



# 2016 Rapporto di Sostenibilità

 Italgas



# 2016 Italgas

## Rapporto di Sostenibilità



## Valori e missione

Competenza, efficienza, innovazione, affidabilità, sicurezza, vicinanza alle persone.

Ogni giorno, da 180 anni, il lavoro degli uomini e delle donne di Italgas è ispirato da questi valori. Da sempre, l'Azienda accompagna lo sviluppo economico e sociale del Paese favorendone la crescita sostenibile.

Oggi Italgas è il primo distributore di gas naturale in Italia e il terzo in Europa.

Forte di queste basi, la Società ora guarda avanti e punta a rafforzare la sua presenza sul mercato. Investimenti, sviluppo, miglioramento continuo e qualità del servizio sono le principali direttrici della strategia messa a punto per raggiungere i tanti obiettivi e per continuare a generare valore. Italgas, 180 anni di storia e un futuro di successi da scrivere.





# Indice

<b>6</b>	<b>Lettera agli stakeholder</b>	<b>48</b>	<b>Innovazione per la sicurezza e la qualità del servizio</b>
<b>9</b>	<b>Highlights 2016</b>	48	Lo smart metering gas per le città del futuro
<b>11</b>	<b>Profilo di Italgas</b>	49	In sicurezza con la tecnologia
<b>12</b>	<b>Struttura del Gruppo</b>	<b>52</b>	<b>La responsabilità verso l'ambiente e il territorio</b>
13	Attività e principali dati operativi	52	Efficienza energetica e carbon footprint
<b>16</b>	<b>Governance del Gruppo</b>	54	Gestione dei rifiuti
16	Azionariato	55	Gestione dell'acqua
17	Sistema di governance responsabile	<b>58</b>	<b>Appendice</b>
23	Regolazione del mercato	58	Nota metodologica
<b>26</b>	<b>Da 180 anni al servizio dell'Italia</b>	64	GRI Content Index
<b>30</b>	<b>La cultura della sostenibilità in Italgas</b>	70	Lettera di assurance
30	I temi più significativi		
<b>32</b>	<b>Trasparenza, integrità e sicurezza come cultura d'impresa</b>		
33	Diventare fornitori di Italgas		
35	Tutela della salute e sicurezza		
<b>36</b>	<b>Il valore delle persone</b>		
39	Nuovo assetto organizzativo		
40	Sviluppo del capitale umano		
42	Comunicazione e gestione del cambiamento		
44	Welfare aziendale		

## Lettera agli stakeholder



Signori Azionisti e Stakeholder,

il 2016 è stato un anno molto importante per Italgas. Il 7 novembre 2016, dopo 13 anni di assenza, Italgas è tornata sul mercato azionario italiano quotandosi nell'indice FTSE MIB di Borsa Italiana.

Il processo di nuova quotazione è passato attraverso un percorso articolato e complesso che ha portato al passaggio delle partecipazioni nelle società operative focalizzate sul business della distribuzione gas dalla precedente controllante Snam a un soggetto nuovo e autonomo che ha assunto la denominazione di Italgas S.p.A.

Considerando le peculiarità dei loro business e le diverse opportunità di sviluppo che si presentano nei rispettivi contesti di mercato, Snam e Italgas hanno scelto di scindersi per rafforzare entrambe le società e creare ulteriore valore per i propri azionisti e stakeholder.

Il Gruppo che si è venuto a costituire comprende ora Italgas Reti (in precedenza denominata Italgas), controllata direttamente da Italgas S.p.A., Napoletanagas e ACAM Gas, controllate attraverso Italgas Reti. Vanno considerate inoltre, tra le società non incluse nell'area di consolidamento, la partecipazione del 48,08% in Toscana Energia, azienda leader nel settore della distribuzione del gas in Toscana, e quelle del 50% in Metano Sant'Angelo Lodigiano e del 45% in Umbria Distribuzione Gas.

Il Gruppo Italgas, comprendendo le proprie partecipate, gestisce oggi più di 68 mila km di rete e oltre 7,4 milioni di punti di riconsegna del gas, serviti in 1.576 concessioni, e detiene una quota di mercato della distribuzione gas in termini di punti di riconsegna pari a circa il 34%.



