISO 37001:2016, di un ulteriore flusso dall'Organismo di Vigilanza verso la neo costituita Funzione di Conformità per la Prevenzione ed il Contrasto della Corruzione avente ad oggetto le segnalazioni di fatti di corruzione.

Scaduto il mandato dell'Organismo di Vigilanza in concomitanza con la fine del mandato del Consiglio di Amministrazione, come previsto dal Modello 231, il 23 settembre 2019 il nuovo Consiglio di Amministrazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza confermando il Prof. Carlo Piergallini, in qualità di presidente, e il Prof. Francesco Profumo e nominando quale terzo componente la Dottoressa Marcella Caradonna.

Successivamente, il Consiglio di Amministrazione in data 17 dicembre 2019 ha approvato l'aggiornamento della "Parte Speciale" del Modello in considerazione dell'emanazione della Legge 3/2019 che ha introdotto tra i reati presupposto il "traffico di influenze illecite". Sono stati inoltre considerati gli interventi legislativi successivi alla prima versione della Parte Speciale (dicembre 2017) quali la Legge 12/2019, che ha soppresso il sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI), nonché l'introduzione del nuovo reato presupposto della frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi di azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati (Legge 39/2019) ed il reato di razzismo e xenofobia (Legge 167/2017), entrambi ritenuti non rilevanti per la società. È stato, inoltre, esaminato il D.L. 105/2019, convertito con la Legge 133/2019, che ha introdotto una nuova fattispecie di responsabilità ex D.Lgs. 231/01 relativa alla prevenzione dei rischi sulla sicurezza nazionale cibernetica. Per esso si è in attesa dell'approvazione dei decreti attuativi da

parte del Presidente del Consiglio dei Ministri che dovranno identificare anche i soggetti ai quali si applica e quindi le amministrazioni pubbliche e gli enti pubblici e privati rientranti nel perimetro di sicurezza nazionale e sottoposti agli obblighi ed alle sanzioni previste: allo stato, in attesa di tali decreti, non è stata ancora inserita una previsione specifica nella Parte Speciale del Modello. È stato completato il *risk assessment* a seguito della pubblicazione del D.L. 124/2019, convertito con modificazioni dalla Legge 157/2019, che ha introdotto il reato presupposto della dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti. Anche in considerazione delle modifiche introdotte in sede di conversione del Decreto Legge, con cui sono stati introdotti come reati presupposti per la responsabilità amministrativa anche i delitti di emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, di dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici, di occultamento o distruzione di documenti contabili e di sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte, è in corso di approvazione l'adeguamento della Parte speciale del Modello.

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, durante la stessa seduta del 17 dicembre 2019 ha approvato l'aggiornamento dello *Standard di Compliance "Segnalazioni anche anonime ricevute da Italgas e dalle Società controllate"*, sebbene il sistema di segnalazioni della Società risultasse già conforme ai requisiti di cui all'art. 6

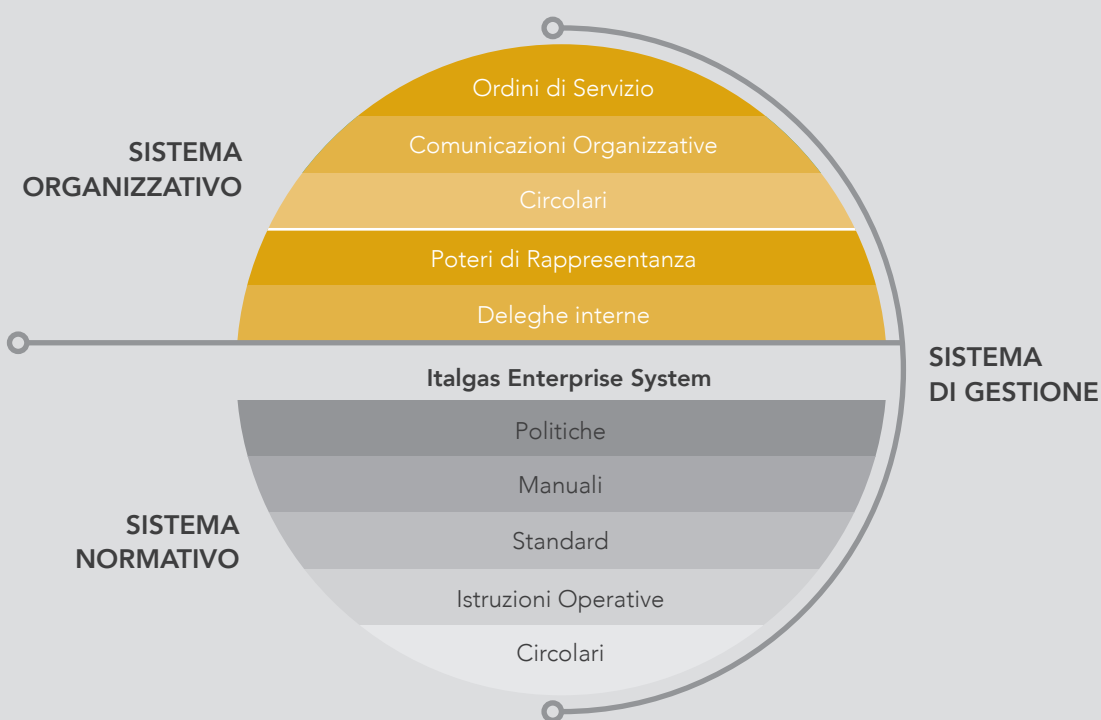
del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 e lo *Standard* in esame fosse già allineato alla best practice di settore. Le modifiche introdotte recepiscono gli spunti di miglioramento proposti dall'Organismo di Vigilanza di Italgas, prevedendo l'introduzione di un canale alternativo per la segnalazione, anche anonima, di violazioni mediante un apposito modulo caricato sul sito internet della società e introducendo un processo di gestione delle segnalazioni riguardanti componenti del Board o degli organi di Controllo (Collegio Sindacale e Organismi di Vigilanza). Lo *Standard di Compliance* prevede che le segnalazioni c.d. qualificate vengano trasmesse al segretario del Consiglio d'Amministrazione e alla funzione Internal Audit, i quali sono tenuti ad informare il Comitato Segnalazioni Qualificate composto da: Presidente del Consiglio d'Amministrazione, Presidente del Collegio Sindacale e dal Presidente dell'Organismo di Vigilanza. Tuttavia, qualora la segnalazione riguardi proprio uno di questi soggetti, lo *Standard* ha istituito un meccanismo di sostituzione con un altro membro. Gli accertamenti istruttori vengono svolti dal Responsabile dell'Istruttoria Segnalazioni Qualificate che all'interno dello *Standard di Compliance* è individuato, a seconda del soggetto segnalato, nell'Amministratore Delegato, nel Presidente del Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate oppure nell'altro componente del Collegio Sindacale.

Enterprise System

L'Italgas Enterprise System (IES), parte fondamentale del sistema normativo aziendale, fornisce la descrizione completa delle attività e dei processi aziendali e pertanto rappresenta uno strumento importante a supporto dell'operatività di ciascuna funzione del Gruppo.

In particolare, lo IES ha definito al suo interno un primo orientamento al modello di sostenibilità che mira a garantire un approccio di responsabilità sociale di impresa che coniughi gli obiettivi di business con il rispetto delle tematiche ambientali, sociali e di governance, e che riconosca la centralità degli *stakeholder* e delle loro esigenze per creare, anche con la spinta verso l'innovazione, valore sociale oltre che valore economico. Attraverso attività di sensibilizzazione e formazione le persone Italgas vengono a conoscenza di come le regole e i codici si applicano alle loro attività e comportamenti e di come fronteggiare eventuali situazioni critiche.

SCHEMA DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE DI ITALGAS





5.3 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi



Italgas si è dotata di un Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi integrato nell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e, più in generale, di governo societario, che assicura il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, la tutela dei beni aziendali e che contribuisce alla gestione delle attività dando solidità ai dati contabili e finanziari elaborati.

L'unità *Enterprise Risk Management* (ERM), istituita alle dipendenze del Direttore Generale Finanza e Servizi, ha il compito di presidiare il processo di gestione integrata dei rischi aziendali per tutte le società del Gruppo operando in tal modo nell'ambito del più vasto Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Italgas. L'attività di ERM è incentrata sulla definizione di un modello omogeneo e trasversale di valutazione dei rischi, sull'identificazione dei rischi prioritari, sulla garanzia del consolidamento delle azioni di mitigazione ed elaborazione di un sistema di *reporting*. La metodologia ERM adottata dal gruppo Italgas è in linea con i modelli di riferimento e le *best practice* internazionali esistenti (tra cui, ad esempio, il COSO *Framework* e la ISO 31000).

Attraverso l'ERM Italgas ha scelto di dotarsi di un modello di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi strutturato e omogeneo per tutte le società del Gruppo. Il processo di individuazione, valutazione, misurazione e gestione dei rischi è effettuato periodicamente, con frequenza almeno annuale, in base alla rilevanza del rischio e agli eventuali cambiamenti di contesto. Le attività coinvolgono direttamente tutte le funzioni aziendali attraverso incontri dedicati che consentono di recepire eventuali segnalazioni circa nuovi rischi emergenti, così come l'aggiornamento delle informazioni relative alla descrizione, alla rilevanza e al trattamento dei rischi già in portafoglio. Tali attività sono effettuate a copertura dell'intero perimetro del Gruppo e di tutti i potenziali eventi applicabili.

Al fine di garantire una corretta valutazione e prioritizzazione degli eventi di rischio, la valutazione è effettuata considerando le seguenti possibili tipologie di impatto:

- Economico-finanziario;
- Operativo (servizi, asset e capitale umano);
- Legale, *governance* e *compliance*;
- Ambiente, salute e sicurezza;
- Reputazione e mercato.

La valutazione di ciascun rischio è svolta attraverso il ricorso ad apposite scale di valutazione che esplicitano le soglie di rilevanza per il Gruppo e consentono l'attribuzione di un "*rating*" a ciascun rischio, facilitando così la prioritizzazione degli stessi.

Sono di seguito rappresentati i temi di maggiore rilevanza per il Gruppo, gli ambiti designati dalla normativa e i principali rischi e le relative azioni di mitigazione, oggetto di analisi e monitoraggio nell'ambito del processo di *Enterprise Risk Management* (ERM).

TABELLA DI RACCORDO TRA: TEMI MATERIALI, AMBITI DEL DECRETO E PRINCIPALI RISCHI¹¹
MAPPATI NEL PROCESSO ERM

TemI materiali 2019	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione dei rischi	Principali azioni di mitigazione adottate
◦ Gestione responsabile del business e anticorruzione; ◦ Integrazione della governance ESG.	◦ Lotta contro la corruzione attiva e passiva	◦ Rischio di non conformità per il mancato rispetto, in tutto o in parte, delle norme a livello Europeo, nazionale, regionale e locale cui Italgas deve attenersi, in particolare con riferimento alla <i>Corporate Governance</i> e al sistema di controllo interno, alla protezione della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente e alla lotta alla corruzione, con possibili sanzioni, anche rilevanti, a carico dell'azienda in base alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01).	◦ Codice Etico, Modello 231, Politica per la prevenzione e il contrasto della corruzione; ◦ Certificazione anticorruzione ISO 37001 per Italgas e Italgas Reti; ◦ Aree di responsabilità definite in materia di <i>Compliance</i>; ◦ Monitoraggio dell'evoluzione normativa e relativo adeguamento del sistema normativo interno; ◦ Formazione su responsabilità sociale di impresa e anticorruzione; ◦ Analisi e monitoraggio requisiti reputazionali delle controparti del Gruppo (fornitori, appaltatori, etc.).

¹¹ Intendendosi per principali rischi quelli emersi dall'applicazione della metodologia ERM del gruppo Italgas con impatto e/o probabilità significativi rispetto agli ambiti/ temi individuati.

**TABELLA DI RACCORDO TRA: TEMI MATERIALI, AMBITI DEL DECRETO E PRINCIPALI RISCHI¹¹
MAPPATI NEL PROCESSO ERM**

TemI materiali 2019	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione dei rischi	Principali azioni di mitigazione adottate
◦ Efficienza energetica; ◦ Riduzione del <i>carbon footprint</i>; ◦ Gestione dei rifiuti; ◦ Tutela della salute e sicurezza sul lavoro; ◦ Gestione responsabile della catena di fornitura.	◦ Ambiente, Salute e Sicurezza	◦ Rischi connessi alla salute, alla sicurezza e alla tutela ambientale in relazione alle attività correnti e alle attività di bonifica di siti contaminati, rimozione e smaltimento rifiuti; ◦ Rischi connessi all'affidabilità operativa, reputazionale e di <i>compliance</i> dei fornitori di materiali / appaltatori incaricati dell'esecuzione delle attività operative.	◦ Sistema qualità, sociale e ambientale (HSEQ) in <i>compliance</i> con le ultime versioni degli <i>standard</i> di riferimento; ◦ Applicativi per la tempestiva ed efficace raccolta, gestione e reporting dei dati relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori; ◦ Attività di formazione e iniziative di sensibilizzazione sulle tematiche <i>Health, Safety Environment</i>; ◦ Continue verifiche e audit su prassi operative e sistemi certificati sia interne che da parte di professionisti esterni; ◦ Analisi e monitoraggio dei requisiti reputazionali delle controparti del Gruppo (fornitori, appaltatori, ecc.); ◦ Procedure di qualifica società terze, ingegneria e direzione lavori, presidio dei rischi di <i>execution</i> di appaltatori; ◦ Aggiornamento continuo della vendor list; ◦ Visite tecniche/HSEQ in sito / Audit di processo e qualità su fornitori, anche con il coinvolgimento di professionisti esterni.

**TABELLA DI RACCORDO TRA: TEMI MATERIALI, AMBITI DEL DECRETO E PRINCIPALI RISCHI¹¹
MAPPATI NEL PROCESSO ERM**

TemI materiali 2019	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione dei rischi	Principali azioni di mitigazione adottate
◦ Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio; ◦ Innovazione e digitalizzazione; ◦ Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento; ◦ Rapporti con l'Autorità di Regolazione; ◦ Sicurezza delle informazioni e dei dati (cyber security); ◦ Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita.	◦ Sociale e per la società	◦ Rischi operativi di malfunzionamento e imprevista interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali tra cui incidenti, guasti o malfunzionamenti di apparecchiature o sistemi di controllo, minor resa di impianti ed eventi straordinari quali esplosioni, incendi, terremoti, frane o altri eventi simili che sfuggono al controllo di Italgas; ◦ Rischio regolatorio, in relazione alle modifiche apportate dalle direttive e dai provvedimenti normativi emanati dall'Unione Europea e dal Governo italiano, alle decisioni dell'ARERA e alla possibile evoluzione del contesto regolatorio in materia di criteri per la determinazione delle tariffe di riferimento.	◦ Procedure e sistemi per la gestione delle emergenze, piani di emergenza con misure definite per la messa in sicurezza degli impianti e per garantire la continuità del servizio; ◦ Ricerca programmata delle dispersioni attraverso l'utilizzo di sistemi e tecnologie innovative; ◦ Sistemi di sicurezza impianti e asset e di monitoraggio rete; ◦ Procedure di qualifica società terze di costruzione, ingegneria e direzione lavori, presidio dei rischi di execution di appaltatori; ◦ Azioni di prevenzione di potenziali danni alle tubazioni effettuate da Terzi (es. altri sottoservizi); ◦ Azioni di ammodernamento continuo della rete (investimenti in manutenzione, sostituzioni tubazioni ghisa e tubazioni con giunti meccanici, piani di risanamento colonne montanti e mensole); ◦ Sviluppo dell'iniziativa di digitalizzazione della rete, per il progressivo miglioramento dei sistemi di monitoraggio real time e la manutenzione preventiva; ◦ Costituzione della Digital Factory per lo sviluppo di soluzioni innovative volte alla digitalizzazione dei processi e al miglioramento delle attività operative e di gestione della rete e della qualità del servizio.

TABELLA DI RACCORDO TRA: TEMI MATERIALI, AMBITI DEL DECRETO E PRINCIPALI RISCHI¹¹ MAPPATI NEL PROCESSO ERM

TemI materiali 2019	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione dei rischi	Principali azioni di mitigazione adottate
◦ Occupazione e tutela dei diritti del lavoro; ◦ Sviluppo e valorizzazione del capitale umano; ◦ Diversità; ◦ Welfare aziendale.	◦ Personale; ◦ Rispetto dei Diritti Umani.	◦ Rischio legato alla riduzione del livello di soddisfazione del personale in alcune aree funzionali; ◦ Rischio connesso alla carenza di <i>know-how</i> tecnico e specialistico.	◦ Survey periodica sul clima aziendale estesa a tutti i dipendenti del Gruppo; ◦ Continuo affinamento dei processi di formazione tecnica; ◦ <i>Succession plan</i> per ruoli apicali; ◦ Piano di sviluppo delle risorse che prevede un programma formativo specifico per profilo; ◦ Politica sui Diritti Umani.

I rischi individuati sono gestiti attraverso tre livelli di controllo, coinvolgendo differenti unità operative sulla base delle specifiche attribuzioni di responsabilità. Il modello prevede una valutazione dei rischi integrata, trasversale e dinamica, che valorizza i sistemi di gestione già esistenti nei singoli processi aziendali. Per tutti i rischi sono identificate e attribuite le *risk ownership* e vengono definite le strategie di gestione, declinate in specifiche azioni e in relativi tempi di attuazione.

I risultati emersi in relazione ai principali rischi e ai relativi piani di gestione sono presentati al Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con le Parti Correlate, al fine di consentire la valutazione dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, rispetto alle specificità di Italgas e al profilo di rischio assunto.

I risultati vengono inoltre utilizzati dalla funzione Internal Audit¹² che ha il

compito di verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia funzionante e adeguato attraverso la predisposizione ed esecuzione dei piani di audit. Nel corso del 2019 sono stati completati 30 audit, di cui 5 audit programmati, e 25 controlli di Monitoraggio Indipendente.

Il controllo sulle presunte violazioni dei principi e norme di condotta delle attività aziendali è infine esercitato anche attraverso l'analisi delle segnalazioni raccolte, anche in forma anonima, mediante i canali previsti dalla Procedura Segnalazioni, applicabili a tutte le società del Gruppo.

**Nel 2019
sono stati completati
30 audit, di cui 5 audit
programmati, e 25
controlli di Monitoraggio
Indipendente.**

¹² I dati e le informazioni non includono le attività svolte dalla funzione di Internal Audit di Toscana Energia e Toscana Energia Green, che dispongono di una funzione specifica indipendente.



Nel corso del 2019 sono pervenute 7 segnalazioni di cui 2 riguardano il sistema di controllo interno e 5 aspetti etico comportamentali. Al 31 dicembre 2019 tutte le segnalazioni ricevute nell'anno sono state regolarmente processate, e di queste 6 sono state chiuse.

Le segnalazioni che hanno riguardato la rete di distribuzione sono risultate fondate e sono state correttamente gestite, i relativi impianti sono stati messi in sicurezza effettuando la denuncia alle autorità locali competenti.

Segnalazioni ricevute	Unità Misura	2017	2018	2019
Totali segnalazioni ricevute	n.	19	8	7
- di cui inerenti il Sistema di Controllo interno	n.	13	6	2
- di cui inerenti altre materie (Codice etico, mobbing, furti, security, etc.)	n.	6	2	5
Segnalazioni chiuse	n.	17	6	6
Segnalazioni in corso di esame	n.	2*	2*	1

* Segnalazioni chiuse nell'anno successivo

5.4 Sicurezza delle informazioni e dei dati

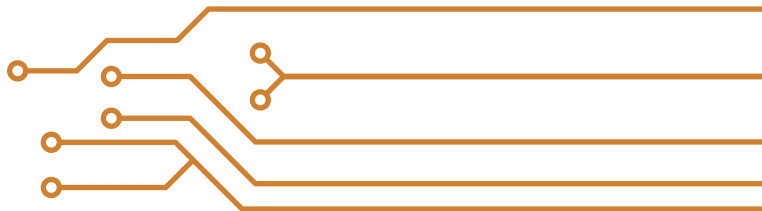
Il Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A., in data 7 maggio 2018, ha approvato il proprio Modello Organizzativo *Data Protection* declinato nello *Standard di Compliance Data Protection*, identificando le figure chiave del sistema di gestione dei dati personali, definendone ruoli e responsabilità in relazione al trattamento dei dati, e designando il Responsabile della Protezione dei Dati ("DPO"), affidandogli compiti di informazione e consulenza, di sorveglianza dell'osservanza del GDPR, di cooperazione con l'Autorità di Controllo, il tutto promuovendo la cultura della protezione dei dati all'interno dell'azienda, supportando la valutazione degli aspetti *data protection* di ogni nuovo progetto che possa aver impatto sulla protezione dei dati, coordinando le attività di formazione in materia di *Data Protection*, individuato nel Responsabile della Funzione Internal Audit.

Nel 2019 Italgas e le sue controllate hanno continuato il loro percorso di adeguamento alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE" (di seguito, il "GDPR"), divenuto applicabile in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea a partire dal 25 maggio 2018.

Tutte le società Controllate, in occasione dei propri Consigli di Amministrazione, hanno definito e formalmente approvato un Modello Organizzativo *Data Protection* coerente con i principi che hanno ispirato il Modello Organizzativo *Data Protection* di Italgas seppur disegnato sulle proprie esigenze specifiche e sulla propria struttura organizzativa ed hanno infine individuato e nominato il DPO di Italgas S.p.A.



06



Prevenzione della corruzione attiva e passiva

6.1 Rilevanza per le attività di Italgas

Il fenomeno della corruzione è una grave minaccia per lo sviluppo dei rapporti economici e sociali. Italgas lo riconosce quindi come tema di grande importanza, connesso al più ampio tema materiale della gestione responsabile del business, e ne promuove il contrasto a livello nazionale e internazionale, sia nei rapporti con i pubblici ufficiali sia con i privati. La lotta alla corruzione è finalizzata sia a tutelare la reputazione dell'azienda, sia a evitare sanzioni e ripercussioni sull'attività. Uno dei fattori chiave della reputazione del gruppo Italgas è infatti la capacità di svolgere il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto di leggi, regolamenti e *standard* internazionali.

6.2 Politiche e impegni a presidio del tema

Italgas è attiva nel contrastare e prevenire qualsiasi forma di corruzione, sia in ambito nazionale che internazionale. La rilevanza del rischio corruzione in relazione alle attività aziendali è analizzata e gestita in modo specifico nel Modello 231.

Le misure Anticorruzione sono contenute nell'apposita Procedura che fornisce un quadro sistemico di riferimento degli strumenti normativi in materia presenti in Italgas, ispirati ai principi di comportamento previsti dal Codice Etico. La Procedura raccoglie gli strumenti normativi di cui Italgas si è dotata per prevenire qualsiasi forma di corruzione nelle relazioni con terzi, Pubblici Ufficiali e privati, sia in ambito nazionale sia internazionale, a tutela dell'integrità del business e della reputazione del Gruppo.



Nello specifico la Procedura Anticorruzione:

- Proibisce ogni forma di corruzione, nei confronti sia di pubblici ufficiali sia di parti private;
- Pone particolare attenzione alla selezione dei fornitori e al processo di qualifica, all'assegnazione dei contratti, alla gestione dei contratti, alle clausole *standard* di protezione, incluse quelle di impegno al rispetto delle Leggi Anticorruzione e di verifica dei requisiti etici dei fornitori;
- Stabilisce che tutti i rapporti del gruppo Italgas con, o riferiti a o che coinvolgono un Pubblico Ufficiale debbano essere condotti nel rispetto di quanto previsto dalla Procedura.

La Procedura si applica a Italgas S.p.A. e alle società controllate nell'ambito dell'attività di direzione e coordinamento esercitata dalla *corporate* del Gruppo. L'adesione alle misure anticorruzione è inoltre richiesta anche ai fornitori, agli intermediari e a qualsiasi soggetto che possa far ricadere la responsabilità in materia in capo a Italgas.

Codice Antitrust

Il Consiglio di Amministrazione in data 18 ottobre 2016 ha approvato il proprio Codice di Condotta Antitrust (il "**Codice Antitrust**") che definisce le linee guida di comportamento cui tutti i dipendenti di Italgas e delle Società Controllate devono conformarsi per garantire la *compliance* di Italgas e delle Società Controllate con i principi dettati dalla normativa applicabile in materia antitrust.

Il Codice Antitrust si applica a tutto il Gruppo Italgas nell'ambito dell'attività di direzione e coordinamento esercitata da Italgas e si colloca nell'ambito delle iniziative dedicate a favorire lo sviluppo della cultura d'impresa in materia di tutela della concorrenza e a porre in essere procedure e sistemi idonei a ridurre al minimo il rischio di violazioni della normativa antitrust, nel più ampio ambito delle iniziative di *compliance* promosse dal Gruppo Italgas.

L'adozione del Codice Antitrust si inserisce nell'ambito del più ampio programma di *compliance* antitrust promosso dal Gruppo Italgas che si sviluppa attraverso, tra l'altro, l'istituzione di un presidio antitrust nell'ambito della Funzione Legale, cui ogni persona del Gruppo può rivolgersi per comunicazioni concernenti l'interpretazione e l'applicazione del Codice Antitrust e ogni qualvolta si profili una situazione a potenziale rischio antitrust. Alla luce delle recenti acquisizioni che hanno ampliato il perimetro societario del Gruppo e le sue attività, sono in corso le attività di aggiornamento del programma di *compliance* al diritto antitrust e alla normativa per la tutela del consumatore.



6.3 Attività e risultati

Al termine dell'anno, Italgas S.p.A. ha conseguito, per il secondo anno consecutivo, la certificazione UNI ISO 37001 ottenendo anche la sua estensione al "governo anticorruzione" di tutte le società del Gruppo, nonché per la controllata Italgas Reti S.p.A. Il sistema di gestione per la prevenzione e il contrasto della corruzione è stato certificato all'esito di approfondite verifiche che hanno confermato l'adeguatezza e la conformità del sistema rispetto ai requisiti della norma sopra richiamata nonché la sua efficace applicazione.

Nel corso del 2019 non risultano essere pervenute ad Italgas e Italgas Reti segnalazioni in materia di anticorruzione. Sui temi di *compliance*, nel corso del 2019 sono state erogate complessivamente 367 ore di formazione, con una partecipazione di 302 dipendenti.

367 ore
di formazione erogate
sui temi di *compliance*

Partecipazione di
302 dipendenti



07



Persone e organizzazione

7.1 Rilevanza per le attività di Italgas

I principali temi materiali per Italgas legati alla gestione del personale sono riconducibili a:

- Occupazione e tutela dei diritti del lavoro
- Sviluppo e valorizzazione del capitale umano
- Diversità
- *Welfare aziendale*

L'orientamento all'efficienza, la garanzia della qualità del servizio, la tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro rappresentano le fondamenta comuni sulle quali il Gruppo ha definito una cultura di valori riconosciuta da tutti. Per raggiungere questi obiettivi, Italgas investe nello sviluppo di competenze e capacità dei collaboratori, favorisce la partecipazione, l'ascolto e la creazione di un ambiente di lavoro positivo.

Le persone infatti sono considerate come l'asset di maggior valore per l'azienda. I processi di selezione, inserimento e formazione, e quello di sviluppo delle risorse umane sono strettamente correlati alle linee strategiche della Società e finalizzati ad assicurare la disponibilità delle professionalità necessarie e lo sviluppo delle competenze richieste dal business.

7.2 Politiche e impegni a presidio del tema

L'operato di Italgas si fonda sulla crescita e valorizzazione delle persone, sulla tutela della salute e della sicurezza e sulla creazione di un ambiente di lavoro favorevole alla crescita professionale e umana.

Italgas offre a tutti i dipendenti e collaboratori opportunità di carriera sulla base del merito, delle competenze professionali e manageriali e della partecipazione attiva nei processi di sviluppo e miglioramento aziendali.



In linea con il Codice Etico, Italgas considera la diversità un patrimonio aziendale, rispetta la dignità di ciascuno garantendo pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, evitando qualsiasi forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche o religiose. Si rimanda alla sezione *Diversità e Welfare* la descrizione della Politica Diversità e Inclusione emanata a dicembre 2019.

7.3 Attività e risultati

In linea con gli obiettivi strategici del Piano pluriennale 2019-2025, Italgas ha proseguito il percorso di crescita e di miglioramento dell'efficienza operativa. In questa direzione, si muovono le politiche di gestione delle Risorse Umane e organizzative e le principali attività realizzate nel 2019. Fanno parte di questo ambito:

- la prosecuzione di un significativo **piano di turnover**, anche in considerazione delle necessità di ricambio generazionale, che si svilupperà nei prossimi anni attraverso l'inserimento di nuove competenze dal mercato, la crescita delle proprie risorse, il consolidamento e lo sviluppo del *know how*. In questo senso si confermano di fondamentale importanza i percorsi di formazione, addestramento e di turnover interno per l'acquisizione di competenze interfunzionali;
- la **crescita delle persone**, sia attraverso il sistema di sviluppo interno sia con la partecipazione attiva ai processi aziendali di cambiamento, sostenuta da iniziative di comunicazione interna e di *networking*;
- la **Digital Factory** Italgas, vera e propria fabbrica di innovazione, impegnata a realizzare la digitalizzazione dei processi di business e a promuovere la trasformazione dei processi all'interno del Gruppo. Si tratta di un ambiente di lavoro nel quale i team multifunzionali sviluppano, in parallelo, soluzioni IT in modalità *agile* e *time-boxed*;
- per favorire l'introduzione di tecnologie innovative e sostenere la *digital transformation* avviata, la società intende investire sulle persone con un programma mirato di formazione di nuove competenze (*Digital Skill*) e soprattutto di sviluppo di sensibilità e propensione

verso i temi dell'innovazione digitale (*Digital Mindset*). A questo fine, nel mese di dicembre è stata realizzata su tutta la popolazione aziendale una **"Indagine sulle attitudini digitali"**: attraverso la compilazione volontaria di un questionario *on line* di circa 60 domande, ciascuno ha avuto l'opportunità di confrontarsi sulle proprie attitudini e conoscenze in campo digitale ricevendo come *feedback* il proprio profilo digitale, un report personalizzato descrittivo del livello di attitudini e *skill*. L'adesione alla *survey* è stata estremamente significativa arrivando complessivamente al 76% di *redemption* che – rispetto ai *benchmark* di riferimento - può essere considerata di grande livello così come non comune è risultata la partecipazione della popolazione degli operai (63,8%). A partire dall'analisi qualitativa dei risultati complessivi e del *benchmark* esterno, nel 2020 verrà definito e avviato il piano di azioni e di interventi da mettere in campo non solo per un miglioramento generale delle *skill* richieste per sostenere la trasformazione digitale di Italgas ma anche per valorizzare chi già possiede particolari e interessanti competenze digital o attitudini speciali in questo ambito.

INDAGINE SULLE ATTITUDINI DIGITALI – I numeri

Compilazione del questionario on line: 2 – 19 dicembre 2019

Persone invitate: 4.079

Partecipanti all'indagine: 3.109

Tasso di partecipazione: 76% (complessivo)

La diffusa partecipazione ha attraversato tutte le realtà societarie, i livelli organizzativi e i ruoli:

- Seaside 91,7%
- Italgas 84,5%
- Toscana Energia 82,2%
- Medea 75,0%
- Italgas Reti 73,9%
- Italgas Acqua 69,2%

- Dirigenti 94,8%
- Quadri 89,6%
- Impiegati 81,9%
- Operai 63,8%

- l'aggiornamento e arricchimento della **intranet aziendale** per una maggiore diffusione e condivisione interna di informazioni su strategie, programmi, iniziative rilevanti anche per la sostenibilità e risultati;
- nei primi mesi del 2019 sono stati elaborati i risultati quali/quantitativi dell'**Analisi di Clima**, realizzata a fine 2018. Gli stessi, unitamente alle linee del piano di miglioramento, sono stati condivisi ai diversi livelli della Società, attraverso un articolato e capillare

processo di comunicazione interna, alle singole direzioni e unità territoriali (25 incontri, più di 1800 ore dedicate, 1.163 persone coinvolte);

- il **miglioramento dell'ambiente di lavoro**, delle procedure e delle prassi operative e impegno continuo per tutelare la salute, la sicurezza e il benessere dei lavoratori e per creare condizioni favorevoli alla crescita professionale e umana. L'impegno in questa direzione si traduce anche in un articolato sistema di servizi e di *welfare* in costante ampliamento così da intercettare nuovi bisogni e aspettative; il sistema è diventato anche pilastro della struttura retributiva;
- nel 2019 è stato consolidato il sistema di incentivazione manageriale con il piano di co-investimento introdotto nel 2018 che prevede il differimento di parte del bonus maturato annualmente, l'inserimento di strumenti *equity* nella struttura della remunerazione e la determinazione della performance con obiettivi definiti per l'intero triennio di *vesting*;
- è stato confermato anche il **Piano di Flexible Benefit**, con il quale Italgas ha offerto ai dipendenti destinatari del premio la possibilità di convertire, su scelta volontaria del dipendente, una quota del Premio di Partecipazione per accedere a beni e servizi *Welfare*, per sé o per i propri familiari, senza alcun onere fiscale e contributivo. Italgas ha erogato un *Bonus Welfare* aggiuntivo pari al 18% della quota convertita, a tutti coloro che hanno scelto di convertire il proprio premio in *Credito Welfare*;
- in data 7 novembre 2019 è stata siglata, tra le parti datoriali (Anigas, Utilitalia, Igas, Assogas ed Anfida) e i sindacati di categoria (Filctem CGIL, Femca CISL e Uiltec UIL) l'ipotesi di accordo per il rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2021 del settore Gas-Acqua.

All'esito delle assemblee dei lavoratori, in data 3 dicembre 2019 le Organizzazioni Sindacali hanno inviato alle associazioni stipulanti la comunicazione relativa allo scioglimento positivo della riserva in ordine all'ipotesi di rinnovo sopra menzionata determinando pertanto l'immediata entrata in vigore del contratto rinnovato.

Durante l'anno è proseguito il confronto con le parti sociali a tutti i livelli, in particolar modo relativamente a tematiche di innovazione e digitalizzazione delle reti.

Italgas supporta la condivisione interna delle linee strategiche e degli obiettivi oltre che del cambiamento organizzativo attraverso una comunicazione dedicata alle persone dell'azienda. Il canale privilegiato è stato quello diretto, sono stati realizzati infatti numerosi incontri che hanno visto il contributo e la partecipazione anche del top management delle società del Gruppo.

**Indagine
sulle attitudini digitali
realizzata coinvolgendo
tutta la popolazione
aziendale.**





7.4 Occupazione e tutela dei diritti del lavoro¹³

Al 31 dicembre 2019 il personale in servizio nel gruppo Italgas è pari a 4.096 unità (in crescita rispetto alle 3.614 del 2018). Nello specifico nel corso del 2019 è stato registrato l'ingresso di 685 persone, delle quali 195 per operazioni "ordinarie" (192 assunte dal mercato, 3 rientri in servizio da aspettativa) e 490 da operazioni straordinarie che hanno comportato l'ampliamento del perimetro (456 Gruppo Toscana Energia e 34 Gruppo Conscoop).

Per contro sono uscite dal Gruppo 256 persone per risoluzioni rapporto di lavoro e altre motivazioni: principalmente dimissioni (159, di cui 133 "Quota 100"), licenziamenti (10) e 6 rientri da aspettative. Complessivamente la presenza femminile in azienda è pari al 14,1%, in aumento rispetto al 12,4% dello scorso anno.

Il 95% della popolazione aziendale ha un contratto a tempo indeterminato, mentre i contratti di apprendistato rappresentano il restante 5%, di cui solo 2 sono a tempo determinato. I 46 contratti di apprendistato che si sono conclusi nel corso del 2019, sono stati tutti trasformati in contratti a tempo indeterminato.

Dipendenti (headcount) Standard GRI 102-8	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Contratto a tempo determinato		1	1	2	4	-	4	2	-	2
Nord Italia		1	1	2	4	-	4	2	-	2
Centro Italia		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sud Italia e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contratto a tempo indeterminato*		3.074	405	3.479	3.040	427	3.467	3.353	535	3.888
Nord Italia		1.232	246	1.478	1.219	262	1.481	1.213	273	1.486
Centro Italia	n°.	884	60	944	853	55	908	1.134	141	1.275
Sud Italia e isole		958	99	1.057	968	110	1.078	1.006	121	1.127
Apprendistato/ inserimento (dipendenti diretti)		93	10	103	123	20	143	162	44	206
Nord Italia		56	9	65	59	17	76	44	25	69
Centro Italia		28	1	29	33	3	36	69	10	79
Sud Italia e isole		9	-	9	31	-	31	49	9	58
Totale		3.168	416	3.584	3.167	447	3.614	3.517	579	4.096

* I tempi indeterminati includono anche contratti *Part time*

13 I dati relativi al turnover contenuti nel paragrafo "Occupazione e tutela dei diritti del lavoro" comprendono le entrate e le uscite dal mercato effettuate da Toscana Energia e Toscana Energia Green nel periodo 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Dipendenti (headcount) Standard GRI 102-8	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Part time		8	31	39	8	33	41	11	43	54
A tempo determinato		-	-	-	-	-	-	-	-	-
A tempo indeterminato		8	31	39	8	33	41	11	43	54
Apprendistato/ inserimenti		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Full time	n°.	3.160	385	3.545	3.159	414	3.573	3.506	536	4.042
A tempo determinato		1	1	2	4	-	4	2	-	2
A tempo indeterminato		3.066	374	3.440	3.032	394	3.426	3.342	492	3.834
Apprendistato/ inserimenti		93	10	103	123	20	143	162	44	206

Tasso di Turnover* Standard GRI 401-1	u.m.	2017	2018	2019
Uomini		8,7	9,1	10,6
Donne		7,6	14,8	12,3
Nord Italia		17,7	11,6	11,3
Centro Italia	%.	14,5	8,9	12,2
Sud Italia e Isole		5,7	8,02	8,7
Tasso di turnover		8,7	9,8	10,9

* Calcolato come: (entrate + uscite)/organico medio *100

Personale
in servizio pari a
4.096 unità

Il 95% della popolazione aziendale
ha un contratto a tempo indeterminato.

Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di ricerca e di inserimento dal mercato di personale qualificato e di risorse *junior* con l'obiettivo di rafforzare alcune aree aziendali e proseguire nel programma di ricambio generazionale. Gli inserimenti di laureati con diversi livelli di esperienza hanno interessato sia le direzioni della corporate sia le unità tecnico-operative di Italgas Reti (ingegneria, realizzazione investimenti, servizi tecnici territoriali e impianti).

In Italgas Reti, una importante azione di rafforzamento delle attività tecnico-operative è stata realizzata nell'ambito dei Poli Territoriali con l'inserimento di un significativo gruppo di giovani tecnici laureati (n.62) che rappresentano l'84% del totale delle assunzioni di tecnici di Italgas Reti. Il 59% dei nuovi inserimenti di Italgas Reti è stato realizzato nelle regioni del Centro e Sud Italia.

Al fine di promuovere e valorizzare la presenza femminile in azienda anche nelle aree tecnico-operative che vedono tradizionalmente una prevalenza maschile, sono state dedicate alla ricerca di talenti femminili apposite sessioni di selezione, nelle diverse aree territoriali (nord e sud Italia). L'iniziativa "*IngegnerE, femminile plurale*", sviluppata anche nel 2019, riguarda la ricerca di donne con laurea magistrale in ingegneria (in particolare gli indirizzi di Energia, Civile, Ambiente e Territorio, Gestionale) e ha portato all'assunzione di 35 giovani ingegnere inserite nelle aree ingegneria, Servizi Tecnici Territoriali, investimenti, impianti e sviluppo commerciale.

Il consolidamento e lo sviluppo delle collaborazioni con alcuni dei principali atenei italiani, ha consentito di acquisire *best practice*, sviluppare percorsi formativi di interesse per la società (sistema regolatorio, *economics*, *project management*), nonché di fruire di opportunità e servizi di *recruiting* per inserire candidati nel Gruppo o ai quali offrire, attraverso specifiche convenzioni, tirocini in azienda per lo sviluppo di *project work* su temi di interesse.

Nel 2019 Italgas ha ulteriormente ampliato la sua presenza nei principali *Career Day*, partecipando alle iniziative promosse da Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, LUISS Guido Carli di Roma, Ca' Foscari di Venezia, Università degli Studi di Napoli Federico II e Università degli Studi di Cagliari. In tutti i casi si è trattato di importanti occasioni di dialogo tra i giovani e la Società e più in generale alla conoscenza del mondo del lavoro, fornendo loro riferimenti sull'impresa e sulle

opportunità di occupazione nelle proprie aree di attività.

Nel 2019 Italgas ha inoltre partecipato al *Diversity Day* iniziativa organizzata a livello nazionale e specificatamente dedicata a persone diversamente abili e appartenenti alle categorie protette, conseguendo il *Diversity & Inclusion Award* il premio dedicato alle società che si sono distinte per inclusione e pratiche di CSR.

**L'iniziativa IngegnerE,
femminile plurale:
35 giovani ingegnere
inserite nelle aree
in organico.**

Durante tutte le iniziative sopradescritte, studenti e laureati si sono confrontati con manager di linea e responsabili HR della Società sui percorsi di studio e sugli interessi lavorativi, ottenendo suggerimenti e consigli per il proprio orientamento professionale. Un importante risultato per la Società è rappresentato anche dal considerevole numero di laureati che si è candidato per un inserimento in Italgas.

Nuovi assunti (headcount)* Standard GRI 401-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Nord Italia		43	23	66	44	21	65	58	30	88
età inferiore ai 30 anni		28	9	37	21	10	31	39	22	61
tra i 30 e i 50 anni		15	14	29	23	11	34	17	8	25
età superiore ai 50 anni		-	-	-	-	-	-	2	-	2
Centro Italia		8	1	9	24	3	27	47	11	58
età inferiore ai 30 anni		5	1	6	21	2	23	45	6	51
tra i 30 e i 50 anni		2	-	2	3	-	3	2	5	7
età superiore ai 50 anni		1	-	1	-	1	1	-	-	-
Sud Italia	n°.	6	-	6	27	-	27	32	14	46
età inferiore ai 30 anni		6	-	6	25	-	25	31	13	44
tra i 30 e i 50 anni		-	-	-	2	-	2	1	1	2
età superiore ai 50 anni		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale		57	24	81	95	24	119	137	55	192
età inferiore ai 30 anni		39	10	49	67	12	79	115	41	156
tra i 30 e i 50 anni		17	14	31	28	11	39	20	14	34
età superiore ai 50 anni		1	-	1	-	1	1	2	-	2

* Sono considerate solo le entrate dal mercato

Tasso di turnover in entrata* Standard GRI 401-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Nord Italia		3%	9%	4%	3%	8%	4%	5%	10%	6%
età inferiore ai 30 anni		31%	50%	34%	22%	55%	27%	33%	63%	40%
tra i 30 e i 50 anni		4%	15%	6%	7%	10%	8%	5%	8%	6%
età superiore ai 50 anni		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Centro Italia		1%	2%	1%	3%	5%	3%	4%	7%	4%
età inferiore ai 30 anni		8%	100%	9%	27%	67%	28%	34%	60%	36%
tra i 30 e i 50 anni		2%	0%	1%	3%	0%	2%	1%	11%	3%
età superiore ai 50 anni		0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Sud Italia	n°.	1%	0%	1%	3%	0%	2%	3%	11%	4%
età inferiore ai 30 anni		27%	n.a.	27%	56%	0%	54%	45%	93%	53%
tra i 30 e i 50 anni		0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	3%	1%
età superiore ai 50 anni		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totale		1,8%	5,8%	2,3%	3,0%	5,6%	3,3%	4%	9%	5%
età inferiore ai 30 anni		21,9%	52,6%	24,9%	30,5%	54,2%	32,8%	36%	69%	41%
tra i 30 e i 50 anni		2,6%	10,4%	3,9%	4,5%	7,5%	5,1%	3%	8%	4%
età superiore ai 50 anni		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0%	0%	0%

* Calcolato come: nuovi assunti/dipendenti al 31.12 di ciascun anno

Dipendenti usciti (headcount)* Standard GRI 401-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Nord Italia		72	9	81	70	15	85	76	10	86
età inferiore ai 30 anni		3	-	3	5	1	6	5	-	5
tra i 30 e i 50 anni		4	-	4	6	3	9	8	4	12
età superiore ai 50 anni		65	9	74	59	11	70	63	6	69
Centro Italia		35	6	41	52	2	54	105	3	108
età inferiore ai 30 anni		1	-	1	-	-	-	4	1	5
tra i 30 e i 50 anni		1	-	1	-	-	-	2	-	2
età superiore ai 50 anni		33	6	39	52	2	54	99	2	101
Sud Italia	n°.	21	2	23	20	-	20	56	-	56
età inferiore ai 30 anni		1	-	1	-	-	-	3	-	3
tra i 30 e i 50 anni		1	-	1	1	-	1	3	-	3
età superiore ai 50 anni		19	2	21	19	-	19	50	-	50
Totale		128	17	145	142	17	159	237	13	250
età inferiore ai 30 anni		5	-	5	5	1	6	12	1	13
tra i 30 e i 50 anni		6	-	6	7	3	10	124	4	17
età superiore ai 50 anni		117	17	134	130	13	143	212	8	220

* Risoluzioni consensuali e altre uscite

Tasso di turnover in uscita* Standard GRI 401-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Nord Italia		6%	4%	5%	5%	5%	5%	6%	3%	6%
età inferiore ai 30 anni		3%	0%	3%	5%	5%	5%	4%	0%	3%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	1%	2%	3%	2%	3%	4%	3%
età superiore ai 50 anni		8%	6%	8%	7%	7%	7%	8%	4%	7%
Centro Italia		4%	10%	4%	6%	3%	6%	9%	2%	8%
età inferiore ai 30 anni		2%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	10%	4%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
età superiore ai 50 anni		5%	14%	5%	7%	5%	7%	12%	2%	11%
Sud Italia	n°.	2%	2%	2%	2%	0%	2%	5%	0%	5%
età inferiore ai 30 anni		5%	n.d.	5%	0%	0%	0%	4%	0%	4%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	2%
età superiore ai 50 anni		2%	3%	2%	2%	0%	2%	6%	0%	6%
Totale		4,0%	4,1%	4,1%	4,5%	3,8%	4,4%	7%	2%	6%
età inferiore ai 30 anni		2,8%	0,0%	0,1%	2,3%	4,2%	2,5%	4%	2%	3%
tra i 30 e i 50 anni		0,9%	0,0%	0,2%	1,1%	2,0%	1,3%	2%	2%	2%
età superiore ai 50 anni		5,0%	6,5%	3,7%	5,6%	4,7%	5,5%	9%	2%	8%

* Calcolato come: dipendenti usciti/dipendenti al 31.12 di ciascun anno



7.5 Sviluppo e valorizzazione del capitale umano¹⁴

Programmi di formazione

La formazione in Italgas è finalizzata ad assicurare l'accrescimento delle competenze richieste dalle strategie di business. Ad ogni famiglia professionale e alle nuove risorse sono destinate attività formative dedicate.