Rinnovata nella struttura e ancor più focalizzata verso gli obiettivi della propria strategia di sviluppo, Italgas vede nelle gare d'ambito l'opportunità per crescere e consolidare il mercato, nell'efficienza operativa la chiave per mantenere la leadership in termini di redditività, negli investimenti significativi la via per continuare l'ammmodernamento della rete e introdurre importanti innovazioni tecnologiche, nell'iniezione di nuove risorse e nella riorganizzazione interna delle persone la forza e le competenze per portare avanti l'ambizioso progetto.

Italgas farà tutto questo continuando a condurre le proprie attività in modo responsabile, tenendo fede ai principi di lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, e mantenendo la sostenibilità al centro del modello di sviluppo del business. Non è un caso se Italgas, nei suoi 180 anni di storia, è riuscita a sviluppare un servizio fondamentale come quello della distribuzione del gas, diventando protagonista della trasformazione della società e dell'industria del nostro Paese.

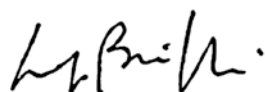
La sostenibilità continuerà quindi ad essere un elemento guida nella definizione delle scelte strategiche ed operative per assicurare una crescita sostenibile nel lungo periodo, garantendo, nel contempo, i risultati attesi dagli azionisti e la condivisione con tutti i suoi stakeholder del valore generato, anche sotto il profilo ambientale e sociale.

Con il primo Bilancio di Sostenibilità del nuovo corso, Italgas riprende anche la rendicontazione degli impatti e delle performance sui temi materiali per il proprio business. Tra i risultati più significativi registrati nel 2016 vi sono i bassi indici infortunistici che ben rappresentano il radicamento della cultura della sicurezza di Italgas, e l'impegno per migliorare la qualità del servizio e favorire la consapevolezza dei consumi attraverso la progressiva sostituzione dei contatori del gas in funzione presso gli utenti finali con apparecchi di nuova generazione e dotati di nuove funzionalità.

In prospettiva, sarà proprio lo *smart metering* a creare le condizioni alla base dello sviluppo di una vera e propria infrastruttura di comunicazione su scala urbana, condivisa tra più applicazioni, per il trasporto e la gestione delle informazioni che derivano dalla vita della città, attraverso cui creare un maggiore impatto sulla vita e il benessere degli individui e delle comunità, in una logica di *smart communities*.

Abbiamo alle spalle tanta storia importante e allo stesso tempo siamo una start-up di quasi 4.000 persone. In tanti anni di vita abbiamo vissuto cambiamenti significativi, difficoltà, successi e continue rinascite contraddistinte da un fattore comune: la voglia sempre viva di guardare avanti e cogliere nuove sfide. Questo è lo spirito che ogni giorno guida il lavoro delle nostre persone. A loro, e a Voi che credete in Italgas, indirizziamo il nostro ringraziamento per i risultati raggiunti. In loro e in Voi confidiamo per affrontare i nostri prossimi comuni obiettivi.

Il Presidente  
**Lorenzo Bini Smaghi**



L'Amministratore Delegato  
**Paolo Gallo**





# Highlights 2016

Aumentati di **10 mila** i contatori attivi

Estesa la rete di distribuzione di **81 km**

Completata l'operazione di **scissione da Snam**

Il **99%** di fornitori attivi sono nazionali

Istituito il Comitato per la Sostenibilità all'interno del Consiglio di Amministrazione

Svolta la prima analisi di materialità

Oltre **31 ore di formazione** in media per dipendente

**96%** del personale con contratto a tempo indeterminato

Svolta l'analisi di clima destinata a tutta la popolazione aziendale

**549€ mln** il valore aggiunto distribuito agli stakeholder

Ridotto l'indice di frequenza degli infortuni dei dipendenti da **3,34 a 2,49**

Italgas all'interno degli **Standard Ethics Italian Index**



# Profilo di Italgas

Italgas è il più importante operatore nel settore della distribuzione del gas naturale in Italia e il terzo operatore in Europa.

Nell'ambito del sistema gas nazionale, Italgas svolge le attività di distribuzione e di misura. Si tratta di attività regolate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, che definisce le modalità di svolgimento del servizio e le tariffe di distribuzione e misura.

Italgas gestisce, direttamente o attraverso le proprie partecipate, una rete di distribuzione che si estende complessivamente per più di 68 mila km di rete e oltre 7,3 milioni di punti di riconsegna del gas, serviti in 1.576 concessioni.

**Con la quotazione alla Borsa di Milano e la separazione da Snam, Italgas ha adottato una nuova brand identity nella quale il monogramma IG è protagonista e richiama lo storico ticker di Borsa. Competenza, sicurezza e affidabilità sono gli elementi chiave della nuova identità di Italgas.**

Da novembre 2016 la società non è più parte del Gruppo Snam e, dopo tredici anni, è tornata sul mercato azionario italiano quotandosi nell'indice FTSE MIB di Borsa Italiana.

L'Azienda è oggi pronta a cogliere le opportunità di crescita e consolidamento del mercato legate alle nuove gare d'ambito, forte delle proprie competenze, di una nuova organizzazione e di una chiara strategia. In particolare, con la riorganizzazione delle concessioni in Ambiti Territoriali Minimi (ATEM) e la loro assegnazione,

nei prossimi anni, tramite gare di mercato, Italgas avrà l'opportunità di ottimizzare il proprio portafoglio, uscendo da alcune concessioni minori, e di rafforzarsi nelle aree di maggiore interesse migliorando ulteriormente la qualità del servizio.

# Struttura del Gruppo

Italgas S.p.A detiene il 100% delle azioni di Italgas Reti, a cui fanno capo le partecipazioni azionarie nelle società controllate Napoletanagas e ACAM Gas e nelle società collegate Toscana Energia, Metano Sant'Angelo Lodigiano e Umbria Distribuzione Gas.

Il 21 dicembre 2015 AES Torino è stata fusa per incorporazione in Italgas S.p.A., con efficacia contabile e fiscale dal 1 gennaio 2016.

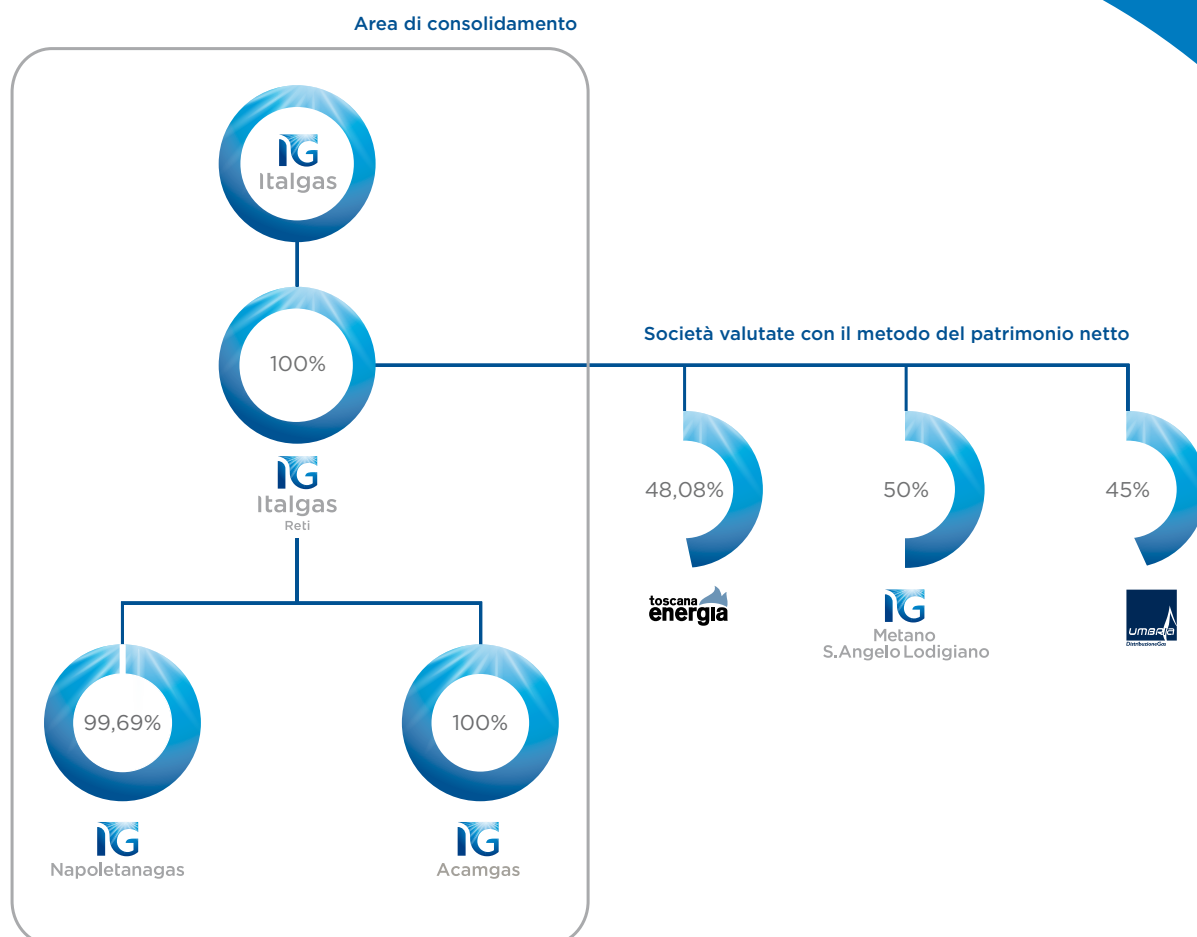
Italgas S.p.A., in qualità di Corporate, svolge un ruolo di indirizzo strategico, direzionale e di coordinamento e controllo.