Il *know-how* tecnico-specialistico, caratteristico di tecnici e operai, viene trasferito e valorizzato attraverso lo sviluppo di competenze peculiari nelle attività di manutenzione degli impianti e della rete. Gli specifici percorsi formativi per le diverse figure professionali nel corso del 2019 sono stati implementati con l'erogazione di 39 corsi, 96 edizioni per un totale di oltre 1.338 partecipazioni e oltre 15.500 ore di formazione. Il team di circa trenta formatori, individuati all'interno della società tra gli esperti e i detentori di *know how* specialistico, ha assicurato la docenza e la condivisione delle conoscenze critiche per l'attività. Ai formatori, è stato affiancato nel 2019 un team di una trentina di *mentor* territoriali che, nell'ambito dei Poli, hanno supportato la linea responsabile nella realizzazione dei percorsi formativi e di affiancamento, rappresentando punti di riferimento per la promozione della diffusione e del mantenimento delle competenze tecniche nelle aree operative di riferimento. Formatori e *Mentor* sono stati coinvolti nel 2019 in due momenti di condivisione e aggiornamento sui temi della formazione e del *know how* tecnici - nel quadro del processo di ricambio generazionale che la nostra Società sta affrontando.

Anche nel 2019 grande rilievo ha assunto la formazione a supporto dei programmi di *Digital Transformation* della Società, per la quale sono stati organizzati:

- interventi formativi sui nuovi scenari tecnologici e sulle principali applicazioni di interesse della distribuzione del gas sono stati dedicati al management, ai quadri inseriti in percorsi di sviluppo e ai giovani laureati (circa 5.040 ore e 1749 partecipazioni);
- formazione dedicata alle risorse coinvolte nei progetti più innovativi di digitalizzazione afferenti la nuova Digital Factory Italgas, con particolare riferimento ai ruoli e alla metodologia *agile* e al *deployment* delle soluzioni tecnologiche e digitali sviluppate nei gruppi di lavoro della Digital Factory (176 partecipazioni e 668 ore);
- percorsi interaziendali internazionali incentrati sugli aspetti di Innovazione tecnologica e trasformazione digitale dedicato ad un gruppo di manager ed esperti del gruppo (11 partecipazioni, oltre 400 ore);
- iniziative di comunicazione interna e di formazione su obiettivi, metodologia, dotazioni e servizi ICT messi a disposizione dalla società, nonché aspetti di salute e sicurezza connessi allo *smart working* (53 partecipazioni e 185 ore erogate) a supporto dell'ampliamento e del consolidamento dello *smart working* come nuova modalità di lavoro.

**Nel 2019
è stata implementata
MyLearning, la
piattaforma multimediale
in *cloud* dedicata
alla formazione.**

¹⁴ I dati e le informazioni del paragrafo "Sviluppo e valorizzazione del capitale umano" non comprendono Toscana Energia e Toscana Energia Green in quanto l'armonizzazione dei sistemi è tuttora in corso.

Nel 2019 è stata implementata *MyLearning*, la piattaforma multimediale in *cloud* dedicata alla formazione. Ciascun dipendente ha visibilità dei propri percorsi formativi e può accedere alle attività formative disponibili *on-line*. Sono stati lanciati i primi moduli formativi sui temi di *Compliance* (GDPR) e sui temi tecnologici (Smart Meter e Prova Allarmi) realizzati con la collaborazione degli esperti della Società anche in seguito ai risultati dei lavori prodotti dalla Digital Factory per favorire il *Knowledge Transfer* e l'aggiornamento professionale.

Nuove soluzioni digitali a supporto del knowledge transfer

Italgas ha avviato un significativo processo di ricambio generazionale: per sostenere l'inserimento di decine di giovani nelle attività core della distribuzione e per assicurare loro il trasferimento dell'esperienza e del *know how* dei colleghi esperti e specializzati, ha affidato alla Digital Factory l'individuazione di una soluzione altamente tecnologica. Uno specifico gruppo di lavoro multidisciplinare (la cd. Stanza *Knowledge Transfer*) nell'arco di circa quattro mesi ha conseguito importanti risultati a partire dall'adozione di un dispositivo avanzato - il visore *Shareview* - con il quale dotare i tecnici che operano sul campo.

Nello specifico, la soluzione digitale per il *Knowledge Transfer* è così articolata:

- **attività guidata:** permette la visualizzazione di una determinata attività da svolgere nei vari step attraverso il visore *Shareview* integrato direttamente sul caschetto dell'operatore permettendo di avere le mani libere e lavorare in sicurezza;
- **supporto da remoto:** consente all'operatore di collegarsi con un tecnico esperto in qualunque polo territoriale, permettendo una visualizzazione del campo visivo inquadrato anche con elementi di realtà aumentata e dando la possibilità di chiedere e fornire supporto da remoto estesa ad Ipad;
- **video didattici ed operativi:** il dispositivo permette di registrare interventi sul campo direttamente con il visore *Shareview*, al fine di produrre *video didattici* fruibili dalla piattaforma *MyLearning* e disponibili in pillole formative anche su Ipad e *Shareview* e *video operativi* di supporto all'operatività in campo, anche delle imprese esterne.

La Stanza ha al momento realizzato 7 attività guidate, 3 video didattici e oltre 300 video operativi.

A partire da luglio 2019 sono stati consegnati e testati 25 visori coinvolgendo 11 Poli. Nel corso del 2019 sono state inoltre realizzate le prime 2 sessioni di formazione sull'uso del dispositivo e sulla realizzazione dei video.

Queste soluzioni, che saranno ulteriormente sviluppate ed estese, consentiranno di assicurare la diffusione di competenze specialistiche tramite l'accesso da remoto alle best practices di intervento e codificarne una buona parte del vasto patrimonio di conoscenze ed esperienze.

Corsi e iniziative progettuali in aula hanno visto il loro svolgimento nel Campus Formazione di Torino che, grazie all'articolazione delle proprie strutture, ovvero aule e spazi esterni per esercitazioni in campo, rappresenta il contesto ideale, non solo per le attività di apprendimento, ma anche per l'integrazione e il *networking* tra i colleghi provenienti dalle diverse sedi territoriali.

Nel corso del 2019 sono state erogate in totale 84.038 ore di formazione e ciascun dipendente ha mediamente usufruito di circa 20,5 ore di formazione in più di 2 diverse occasioni formative nel corso dell'anno.

Oltre a quanto già descritto, i principali programmi formativi sviluppati nel 2019 sono stati i seguenti:

- **Inserimento nuovi assunti:** è stato proseguito e ampliato il percorso formativo dedicato ai giovani laureati inseriti nel Gruppo, con specifici interventi su storia, cultura e competenze, valori ed elementi identitari di Italgas; linee strategiche e di business, aspetti tecnici e operativi della distribuzione, fondamenti di economia e finanza per il business, lavoro in squadra. Nella realizzazione degli interventi formativi si è privilegiato il ricorso alla docenza interna a cura del management della Società che, attraverso le proprie testimonianze, ha condiviso con i colleghi neo-inseriti la propria esperienza personale e lavorativa.
- **Programma Giovani Laureati:** anche nel 2019 è proseguito il modulo di approfondimento sulle logiche economico-strategiche dei mercati regolati in Italgas, arricchito con testimonianze e casi aziendali e approfondimenti sugli aspetti economici sui principali *Key Performance Indicators* di interesse per il business Italgas. Il programma ha inoltre previsto uno specifico modulo sul quadro di riferimento, un approfondimento sulle linee del Programma di Trasformazione Digitale di Italgas e una panoramica sulle prime sperimentazioni avviate sulla Rete.
- **Programma Quadri in sviluppo:** a consolidamento del programma di formazione dedicato a Quadri in sviluppo (circa 40), nel 2019 è stata progettato ed erogato in collaborazione con SDA Bocconi il secondo modulo sui principali scenari energetici e macro-economici sostenibili. Di particolare rilevanza per Italgas ha assunto l'approfondimento sui concetti di *Corporate Sustainability* e i cenni sull'economia circolare.
- **Leadership al femminile:** Italgas ha rinnovato anche nel 2019 il sostegno a Valore D, associazione di imprese che ha la finalità di favorire e valorizzare lo sviluppo del talento femminile e di una cultura d'impresa inclusiva nelle aziende associate. Nell'ambito delle iniziative di valorizzazione della diversità di genere, di generazioni e culture diverse, circa 25 colleghe e colleghi hanno partecipato ai programmi di formazione interaziendale e ai laboratori finalizzati a sviluppare capacità di leadership inclusiva.
- **Programma Sicurezza alla guida:** in un'ottica di costante attenzione di Italgas alla prevenzione degli incidenti stradali e in itinere, è proseguito, anche nel 2019, il programma di "Guida Sicura" – sviluppato in collaborazione con ASC Quattroruote. Oltre 270 colleghi Italgas (dirigenti, quadri, impiegati ed operai) hanno partecipato all'iniziativa formativa, per un totale di 2.168 ore, dedicata ad acquisire maggiore padronanza del veicolo in situazioni di emergenza, attraverso la sperimentazione pratica delle situazioni che più

Erogate in totale
84.038 ore
di formazione
ciascun dipendente
ha mediamente usufruito
di circa 20,5 ore.

frequentemente possono verificarsi durante la guida. Nel 2019 sono state inoltre avviate edizioni di Guida Sicura per veicoli fuoristrada che hanno coinvolto oltre 90 quadri e dirigenti del Gruppo per un totale di 744 ore.

- **Formazione per il Contact Center Italgas:** uno specifico percorso formativo di comunicazione telefonica ha coinvolto 42 operatori del Contact Center Italgas provenienti dalle loro diverse sedi con l'obiettivo di fornire strumenti utili alla gestione delle telefonate dei clienti e di uniformare il comportamento degli operatori.
- **"Qualifica degli operatori per l'idoneità all'esecuzione dei Lavori Elettrici PES/PAV/PEI":** oltre 170 colleghi delle Operations sono stati coinvolti in un percorso formativo (per un totale di oltre 4.100 ore) finalizzato all'attestazione dell'idoneità dei lavoratori a svolgere lavori su parti in tensione in qualità di Persona Esperta (PES), di Persona Avvertita (PAV) ed idonea ai lavori elettrici sotto tensione (PEI) secondo le indicazioni della normativa tecnica e di sicurezza di riferimento.

Nel 2019 è proseguita inoltre la formazione per lavoratori sulla sicurezza nei luoghi di lavoro con relativi aggiornamenti periodici, come da Accordo Stato/Regioni. Una significativa iniziativa formativa - svolta anche con il supporto degli ASPP delle sedi territoriali - ha coinvolto le figure di oltre 800 **"Preposti"** per i quali sono state erogate oltre 5.900 ore di formazione.

Infine è stato progettato ed erogato uno specifico programma formativo per il personale tecnico di **Medea** in seguito alla messa in esercizio di nuove reti a gas naturale. Il programma si è focalizzato sui temi del "Pronto intervento" e delle "Emergenze e incidenti da gas" per colmare i gap conoscitivi in merito alle attività da svolgere sulle reti di distribuzione di gas naturale.

Le società Seaside e Medea hanno svolto complessivamente oltre 1500 ore di formazione, per un totale di 170 partecipazioni.

Rispetto allo scorso biennio, si registra un notevole incremento delle attività formative (+24%) in tutte le aree e in particolare per la formazione manageriale. Un trend in significativo aumento si riscontra per i dirigenti (da 21 ore medie nel 2018 a 31 nel 2019) e per gli operai (da 18 ore medie nel 2018 a 22 ore medie nel 2019).

Formazione Standard GRI 404-1	u.m.	2017	2018	2019
--	-------------	-------------	-------------	-------------

Totale ore di formazione erogate		66.000	67.537	84.038
- di cui donne	ore	5.945	5.364	7.856
- di cui uomini		60.055	62.173	76.182
Ripartizione delle ore di formazione erogate per argomento e tipologia				
Formazione su tematiche HSEQ*	ore	20.700	30.441	37.679
- partecipazioni	n.	3.049	4.382	5.220
Formazione su Codice etico - modello 231 - anticorruzione - antitrust - sistema normativo - UNI ISO	ore	899	209	367
- partecipazioni	n.	331	78	302
Formazione manageriale	ore	14.038	11.595	18.752
- partecipazioni	n.	3.200	1.470	5.224
Formazione tecnica/ specialistica	ore	30.363	25.292	27.241
- partecipazioni	n.	2.595	2.580	3.392

* Tutti i corsi di formazione in ambito "salute e sicurezza" sono stati organizzati ed erogati in conformità a quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011

Rispetto allo scorso biennio, si registra un notevole incremento delle attività formative (+24%) in tutte le aree e in particolare per la formazione manageriale.

Ore medie di formazione erogate per categoria professionale* Standard GRI 404-1	u.m.	2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Totale dipendenti		20	12	19	22	14	21
Dirigenti		18	34	21	29	31	30
Quadri	ore/n°.	28	24	27	29	16	27
Impiegati		20	10	18	20	13	18
Operai		18	14	18	22	16	22

* Il dato può includere più partecipazioni per singolo partecipante

Programmi di sviluppo

Il programma di sviluppo manageriale, avviato nel 2018 per sostenere l'evoluzione della cultura manageriale, la trasformazione digitale e il significativo ricambio generazionale già in corso, si è intensificato nel corso del 2019. Le logiche e i pilastri del piano sono: la diffusione del nuovo modello di competenze manageriali e la sua implementazione, la gestione della performance attraverso la cultura del *continuous feedback*, lo sviluppo del potenziale delle persone attraverso un programma di valutazione e di *empowerment* e i derivanti piani di sviluppo e carriera. Per implementarli, sono stati progettati specifici programmi destinati alle diverse tipologie di risorse (circa 400 tra giovani laureati, quadri e dirigenti).

Per i laureati recentemente inseriti il Programma di Formazione e Sviluppo (cd Scuola Italgas), combina attività di formazione in aula articolata in diversi moduli (e già descritta nella precedente sezione Programmi di Formazione) con attività di sviluppo del potenziale e delle competenze manageriali attraverso la metodologia del *self empowerment*. Il programma prevede anche un *development center* (nei due format *junior* ed *expert*) a valle del quale a ogni partecipante è stato dedicato un incontro di condivisione del profilo di sviluppo con HR e il responsabile diretto. Nel 2019 sono state coinvolte circa 50 persone. La prima edizione della Scuola Italgas si è appena conclusa (72 i partecipanti), la seconda è stata avviata con i *development center* nell'autunno del 2019, la terza si avvierà in primavera 2020.

Per un gruppo di giovani ingegneri assunti nel 2017 (16 tra i quali 6 donne) prosegue il programma triennale di rotazione. Tale progetto si concluderà nel 2020, ad oggi i ragazzi hanno svolto due rotazioni.

Nel 2019 è proseguito il programma biennale per i quadri di potenziale della fascia *middle* denominato *Italgas Leadership Way*. Il programma si articola in due moduli business annuali svolti con Sda Bocconi e due moduli di valutazione del potenziale e sviluppo con metodologia *empowerment* (37 partecipanti alla prima edizione). La seconda edizione del *Italgas Leadership Way* sarà avviata nella prossima primavera.

Per tutti i dirigenti, i quadri e i giovani laureati è stata svolta nel 2019 la revisione della mappatura interna di potenziale e performance secondo la metodologia *9Box* che ha coinvolto tutti i direttori di area e i capi unità. La mappatura nei diversi *cluster* ha consentito di individuare le persone da inserire in attività di sviluppo di ruolo e le persone da valorizzare attraverso programmi di sviluppo accelerato.

Nel corso del 2019 sono proseguiti: la mappatura del potenziale manageriale dei dirigenti di più recente inserimento, anche ai fini dell'aggiornamento del *Succession Planning* e i percorsi di *Coaching* individuale per i dirigenti e quadri che nel corso dell'anno hanno acquisito ruoli di maggiore responsabilità.

Per l'area manageriale (dirigenti e quadri responsabili di funzione, circa 230 persone) è stata svolta una convention nella quale sono stati condivisi il nuovo modello di competenze manageriali e il ruolo del feedback a 360° come leva strategica di sviluppo e leadership. Una diffusa campagna di sviluppo manageriale è stata dedicata al *continuous feedback* e al colloquio di sviluppo capo collaboratore attraverso 19 laboratori in piccolo gruppo di una giornata ciascuno.

A fine 2019 è stata avviata una campagna di valutazione e sviluppo delle competenze manageriali attraverso la metodologia delle *survey a 360* che ha coinvolto i dirigenti e i quadri di seconda e terza linea. Nel 2020 si svilupperanno le iniziative di feedback dei risultati agli interessati e di estensione dell'iniziativa ai quadri strategici e in sviluppo.



7.6 Sistemi di *compensation*

Italgas valorizza l'impegno e le performance dei dipendenti servendosi di politiche di *compensation*, differenziate in relazione alle performance e alle capacità professionali e manageriali che considerano:

- Le responsabilità attribuite;
- I risultati conseguiti;
- La qualità dell'apporto professionale e le potenzialità di sviluppo delle persone.

I sistemi di *compensation* vengono periodicamente aggiornati in base al confronto con i mercati retributivi di riferimento e a criteri ispirati alla meritocrazia e all'equità interna. In particolare, tali sistemi sono tesi ad assicurare il riconoscimento dei risultati conseguiti, la qualità dell'apporto professionale fornito e le potenzialità di sviluppo della persona.

Nel 2019 la valutazione delle performance ha interessato 60 dirigenti (di cui 9 donne) e 24 non dirigenti (di cui 3 donne), per un totale di 84 persone, così suddivisi tra le diverse società del Gruppo Italgas:

- Italgas (54%): 45 persone di cui 36 dirigenti (di cui 7 donne) e 9 non dirigenti (di cui 3 donne);
- Italgas Reti (38%): 32 persone di cui 20 dirigenti (di cui 2 donne) e 12 non dirigenti;
- Toscana Energia (5%): 4 dirigenti;
- Seaside (4%): 3 non dirigenti.

7.7 Diversità e *Welfare*

Lo sviluppo del capitale umano passa anche attraverso la valorizzazione delle diversità e il rispetto di ogni persona. Ciò avviene attraverso un approccio di non tolleranza nei confronti di qualsiasi tipo di discriminazione, siano esse di natura etnica, sessuale, politica, religiosa, di salute o età, che al contempo garantisca pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro. In linea con tale approccio, il Gruppo, nonostante la tipologia di attività operativa svolta, è impegnato a consolidare la presenza femminile nella popolazione aziendale. A dimostrazione di tale impegno, la percentuale delle donne laureate assunte nel 2019 sul totale dei laureati è pari al 52,5% (in aumento rispetto al 44% del 2018).

Complessivamente la presenza femminile rappresenta il 14,1%, percentuale in crescita rispetto agli anni precedenti (11,6% nel 2017 e 12,4% nel 2018), percentuale confermata nell'area dirigenziale (14,8%) e circa il 15% in quella manageriale (Dirigenti e Quadri).

Diversità e Inclusione

In linea con le indicazioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Nomine e Remunerazione e con le migliori pratiche in materia, Italgas si impegna a sviluppare programmi e azioni dedicati alla diversità a partire dall'adozione di una *policy* formalizzata e dedicata.

A dicembre 2019 è stata infatti approvata dal Consiglio di Amministrazione ed emanata la **Politica di Diversità e Inclusione** che attua alcuni dei principi fondamentali del Codice Etico di Italgas, impegna tutte le persone di Italgas e i fornitori e si applica anche ai rapporti con tutti gli *stakeholder*.

Italgas si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione in materia di occupazione, promuovendo una cultura in cui le persone riconoscono il valore portato dalla diversità e proseguendo lo sviluppo di programmi e iniziative dedicati alla diversità e all'inclusione nelle più diverse accezioni: età, genere, nazionalità, religione, orientamento sessuale, background sociale ed educativo, responsabilità familiari ed assistenziali, riconoscendo che persone diverse possono creare valore per l'organizzazione.

Italgas è impegnata nel reclutamento, nella formazione e nella promozione delle persone migliori per il lavoro, promuovendo lo sviluppo professionale, valorizzando le potenzialità individuali e collettive, adottando sistemi retributivi basati sulle prestazioni e sul merito.

Dipendenti (headcount) Standard GRI 405-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Dirigenti		49	11	60	46	11	57	52	9	61
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	-	-	-	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni		11	10	21	11	10	21	14	7	21
età superiore ai 50 anni		38	1	39	35	1	36	38	2	40
Quadri		219	32	251	234	39	273	252	44	296
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	-	-	-	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni		50	10	60	63	15	78	67	15	82
età superiore ai 50 anni		169	22	191	171	24	195	185	29	214
Impiegati	n°.	1.569	369	1.938	1.571	394	1.965	1.747	523	2.270
età inferiore ai 30 anni		115	19	134	121	24	145	165	58	223
tra i 30 e i 50 anni		284	114	398	278	121	399	346	161	507
età superiore ai 50 anni		1.170	236	1.406	1.172	249	1.421	1.236	304	1.540
Operai		1331	4	1.335	1.316	3	1.319	1.466	3	1.469
età inferiore ai 30 anni		63	-	63	99	-	99	154	1	155
tra i 30 e i 50 anni		312	1	313	265	1	266	282	1	283
età superiore ai 50 anni		956	3	959	952	2	954	1.030	1	1.031
Totale		3.168	416	3.584	3.167	447	3.614	3.517	579	4.096

Dipendenti (headcount) Standard GRI 405-1	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	n°.	147	25	172	138	25	163	146	30	176

Dipendenti per livello di istruzione	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Diplomati	n.°	1.541	243	1.784	1.601	232	1.833	1.807	277	2.084
Laureati		325	84	409	324	140	464	388	218	606
Altro (inferiore al Diploma)		1.311	80	1.391	1.242	75	1.317	1.322	84	1.406
Totale		3.177	407	3.584	3.167	447	3.614	3.517	579	4.096

Dipendenti per anzianità media	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Età media occupati (età)	n.°	53	51	53	52	50	52	51	49	51
Anzianità media di servizio (anni)		27	25	27	27	24	26	25	22	25

Differenziali retributivi donne/uomini Stipendio base* Standard GRI 405-2	u.m.	2017	2018	2019
Dirigenti	%	81,1	85,2	84,7
Quadri		93,1	92,8	94,5
Impiegati		97,5	97,4	98,2
Operai		76,7	74,7	78,6

Differenziali retributivi donne/uomini Remunerazione media ^{15*} Standard GRI 405-2	u.m.	2017	2018	2019
Dirigenti	%	75,0	80,0	74,7
Quadri		89,7	90,3	89,8
Impiegati		92,7	93,1	93,4
Operai		77,7	68,0	71,8

* I dati non comprendono Toscana Energia e Toscana Energia Green

15 Remunerazione media: stipendio base maggiorato da incrementi, come quelli per anzianità, bonus in contante o in titoli, benefit, straordinari pagati, compensi per ferie non godute e ogni altra forma di indennità (es. spese di trasporto, alloggio e servizi di cura dei bambini).

Per tutelare e favorire il benessere dei dipendenti, Italgas mette a disposizione servizi e iniziative mirati a conciliare le necessità della vita quotidiana con l'attività lavorativa. Nello specifico il programma di *Welfare* tiene in considerazione la famiglia e la cura dei figli, il mantenimento di una buona salute psico-fisica, la gestione delle incombenze quotidiane in termini di tempo e denaro, l'organizzazione di attività per il tempo libero e iniziative artistico-culturali.