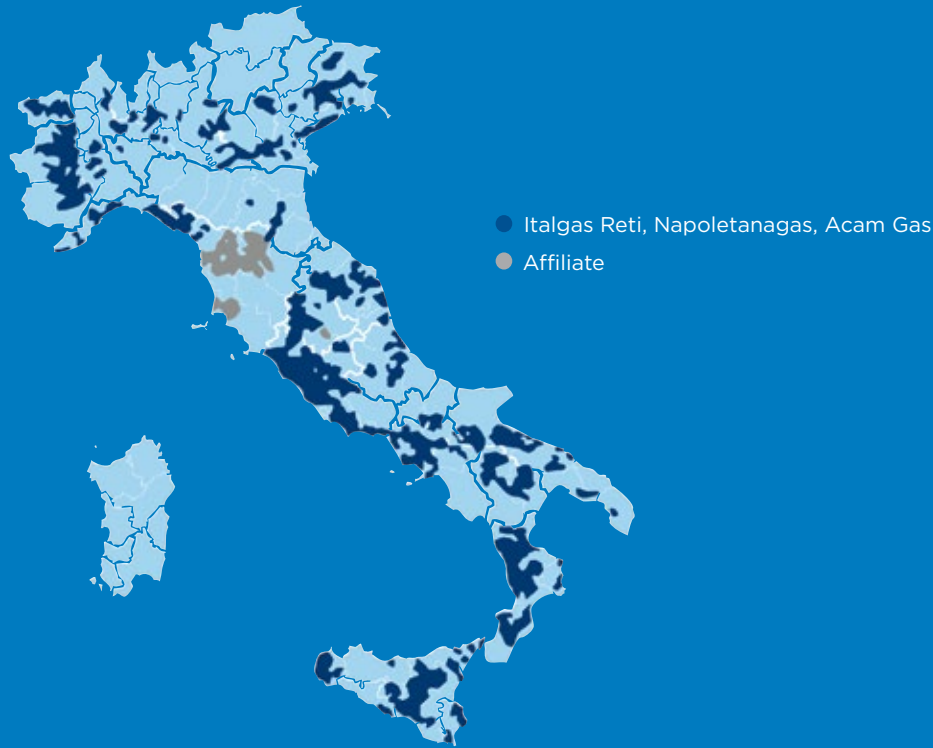
## Presenza territoriale

Italgas gestisce, con le controllate Napoletanagas e ACAM Gas, un sistema integrato di infrastrutture distribuito su tutto il territorio nazionale, composto da cabine di prelievo, gasdotti locali, impianti di riduzione della pressione e punti di riconsegna dove sono installati i contatori (o misuratori) del gas.