In continuità con il piano, anche nel 2019 sono state realizzate diverse iniziative per comunicare in maniera sempre più efficiente i servizi offerti. Nel 2019, oltre a quelle veicolate tramite la intranet aziendale, le attività di comunicazione diretta sono state 11: particolare risalto è stato dato alle giornate dedicate all'informazione sull'offerta del piano *Welfare* con l'allestimento di *stand* nelle principali sedi lavorative di Italgas. I dipendenti che dall'inizio del programma si sono registrati sul sito dedicato accettando le condizioni generali, sono arrivati al 95% circa della popolazione aziendale. Gli utenti operativi, che hanno utilizzato almeno un servizio, sono aumentati nel 2019 del 20% circa rispetto al 2018.

Inoltre, nel 2019 è stato firmato l'accordo sindacale di secondo livello che, tra i vari argomenti, ha confermato per il triennio 2019-2021 il piano di "*Flexible Benefit*", in continuità con quanto iniziato nel 2018. L'accordo prevede la possibilità di convertire il Premio di Produzione in servizi di *Welfare* (previdenza, cura della famiglia, supporto allo studio, mobilità, tempo libero), ad ogni dipendente che aderisce in modo volontario al Piano, Italgas offre un "*Bonus*" pari al 18% della quota di premio convertita in Credito *Welfare*. In totale circa il 10% della popolazione aziendale ha optato per la conversione del Premio in *Welfare*, l'85% dei quali ha scelto per la quota massima disponibile di conversione.

Il portale *Welfare* è stato utilizzato per consentire ai dipendenti beneficiari del Premio Zero Infortuni (competizione interna organizzata in collaborazione con l'unità HSEQ) di fruire del proprio premio in buoni acquisto da utilizzare per gli acquisti di brand nazionali selezionati ed appartenenti alle categorie merceologiche più diffuse.

Congedo Parentale Standard GRI 401-3*	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Posizioni Totali Aperte		261	48	309	246	53	299	230	55	285
Posizioni Aperte nell'anno		31	2	33	13	3	16	24	5	29
Posizioni chiuse nell'anno	n.°	230	46	276	233	50	283	206	50	256
per rientro		190	41	231	227	49	276	196	50	246
per fine rapporto		40	5	45	6	1	7	10	0	10

* I dati riferiti al congedo parentale sono relativi alla Legge 53/2000, i dati non comprendono Toscana Energia e Toscana Energia Green



7.8 Relazioni industriali

Nel 2019 il rapporto tra Italgas e le Organizzazioni Sindacali ha visto il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture a livello nazionale, territoriale ed aziendale. Nel corso dell'anno sono stati sottoscritti importanti accordi afferenti tematiche di digitalizzazione, tra cui l'introduzione della geo-localizzazione sui *tablet* in uso al personale operativo nonché la regolamentazione delle attività svolte con la tecnologia c.d. "Picarro".

È stato altresì sottoscritto un accordo relativo all'installazione delle "black box" sugli automezzi aziendali, nonché un accordo quadro relativo all'installazione di impianti di video-sorveglianza nelle sedi della società.

Sono stati da ultimo raggiunti significativi accordi sulle tematiche sotto descritte:

- Occupazione
- Premio di Partecipazione di Gruppo su base triennale e che prevede al suo interno, in continuità con quanto avvenuto negli anni precedenti, la possibilità di fruire dei servizi previsti nel piano di *Welfare* del gruppo Italgas
- Operazioni societarie straordinarie

Nel corso del 2019 si sono svolti 121 incontri con le Organizzazioni Sindacali, di cui 24 a livello nazionale e 97 a livello locale: a questi devono aggiungersi ulteriori 10 incontri territoriali svolti in Toscana Energia ed 1 in Toscana Energia Green. Il dato evidenzia il costante coinvolgimento, in crescita, delle rappresentanze ad ogni livello. Alla fine del 2019, la percentuale di dipendenti iscritti ad un'organizzazione sindacale è pari al 49%.

Nel 2019 infine, Italgas ha attivamente partecipato alle attività relative al rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2021 entrato in vigore lo scorso dicembre.

Lo smart working

L'Azienda ha proseguito le attività di coinvolgimento del personale nella modalità di lavoro in *Smart Working*, con i seguenti obiettivi:

- migliorare il metodo di lavoro del personale già oggi dislocato sul territorio;
- accrescere il coinvolgimento delle persone rispetto al raggiungimento degli obiettivi;
- incentivare l'innovazione digitale e l'utilizzo di tecnologie informatiche;
- favorire una cultura manageriale più aperta e collaborativa orientata alla delega e alla responsabilizzazione;
- aumentare la soddisfazione lavorativa;
- facilitare la conciliazione tra attività professionale ed esigenze familiari;
- incrementare la sostenibilità riducendo gli spostamenti casa - ufficio e tra sedi societarie diverse.

Ad oggi, le adesioni volontarie sono 493.

Accordi di contrattazione collettiva Standard GRI 102-41	u.m.	2017	2018	2019
Numero dipendenti coperti da CCNL	n.°	3.529	3.614	4.096
Totale dipendenti		3.584	3.614	4.096
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	98%	100%	100%

Il contenzioso giudiziale con dipendenti ed ex dipendenti del Gruppo Italgas, tendenzialmente stabile nel tempo, ha subito una lieve diminuzione nel corso del 2019 (nonostante sia stato acquisito n. 1 contenzioso derivante dall'incorporazione in Italgas Reti della società EGN Distribuzione). I giudizi promossi nei confronti delle società del Gruppo (Italgas Reti e Medea) hanno ad oggetto principalmente le seguenti casistiche: differenze di inquadramento e relativa retribuzione, richieste economiche di vario genere, trasferimenti, impugnative di provvedimenti disciplinari comminati, anche di tipo espulsivo.

Contenziosi Dipendenti¹⁶	u.m.	2017	2018	2019
Contenziosi aperti nell'anno*		13	18	13
Contenziosi chiusi nell'anno	n.°	21	15	15
Totale contenziosi pendenti al 31/12 (dipendenti e ex dipendenti)		18	21	20

* Non includono i contenziosi acquisiti a seguito di incorporazioni

A settembre 2019 è stato inaugurato il nuovo Parco Russoli, un'area di circa 10.000 mq² che Italgas ha restituito alla città, a seguito di un intenso iter di riqualificazione (per maggiori dettagli sull'iniziativa si faccia riferimento al box **Parco Russoli: la restituzione di un polmone verde alla città**, pag. 134).

Inoltre, tra le iniziative di *welfare* di Italgas, che mirano in ottica di sostenibilità a facilitare la conciliazione dell'attività lavorativa con la vita quotidiana, è attiva da un anno *ItalGym*, la prima palestra Italgas, situata all'interno della sede di Via Carlo Bo e riservata esclusivamente ai dipendenti del Gruppo.

La nuova palestra, istituita con l'obiettivo di migliorare il benessere e la qualità della vita delle persone di Italgas, è organizzata in un'area fitness con attrezzature per allenamento di ultima generazione e dispone di una zona dedicata a spogliatoi, docce e armadietti di servizio. Nel corso del 2019 il progetto è stato esteso anche alle sedi di Italgas di Torino e di Roma.

16 In Italgas S.p.A. e nelle altre Società non si registrano casi di contenzioso di dipendenti o ex dipendenti.



08



Aspetti ambientali e di salute e sicurezza del lavoro

8.1 Rilevanza per le attività di Italgas

Per Italgas i principali temi materiali legati agli impatti ambientali dell'attività e alla prevenzione e riduzione del fenomeno infortunistico sono riconducibili a:

- Efficienza energetica
- Riduzione del *carbon footprint*
- Gestione dei rifiuti
- Tutela della salute e sicurezza sul lavoro

Gli impatti ambientali più significativi di Italgas sono le emissioni di gas naturale dalle reti di distribuzione, quelle che derivano dalla combustione del gas negli impianti di rete e quelle dei combustibili utilizzati per l'autotrazione.

Altri impatti sono generati dai rifiuti prodotti dalle attività di costruzione e manutenzione delle reti e quelli provenienti dal recupero delle aree industriali dismesse. La principale causa di infortunio dei dipendenti sono gli incidenti stradali, sia in itinere che durante i trasferimenti per lo svolgimento delle attività operative.

Italgas adotta un approccio responsabile e trasparente per garantire la compatibilità tra le proprie infrastrutture e il territorio, per gestire in modo efficiente le risorse energetiche e naturali e contenere l'impatto ambientale derivante dalle proprie attività e per tutelare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e del personale degli appaltatori coinvolti nelle attività operative.

Oltre a ciò, una costante attività di ricerca e innovazione tecnologica consente di sviluppare e adottare le migliori soluzioni per interagire con l'ambiente nel modo meno invasivo e più sostenibile possibile. Con questo quadro di riferimento, Italgas promuove azioni e progetti finalizzati alla riduzione degli impatti ambientali riconducibili ai propri processi di business,





al miglioramento delle condizioni di sicurezza degli impianti, nonché al recupero ambientale dei siti interessati dalle pregresse attività industriali di produzione del gas manifatturato.



Il meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica è stato istituito dal Ministero delle Attività Produttive, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio attraverso il Decreto Ministeriale del 20 luglio 2004, successivamente modificato e integrato dal Decreto Ministeriale del 21 dicembre 2007, da Decreto Ministeriale del 28 dicembre 2012, dal Decreto Ministeriale dell'11 gennaio 2017 e infine dal Decreto Ministeriale 10 maggio 2018, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana il 10 luglio 2018. Italgas Reti è soggetto obbligato ed annualmente adempie all'obbligo assegnatole acquistando i Titoli di Efficienza Energetica sia nelle sessioni di mercato gestite dal GME sia attraverso la stipula di contratti bilaterali con operatori di settore. Per Italgas Reti l'obbligo quantitativo per l'anno 2019, è pari a 948.473 TEE. Nell'anno solare 2019 Italgas Reti ha acquistato complessivamente 943.559 TEE per un costo complessivo di 161,2 milioni di euro, inclusivo di fee dovute al GME per la gestione della piattaforma di scambio. Il 31 maggio 2019 ha provveduto ad annullare 540.719 TEE incassando 62,5 milioni di euro, mentre nella sessione di annullamento intermedia del 30 novembre 2019, ha annullato 386.317 TEE ottenendo in acconto da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA), 175,00 €/TEE, con un incasso di 67,6 milioni di euro.

Durante il 2018, Italgas ha svolto un'analisi ambientale che ha evidenziato che l'utilizzo delle risorse idriche non è un aspetto ambientale significativo.

8.2 Politiche e impegni

Ogni attività di Italgas viene svolta con grande attenzione all'ambiente, alle risorse naturali e all'incolumità pubblica e delle persone, considerandoli tutti fattori cardine dello sviluppo sostenibile sia dell'impresa che del territorio. Il modello di *governance* della salute, della sicurezza, dell'ambiente, della qualità e dell'energia attuato da Italgas ha subito negli ultimi anni una continua evoluzione per adeguarsi ai cambiamenti dei contesti normativi e di mercato in cui opera.

In particolare, l'impegno di Italgas Reti su tali temi è manifestato dall'adozione nel 2018 della "Politica di Salute, Sicurezza, Ambiente, Qualità ed Energetica (HSEQE)", sviluppata sulla base delle *policy* aziendali e in coerenza con il Codice Etico volta a valorizzare e tutelare le risorse umane e naturali, valori fondamentali per la Società. Tale Politica sottolinea come la Società consideri il proprio Sistema di Gestione Integrato come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi, fondando le proprie scelte operative sui principi di correttezza, professionalità e conformità, per assicurare un'erogazione del servizio secondo i migliori *standard* qualitativi con il fine di soddisfare le aspettative del Cliente.

Di seguito alcuni degli impegni su cui si basa la Politica:

- Garantire, attraverso adeguati strumenti procedurali, gestionali ed organizzativi, il diritto dei Clienti all'accessibilità ed alla fruizione dei servizi;
- Ottimizzare i processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e con la massima attenzione all'ambiente;

- Progettare, realizzare, gestire e dismettere impianti, costruzioni e attività, nel rispetto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente, e del risparmio energetico, ed allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
- Condurre e gestire le attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Assicurare l'informazione, la formazione, e la sensibilizzazione del personale per una partecipazione attiva e responsabile all'attuazione dei principi e al raggiungimento degli obiettivi;
- Attuare l'utilizzo sostenibile delle risorse naturali, la prevenzione dell'inquinamento e la tutela degli ecosistemi e della biodiversità;
- Attuare interventi operativi e gestionali per la riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, con un approccio di mitigazione del cambiamento climatico;
- Gestire i rifiuti al fine di ridurre la produzione e di promuoverne il recupero nella destinazione finale.

In coerenza con i Modelli di Gestione del Gruppo, è stato adottato un sistema normativo che ha l'obiettivo di garantire la sicurezza e la salute delle persone (dipendenti, clienti finali, appaltatori, ecc.), di prevenire gli infortuni, di assicurare la salvaguardia dell'ambiente, dell'incolumità pubblica e l'uso razionale dell'energia.

L'efficace attuazione della politica sui temi di salute, sicurezza e ambiente è garantita e monitorata dalla funzione di staff che ha compiti di indirizzo, gestione e controllo di tali attività.

Con le verifiche svoltesi nel 2019 da parte dell'Ente di Certificazione DNV GL è stato confermato il mantenimento delle Certificazioni del Sistema di Gestione Integrato di Italgas Reti, in conformità alle sotto elencate norme internazionali; inoltre nel mese di novembre è stata effettuata la transizione del Sistema di Gestione della salute e sicurezza sul lavoro dalla norma BS OHSAS 18001 alla norma UNI ISO 45001.

Nella tabella seguente sono riassunte le certificazioni per i diversi sistemi di gestione, nonché gli accreditamenti dei laboratori della Società:

Certificazioni di gestione e accreditamenti dei laboratori

Società	Sistema o Schema	Norma
ITALGAS S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001:2016
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001:2016
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro	UNI ISO 45001:2018
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione dell'Energia	UNI CEI EN ISO 50001:2011
ITALGAS RETI S.p.A.	Organismo di Ispezione di Tipo C	UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
ITALGAS RETI S.p.A.	Laboratorio di prova	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005
ITALGAS RETI S.p.A.	Laboratorio di taratura	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005
MEDEA S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
SEASIDE S.r.l.	Centro d'esame per la certificazione di Esperto in Gestione dell'Energia	UNI CEI 11339:2009
SEASIDE S.r.l.	Erogazione di servizi energetici	UNI CEI 11352:2014
SEASIDE S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
TOSCANA ENERGIA S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
TOSCANA ENERGIA S.p.A.	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
TOSCANA ENERGIA S.p.A.	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro	UNI ISO 45001:2018
TOSCANA ENERGIA S.p.A.	Sistema di Gestione dell'Energia	UNI CEI EN ISO 50001:2018
TOSCANA ENERGIA S.p.A.	Organismo di Ispezione di Tipo C	UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012

Durante il 2019 il gruppo Italgas non ha ricevuto sanzioni significative per violazione di normative e regolamenti in materia ambientale.

Per quanto concerne gli aspetti inerenti la formazione, è da evidenziare che nel 2019 sono state erogate oltre 37.000 ore di formazione sugli aspetti HSEQ (di cui oltre 36.000 relative a salute e sicurezza).

Con riferimento alla gestione ambientale, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2019 è pari a circa 21 milioni di euro. In particolare, sono così suddivisi¹⁷:

**Nel 2019
sono state erogate
oltre 37.000 ore
di formazione sugli
aspetti HSEQ.**



Spese ambientali	u.m.	2019
Protezione Aria e Clima		2.122
Protezione suolo e sottosuolo		6.954
Gestione rifiuti e acque	k€	4.487
Altre attività di protezione ambientale		44
Totale		13.607

Investimenti ambientali	u.m.	2019
Protezione Aria e Clima		3.894
Protezione suolo e sottosuolo		137
Gestione rifiuti e acque	k€	3.603
Altre attività di protezione ambientale		45
Totale		7.680

Per l'anno 2019, la maggior parte delle spese ambientali riguardano le attività di bonifica svolte sui siti oggetto di recupero ambientale e, in quota minore, la gestione rifiuti derivanti dalle attività produttive.

Per quanto concerne gli investimenti ambientali, includono principalmente una quota parte derivante dagli interventi connessi alla digitalizzazione della rete e alla sostituzione di tubazioni in ghisa. Rientra negli investimenti ambientali anche la gestione rifiuti afferente alle attività di estensione rete e nuovi allacciamenti.

¹⁷ I dati di spese e investimenti ambientali e di salute e sicurezza non includono quelli di Italgas Acqua e Seaside in quanto ritenuti non rilevanti per la natura diversa del loro business.

Con riferimento alla gestione della salute e sicurezza, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2019 è pari a circa 24 milioni di euro. In particolare, sono così suddivisi¹⁸:

Spese salute e sicurezza	u.m.	2019	Investimenti salute e sicurezza	u.m.	2019
Dispositivi di protezione individuale		1.194	Impianti e attrezzature	k€	5.998
Formazione		320	Gestione sicurezza		6.727
Assicurazioni	k€	2.067	Totale		12.724
Impianti e attrezzature		3.816			
Gestione e sicurezza		3.743			
Totale		11.139			

Nell'ambito della salute e sicurezza, la maggior parte delle spese hanno riguardato il costo del personale assegnato a quest'area, la quota parte del servizio ricerca dispersioni e l'acquisto di dispositivi di protezione individuale.

Rispetto agli investimenti, nel 2019, si segnalano in particolare anche qui la quota parte di investimenti per il servizio ricerca dispersioni, le figure sicurezza e gli apprestamenti nei cantieri in quota e, in parte, la sostituzione di misuratori tradizionali e di tubazioni in ghisa.

Per la gestione ambientale, spese e investimenti nel 2019 sono pari a circa
21 milioni di euro.

Per la gestione della salute e sicurezza, spese e investimenti nel 2019 sono pari a circa
24 milioni di euro.

18 Si evidenzia anche che il dato relativo alle assicurazioni tiene conto dei premi assicurativi versati all'INAIL.



8.3 Attività e risultati della gestione

8.3.1 Efficienza energetica ed emissioni

L'energia in Italgas viene impiegata prevalentemente per uso industriale. Il gas naturale è la fonte energetica più utilizzata, seguito dall'energia elettrica e dalla benzina per autotrazione. Nel 2019 il consumo di energia è risultato pari a 572,13 TJ. Il dato dimostra un leggero aumento rispetto al 2018 imputabile principalmente ad un allargamento del perimetro aziendale. In generale i consumi di Medea sono aumentati in quanto la Società nel 2019 ha acquisito le reti di altri 26 comuni tra cui Cagliari, Nuoro ed Oristano.

In particolare, per quanto riguarda l'autotrazione, si osserva un incremento dei consumi di gas naturale e un decremento dei consumi di gasolio indice della sostituzione avvenuta nel corso dell'anno del parco automezzi Italgas con autovetture ibride a gas naturale.

La riduzione del consumo diretto di energia elettrica è in parte dovuta alla completa migrazione della nostra infrastruttura e mappa applicativa in *Cloud*.

La produzione di energia da impianti fotovoltaici è aumentata in quanto nel corso del 2019 sono stati connessi ulteriori 22 impianti fotovoltaici presso gli IPRM di Italgas Reti ed inoltre, nel perimetro 2019, è entrata anche Toscana Energia che possiede un impianto fotovoltaico a servizio della sede di Firenze e Toscana Energia Green che possiede impianti fotovoltaici per l'immissione in rete con convenzioni GSE.

Consumi di energia Standard GRI 302-1, Standard GRI 302,3	u.m.	2017	2018	2019
CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI NON RINNOVABILI				
Consumi di carburante ad uso civile e industriale	TJ	374,49	361,08	367,70
- di cui gas naturale ad uso civile		58,16	47,59	45,29
- di cui gas naturale e GPL ad uso industriale	TJ	316,33	313,49	322,41
Consumi di carburante da autotrazione	TJ	104,19	97,24	104,39
- di cui gasolio		79,60	63,98	17,90
- di cui benzina	TJ	17,71	19,37	25,45
- di cui gas naturale		6,89	13,89	61,03
CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI				
Consumi di carburante da fonti rinnovabili	TJ	-	-	-
Totale consumi di carburante	TJ	478,68	458,32	472,09

Consumi di energia Standard GRI 302-1, Standard GRI 302,3	u.m.	2017	2018	2019
CONSUMI DI ENERGIA INDIRETTA				
Energia elettrica¹⁹	Kwh	31.314.814,3	28.685.654,4	27.790.611,9
- di cui da fonti non rinnovabili	Kwh	31.314.814,3	28.685.654,4	27.790.611,9
- di cui da fonti rinnovabili		-	-	-
Totale consumi di energia indiretta		112,73	103,27	100,05
ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA²⁰				
Totale di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	TJ	0,13	0,14	4,97
ENERGIA ELETTRICA VENDUTA (PRODOTTA E CEDUTA A TERZI)				
Totale energia venduta	TJ	0,07	0,07	4,80
Totale consumi energetici	TJ	591,42	561,59	572,13
INTENSITÀ ENERGETICA				
Totale consumi energetici	TJ	591,42	561,59	572,13
Gas vettoriato	10 ⁶ Sm ³	7.767	7.820	8.001 ²¹
Intensità energetica*	TJ / 10⁶Sm³	0,076	0,072	0,072

* Totale consumi energetici su totale di gas distribuito

I principali gas a effetto serra (GHG) prodotti sono l'anidride carbonica (CO₂), derivante dai processi di combustione e direttamente correlata al consumo di combustibili e il metano (CH₄) contenuto nel gas naturale rilasciato in atmosfera principalmente dalle giunzioni delle tubazioni e a seguito di interventi manutentivi durante il normale esercizio degli impianti. Le emissioni totali di GHG (dirette Scope 1, indirette Scope 2 e Scope 3) sono state pari a circa 842 mila tonnellate di CO₂eq, in aumento rispetto al 2018. La principale causa riguarda le emissioni di Scope 1, in quanto si registra un aumento della consistenza della rete e delle conseguenti emissioni fuggitive. Vi è, inoltre, un aumento delle emissioni di Scope 3 dovute all'aumento del procurato.

19 Per quanto riguarda i consumi di energia elettrica uso industriale dei POD ex EGN (ora inclusa in Italgas Reti), è stata considerata una stima basata sui valori previsionali annuali dei consumi calcolati dal fornitore di energia elettrica che riforniva ex EGN (in particolare sono stati conteggiati 5/12 del totale annuo stimato, considerando l'incorporazione avvenuta ad agosto 2019).

20 L'energia autoprodotta e autoconsumata è pari alla differenza tra l'energia autoprodotta e l'energia venduta; tale contributo (0,16 TJ) non è incluso nei consumi di energia indiretta e nel relativo calcolo delle emissioni.

21 Il dato di gas vettoriato si riferisce al gas naturale delle società del Gruppo e al valore ricondotto di GPL e aria propanata di Medea.

Tra le emissioni dirette, sono state considerate sia le emissioni da carburante per uso civile e industriale, sia per autotrazione, oltre alle perdite di rete specifiche per il business in cui opera il Gruppo. Le emissioni fuggitive sono in aumento a causa di una maggiore consistenza della rete dovuta all'aumento di perimetro ed in particolare a Toscana Energia. Tuttavia, la qualità della rete nel suo complesso è in miglioramento a seguito della consistente sostituzione delle reti in ghisa con giunti canapa piombo a favore dell'acciaio e del polietilene, materiali che portano a minori emissioni fuggitive. Infatti il fattore di emissione della rete ponderato sui chilometri di rete è passato da 478,7 (2018) a 473,98 (2019) evidenziando il miglioramento in atto²². In totale le emissioni dirette (Scope 1) sono pari a 548,66 10³CO₂eq.