Al 31 dicembre 2016 Italgas è concessionaria del servizio di distribuzione gas in 1.472 Comuni (parimenti al 31 dicembre 2015), di cui 1.422 in esercizio (1.401 al 31 dicembre 2015). Nella carta geografica è rappresentata la presenza in Italia del Gruppo Italgas.

## STRUTTURA DEL GRUPPO





## ATTIVITÀ E PRINCIPALI DATI OPERATIVI

Italgas svolge un ruolo essenziale nella filiera del gas garantendo, attraverso la rete di distribuzione, il rifornimento continuo delle abitazioni, degli esercizi commerciali e delle industrie.

L'attività 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. La distribuzione è un'attività indipendente da quella commerciale di vendita che viene esercitata in regime di libero mercato.

L'attività di **misura** del gas naturale prevede invece la raccolta, elaborazione, validazione e messa a disposizione dei dati di consumo rilevati presso gli impianti di misura. I dati di misura vengono utilizzati dal sistema per regolare le transazioni commerciali tra operatori e utenti.

I dati operativi	2014	2015	2016
Rete di distribuzione (km)	55.278	56.717	56.798
Concessioni per la distribuzione del gas (numero)	1.437	1.472	1.472
Contatori attivi (milioni)	6,408	6,526	6,536
Distribuzione gas (milioni di metri cubi)	6.500	7.599	7.470

## Ripartizione del valore aggiunto

Nel 2016 il valore aggiunto lordo prodotto dal Gruppo è stato di 934 milioni di euro. Di questo valore la parte più significativa è rimasta in azienda prevalentemente per ammortamenti, mentre 549 milioni di euro sono stati distribuiti agli stakeholder. In particolare, il 41% è andato ai dipendenti (225 milioni di euro), il 29% agli azionisti (162 milioni di euro), il 22% alla Pubblica Amministrazione (120 milioni di euro) e l'8% ai finanziatori (42 milioni di euro).

### Determinazione e ripartizione del valore aggiunto

	2016 <sup>(*)</sup>
Ricavi della gestione caratteristica e Altri ricavi e proventi <sup>(**)</sup>	1.411
Oneri finanziari netti	(7)
Proventi da partecipazioni	20
<i>a dedurre costi esterni <sup>(**)</sup>:</i>	
Materie prime	(77)
Servizi	(285)
Godimento beni di terzi	(69)
Minusvalenze	(11)
Altri oneri della gestione	(55)
Incrementi per lavori interni - Costo lavoro e oneri finanziari	7
<b>Valore Aggiunto Lordo adjusted</b>	<b>934</b>
Ammortamenti	<b>(326)</b>
<b>Valore Aggiunto Lordo Netto adjusted</b>	<b>608</b>

<sup>(\*)</sup> I valori esposti nella tabella sono estratti dal Conto economico "Consolidato pro-forma" 2016, al netto dei cosiddetti special item (costi non ricorrenti), redatto ai soli fini di dare un'adeguata rappresentazione della situazione economico-finanziaria ad anno intero del Gruppo Italgas. Il Consolidato pro-forma espone i dati economico-finanziari dell'aggregato composto da Italgas S.p.A. dalla data della sua costituzione (1 giugno 2016) e dalle società Italgas Reti S.p.A., Napoletanagas S.p.A. e ACAM Gas S.p.A. dalla data del primo gennaio 2016.

<sup>(\*\*)</sup> La voce include gli effetti dell'IFRIC 12 "Accordi per servizi in concessione" pari a 316 milioni di euro e penali AEEGSI per 16 milioni di euro.