Emissioni in atmosfera	Standard GRI	u.m.	2017	2018	2019
Emissioni di gas naturale ²³	305-1	10 ⁶ Sm ³	28	28,2	30,1
Emissioni totali di GHG			657,3	717,43	841,57
- di cui scope I	305-1	10 ³ ton CO ₂ eq	513,9	515,07	548,66
- di cui scope II	305-2		10,4	9,08	8,79
- di cui scope III*	305-3		133,03	193,29	284,11
Intensità carbonica**	305-4	ton CO ₂ eq /10 ⁶ Sm ³	66,2	67	70
Gas Leakage Rate***	-	%	0,36	0,36	0,38
Emissioni di NO _x	305-7	ton	32,2	30,01	27,42

* Comprende le emissioni legate al procurato e al business travel. Non sono incluse le società Italgas Acqua, Toscana Energia, Toscana Energia Green e Gaxa

** Calcolata come emissioni di scope 1 e scope 2 / gas vettoriato

*** Calcolato come emissioni di gas naturale / gas vettoriato. Non sono inclusi GPL e aria propanata di Medea

**Il fattore di emissione
della rete²¹ è passato
da 478,7 (2018)
a 473,98 (2019)
evidenziando il
miglioramento in atto.**

22 Il fattore di emissioni ponderato sui Km di rete si riferisce alla sola società Italgas Reti, al fine di avere un confronto omogeneo con il dato 2018.

23 Il dato delle emissioni di gas naturale si riferisce alla consistenza delle società Italgas Reti e Toscana Energia.

Nel corso del 2019 Italgas è stata affiancata da Seaside, in qualità di ESCo del Gruppo, nell'ideazione e redazione di un documento di Masterplan Energetico che ha racchiuso al suo interno in modo organico le aree di intervento possibili nei diversi ambiti: immobiliare, rete e flotta aziendale, integrando iniziative già in corso con nuove possibilità di sviluppo, con l'obiettivo di definire un percorso praticabile e tangibile in termini di risultati di efficientamento energetico e di minimizzazione dell'impatto ambientale. All'interno del documento è stata avviata una analisi della certificazione ISO 50001 in merito all'emanazione della nuova norma 2018 e della sua eventuale estensione e di come tale normativa si applica rispetto ai termini di obbligatorietà definiti dal D.Lgs 102/2014, definendo anche il piano di clusterizzazione per la redazione di quest'ultima.

A dicembre 2019 è stata presentata all'ENEA la Diagnosi Energetica del Gruppo ai fini del D.Lgs 102/2014: in particolare, sono stati analizzati 1 sito virtuale Italgas Reti, 4 impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM) e 4 siti immobiliari. Le principali azioni proposte per l'efficientamento energetico vertono sull'efficientamento del sistema di preriscaldamento negli IPRM e nel suggerire un sistema di *Energy Management System* in grado di produrre analisi energetiche più automatizzate.

Proprio al fine di aumentare l'efficienza energetica degli IPRM, nel corso del 2019 sono stati installati ulteriori 38 sistemi di ottimizzazione dei consumi di preriscaldamento. Tali sistemi permettono notevoli riduzioni dei consumi di preriscaldamento rispetto ad una configurazione *standard*, consentendo un controllo in tempo reale della giusta quantità di energia trasferita, nell'unità di tempo, al gas naturale. In parte dimostrazione di queste attività di efficientamento, si osserva una diminuzione dei consumi totali di gas per il preriscaldamento di circa il 3 % rispetto al 2018, considerando il solo perimetro di Italgas Reti.

Considerando anche gli interventi degli anni passati, gli IPRM dotati di preriscaldamento che utilizzano sistemi di ottimizzazione dei consumi di preriscaldamento risultano essere in totale a fine 2019 pari a 70, cui si aggiungono 3 ulteriori impianti in cui continua la sperimentazione di un sistema di gestione della centrale termica che integra, nella tecnologia del controllo della giusta quantità di energia al gas nel processo di preriscaldamento, anche una pompa di calore ad assorbimento a gas.

Inoltre, allo scopo di monitorare i consumi di energia elettrica di tutti gli utilizzi tecnologici, nel corso del 2019 è stata completata una prima fase di sperimentazione, su 100 POD, di *data-logger* che, sfruttando la ripetizione dell'impulso luminoso (led) presente sui contatori elettrici, registrano i dati dei consumi e li trasmettono ad una piattaforma per successive elaborazioni. Sempre nel corso del 2019 è stata avviata una seconda fase della sperimentazione che ha previsto l'installazione in alcuni IPRM di contatori a presa diretta inseriti nei quadri elettrici, con collegamento impulsivo alle RTU, che consentono di rilevare i consumi direttamente nella Piattaforma IOT, eventualmente separati per vettori energetici. La seconda fase della sperimentazione risponde all'esigenza espressa dalle Linee Guida per la Redazione delle Diagnosi Energetiche, proposte da Anigas/Assogas e Utilitalia e approvate da Enea nel mese di Dicembre 2019.

È stata avviata la sperimentazione in 2 GRFD (Gruppi di Riduzione Finali Digitalizzati) di sistemi innovativi che consentono sia una gestione da remoto delle pressioni di servizio che un recupero dell'energia tramite microturbine. Nello specifico il sistema di gestione delle pressioni consente di regolare la pressione di uscita dai GRFD, da remoto, in modo da ottimizzare il livello delle pressioni di consegna ai Clienti Finali, evitando la variabilità del campo di pressione, riducendo così le emissioni fuggitive. Nel corso del 2020 è prevista l'estensione della sperimentazione ad altri GRFD. Le microturbine invece sfruttano l'energia altrimenti dissipata dal processo di riduzione della pressione del gas, trasformandola in energia elettrica disponibile per l'utilizzo in loco (sistemi di *energy harvesting*): l'energia elettrica così prodotta è utilizzata per alimentare in loco RTU e altri dispositivi di misura/controllo nell'ambito della digitalizzazione della rete, tra cui ad esempio proprio i sistemi per la gestione delle pressioni di servizio.

Nel corso del 2019 è stato approvato il progetto di sostituzione di tutte le lampade tradizionali con lampade a LED sia nelle aree esterne sia nelle aree interne di tutti gli IPRM e IRI. È stata inoltre prevista l'installazione di interruttori crepuscolari astronomici esterni su un unico punto luce su tutti gli IPRM e IRI. Il completamento delle sostituzioni è previsto entro la fine del 2020.

In un contesto di sensibilizzazione verso le tematiche ambientali dell'inquinamento atmosferico, a fine 2019 è iniziata l'installazione di centraline per il monitoraggio della qualità dell'aria presso alcuni impianti di riduzione della pressione. La raccolta dei dati di queste centraline potrà essere valutata anche nell'ambito di analisi di correlazione tra tutti i parametri che influenzano la manutenzione degli asset, e pertanto potenzialmente utile ai fini della definizione di più efficienti programmi di manutenzione preventiva.

Infine, sempre nel corso del 2019 sono stati connessi 22 impianti fotovoltaici, presso gli IPRM, per una potenza installata complessiva pari a 98 kW. Considerando gli impianti entrati in funzione negli anni precedenti, in totale risultano attivi 32 impianti fotovoltaici, per una potenza complessiva installata di 137 kW.

**Avviati cantieri
per conversione rete
da GPL a metano
in 30 frazioni.**



Nel corso del 2019 è proseguito il piano di conversione a gas naturale delle reti di distribuzione attualmente gestite a Gpl che prevede entro il 2020 la conversione di complessivi 76 km circa di rete, attraverso la realizzazione di circa 220 km di nuove estensioni.

Nel corso del 2019 sono stati avviati i cantieri di 30 estensioni reti per la conversione a metano in altrettante frazioni, 13 di queste sono state ultimate e convertite a metano nel 2019. A parità di energia utilizzata, l'anidride carbonica prodotta dalla combustione del gas naturale è il 15% in meno rispetto al GPL. Inoltre, Italgas ha sostituito 18,2 km di rete con giunti in canapa di piombo.

8.3.2 Produzione e smaltimento di rifiuti

Nel 2019 i rifiuti prodotti derivanti dalle attività produttive sono stati pari a 674 tonnellate, di questi i rifiuti smaltiti nel corso dell'anno sono stati pari a circa 647 tonnellate, per il 99% non pericolosi. Tale tipologia di rifiuti è composta principalmente da contatori meccanici, oggetto di una campagna di sostituzione massiva.

Rifiuti smaltiti nell'anno di reporting suddivisi per tipo e metodo di smaltimento <i>Standard GRI 306-2</i>	u.m.	2018		2019	
		Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
Totale rifiuti inviati a recupero/ smaltimento all'esterno dell'azienda (da attività produttive)		10,37	798,27	6,36	640,80
Recupero / Riciclo		4,08	795,56	2,04	637,49
- di cui materiale ferroso	t.	-	421,79	-	581,55
- altro		4,08	373,77	2,04	55,94
Incenerimento		-	-	-	-
Rifiuti inviati direttamente in discarica		-	-	0,28	-
Altro impianto		6,29	2,70	3,91	3,31

Italgas si occupa anche di svolgere attività di bonifica e riqualificazione ambientale che comprende, oltre al risanamento delle matrici ambientali relative al sito, anche la possibile demolizione di parti dello stesso e il relativo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti. In particolare, Italgas Reti²⁴ è soggetta ad obblighi di bonifica di alcuni siti sui quali in passato sono state svolte attività industriali, come la distillazione del gas da carbone fossile, il *cracking* o il *reforming* di derivati leggeri del petrolio per la produzione del gas di città.

24 Per un sito il procedimento è in capo a Toscana Energia.

Principali dati sull'attività di bonifica Standard GRI 306-2	2018		2019	
	N.	m ²	N.	m ²
Siti interessati da attività di bonifica o da bonificare	31	1.477.000	32	1.269.951
Interventi di bonifica certificati	-	-	3	15.909
Piani di caratterizzazione approvati	26	1.233.524	28	1.226.319
Analisi rischio approvate (152/2006) o progetti preliminari di bonifica approvati (ex 471/99)	23	1.155.524	23	1.132.588
Progetti operativi di bonifica approvati (152/2006) o progetti definitivi di bonifica approvati (ex 471/99)	19	625.213	20	1.120.178
Interventi di messa in sicurezza operativa	1	257	1	10.805
Interventi di messa in sicurezza di emergenza suolo	-	-	-	-
Interventi di messa in sicurezza falde	8	-	9	-

Nel 2019, le attività di bonifica, ripristino ambientale e monitoraggio, condotte nel rispetto dell'iter con la Pubblica Amministrazione previsto dal D.Lgs. 152/06 hanno interessato 32 siti.

Nel corso del 2019, per il sito di Bassano del Grappa (VI), è in fase di ultimazione l'iter per ottenere la certificazione di avvenuta bonifica. Inoltre proseguono le bonifiche avviate nel 2018 che termineranno presumibilmente nel corso del 2020/2021, e che riguardano i siti di Venezia Santa Marta, Venezia Isola di Murano, Legnago (VR) e Torino (in particolare la bonifica della falda di Corso Regina Margherita). Sono stati completati i progetti esecutivi e bandite le gare di appalto per le bonifiche dei siti di Venezia Altobello e Cairo Montenotte.

Acque di falda

Il processo produttivo di Italgas Reti non prevede l'utilizzo di acqua per usi industriali, ad eccezione dei quantitativi impiegati per il rabbocco degli impianti di preriscaldamento del gas, inseriti all'interno delle cabine di riduzione della pressione del gas prelevato dal sistema di gasdotti ad alta pressione, senza la presenza di scarichi industriali.

Nell'ambito delle attività di bonifica sono prelevati 3.850 metri cubi di acqua dalla falda contaminata; essi vengono trattati per riportare le concentrazioni di inquinanti ad un livello tale affinché siano rispettati i limiti allo scarico in fognatura pubblica, in ottemperanza alle opportune autorizzazioni.

8.3.3 Acqua

L'Analisi Ambientale di Italgas Reti redatta nel 2018, secondo la norma UNI EN ISO 14001, ha evidenziato che l'utilizzo delle risorse idriche non è un aspetto ambientale significativo. Tuttavia, la salvaguardia delle risorse e l'utilizzo razionale delle stesse è previsto dalla Politica HSEQ. Per tale motivo il Gruppo si impegna a ridurre i consumi idrici limitati. Per quanto riguarda gli scarichi idrici di tipo civile, la totalità delle acque reflue è convogliata, data la loro natura, alle reti fognarie senza alcun trattamento.

Prelievi idrici (m3)	2019	Scarichi idrici (m3)	2019
Acqua prelevata da acquedotto	134.067	Scarichi in suolo, corpo idrico superficiale, mare	333
Acqua prelevata da sottosuolo	4.183	Scaricata in fognatura	137.917
Totale acqua prelevata	138.250	Totale acqua scaricata	138.250

Una realtà diversa è quella di Italgas Acqua, società del Gruppo che gestisce in concessione l'attività di distribuzione dell'acqua in cinque comuni campani. Per questa società, gestire i consumi idrici significa prelevare l'acqua, renderla potabile e distribuirla al cittadino, garantendo gli *standard* di qualità e la continuità e regolarità del servizio. Italgas Acqua fattura 6,6 milioni di metri cubi di acqua all'anno, e la sua responsabilità è la gestione e manutenzione dell'insieme delle tubazioni interrate o aeree presenti esclusivamente su suolo pubblico e dei misuratori installati presso i clienti, tramite i quali stabilisce l'ubicazione e la portata.



8.4 Prevenzione degli infortuni

La tutela della salute e della sicurezza è un fattore di primaria importanza per Italgas, come dichiarato nella “Politica di Salute, Sicurezza, Ambiente, Qualità ed Energetica (HSEQE)”. Fra i principi della Politica vi sono alcuni aspetti fondamentali correlati al concetto di salute e sicurezza dei lavoratori tra i quali l’ottimizzazione dei processi aziendali, la progettazione, realizzazione, gestione e dismissione degli impianti e la gestione delle attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali. Italgas consapevole dell’importanza di gestire tali aspetti, applica sistemi di gestione certificati secondo la norma ISO 45001.

Una delle principali leve per il miglioramento delle prestazioni di salute e sicurezza è il programma di formazione dei dipendenti sui pericoli che derivano dallo svolgimento delle attività operative, a cui si aggiungono le specifiche azioni di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le risorse operative.

Nel 2019 sono state erogate oltre 36 mila ore di formazione su tematiche salute e sicurezza, con un incremento di quasi un terzo rispetto al 2018.

Da segnalare inoltre altre buone pratiche significative:

- è continuata l’organizzazione sul territorio di *Safety Walk*, che nel 2019 sono stati svolti in 4 sessioni, durante le quali il management ha condiviso con il personale operativo l’effettuazione di alcune attività pratiche significative e affrontato e commentato tematiche della sicurezza;
- iniziative finalizzate alla sensibilizzazione sui temi della sicurezza, rivolte sia ai dipendenti interni che agli appaltatori; entrambe le iniziative hanno visto la partecipazione del management di Sede che ha presenziato nel corso dell’anno a tutti i numerosi incontri organizzati sul territorio.

Erogare
oltre 36.000 ore
di formazione
su tematiche salute
e sicurezza.



La gestione della salute e sicurezza nel 2019 è stata contraddistinta da una particolare attenzione agli aspetti comunicativi, a questo riguardo è da segnalare la campagna di comunicazione interna strutturata, rivolta a tutti i dipendenti, ovvero la campagna di *safety first*, che si pone l'obiettivo di sensibilizzare ulteriormente i dipendenti sui temi della sicurezza, con immagini e messaggi diffusi attraverso vari strumenti comunicativi come poster, intranet aziendale e *device* mobili in dotazione al personale.

Alla crescita della cultura della sicurezza sul lavoro contribuiscono inoltre le iniziative di incentivazione, ormai consolidate, che si svolgono con cadenza annuale, come il "Trofeo Sicurezza Italgas", e il "Premio Zero Infortuni", che viene assegnato a gruppi che durante l'anno non hanno avuto alcun infortunio.

Di seguito il calcolo degli indici²⁵ in cui, secondo le indicazioni del GRI, vengono compresi anche gli infortuni in itinere. Il numero totale di infortuni è rimasto invariato rispetto all'anno precedente; nel 2019 gli infortuni totali registrati dal Gruppo Italgas, per i propri dipendenti, sono stati 17 (17 infortuni nel 2018), di cui 6 sono riconducibili ad incidenti occorsi in orario di lavoro (8 infortuni nel 2018) e 11 in itinere (9 infortuni nel 2018), con un indice di frequenza corrispondente ai 17 infortuni di 2,79 (2,89 nel 2018) e un indice di gravità di 0,24 (0,13 nel 2018); escludendo gli infortuni in itinere gli indici risultano essere: frequenza 0,98 e gravità 0,10 (per l'anno 2018, gli indici sono stati rispettivamente, IF = 1,36 e IG = 0,03).

Per le società appaltatrici il numero degli infortuni sul lavoro è aumentato (8 nel 2019 a fronte di 4 nel 2018).

Per quanto riguarda i dipendenti, agli infortuni totali corrispondono 1444 giorni di assenza, che scendono a 583 escludendo quelli in itinere, mentre per gli eventi che hanno coinvolto i contrattisti, questi hanno generato 479 giorni di assenza. Rispettivamente, per l'anno 2018, per i dipendenti in giorni di assenza totali sono stati 747, di cui 162 giorni per eventi sul lavoro, mentre per i contrattisti i giorni di assenza son stati 307.

25 I dati relativi agli infortuni comprendono gli accadimenti che hanno portato ad un'assenza dal lavoro superiore ad un giorno.

Infortuni* dei dipendenti Standard GRI 403-2	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Infortuni sul lavoro		12	1	13	8	-	8	5	1	6
Nord Italia		6	1	7	2	-	2	4	1	5
Centro Italia		2	-	2	4	-	4	0	0	0
Sud Italia e isole		4	-	4	2	-	2	1	0	1
Infortuni in itinere		10	1	11	7	2	9	9	2	11
Nord Italia	n°.	5	1	6	3	2	5	2	2	4
Centro Italia		3	-	3	1	-	1	2	0	2
Sud Italia e isole		2	-	2	3	-	3	5	0	5
Totale infortuni		22	2	24	15	2	17	14	3	17
Nord Italia		11	2	13	5	2	7	6	3	9
Centro Italia		5	-	5	5	-	5	2	0	2
Sud Italia e isole		6	-	6	5	-	5	6	0	6
Indice di gravità**		0,23	0,09	0,21	0,14	0,06	0,13	0,25	0,12	0,24
Indice di frequenza***		8,53	2,84	4,10	2,87	2,99	2,89	2,61	4,10	2,79
Indice di gravità** (no itinere)		0,15	0,09	0,14	0,03	0,00	0,03	0,10	0,06	0,10
Indice di frequenza*** (no itinere)		2,28	1,66	2,22	1,53	0,00	1,36	0,93	1,37	0,98
Tasso di malattie professionali (ODR)****		-	-	-	0,04	-	0,03	0,34	-	0,30
Near miss		7	-	7	30	-	30	42	2	44
Nord Italia	n°.	5	-	5	8	-	8	11	2	13
Centro Italia		1	-	1	12	-	12	19	0	19
Sud Italia e isole		1	-	1	10	-	10	12	0	12

* I dati relativi agli infortuni comprendono gli accadimenti che hanno portato ad un'assenza dal lavoro superiore ad un giorno

** Giorni di assenza per infortunio / migliaia di ore lavorate

*** Infortuni registrati / milioni di ore lavorate

****Numero malattie professionali riconosciute/ore lavorate*200.000

Assenteismo Standard GRI 403-2	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Tasso di assenteismo*		6,9	7,0	6,9	6,5	7,0	6,6	6,0	6,7	6,1
Nord Italia	%.	5,4	5,0	5,3	5,0	5,4	5,1	4,8	5,0	4,8
Centro Italia		9,2	11,2	9,3	8,7	10,6	8,8	8,3	10,1	8,4
Sud Italia e isole		6,9	9,0	7,1	6,5	8,9	6,7	5,7	9,0	6,0

* Numero totale dei giorni persi nel periodo / numero totale di giorni lavorativi nel periodo. I dati della tabella "Assenteismo" non comprendono Toscana Energia e Toscana Energia Green

Infortuni contrattisti Standard GRI 403-2	u.m.	2017			2018			2019		
		uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale	uomo	donna	Totale
Infortuni sul lavoro		7	-	7	3	1	4	8	0	8
Nord Italia	n°.	2	-	2	1	1	2	4	0	4
Centro Italia		5	-	5	2	-	2	2	0	2
Sud Italia e isole		-	-	-	-	-	-	2	0	2
Indice di gravità* (no itinere)		0,24	0,00	0,21	0,11	0,10	0,11	0,11	0	0,11
Indice di frequenza** (no itinere)		3,80	0,00	3,34	1,23	3,01	1,44	1,85	0	1,85

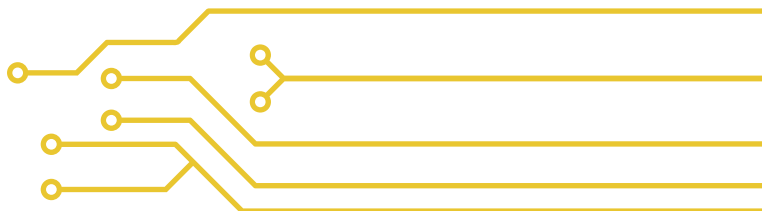
* Giorni di assenza per infortunio / migliaia di ore lavorate

** Infortuni registrati / milioni di ore lavorate





09



Relazioni trasparenti con società di vendita, autorità e associazioni di categoria

9.1 Rilevanza per le attività di Italgas

Per Italgas la qualità del servizio va ben oltre i semplici obiettivi di business: continuità, sicurezza, accessibilità, pronto intervento ed efficienza complessiva del sistema corrispondono a una vera e propria assunzione di responsabilità nei confronti dei territori serviti e dei clienti finali. In questo contesto il Gruppo dedica particolare attenzione al rafforzamento del rapporto con le società di vendita, con l'obiettivo di armonizzare i processi e aggiornare gli strumenti e le procedure che consentono l'accesso ai servizi. Le attività operative e commerciali sono svolte con sistemi informatici sempre più evoluti che consentono un rapido flusso delle informazioni nella gestione dei contratti. Tali sistemi sono regolarmente aggiornati sulla base della normativa emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che costantemente regola i servizi delle società del gruppo Italgas.

I principali temi materiali legati al mantenimento di relazioni trasparenti con gli *stakeholder* nello svolgimento delle attività da parte del Gruppo sono riconducibili a:

- Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio
- Rapporti con l'Autorità di Regolazione
- Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) determina le modalità di accesso alle infrastrutture e di svolgimento del servizio e le relative tariffe per la remunerazione delle attività svolte.

Italgas è impegnata in un dialogo continuo e costruttivo con l'ARERA al fine di contribuire alla definizione di un quadro regolatorio chiaro, trasparente e stabile per incentivare lo sviluppo sostenibile del sistema gas. A tal fine, Italgas ha partecipato ai principali momenti di consultazione di ARERA, direttamente e per via Associativa, e al contempo ha proattivamente coinvolto ARERA con l'invio di segnalazioni e con l'organizzazione di incontri.



Politiche e impegni a presidio del tema

La gestione operativa degli aspetti di qualità è inquadrata nei sistemi di gestione certificati secondo gli *standard* ISO 9001 e attuata a livello di ciascuna società. A supporto della sicurezza e della qualità del servizio, Italgas ha attivato due numeri verdi da contattare a seconda della necessità dei cittadini e degli utenti:

1. Numero verde Emergenze Pronto Intervento Gas – 800 900 999

Il servizio è sempre attivo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il Numero Verde è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui operano le società di distribuzione del gruppo Italgas ed è riportato in evidenza sulla bolletta del gas della società di vendita, sui siti *web* di Italgas e delle società del Gruppo, sugli elenchi telefonici dei comuni serviti. Il servizio è soggetto ad obbligo e controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Chiunque si rivolga al servizio di Pronto Intervento è sempre messo in contatto diretto con un operatore del Centro Integrato di Supervisione e mai dirottato su un altro numero. È garantita l'evasione di tutte le chiamate e gli addetti rispondono entro pochi secondi. Alla ricezione di una segnalazione, gli operatori forniscono le prime indicazioni sui comportamenti da adottare a fronte di fughe di gas, mancanza di gas o irregolarità nel flusso, dispersioni, malfunzionamenti nel servizio di teleriscaldamento nel comune di Cologno Monzese. Contemporaneamente viene attivata l'unità di Pronto Intervento per le verifiche e le operazioni tecniche del caso, per la salvaguardia dei cittadini, la messa in sicurezza degli impianti e il ripristino delle normali condizioni del servizio nel più breve tempo possibile. Anche l'intervento tecnico è gratuito.

Il nuovo Centro Integrato di Supervisione di Torino

Da luglio 2019, Italgas ha a disposizione una nuova sede per il Centro Integrato di Supervisione a Torino, dove gli spazi completamente rinnovati si uniscono alle più moderne tecnologie per offrire un servizio sempre più tempestivo, sicuro ed efficiente. Il *software* a supporto degli operatori del Centro per la gestione delle chiamate di emergenza riconosce gli utenti del numero presente in anagrafica, consentendo di ridurre significativamente i tempi di gestione della chiamata e intervenire rapidamente in campo.

Inoltre, le analisi sviluppate e le *dashboard* mostrate sul nuovo *videowall* consentono un monitoraggio continuo e granulare sullo stato delle reti e degli impianti; ad es. è ora possibile monitorare in tempo reale:

- Eventuali allarmi o anomalie registrate sugli impianti dalle migliaia di sensori *IoT* presenti su tutto il territorio nazionale, in modo da assicurare un intervento tempestivo in campo, ripristinando il corretto funzionamento della rete, prima ancora che l'utente finale possa percepire un'eventuale riduzione del servizio;
- Eventuali allerte idrogeologiche da parte della Protezione Civile o eventi sismici misurati da parte dell'INGV, per assicurare la massima reattività in caso di situazione potenzialmente a rischio, garantendo la sicurezza del cittadino.

2. Numero verde Contact Center – 800 915 150

Attivo nei giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00, il Numero Verde è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui opera Italgas Reti ed è riportato in evidenza sul sito web di Italgas e sugli elenchi telefonici dei comuni serviti. Il servizio non è soggetto ad obbligo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Il servizio di Contact Center, gestito interamente con risorse interne e basate in Italia, risponde tramite IVR e operatori. Contattando il numero verde gli utenti possono cambiare l'appuntamento di sostituzione contatore, avere informazioni sulla distribuzione del gas e informazioni generali. Il servizio Contact Center è rivolto anche alle società di vendita che operano con Italgas.

Per continuare a migliorare la qualità del servizio ed essere sempre più vicini all'utente finale, Italgas mette inoltre a disposizione degli utenti i propri canali social e il servizio CCWeb, all'interno del sito web, dedicato alle richieste di cambio appuntamento sostituzione contatore tradizionale con smart meter.

Il software Salesforce e l'inclusione dei colleghi diversamente abili

Il software Salesforce (CRM) è a supporto delle persone che lavorano al Contact Center di Italgas che svolge l'attività di *front-end* (Servizio Clienti) dislocato su diverse sedi su territorio nazionale. Mediante l'applicativo Salesforce, strumento multicanale per la gestione dei contatti con il cliente, la struttura del Contact Center gestisce:

- Richieste di gestione appuntamenti (Modifica/Rischedulazione/Annullamento) per le attività di sostituzione contatori predisposti per la telelettura anomalie su contatori e relative richieste di informazioni sull'attività, comunicazione di reclami e o disservizi (utenti finali)
- Richieste di informazioni generiche su attività varie di tipo Tecnico/Commerciale da parte delle Società di Vendita e Servizi Interni Competenti

Il canale principale di contatto è quello telefonico, seguito dal canale Email e da quello Social.

Si segnala che Italgas ha abilitato tutte le funzionalità per consentire l'utilizzo del software da parte di persone diversamente abili e consentendo, quindi, l'inclusione dei colleghi all'interno del team degli operatori.



9.2 Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio

Ogni anno Italgas ispeziona decine di migliaia di chilometri di rete, al fine di garantire l'efficienza delle reti di distribuzione del gas gestite.

A tal proposito, in merito alla verifica delle condizioni della "protezione elettrica" delle tubazioni di acciaio, anche nel corso del 2019 è stato impiegato il sistema monitoraggio da remoto della protezione catodica, che rileva in maniera automatica i parametri elettrici di 11.660 punti significativi della rete (+11,05% rispetto al 2018). Inoltre, sono state effettuate circa 22.900 misure di protezione catodica eseguite con operatore su punti non telecontrollati (-5,76% rispetto al 2018).²⁶

Standard di qualità stabiliti dall'ARERA²⁶ Standard GRI 416-1	u.m.	Target ARERA	2017	2018	2019
Rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione		>33,3	48,7	70,2	58,70
Rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	%	>25,0	49,1	74,4	60,40
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		>90	96,2	97,7	98,90

Si segnala che le ispezioni della rete seguono un programma di interventi triennale (per le reti ad alta e media pressione) e quadriennale (per le reti a bassa pressione), al fine di rispettare i target stabiliti dall'ARERA in merito alle ispezioni stesse.

Per aumentare ulteriormente la sicurezza del sistema distributivo, Italgas Reti ha deciso, nelle aree metropolitane di particolare complessità, di incrementare i cicli di ricerca. In particolare, su Roma e Torino sono stati eseguiti tre cicli, due con la metodologia tradizionale e uno con quella innovativa CRDS (*Cavity Ring-Down Spectroscopy*). Si evidenzia inoltre dai risultati, che la tecnologia CRDS, oltre ad identificare dispersioni su parti aeree, normalmente inaccessibili con la metodologia tradizionale, è anche molto più performante nella rilevazione delle dispersioni su parti interrate degli impianti di distribuzione.

Per rendere percepibile, in caso di dispersioni, la presenza di metano, gas altrimenti inodore e incolore, Italgas Reti utilizza impianti di odorizzazione dotati di innovativi sistemi automatici a iniezione, che consentono di dosare la quantità di odorizzante, in funzione dei volumi di gas distribuiti.

In generale le operazioni tecnico-commerciali presso i clienti finali - condotte in base a specifici *standard* di qualità stabiliti dall'ARERA - riguardano la preventivazione ed esecuzione dei lavori, l'attivazione e la disattivazione della fornitura, nel rispetto degli appuntamenti e dei tempi di pronto intervento, nonché infine i controlli effettuati per l'odorizzazione²⁶.

26 I dati comprendono Italgas Reti S.p.A. che rappresenta l'87% della rete di distribuzione gas in gestione.

A supporto della sicurezza della rete, nel corso del 2019 è proseguito il piano di sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti in canapa e piombo e con giunti meccanici che oltre ad aumentare i livelli di sicurezza, contribuisce anche a ridurre i rilasci di gas in atmosfera. Al 31/12/2019 rimangono solo 3 km di ghisa grigia con giunti in canapa e piombo ubicati nella città di Roma, che saranno rimossi nel corso del 2020.

La possibilità di migliorare le prestazioni in termini di qualità tecnica e commerciale è funzione della componente tecnologica messa a disposizione sia del cliente, sia del personale operativo.

Sotto questo aspetto Italgas è impegnata nella progressiva sostituzione dei contatori del gas analogici con apparecchi digitali di nuova generazione (smart meter) e dotati di nuove funzionalità. Tale attività è svolta in conformità con le disposizioni dell'ARERA, che ha fissato gli obiettivi, differenziati per calibro, di messa in servizio dei nuovi contatori. A fine 2019 risultano installati quasi 7 milioni di smart meter (pari a circa l'80% del parco di Italgas Reti, Toscana Energia e Medea). Nel solo anno 2019 ne sono stati installati più di 2 milioni. L'obiettivo prevede di completare la sostituzione di tutti i contatori tradizionali attivi entro i primi mesi del 2020 (rispetto all'obiettivo dell'85% a fine 2020 fissato dall'ARERA). Il parco contatori smart e la rete digitalizzata, con una molteplicità di sensori distribuiti, permetteranno di misurare e monitorare in modo più accurato i consumi di gas, prevenire i guasti e le dispersioni e gestire su base predittiva gli interventi di manutenzione, migliorando significativamente l'efficienza e la qualità del servizio: la tradizionale rete di distribuzione acquisirà così una nuova identità digitale. Dopo una fase pilota, da fine 2019 i nuovi smart meter utilizzano la tecnologia di trasmissione *Narrow Band - Internet of Things* (NB-IoT); la nuova tecnologia permette di migliorare la comunicazione, avendo una penetrazione maggiore del segnale e un minore consumo della batteria.

**Standard di qualità
stabiliti dall'ARERA²⁶
Standard GRI 416-1**

2017 2018 2019

Rispetto del tempo massimo fissato
per l'esecuzione delle prestazioni soggette
a *standard* specifici di qualità commerciale

97,7% 97,7% 98,3%

Rispetto della puntualità negli appuntamenti
concordati col cliente finale

98,3% 99,0% 99,1%

Al fine di migliorare costantemente gli indici di qualità del servizio, Italgas ha avviato da un paio d'anni un percorso di collaborazione strutturata con il mondo delle associazioni dei consumatori, sulla base di un rapporto paritario di utilità e di fiducia reciproca. Questo percorso si è sostanziato innanzitutto nella stipula di un Protocollo di Intesa, che dopo un lungo lavoro preparatorio avviato nel 2017, è stato finalizzato all'inizio del 2018 presso il Ministero per lo Sviluppo Economico, con la firma di Italgas e di 19 delle 20 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti). Obiettivi generali del Protocollo d'Intesa sono il costante miglioramento del servizio fornito da Italgas e la crescita della consapevolezza del consumatore sulle qualità del gas naturale e sulle sue modalità di utilizzo. Nel corso del primo periodo di attuazione del protocollo è stata data particolare importanza al programma di sostituzione dei tradizionali misuratori del gas con gli smart meter, ovvero contatori di ultima generazione predisposti per la telelettura e quindi in grado di rilevare costantemente i consumi senza la necessità di accedere al contatore. La sostituzione implica una maggiore efficienza operativa, che si riflette sul consumatore, e una maggiore capacità di fornire alle società di vendita dati attendibili e tempestivi sui consumi. Questo permette di limitare e in prospettiva di eliminare fatturazioni non corrette o basate su letture stimate, aumentando il grado di fiducia del cliente. Contemporaneamente sono state sviluppate forme di cooperazione mirate a gestire il più rapidamente possibile le segnalazioni delle associazioni consumeristiche in merito a eventuali disservizi e, in ultima analisi, attraverso il confronto con le istanze rappresentate dalle associazioni, a limitare il numero dei reclami.

In applicazione del Protocollo, Italgas e le associazioni hanno cooperato in occasione di campagne territoriali specifiche, come ad esempio la trasformazione a metano di reti isolate precedentemente gestite a GPL o in occasione di eventi imprevisti di particolare rilievo, allo scopo di limitarne le potenziali ricadute negative sul consumatore.

Nel corso del 2019 Italgas e le associazioni hanno organizzato un seminario congiunto, svoltosi presso la Digital Factory Italgas di Milano, per esaminare congiuntamente le innovazioni messe a punto dalla società per migliorare il rapporto con il consumatore. Tali novità si sono sostanziate nell'apertura di un portale che permette la gestione autonoma delle segnalazioni e delle richieste di intervento e con una sezione dedicata specificamente alle associazioni dei consumatori e nella riorganizzazione del contact center telefonico, ora integrato con il centro di supervisione delle reti di distribuzione gestite da Italgas.

**Formazione per
le società di vendita:
150 partecipanti
(95% portfolio Italgas)**



9.3 Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita

I consumatori di gas naturale possono già oggi scegliere liberamente il proprio fornitore sul libero mercato. Inoltre, con la fine del “mercato tutelato” prevista a gennaio 2022, anche i consumatori che si avvalgono di questo servizio dovranno passare al mercato libero e selezionare un proprio fornitore.

A tal fine le imprese di distribuzione hanno l'obbligo di consentire l'accesso alle proprie reti a coloro che ne facciano richiesta. In particolare, con la Delibera n. 138/04, l'Autorità ha emanato provvedimenti per promuovere lo sviluppo della concorrenza nell'attività di vendita di gas naturale e allo stesso tempo assicurare, nel rispetto dei diritti del consumatore, la corretta trasmissione delle informazioni tra distributori e venditori. Per tale motivo Italgas, in linea con quanto richiesto dall'Autorità e con quanto definito nel proprio Piano di Sostenibilità, ha avviato un percorso volto a rafforzare la propria relazione con le società di vendita attraverso importanti iniziative.

Con l'obiettivo di migliorare il dialogo tra le parti, nell'ottica di un confronto sempre più costruttivo, Italgas ha strutturato un vero e proprio percorso di formazione ed informazione interamente dedicato alle società di vendita. Dopo una prima sessione di presentazione svoltasi in presenza a Milano nella nostra Digital Factory, nel mese di settembre 2019 è partito il ciclo di incontri ‘virtuali’, attraverso la moderna tecnologia del *Webinar*, in piena sintonia con la vocazione digitale del Gruppo. Le sessioni, prime nel loro genere in Italia nel settore della distribuzione gas, vertono su tematiche commerciali ed operative, con l'obiettivo di offrire a tutte le società un aggiornamento continuo. A seguire i primi due incontri online, sono stati più di 150 partecipanti di oltre 70 diverse Società di Vendita, a servizio di più del 95% dei punti di riconsegna del portafoglio Italgas.

Nell'ottica di creazione di una vera e propria partnership volta al conseguimento di obiettivi comuni che pongano al centro la soddisfazione del cliente finale, Italgas ha realizzato nel mese di settembre 2019 una convention invitando a partecipare tutte le società di vendita, nella splendida cornice di Napoli. Questo importante momento collegiale ha permesso di illustrare strategie, politiche e strumenti che caratterizzano le relazioni con i venditori e di condividere il piano di sviluppo commerciale di Italgas. L'incontro ha inoltre rappresentato un'occasione di confronto e condivisione di suggerimenti sulle opportunità di crescita comune da cogliere nel pieno spirito della *partnership*.

Nell'ambito delle iniziative volte a rafforzare la rete di canali di dialogo con le società di vendita, il Gruppo ha arricchito di nuove funzionalità il portale web “GasOnLine”, principale canale di comunicazione con i venditori per la gestione delle richieste di servizio, lo scambio di informazioni, la consultazione delle letture (Portale Letture) e delle fatture del vettoriamiento (Portale fatturazione) con strumenti evoluti di ricerca. Dal mese di settembre 2019 Italgas ha messo a disposizione il nuovo menù “Dialoga con noi” che consente alle società di vendita di ricevere un aggiornamento continuo sulle iniziative a loro dedicate e di accedere alle linee guida relative ai principali processi, per operare in piena autonomia, consapevolezza e trasparenza.

Per quanto concerne i sistemi di raccolta delle segnalazioni e reclami da parte degli *stakeholder*, Italgas Reti, nel corso del 2019, ha sviluppato la nuova funzionalità "Sales Support", anch'essa inserita nel nuovo menù Dialoga con Noi del portale web GasOnline. Italgas è così in grado di gestire digitalmente, oltre ai reclami e le richieste dei venditori regolati dalle delibere dell'Autorità, anche le segnalazioni e le richieste di informazioni provenienti quotidianamente dalle circa 300 società di vendita accreditate ad operare sulle reti di distribuzione gestite dalla Società. Grazie a "Sales Support" le società di vendita possono infatti richiedere il supporto di Italgas in pochi semplici clic, semplificando e velocizzando in maniera significativa l'iter formale di invio. "Sales Support" dispone anche di una sezione dedicata alla reportistica, per offrire strumenti informativi e di tracciatura delle richieste di supporto trasmesse da ciascun venditore ed i relativi esiti.

Contemporaneamente è stato potenziato il progetto di definizione e misurazione organica e continuativa di KPI, allo scopo di definire le aree di miglioramento e di implementare soluzioni organizzative e tecnologiche volte a migliorare il servizio offerto agli *stakeholder*.

L'azienda continua inoltre a lavorare per apportare nuove funzionalità al portale per semplificare, velocizzare e digitalizzare i principali processi che caratterizzano la relazione con le società di vendita. A titolo di esempio, le funzionalità di prossima introduzione consentiranno ai venditori di chiedere tramite GasOnline l'accreditamento e l'accesso ai nuovi impianti delle reti di distribuzione.

Un'altra importante iniziativa è rappresentata dalle promozioni "GaSmart" e "GaSmart Ti Premia", parte del piano commerciale pluriennale con cui il Gruppo si è posto l'obiettivo di continuare ad incrementare i Punti di Riconsegna attivi. Nell'ambito dello stesso piano, Italgas ha inoltre avviato una serie di iniziative di sensibilizzazione, promozione e diffusione dei benefici dell'utilizzo del gas metano, nei Comuni di recente metanizzazione in Campania e Calabria. L'iniziativa ha coinvolto più di cento comuni e diverse scuole del territorio.



MyItalgas

Nel 2019 è stato avviato il Progetto “Portale Cliente”, con la realizzazione di un canale di accesso ai servizi offerti da Italgas, dedicato ai clienti finali. Il lancio del Portale, denominato “MyItalgas”, e delle sue nuove funzionalità è avvenuto a partire dal mese di aprile 2019. “MyItalgas” offre l’opportunità agli utenti finali di consultare la propria anagrafica utenza (PdR -punto di riconsegna, matricola contatore ecc.), di controllare l’andamento delle proprie letture, di monitorare i servizi richiesti e gli appuntamenti, di chiedere un preventivo per l’esecuzione di lavori di costruzione, modifica o rimozione dell’impianto di adduzione, di trasmettere richieste di informazioni o reclami.

9.4 Collaborazione con le associazioni di categoria

L’impegno del Gruppo verso le attività svolte con le associazioni di settore, italiane e internazionali, è continuato anche nel 2019.

In generale, la scelta di aderire a un’associazione passa attraverso una procedura di valutazione nella quale si esaminano le ragioni alla base della richiesta segnalate dalla funzione aziendale richiedente, gli obiettivi attesi e l’impegno richiesto in termini di partecipazione attiva ai lavori. La valutazione tiene conto della eventuale preesistenza di partecipazioni societarie in associazioni simili per evitare duplicazione ed è svolta su base annuale.

Più in dettaglio, Italgas partecipa attivamente ai lavori delle seguenti principali associazioni:

- Anigas, Associazione Nazionale Industriali Gas. Questa associazione di categoria, aderente a Confindustria, rappresenta le imprese operanti sull’intera filiera del gas naturale con l’eccezione del trasporto e dello stoccaggio, con un *focus* particolare nei settori della distribuzione, della vendita del gas naturale sul mercato finale e all’ingrosso, del *trading* e del metano per uso autotrazione. Tra le altre cose, l’associazione si propone di sostenere il ruolo del gas naturale e del GNL come fonte energetica a minore impatto ambientale rispetto alle altre fonti fossili, in particolare come combustibile per la mobilità, e il progressivo sviluppo del gas rinnovabile.
- Assonime. Si tratta di un’associazione fra le società italiane per azioni e particolarmente di quelle quotate; si occupa dello studio e della trattazione dei problemi che riguardano direttamente o indirettamente gli interessi e lo sviluppo dell’economia italiana, con un’attenzione particolare ai temi della governance societaria, della finanza aziendale e delle questioni giuridico fiscali.

- Gd4S, un'associazione senza scopo di lucro di diritto belga che riunisce sei tra i maggiori operatori del settore della distribuzione del gas naturale in Europa di Francia, Irlanda, Italia, Portogallo, Romania e Spagna. L'associazione si propone di rappresentare presso le istituzioni europee il punto di vista del settore della distribuzione del gas, con specifico riguardo al ruolo che tali infrastrutture possono



svolgere nel processo di transizione energetica verso un'economia a basso tenore di carbonio.

L'associazione sostiene in particolare, il gas e il GNL come combustibile per il settore dei trasporti, lo sviluppo del biometano, lo studio e l'implementazione delle tecnologie P2G per

la produzione di idrogeno verde e trasformare così l'energia elettrica in eccesso in un vettore energetico in grado di trasferire l'energia rinnovabile nel tempo e nello spazio sfruttando il sistema infrastrutturale esistente oggi dedicato utilizzato per il gas naturale.

Nel gennaio 2020 l'Assemblea Generale Annuale di GD4S, ha nominato Paolo Gallo (CEO di Italgas) Presidente dell'Associazione per il 2020.

Nelle diverse associazioni Italgas partecipa ai lavori attraverso il presidio degli organismi associativi preposto all'analisi e alla trattazione degli argomenti di proprio interesse, Partecipa inoltre, in rappresentanza dell'associazione, a incontri istituzionali a livello nazionale ed europeo.

All'interno dei tavoli di lavoro delle Associazioni indicate sopra i principali argomenti trattati nel corso del 2019 sono stati relativi a:

- Transizione energetica e ruolo delle infrastrutture nel processo di decarbonizzazione
- Aspetti regolatori connessi alla transizione energetica, anche attraverso la partecipazione a consultazioni formali da parte di organismi sovranazionali
- Potenziale incremento dell'utilizzo del gas naturale e del GNL nei trasporti
- Sviluppo delle interconnessioni degli impianti di produzione di biometano e delle questioni connesse alla qualità del biometano da immettere in rete

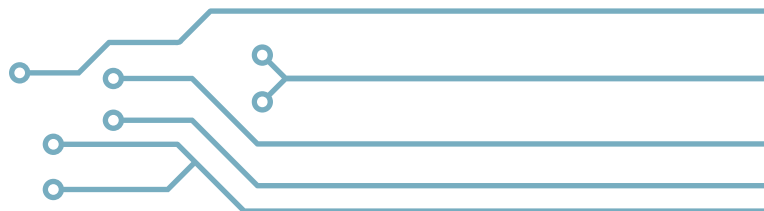
Altro argomento di rilievo, trattato soprattutto a livello nazionale, è stato il sostegno allo svolgimento delle “gare gas” per l’assegnazione delle concessioni di distribuzione del gas naturale, da cui ci si attendono significativi benefici in termini di efficienza e qualità del servizio a favore dei clienti finali.

Si segnalano inoltre, le seguenti collaborazioni finalizzate nel corso del 2019:

- **Firma del MoU** (*memorandum of understanding*) **con GRDF**, *distributor leader* in Francia, per rafforzare la collaborazione nello sviluppo e lo scambio di know how, in particolare su digitalizzazione, sicurezza, ricerca e innovazione, biometano e mobilità sostenibile.
- **Firma del protocollo d’intesa con State Grid Corporation of China** (SGCC) con l’intento di sviluppare iniziative di cooperazione e approfondimento delle *best practice*, anche in materia di sviluppo sostenibile, responsabilità sociale, protezione dell’ambiente, efficienza energetica e *welfare*.



10



Italgas e la gestione responsabile della catena di fornitura

È ferma convinzione del Gruppo Italgas che lo sviluppo economico e sociale dell'intero Paese si crea attraverso un modello di **gestione responsabile del business** e si diffonde nel rispetto della legalità e dell'uguaglianza con un impegno costante, condiviso e proattivo. La capillarità della rete Italgas consente di entrare a stretto contatto con le comunità locali, pertanto porta con sé la **responsabilità dell'agire sostenibile**.