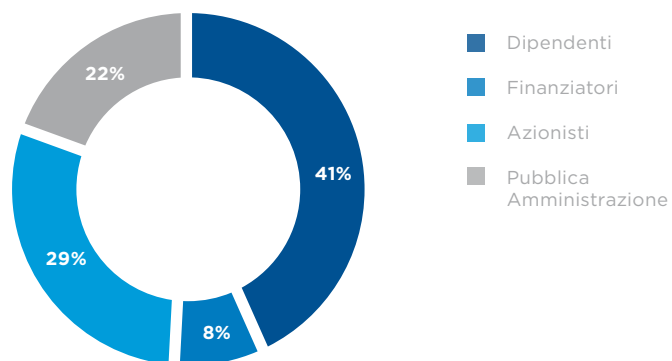


## Distribuzione del Valore Aggiunto (milioni di €)

	2016
Valore economico prodotto (A)	608
Valore economico distribuito (B)	549
di cui a Dipendenti (stipendi, salari, oneri, TFR, costi per servizi al personale)	225
di cui Finanziatori (interessi sul debito)	42
di cui Azionisti (*)	162
di cui Pubblica Amministrazione (imposte dirette, indirette e tasse)	120
<b>Valore economico trattenuto nel Gruppo (A - B)</b>	<b>59</b>

(\*) Il dato 2016 fa riferimento al dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione e soggetto all'approvazione dell'Assemblea dei soci del 28 aprile 2017.

Distribuzione del valore aggiunto (min €)



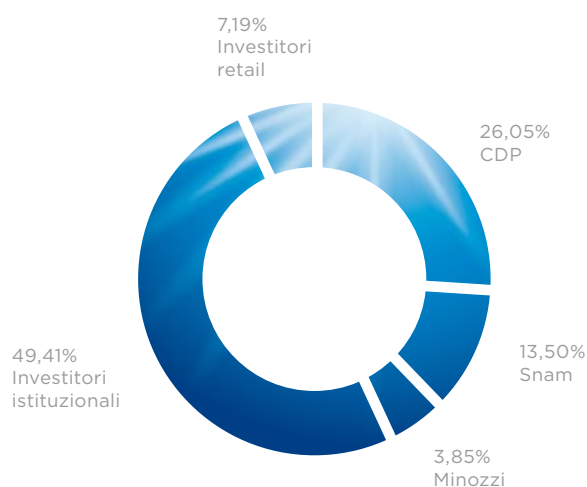
# Governance del Gruppo

Il modello di governance di Italgas si fonda sui principi di integrità, correttezza ed etica del business. Il sistema di regole di governo dell'impresa e l'insieme dei processi decisionali guidano l'orientamento della società volto alla massimizzazione del valore per gli azionisti, alla tutela degli interessi degli stakeholder, al controllo dei rischi d'impresa e alla trasparenza nei confronti del mercato.

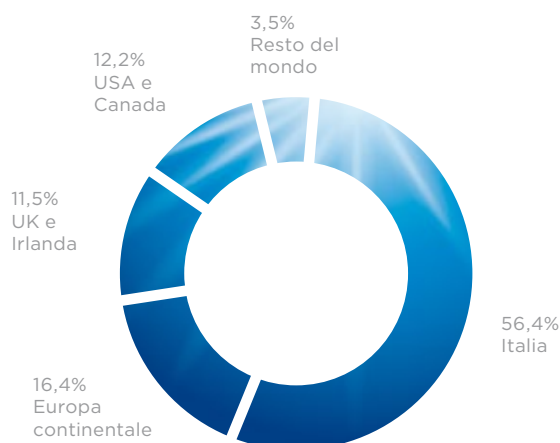
## AZIONARIATO

Italgas dal 7 novembre 2016 è nuovamente quotata all'interno dell'indice FTSE MIB di Borsa Italiana. Il capitale sociale di Italgas S.p.A. ammonta a 1.001.231.518,44 euro ed è rappresentato da n. 809.135.502 azioni prive del valore nominale. Il capitale flottante è pari al 51,1%.

Azionariato Italgas per tipologia di investitore



Azionariato Italgas per area geografica



Tra gli azionisti di Italgas vi sono investitori che adottano criteri SRI (*socially responsible investment*), vale a dire che basano le proprie scelte di investimento su principi etici e sull'analisi di variabili extra-finanziarie come le modalità di governo societario e il rischio reputazionale. Al 31.01.2017 i fondi e gli investitori socialmente responsabili rappresentano circa il 6% del totale degli azionisti di Italgas e circa il 12% degli investitori istituzionali di Italgas.

### Le relazioni con gli investitori

Italgas, fin dalla sua quotazione sul mercato azionario, ha posto tra le sue priorità la trasparenza nei rapporti con gli investitori e con tutta la comunità finanziaria. I piani e gli obiettivi della Società sono stati presentati agli azionisti e al mercato per consentire una valutazione delle leve di creazione di valore.

Nell'ultimo trimestre del 2016 è stato condotto un roadshow, che ha toccato le principali piazze finanziarie europee e nordamericane, finalizzato ad illustrare agli investitori l'operazione di scissione da Snam e la successiva quotazione della Società. In 28 incontri one-to-one, 12 group meeting e 1 conferenza di settore, il management ha presentato i piani societari ad oltre 130 investitori.

## SISTEMA DI GOVERNANCE RESPONSABILE

**Il Codice Etico di Italgas, approvato a ottobre 2016, raccoglie l'insieme dei valori che la Società riconosce, accetta e condivide e le responsabilità che essa si assume verso l'interno e l'esterno della propria organizzazione. I valori enunciati nel Codice Etico definiscono un sistema valoriale condiviso, che esprime la cultura etica di impresa di Italgas e che deve ispirare il pensiero strategico e la conduzione delle attività aziendali.**

Italgas basa il proprio modello di sviluppo sulla gestione etica dell'attività aziendale, intesa come capacità di svolgere il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto di leggi, regolamenti e standard internazionali.

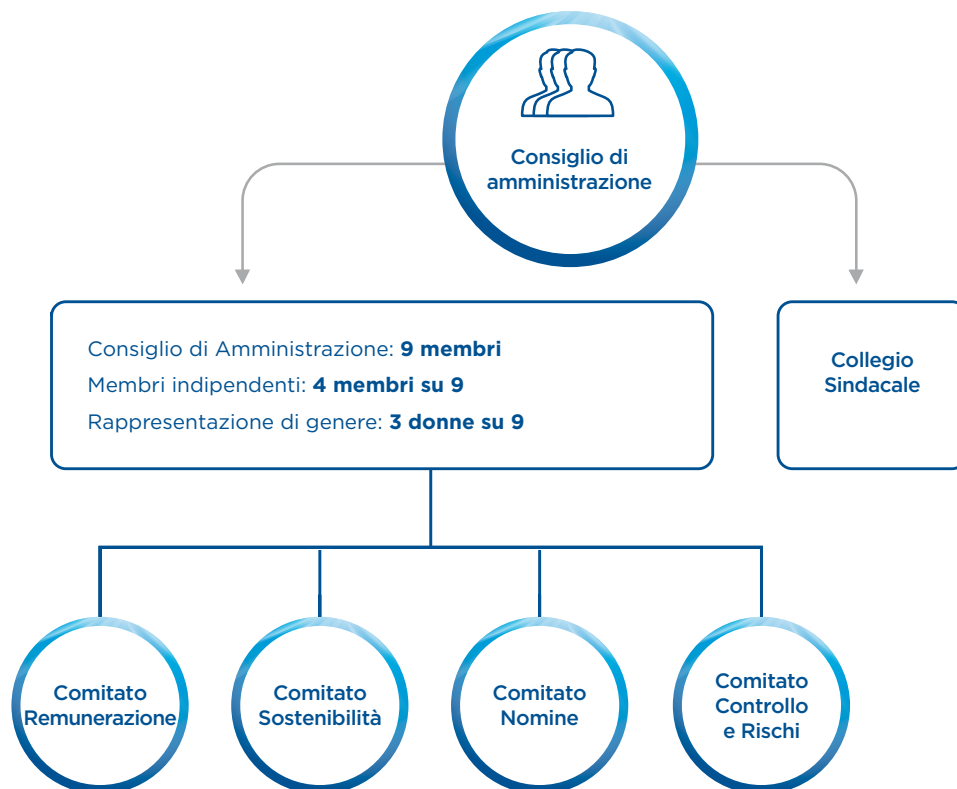
La conduzione delle attività è disciplinata da un sistema di regole e metodologie di pianificazione, gestione e controllo necessarie al funzionamento della Società.