Coerentemente con questa visione, il Gruppo Italgas mira ad instaurare e consolidare nel tempo, con la propria catena di fornitura, **rapporti equi e trasparenti**. A tale scopo, Italgas ha adottato uno specifico sistema di accertamento di idoneità delle imprese, in modo da poter favorire ed incentivare la creazione di un **valore condiviso**, ma nello stesso tempo, a vigilare, nelle forme e nei modi previsti dalla legge, dal Codice Etico di Gruppo e dal Patto Etico e di Integrità, nel rispetto del modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

La sostenibilità della Supply Chain è monitorata sin dalle prime fasi grazie al Sistema di *Vendor Management* (sistema di gestione della qualifica fornitori) che consente un'accurata selezione delle imprese che intendono partecipare alle procedure di approvvigionamento, attraverso la valutazione di aspetti relativi a salute e sicurezza, ambiente, diritti umani, oltre a quelli tecnici, economico-finanziari e legali.



Per Italgas **la gestione responsabile della catena di fornitura** ha un'importanza strategica per garantire l'alta qualità dei suoi servizi e contribuisce a salvaguardarne e aumentarne la reputazione. Nel 2019, il Gruppo si è avvalso della collaborazione di 1.369 fornitori qualificati (lo stesso fornitore può essere qualificato per diverse tipologie merceologiche). Di questi, un ruolo importante è rivestito dalle Piccole e Medie Imprese (70% circa).

In termini di valore economico Italgas ha commissionato nel 2019 acquisti per 1.070 milioni di euro, trend in aumento del 27% rispetto al 2018, in linea con i progetti di investimento e le nuove acquisizioni.

Collaborazione di
1.369 fornitori
qualificati.

I fornitori di Lavori (realizzazione e manutenzione rete) rappresentano il 61% degli acquisti e sono localizzati su tutto il territorio nazionale, perlopiù nelle aree Centro-Settentrionali. I fornitori di Beni e Servizi (contatori di vari calibri e servizi di vario genere), invece, rappresentano il 39% degli acquisti e sono di provenienza nazionale ed internazionale.

Procurato per tipologia merceologica ²⁷	u.m.	2017	2018	2019
Beni		12	16	23
Lavori	%	43	48	61
Servizi		45	36	16

A seconda della rilevanza finanziaria e della complessità tecnologica, i prodotti ed i servizi acquistati sono suddivisi in categorie merceologiche, su una scala di criticità che va dal livello minimo "D" al livello massimo "A". I fornitori che appartengono alle classi merceologiche con maggiore criticità identificano i fornitori strategici per il core business del Gruppo. Per ciascun livello di criticità devono essere soddisfatti i requisiti minimi di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, oltre che tecnici, economici e finanziari.²⁸

Tutti i fornitori di Italgas devono accettare i principi del Codice Etico e del Patto Etico e di Integrità e sostenerli, a partire dal rispetto e dalla tutela dei diritti umani, della salute e della sicurezza sul lavoro, dell'ambiente e della sostenibilità, nonché del rispetto della legalità.

Qualifica fornitori, verifica dei requisiti e monitoraggio delle prestazioni

A garanzia di stabilità ed efficienza della catena di approvvigionamento, Italgas dispone di un sistema di qualifica e di monitoraggio della *Supply Chain* basato sulla verifica della valutazione operativa delle *performance* e sulla valutazione reputazionale del profilo del fornitore, attraverso un'attività di *due diligence* per controllare nel tempo l'effettivo possesso ed il mantenimento dei requisiti degli stessi.

Per assicurare l'integrità della sostenibilità della *Supply Chain* ed il mantenimento degli *standard* di qualità ed efficienza attesi, Italgas utilizza una serie di strumenti, quali: processi di qualifica e valutazione dei fornitori, visite di ispezione e audit, monitoraggio delle performance in fase di esecuzione dei contratti.

²⁷ Il dato del Procurato e dei Contratti del 2018 è relativo alle società presenti sul Sistema SAP. I dati del 2019 non includono le Società Medea (Fontenergia 7 e Fontenergia 9), Seaside, Italgas Acqua.

²⁸ Tutti i fornitori con criticità A, quelli di "Beni" con criticità B e C e di "Lavori" con criticità B sono in possesso della certificazione ISO 9001. Inoltre, tutti i Fornitori di "Lavori" con criticità A e B sono in possesso della Certificazione ISO 14001 e OHSAS 18001.

Qualifica Fornitori

Per entrare a far parte dell'Albo²⁹, i fornitori devono fornire informazioni relative alla propria organizzazione, comprensivi di diversi aspetti ESG, compilando un questionario strutturato, in funzione delle classi merceologiche per le quali intendono qualificarsi.

Le attività di maggior rilevanza e ritenute sopra soglia ai sensi del D.Lgs. 50/2016 (Codice Appalti) vengono gestite attraverso la pubblicazione di "Sistemi di Qualificazione" presso la Comunità Europea, che indicano i requisiti minimi HSEQ, qualità tecnico-organizzativa e solidità finanziaria, necessari ai fornitori per essere inseriti nella Vendor List Italgas.

Per altre attività ritenute importanti in termini di fatturato e complessità tecnologica, Italgas pubblica sul proprio portale i "Sistemi di Qualificazione Italgas" che riportano i criteri minimi di qualifica necessari per l'inserimento nell'albo fornitori.

L'albo viene aggiornato costantemente. I fornitori dovranno dimostrare, per tutta la durata della Qualifica (36 mesi), di possedere e mantenere i requisiti di qualifica.

Le principali certificazioni richieste ai fornitori sono: ISO 9001 sui sistemi di gestione di qualità, ISO 14001 o EMAS sui sistemi di gestione ambientale, OHSAS 18001/ISO 45001 sui sistemi di gestione salute e sicurezza. Recentemente Italgas ha ottenuto le certificazioni ISO 37001 sui sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione e ISO 50001 sui sistemi di gestione dell'energia. È intenzione di Italgas, nello spirito del miglioramento continuo, coinvolgere progressivamente i fornitori al conseguimento delle nuove certificazioni ed estendere l'obbligatorietà a tutti i comparti relativi ai lavori in appalto entro il 2020.

29 Per le società entrate nel Gruppo durante il 2019 le vendor list acquisite sono state verificate con gli stessi criteri di Italgas.

Selezione e qualifica fornitori - 2018 Standard GRI 308-1; 414-1	u.m.	Totale	di cui su requisiti di salute e sicurezza*	di cui su requisiti ambientali*	di cui su requisiti di tutela del lavoro*
CLASSE MERCEOLOGICA BENI					
Totale fornitori qualificati	n.	445	445	148	445
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	78	78	78	78
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	106	106	21	106
	%	100%	100%	22%	100%
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	8	8	8	8
CLASSE MERCEOLOGICA LAVORI					
Totale fornitori qualificati	n.	224	224	114	224
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	86	86	86	86
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	47	47	18	47
	%	100%	100%	100%	100%
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	11	11	11	11
CLASSE MERCEOLOGICA SERVIZI					
Totale fornitori qualificati	n.	1.029	1.029	422	1.029
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	212	212	212	212
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	261	261	85	261
	%	100%	100%	33%	100%
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	45	45	45	45

Selezione e qualifica fornitori - 2019 Standard GRI 308-1; 414-1	u.m.	Totale	di cui su requisiti di salute e sicurezza*	di cui su requisiti ambientali*	di cui su requisiti di tutela del lavoro*
---	-------------	---------------	---	--	--

CLASSE MERCEOLOGICA BENI					
Totale fornitori qualificati	n.	389	389	122	389
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	66	66	66	66
Totale fornitori qualificati nell'anno 2019	n.	117	117	28	117
	%	100	100	24	100
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	14	14	14	14
CLASSE MERCEOLOGICA LAVORI					
Totale fornitori qualificati	n.	257	257	141	257
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	104	104	104	104
Totale fornitori qualificati nell'anno 2019	n.	73	73	36	73
	%	100	100	49	100
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	24	24	24	24
CLASSE MERCEOLOGICA SERVIZI					
Totale fornitori qualificati	n.	1.053	1.053	433	1.053
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	242	242	242	242
Totale fornitori qualificati nell'anno 2019	n.	312	312	117	312
	%	100	100	38	100
- di cui appartenenti a classe A e B	n.	61	61	61	61

* I criteri sociali considerati sono quelli di Sostenibilità riportati sul Codice Etico ITG, i criteri ambientali si riferiscono agli standard ISO 14001

Al fine di monitorare la qualità delle attività assegnate ai fornitori, Italgas si avvale di uno strumento di Vendor Rating operativo (IR). Il sistema prevede la valutazione dei fornitori sulla base di un questionario *standard* che rispecchia le modalità con cui il fornitore opera focalizzandosi su aspetti di Qualità (rispetto dei requisiti tecnici), Comportamento (rapporto con il committente per tutta la durata contrattuale) e Puntualità (rispetto dei tempi di consegna pattuiti), ed attribuisce di conseguenza un punteggio complessivo ad ogni fornitore.

Il punteggio, su scala da 0 a 100, determina cinque parametri di valutazione (0-49: scarso; 50-59: insufficiente; 60-69: adeguato; 70-79: buono; 80-100: eccellente). Il Vendor Rating si consolida a seguito dell'emissione minima di tre feedback. Un Vendor Rating inferiore a 60, determina provvedimenti nei confronti del fornitore che, in funzione della gravità, possono essere:

- *Warning* (monitoraggio puntuale del fornitore);
- Sospensione temporanea della qualifica (inibizione di partecipazione a gare per tutto il periodo di sospensione);
- Revoca della qualifica (cancellazione dall'albo fornitori).

Gli esiti delle valutazioni, i provvedimenti e le azioni nei confronti dei fornitori, vengono ufficializzati e condivisi trimestralmente con le funzioni aziendali coinvolte.

Nel corso dell'anno sono stati raccolti 924 *feedback* riferiti alle prestazioni di 124 fornitori tra questi 2 fornitori sono risultati con una valutazione inferiore a 49 e pertanto risultano sospesi.

Italgas, inoltre, monitora costantemente l'attività in loco, attraverso **Audit presso i cantieri** in cui operano gli appaltatori. Gli Audit contribuiscono ad una puntuale valutazione della catena di fornitura. Nel 2019, sono stati effettuati 36 Audit coordinati dalla funzione di Internal Audit, eseguiti da certificatori esterni.

Oltre a questi, la struttura di HSEQ Technical Audit si occupa continuamente di svolgere audit relativi ad aspetti di qualità, sicurezza, ambiente ed energia, oltre che sulla regolare esecuzione delle opere. Nel corso del 2019 sono stati effettuati: 237 audit su imprese fornitrici, di cui 205 riguardanti ambiti di sicurezza nei cantieri.

Lo *standard* di valutazione aziendale suddivide le criticità riscontrate in fase di verifica in tre criticità: Lieve, Grave e Critico. A fronte di una criticità rilevata, il fornitore sarà sempre tenuto a presentare un piano di azioni correttive. Il livello di criticità "Lieve" prevede un *warning* fino a tre mesi. Il livello di criticità "Grave" prevede la sospensione della qualifica fino a tre mesi. Il livello "Critico" prevede dalla sospensione fino a tre mesi alla revoca della qualifica. Nel 2019 sono stati emessi 6 provvedimenti di *warning* e 6 sospensioni temporanee della qualifica.

È nell'interesse del Gruppo promuovere nuove attività di sviluppo sostenibile su tutta la catena di fornitura.

A tale proposito, nel 2019, la funzione Acquisti, in collaborazione con la società del Gruppo Seaside, ha avviato un progetto Pilota che ha coinvolto 120 fornitori e ha avuto l'obiettivo di analizzare il loro posizionamento nelle dimensioni: Energia, Ambiente e Sociale. Ai fornitori selezionati per tipologia merceologica (che rappresentano il 32% dell'albo fornitori, ma che corrispondono al 83% del valore procurato, per la loro alta complessità del prodotto e del servizio, rischiosità della fornitura ed elevato impatto sulla redditività del Gruppo) è stato somministrato un "Questionario di Sostenibilità".

Il Questionario ha avuto lo scopo di analizzare, per ciascun fornitore, aspetti quali: Strategia e Valori; Gestione degli *Stakeholder*; Impatto Ambientale, Acquisti Sostenibili; Azioni in tema di Sostenibilità ed Efficienza energetica. A ciascuna delle sei sezioni è stato assegnato un diverso peso per il calcolo del posizionamento finale e gli score riportati sono stati identificati facendo riferimento alle *best practice* in ambito di Sostenibilità.

Dal questionario è emersa come area di miglioramento quella relativa al possesso della ISO 50001, limitata al momento al 4% del parco oggetto del pilota, con un 3% che ha avviato il processo di acquisizione. Merita anche un approfondimento il tema relativo alla formazione presso i fornitori in termini di Salute, Sicurezza e Ambiente.

In seguito all'analisi, sono stati presentati i risultati durante una *Convention* fornitori e, ad ognuno di loro, è stata inviata e condivisa la scheda riassuntiva con un punteggio finale, dato dagli indici di posizionamento nelle sei sezioni predefinite, dai tempi di risposta e dalle certificazioni in possesso.

Nel 2020 Italgas intende ampliare l'analisi a tutti i fornitori del Gruppo, inserendo il questionario tra i requisiti di qualificazione, avviare un processo di formazione su temi specifici emersi come *gap* e intraprendere un processo di monitoraggio, anche durante la gestione delle gare, attraverso la definizione di *scoring model* con requisiti minimi di sostenibilità.

924 *feedback* riferiti
alle prestazioni
di 124 fornitori.

237 audit
su imprese fornitrici,
205 riguardanti
ambiti di sicurezza
nei cantieri.

Verifica Reputazionale

Italgas dispone di una Vendor List di fornitori qualificati ed operanti per il Gruppo Italgas nella quale sono verificati gli aspetti reputazionali degli stessi.

Tale verifica viene eseguita a valle del processo di qualifica, ed in particolare prima della finalizzazione del processo di acquisti, e consiste in un'attività di analisi reputazionale condotta da un Team di Valutazione multifunzionale. Il Team di Valutazione, che si riunisce periodicamente, è composto da responsabili delle funzioni aziendali che, per competenza e accesso alle informazioni, possono garantire gli approfondimenti necessari al fine di accertare eventuali comportamenti illeciti, ovvero non più in linea con i requisiti richiesti, posti in essere dai Fornitori e dai Subappaltatori del Gruppo Italgas.

Il Team di Valutazione può adottare, all'esito dell'istruttoria, diversi provvedimenti che consistono in: nulla osta, alert e diniego.

Il Team di Valutazione ha esaminato, per l'anno 2019, n. 1001 casi di cui:

- n. 658 ai fini del processo acquisti (n. 18 alert, n. 2 diniego);
- n. 343 ai fini del processo di autorizzazione al subappalto (n. 9 alert, n. 11 diniego).

Portali degli acquisti

Italgas mette a disposizione dei fornitori (qualificati e non) una piattaforma web attraverso la quale gestisce la sua politica di approvvigionamento, in assoluta trasparenza, tracciabilità e completezza delle informazioni rese disponibili.

Per garantire tali principi, all'interno del Portale, i fornitori registrati possono conoscere i bandi di gara, partecipare a gare on line ed effettuare il procedimento di qualificazione per all'albo fornitori.

Tramite portale, vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica, sia le procedure ad invito.

Il portale fornitore è uno strumento in evoluzione ed in crescita costante e ha l'obiettivo di diventare sempre più un punto d'incontro tra Italgas ed i fornitori per divulgare e diffondere i principi fondamentali del Gruppo a tutti i soggetti che entrano in contatto con esso.

Pari opportunità e accesso alle gare

Il Gruppo adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, trasparenza, nonché ispirato alla tracciabilità delle informazioni.

Nel 2019, Italgas ha aggiornato e consolidato la propria procedura di emissione degli ordini di acquisto, declinando l'attività di approvvigionamento per tutte le Società del Gruppo, sulla base del Codice Appalti per i contratti di natura pubblicistica e del Codice Civile per i contratti di natura privatistica.

L'accesso alle procedure di gara è garantito a tutte le imprese idonee secondo il principio di pari opportunità ed è disciplinato dal Codice Appalti D.Lgs. 50/2016 per le cosiddette Gare sopra soglia e dal "Regolamento Sottosoglia", pubblicato sul Portale Fornitori.

Al fine di garantire la trasparenza e l'accesso a tutti, Italgas predilige l'utilizzo della gestione telematica delle attività di approvvigionamento tramite il Portale Acquisti. Nel 2019, la funzione acquisti ha svolto l'85% delle gare *on line* (su 91% del totale gare), sia per le procedure ad evidenza pubblica, sia per quelle ad invito.

Nell'ambito delle procedure di gara, oltre all'applicazione dei requisiti imposti dal Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016), per un certo numero di classi merceologiche, Italgas ha cominciato ad analizzare dei requisiti minimi di sostenibilità e introdurli nella valutazione delle offerte (indicatori "K di sostenibilità").

Tali requisiti sono relativi ad aspetti ambientali e di economia circolare e rispecchiano la filosofia di Italgas di considerare la propria catena di fornitura come parte integrante del processo di sostenibilità.

Sono d'esempio le gare per la costruzione e manutenzione rete, per le quali sono stati assegnati punteggi maggiori alle offerte che prevedevano l'uso di mezzi di trasporto ad alimentazione a gas, elettrica, o almeno Euro 5 (per mezzi operativi), al fine di favorire la sostenibilità ambientale e la riduzione delle emissioni di CO₂.

Nel 2020 Italgas ha inserito nelle gare che prevedono l'utilizzo di flotte aziendali (esempio gara servizio di distribuzione odorizzante), un punteggio premiante lì dove il fornitore dimostra di rinnovare il suo parco automezzi in un'ottica di sostenibilità. Si intende estendere, anche ad altre categorie merceologiche, uno *scoring model* che tenga conto dei requisiti minimi di sostenibilità, durante la valutazione delle offerte.

Subappalto e cantieri in appalto

I fornitori di secondo livello (*Tier II*) sono parte integrante del processo del Gruppo Italgas. Per questo motivo oltre alla verifica dei requisiti reputazionali, dal 2020 gli stessi rientreranno nella Vendor List del Gruppo Italgas.

L'attenzione alla sicurezza sul posto di lavoro, non solo nelle proprie attività, ma lungo tutta la catena di fornitura, rappresenta sempre più per il Gruppo un tema di fondamentale importanza.

Considerato il rilevante utilizzo di manodopera esterna del Gruppo Italgas (nello specifico Italgas Reti e Medea), gli appalti di lavoro sono sottoposti a regole più rigorose non solo nella qualificazione, ma anche nella gestione, con particolare riferimento alla sicurezza sul lavoro, i cui requisiti sono esclusi dalla competizione economica al ribasso per l'aggiudicazione delle gare di appalto.

Italgas ha iniziato ad effettuare rigorosi controlli sulla gestione dei cantieri per lavori affidati a società esterne, anche nell'ottica di responsabilizzare e sensibilizzare le aziende appaltatrici.

Le verifiche riguardano in particolare:

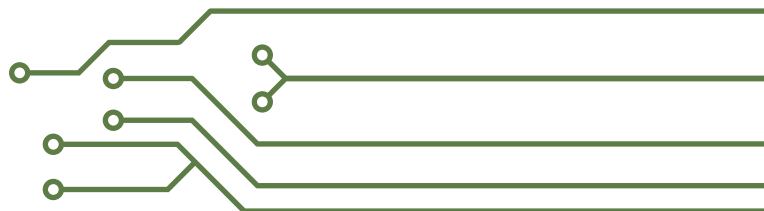
- Aderenza a quanto previsto dal capitolato d'appalto, in termini di realizzazione delle opere commissionate nei tempi, con i materiali previsti e con l'effettuazione dei collaudi richiesti;
- Conformità delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/08) ed ambientale (D.Lgs. 152/06).

I principali indicatori relativi alla salute e sicurezza dei contrattisti sono riportati nel capitolo "Prevenzione degli infortuni".

Pillar di
sostenibilità

11

Presenza sul territorio



In coerenza con il modello di sviluppo sostenibile e con i propri piani di crescita strategica, Italgas investe nei territori in cui è presente, promuovendo interventi di carattere sociale, culturale e ambientale. Nel portare avanti questi interventi, Italgas si interfaccia con i propri interlocutori attraverso criteri di trasparenza, correttezza ed imparzialità confermando il proprio impegno nei valori del dialogo, della collaborazione e dell'attenzione all'ambiente.

Italgas vuole essere un'impresa capace di promuovere sempre più la connessione tra reti, territorio e comunità. Un ecosistema, in cui la Società riconosce la centralità degli *stakeholder* e delle loro esigenze per creare valore sociale oltre che valore economico.

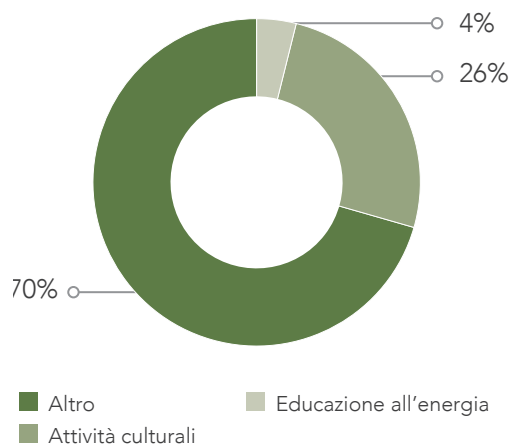
Per questo, coerentemente con il proprio ruolo di concessionario del servizio di distribuzione gas, con i principi di sviluppo sostenibile e con i propri piani di crescita, è costantemente impegnata in un dialogo diretto e continuo con le comunità in cui opera. L'azienda si è a tal fine dotata da tempo di una struttura espressamente dedicata a questo scopo, per garantire attenzione e trasparenza nel flusso informativo.

Italgas rafforza la propria cittadinanza d'impresa nelle comunità e nei territori in cui opera collaborando con enti, associazioni e fondazioni, organizzazioni no profit e altri soggetti con cui realizza progetti e iniziative in ambiti specifici. L'impegno si concretizza in iniziative riconducibili principalmente alla tutela dell'ambiente, promozione della cultura, allo sviluppo sociale e alla salvaguardia del territorio con organismi attivi in Italia e all'estero.



Nel 2019 sono state effettuate erogazioni liberali pari a 26 mila Euro e sponsorizzazioni per 671 mila Euro.

Ambiti di intervento



I contributi sono stati rivolti principalmente all'ambito artistico culturale, allo sport, alle iniziative di educazione e sensibilizzazione su temi del settore energetico e utilizzo responsabile delle risorse.

In particolare, la Società è socio fondatore del Teatro Regio di Torino, socio di Consulta per la valorizzazione dei beni artistici e culturali di Torino e sostenitore della Fondazione Cini di Venezia. In ambito sportivo, Italgas è team sponsor delle Nazionali italiane maschile e femminile di tennis nelle competizioni di Coppa Davis e Fed Cup per il 2018 e il 2019.

Per rafforzare ulteriormente la sua vicinanza al territorio e le sue attività di dialogo e ascolto degli *stakeholder*, il Gruppo ha deciso di dotarsi di una specifica "**Politica di Corporate Citizenship**". L'intento della Politica è quello di definire con maggior chiarezza e in modo più strutturato l'ambito e la tipologia di iniziative rivolte a soddisfare i bisogni della collettività che il Gruppo vuole supportare. Nel quadro definito dai principi generali citati dal Codice Etico del Gruppo di trasparenza,

onestà, correttezza e buona fede la Politica assegnerà chiare responsabilità in merito alla gestione di liberalità, sponsorizzazioni e progetti territoriali in partnership con enti, associazioni e fondazioni, organizzazioni no profit e altri soggetti del territorio attivate a favore delle comunità locali (attività di "*Corporate Citizenship*").

Attraverso questa Politica, il Gruppo formalizza il proprio impegno già in essere per i seguenti ambiti di intervento:

- **Sensibilizzazione su temi del settore energetico e utilizzo responsabile delle risorse:** un utilizzo efficiente e responsabile delle risorse energetiche è fondamentale per lo sviluppo sostenibile, come attore del settore Italgas deve avere un ruolo attivo nel miglioramento dell'efficienza energetica e nella promozione di un comportamento responsabile lungo tutta la catena del valore e da parte dei clienti finali.

Erogazioni liberali e sponsorizzazioni pari a **697 mila euro**

- **Iniziative di formazione e educazione:**

l'importanza di poter contare su persone con le competenze necessarie per fornire un servizio di qualità rende necessario un impegno di Italgas verso il miglioramento del sistema educativo e formativo, al fine di garantire l'accesso ad una formazione universale e di qualità, con particolare riferimento alle competenze digitali.

- **Ambito artistico-culturale:** attraverso il suo impegno nel preservare e valorizzare il patrimonio artistico e culturale, Italgas vuole instaurare un legame con il territorio e diffondere la cultura artistica, assicurando lo sviluppo del potenziale del patrimonio culturale italiano.

- **Inclusione e stili di vita sani attraverso lo sport:** la promozione dei valori positivi associati allo sport e la diffusione di stili di vita sani si sposa con l'attenzione sempre alta di Italgas alla salute e alla sicurezza e alla valorizzazione delle differenze.

Con l'attivazione di iniziative di *Corporate Citizenship* in questi ambiti, Italgas si propone di rafforzare il suo contributo verso il raggiungimento di specifici Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals – SDGs*) che costituiscono l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Italgas continuerà nel suo impegno a rendicontare e monitorare gli obiettivi, i target e le performance relativi alle attività di *Corporate Citizenship* e a valutare ogni anno la necessità di eventuali aggiornamenti della sua strategia in seguito a cambiamenti significativi legati al Gruppo, ai bisogni della collettività, alle principali considerazioni emerse dal confronto con i propri *stakeholder* e ai risultati derivanti dalle attività di *Corporate Citizenship*.

La Politica sarà formalmente approvata e resa pubblica entro il primo semestre del 2020.

Italgas e il suo impegno con l'archivio storico e il museo

Italgas è impegnata da decenni nella conservazione della sua documentazione storica e di quella delle proprie controllate e consociate che si sono alternate dal principio della sua storia ad oggi. L'Archivio Storico, notificato come di notevole interesse storico, pur continuando a garantire la fruizione dei suoi documenti ai ricercatori, è attualmente in fase di riordino e integrazione e si sta dotando di nuovi software e

tecnologie con l'obiettivo di varare quanto prima un portale accessibile alla consultazione di archivio, biblioteca, emeroteca e museo.

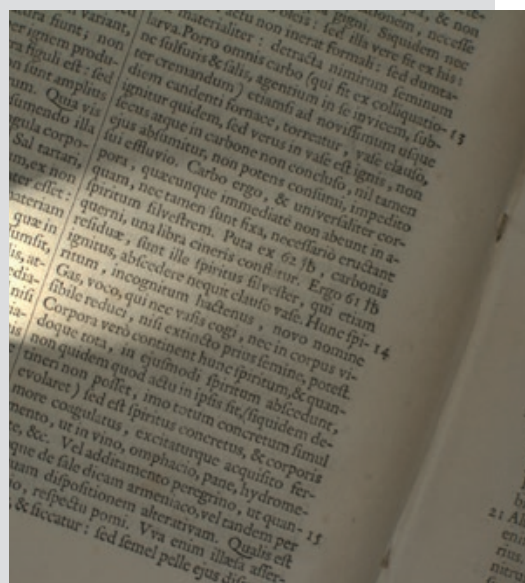
Con oltre 1.000 metri lineari di documenti, 6.000 volumi, opuscoli e riviste, 35.000 stampe, fotografie e manifesti e 350 apparecchiature e strumenti d'epoca, l'Archivio Storico e Museo Italgas è depositario di quasi due secoli di storia industriale.

Un patrimonio che Italgas custodisce e valorizza rendendolo noto e accessibile a un pubblico sempre più ampio.



Italgas è socia di Museimpresa, l'associazione italiana dei musei e degli archivi di impresa, che promuove la conservazione e la valorizzazione dei patrimoni archivistici, dei materiali iconografici, dei macchinari e degli oggetti, attraverso cui un'azienda può ripercorrere e raccontare la propria storia.

Il 2019 è stato un anno importante per l'avvio del progetto che porterà, nel corso del 2020, alla realizzazione di un grande laboratorio di digitalizzazione del patrimonio culturale di Italgas, integrato in un nuovo percorso museale dove le collezioni, le raccolte e la storia dell'azienda saranno custodite e meglio valorizzate per offrire nuovi percorsi didattici, multimediali, interattivi e laboratoriali. Un importante caso di digitalizzazione dell'archivio di un'impresa per la restituzione alla collettività di un bene comune, un patrimonio che racconta l'evoluzione economica, sociale e culturale del nostro Paese. Italgas in tal modo continua ad essere un interlocutore di riferimento, non soltanto per il territorio, ma per tutti quei progetti di valorizzazione del patrimonio librario e documentale, realizzati attraverso processi più o meno complessi, facendosi promotrice di una cultura di condivisione a servizio della comunità.



Continua l'aiuto alla ricostruzione: la donazione dei PC alle scuole colpite dal Sisma del 2016

La vicinanza al territorio continua ad essere per l'azienda un pilastro portante del proprio agire. Con la sottoscrizione di un accordo con il Commissario Straordinario del governo per il terremoto del Centro Italia, Italgas ha devoluto, tra il 2018 e il 2019, 1.500 computer alle scuole di quest'area colpite dal sisma.

In totale, le regioni coinvolte sono state 4 e le scuole beneficiarie più di 110 distribuite fra 70 comuni. Ad ogni donazione hanno presenziato, oltre ad Italgas, i responsabili degli uffici scolastici regionali, il Commissario Straordinario per la ricostruzione sisma 2016, o un suo delegato, sindaci e amministratori locali, dirigenti scolastici e professori, e alcune delegazioni di studenti degli istituti coinvolti.



La cultura dell'energia: incontri con i giovani per formare consumatori consapevoli

In collaborazione con Confindustria, già nel 2018 Italgas ha lanciato il progetto itinerante "Energia mi piace" con l'obiettivo di svelare ai giovani, in particolare studenti delle scuole superiori, cosa si nasconde dietro gesti semplici come premere un interruttore o accendere il fornello di casa e sensibilizzarli all'uso consapevole delle risorse. Attraverso incontri sul territorio, i giovani vengono coinvolti interattivamente e portati a scoprire quanto complesso e articolato sia il sistema di approvvigionamento energetico del gas naturale, quante aziende e quante persone vi lavorano giornalmente e quanto imponente e articolato sia il reticolo di infrastrutture. L'attività formativa fornisce inoltre elementi per comprendere quale futuro energetico ci aspetta e quale ruolo le infrastrutture del gas possano giocare nello scenario della decarbonizzazione energetica, rendendo le giovani generazioni più consapevoli delle opzioni strategiche che il nostro Paese ha di fronte in materia di approvvigionamento energetico e avvicinandoli in tal modo a dibattiti altrimenti riservati ai tecnici e agli specialisti del settore.

Il programma, avviato per la prima volta a Torino, è proseguito nel corso dell'anno scolastico 2018-19 in Sardegna, dove sono stati effettuati 4 incontri e continua nell'anno scolastico 2019-20 nel Sud Italia dove sono stati già effettuati, a dicembre 2019, 3 incontri con ragazzi delle scuole medie.

Infine, a conferma dell'impegno di Italgas verso le popolazioni colpite dal terremoto del 2016 nel Centro Italia il progetto Energia Mi Piace è stato esteso anche ad alcuni Comuni del cosiddetto "cratere sismico": nel 2019 ha avuto luogo il primo incontro ed il progetto proseguirà nel corso del 2020 in altri Comuni del cratere affrontando anche i temi legati alla sicurezza in caso di evento sismici.

Parco Russoli: la restituzione di un polmone verde alla città



A settembre 2019, in occasione dell'apertura della seconda edizione della *Milano Green Week*, è stato inaugurato il nuovo Parco Russoli, un'area verde di circa 10.000 m² che Italgas ha restituito alla città, ma soprattutto al quartiere che ne ospita la sede. L'intervento di riqualificazione dell'area ha previsto la piantumazione di circa 3.100 tra specie arbustive ed erbacee e di 25 alberi, permettendo il miglioramento del paesaggio urbano e della qualità abitativa. Contestualmente,

sono stati realizzati un campo da calcio a 5, un'area *fitness*, una nuova zona giochi per bimbi (con giostrine per diversamente abili), un'area *relax*, uno spazio recintato dedicato ai cani, oltre che il completo *restyling* di arredi, pavimentazioni e vie di accesso. Le nuove aree del parco sono state inaugurate con una prima partita di calcetto simbolica sotto lo sguardo attento di Carolina Morace, ex CT della Nazionale femminile di calcio, ora apprezzata commentatrice tv, *testimonial* dell'evento e *coach* d'eccezione dei due team misti che si sono sfidati per l'occasione.

#Italgas4sustainability: il tuo contributo fa la differenza

Italgas si è data l'obiettivo di abbattere l'utilizzo della plastica all'interno delle proprie sedi. Nel 2019, con la distribuzione a più di 4.000 dipendenti delle bottiglie eco-friendly – in metallo e altri materiali riciclati – ha avviato il progetto di riduzione plastica e di ulteriore sensibilizzazione delle proprie persone rispetto ai temi di carattere ambientale e sociale. Con l'acquisto delle bottiglie l'azienda ha inoltre contribuito al progetto WATER WILL SAVE WATER rendendo possibile la rimozione di oltre 4.000 chili di rifiuti dal Mar Mediterraneo e dalle coste italiane. L'iniziativa si inserisce nel più ampio programma di sostenibilità che Italgas, anche attraverso il contributo di tutti i propri dipendenti, sta realizzando e che prevede l'eliminazione dei contenitori d'acqua in materia plastica e all'installazione, in tutte le sedi, di erogatori di acqua naturale liscia e frizzante, la sostituzione delle cialde del caffè tradizionali con quelle compostabili e la sostituzione di bicchieri e palette di plastica con bicchieri di carta riciclabili e palette in legno.

Il tuo contributo fa la differenza.
Da oggi riempi sempre la tua bottiglia

Lo sapevi che...

- 400** bottiglie eco-friendly distribuite ai dipendenti di Italgas
- 10** % riduzione dell'uso di plastica
- 35** % riduzione dei rifiuti di plastica

Il nostro impegno è ridurre, una grande sfida ma anche più piccole azioni di ogni giorno. Ridurre al massimo l'utilizzo della plastica in tutte le sedi è uno dei nostri obiettivi.

Stanno tutti contribuendo, noi contribuiamo a rendere le nostre abitudini quotidiane e la nostra vita in azienda sempre più sostenibili.

#italgas4sustainability

Segui gli aggiornamenti su **Italgas**
Segui su
Scopri di più su [italgas.it/it/la-nostra-impegno/](https://www.italgas.it/it/la-nostra-impegno/)

Italgas

Stampanti più efficienti e *secure printing*

Italgas è da sempre attenta alla salvaguardia dell'ambiente e opera in modo responsabile mettendo in campo attività che diano un contributo reale e concreto all'agire sostenibile. Nell'ambito delle iniziative **#Italgas4sustainability** nel 2019 l'azienda ha implementato il progetto di razionalizzazione del proprio parco stampanti con l'obiettivo di rendere il servizio più ecosostenibile, ridurre lo spreco della carta, l'utilizzo di energia elettrica, le emissioni di sostanze inquinanti nonché l'utilizzo superfluo dei toner.

Con il "progetto stampanti" le piccole stampanti d'ufficio sono state eliminate per far spazio a più efficienti stampanti multifunzione, collocate in apposite aree che permettono di ridurre i consumi, gli interventi di manutenzione e la gestione dello smaltimento dei toner. Con le impostazioni di *default* in bianco/nero e fronte/retro e con l'abilitazione del *secure printing* le stampe avvengono in modalità di maggiore sicurezza contribuendo anche a ridurre significativamente il numero delle stampe dimenticate. Il progetto ha l'obiettivo di ridurre almeno il 20% delle circa 13 milioni di pagine di stampe/anno.

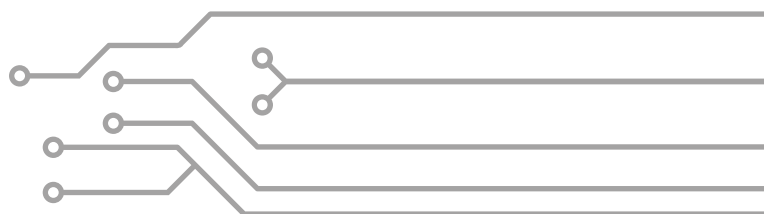


White energy week

A marzo 2019, la ESCo Seaside, in partnership con ENEA, ha dato il via alla *White Energy Week* un percorso di Alternanza Scuola-Lavoro rivolto agli studenti delle Scuole Secondarie Superiori di Emilia-Romagna, Sardegna e Molise. L'obiettivo è quello di diffondere tra i più giovani la cultura dell'efficienza energetica e della sostenibilità ambientale, incrementandone la consapevolezza riguardo le tematiche legate al rispetto e alla tutela dell'ambiente. Il percorso formativo, della durata di 40 ore, mira a favorire lo sviluppo di competenze trasversali a partire dalle conoscenze acquisite a scuola, fornendo le nozioni base sull'utilizzo di strumenti e metodologie realmente in uso per l'analisi dell'efficienza energetica, anche allo scopo di avvicinare i ragazzi alle professioni innovative, i cosiddetti "*White/Green Jobs*", come gli *Energy Manager* e gli Esperti in

Gestione dell'Energia (EGE). SEASIDE, ENEA e insegnanti di fisica e scienze, si sono occupati della fase di formazione dei ragazzi, usufruendo degli spazi messi a disposizione dagli Istituti. I ragazzi si sono occupati della raccolta dei dati utili alla redazione della Diagnosi Energetica delle loro abitazioni (gruppi di 4-5 studenti). Gli studenti durante questa fase hanno imparato a riconoscere e descrivere eventuali situazioni di spreco energetico e a proporre soluzioni preparando una vera relazione di Diagnosi Energetica.

12



Indice dei contenuti GRI e altri indicatori

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
--------	--------------------------------	-------------------------------------	-----------	-------------------

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 12		
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	pp. 12-15; 106-109		
102-3	Luogo della sede principale	Milano, Via Carlo Bo n. 11		
102-4	Luogo delle attività	p. 12		
102-5	Proprietà e forma giuridica	p. 38; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari		
102-6	Mercati serviti	pp. 12; 15; 106; 113-114		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.12; 64; Relazione finanziaria annuale		
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	pp. 64-65		Principio 6
102-9	Catena di fornitura	pp. 118-120		



GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	pp. 16- 19		
102-11	Principio de precauzione	pp. 49-50; 86-90		
102-12	Iniziative esterne	pp. 32; 46		
102-13	Adesione a d associazioni	pp. 14; 110-111; 115-117		
STRATEGIA				
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	pp. 4-9		
ETICA E INTEGRITÀ				
102-16	Valori, principi, <i>standard</i> e norme di comportamento	pp. 28-32; 44; 58		Principio 10
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	pp. 44-48; 54-55		Principio 10
GOVERNANCE				
102-18	Struttura della <i>governance</i>	pp. 38-43		Principio 10
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	pp. 38-43; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari		
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	pp. 38-43; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari		
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER				
102-40	Elenco dei gruppi di <i>stakeholder</i>	pp. 36-37		
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pp. 83-84		Principio 3
102-42	Individuazione e selezione degli <i>stakeholder</i>	pp. 30; 36-37		

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
102-43	Modalità di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	pp. 34-37; 83; 111-113; 124		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	pp. 34-37; 83; 111-113; 124		
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	pp. 10; 16; Relazione Finanziaria Annuale		
102-46	Definizione del contenuto del <i>report</i> e perimetri dei temi	pp. 34-36		
102-47	Elenco dei temi materiali	pp. 34-36		
102-48	Revisione delle informazioni	p. 10		
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 34-36		
102-50	Periodo di rendicontazione	p. 10		
102-51	Data del <i>report</i> più recente	p. 10; La Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata è stata pubblicata nel marzo 2019		
102-52	Periodicità di rendicontazione	p. 10		
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il <i>report</i>	sustainability@italgas.it		
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI <i>Standards</i>	p. 10		
102-55	Indice dei contenuti GRI	pp. 136-147		
102-56	<i>Assurance</i> esterna	pp. 11; 148-152		

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
---------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------	-----------------------

CATEGORIA: PERFORMANCE ECONOMICA**ASPETTO: PERFORMANCE ECONOMICA**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 16-19; 34-36		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 16-19; Relazione Finanziaria Annuale		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 16-19; Relazione Finanziaria Annuale		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 19-21		Principio 7

ASPETTO: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 128-135		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 128-135		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 128-135		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	p. 130		

ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 44-48; 56-59		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 44-48; 56-59		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 44-48; 56-59		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	p. 59		Principio 10

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
---------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------	-----------------------

CATEGORIA: PERFORMANCE AMBIENTALE**ASPETTO: ENERGIA**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 86-89; 93; 95-96		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 86-89; 93; 95-96		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 86-89; 93; 95-96		
		pp. 93-94		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Per calcolare i consumi energetici in TJ, sono stati utilizzati i PCI dei combustibili ricavati dalla tabella dei parametri <i>standard</i> nazionali pubblicata sul sito del Ministero dell'Ambiente (anno più recente a disposizione: 2019).		Principio 7, 8, 9
302-3	Intensità energetica	p. 94		Principio 8, 9

ASPETTO: EMISSIONI

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 86-89; 94-98		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 86-89; 94-98		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 86-89; 94-98		
		p. 95		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Le emissioni di CO ₂ eq sono state consolidate secondo l'approccio del controllo operativo. I gas GHG inclusi nel calcolo sono CO ₂ e CH ₄ e le emissioni sono calcolate con un GWP del metano pari a 28, come indicato nello studio scientifico dell' <i>Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) "Fifth Assessment Report IPCC"</i>		Principio 7, 8, 9

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	p. 95 Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia" disponibile sul sito SINAnet dell'ISPRA al seguente link http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/serie-storiche-emissioni/fattori-di-emissione-per-la-produzione-ed-il-consumo-di-energia-elettrica-in-italia/view		Principio 7, 8, 9
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	p. 95 Per quanto riguarda il calcolo delle emissioni di scope 3 legate al procurato, è stata utilizzata una metodologia interna che associa un fattore di conversione del valore del procurato in emissioni di CO₂ per ciascuna classe merceologica.	I dati non includono le Società Italgas Acqua, Toscana Energia, Toscana Energia Green e Gaxa	Principio 7, 8
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	p. 95		Principio 8, 9
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	p. 95 Le emissioni di SO_x non sono ritenute significative Le fonti utilizzate per il calcolo delle emissioni di NO_x sono: EMP/EEA <i>emission inventory guidebook</i> 2009 per il calcolo delle emissioni di NO_x da consumo di gas naturale ad uso civile e industriale; i limiti emissivi tratti dalle Direttive Comunitarie, a seconda delle categorie Euro, per le emissioni degli automezzi		Principio 7, 8

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
ASPETTO: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 98-100		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 98-100		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 98-100		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	p. 98		Principio 8
ASPETTO: COMPLIANCE AMBIENTALE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 88-92		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 88-92		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 88-92		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	p. 90		Principio 8
ASPETTO: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 118-127		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 118-127		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 118-127		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	p. 123		Principio 8

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
---------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------	-----------------------

CATEGORIA: PERFORMANCE SOCIALE**ASPETTO: OCCUPAZIONE**

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 60-63; 76-82		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 60-63; 76-82		Principio 2
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 60-63; 76-82		
401-1	Nuove assunzioni e <i>turnover</i>	pp. 67-70		Principio 6
401-3	Congedo parentale	p. 82	I dati non includono Toscana Energia e Toscana Energia Green	Principio 6

ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 101-102		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 101-102		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 101-102		
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	pp. 103-104	Il tasso di assenteismo non include i dati di Toscana Energia e Toscana Energia Green	Principio 2

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
ASPETTO: FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 60-63; 71-77		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 60-61; 71-77		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 60-61; 71-77		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	pp. 75-76	I dati non includono Toscana Energia e Toscana Energia Green	Principio 6
ASPETTO: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 40-41; 78-82		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 40-41; 78-82		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 40-41; 78-82		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 41; 80-81		Principio 2, 6
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	p. 81	I dati non includono Toscana Energia e Toscana Energia Green	Principio 2, 6
ASPETTO: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 118-127		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 118-127		

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 118-127		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	p. 123		Principio 1, 2
ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 110-112		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 110-112		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 110-112		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	pp. 110-111	Il dato è relativo a Italgas Reti	
ALTRI TEMI				
TEMA MATERIALE: INTEGRAZIONE DELLA GOVERNANCE ESG				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 31-32; 37; 42-43		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 31-32; 37; 42-43		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 31-32; 37; 42-43		
TEMA MATERIALE: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 55		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	p. 55		

GRI CONTENT INDEX

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni	Global Compact
---------------	------------------------------------	--------------------------------------	------------------	-----------------------

103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p. 55		
-------	--	-------	--	--

TEMA MATERIALE: RELAZIONI TRASPARENTI E COLLABORAZIONE CON LE SOCIETÀ DI VENDITA

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 113-115		
-------	---	--------------------	--	--

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 113-115		
-------	---	-------------	--	--

103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 113-115		
-------	--	-------------	--	--

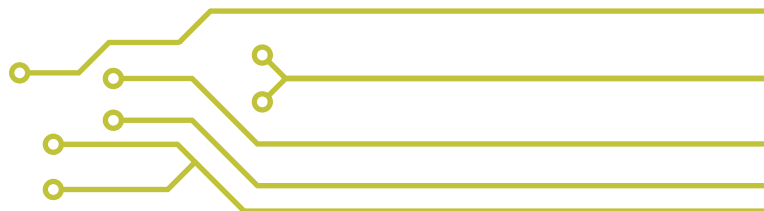
TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	pp. 34-36; 22-27		
-------	---	------------------	--	--

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	pp. 22-27		
-------	---	-----------	--	--

103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 22-27		
-------	--	-----------	--	--

13



Relazione della società di revisione indipendente





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 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Italgas SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "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 Italgas SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo Italgas" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 11 marzo 2020 (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 dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati 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.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785340 Cap. Soc. Euro 6.590.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - Bari 70122 Via Abete Gimma 72 Tel. 0805540211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035225691 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - Genova 16121 Piazza Fieschi 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049973481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - Pescara 66127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - Roma 00154 Largo Fieschi 29 Tel. 06570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - Treviso 31100 Viale Felisetti 90 Tel. 0422696911 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - Udine 33100 Via Foscolle 43 Tel. 043227789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444395311

www.pwc.com/it



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.

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*" ("*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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Italgas;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - 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 Italgas SpA e con il personale di Italgas Reti SpA e di Toscana Energia SpA 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 Capogruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al 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 le società Italgas SpA, Italgas Reti SpA, Toscana Energia SpA e per il Polo Torino di Italgas Reti SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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 Italgas relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 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.

Torino, 16 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

Mattia Molari
(Revisore legale)

Paolo Bersani
(Procuratore)

*Documento informatico predisposto, conservato e firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i da Mattia Molari e Paolo Bersani.
Il presente documento è conforme all'originale firmato digitalmente.*

A cura di
Italgas

Impaginazione
ACC & Partners

Illustrazioni
Andrea Ucini



Web
italgas.it - Sezione **Il nostro impegno**

Email
sustainability@italgas.it



italgas.it