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.

### Organi sociali e Comitati

Italgas adotta un sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale ai sensi delle disposizioni normative applicabili, che prevede l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio sindacale. Le funzioni e le attività di questi organi sociali sono disciplinate all'interno dello Statuto societario.

## CORPORATE GOVERNANCE



L'organo deliberativo è costituito dall'Assemblea dei soci, cui è affidata la nomina del Consiglio di Amministrazione (CdA) e del Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è incaricato della gestione ordinaria e straordinaria della Società e con 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.

Il CdA è composto da 9 membri e rimarrà in carica per 3 esercizi, fino alla data dell'Assemblea che sarà convocata nel 2019 per l'approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018. Tra i consiglieri, 4 sono in possesso dei requisiti d'indipendenza, e 3 rappresentano il genere femminile.

Il Consiglio di Amministrazione ha istituito al suo interno quattro Comitati: il Comitato per la Remunerazione, il Comitato Nomine, il Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate e il Comitato Sostenibilità.

## COMPOSIZIONE E RUOLO DEI COMITATI

Comitato per la remunerazione	Comitato Nomine	Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate	Comitato Sostenibilità
<p><b>Composizione</b> 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti.</p> <p><b>Funzioni</b> Svolge funzioni consultive e propositive verso il CdA in ordine alla definizione della politica della Società in materia di remunerazione degli amministratori e dei dirigenti con responsabilità strategiche.</p>	<p><b>Composizione</b> 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti</p> <p><b>Funzioni</b> Svolge funzioni consultive e propositive verso il CdA per supportare nelle valutazioni e decisioni inerenti alla dimensione e composizione dell'organo consiliare.</p>	<p><b>Composizione</b> 3 amministratori non esecutivi indipendenti</p> <p><b>Funzioni</b> Svolge funzioni consultive e propositive verso il CdA per supportare sia le decisioni circa il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, che quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche, mediante attività istruttoria.</p>	<p><b>Composizione</b> 3 amministratori non esecutivi, uno indipendente.</p> <p><b>Funzioni</b> Svolge funzioni consultive e propositive verso il CdA per supportare lo sviluppo sostenibile lungo la catena del valore legate del Gruppo Italgas.</p>

Il Collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge, dell'atto costitutivo nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nello svolgimento delle attività sociali; verifica inoltre l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e il suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale vigila infine sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

### Il sistema di controllo interno e la gestione dei rischi

Italgas ha un profilo di rischio economico e finanziario limitato, in quanto svolge la

**Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate, stabilisce le regole e verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema, garantendo che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti.**

**Il Collegio Sindacale di Italgas, anche in qualità di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile" sovrintende l'efficacia del sistema.**

**Il Chief Executive Officer (CEO) è l'Amministratore incaricato di progettare, implementare e gestire il sistema di controllo interno e gestione dei rischi.**

propria attività nell'ambito di business regolati. Fin dalla costituzione, la società ha avviato l'implementazione di un approccio strutturato e sistemico di governo di tutti i rischi che possono influire sulle condizioni alla base della creazione di valore, dotandosi di una funzione dedicata e di un modello di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi applicato a tutte le società del Gruppo.

Il sistema di governo interno e di gestione dei rischi è costituito

dall'insieme di strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa. La finalità è di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali; di proteggere i beni aziendali; di gestire in modo ottimale ed efficiente le attività e di fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi di Italgas è basato su un modello di controllo integrato, con identificazione dei compiti di ciascun organo e funzione coinvolta e di concrete modalità di coordinamento tra le stesse.

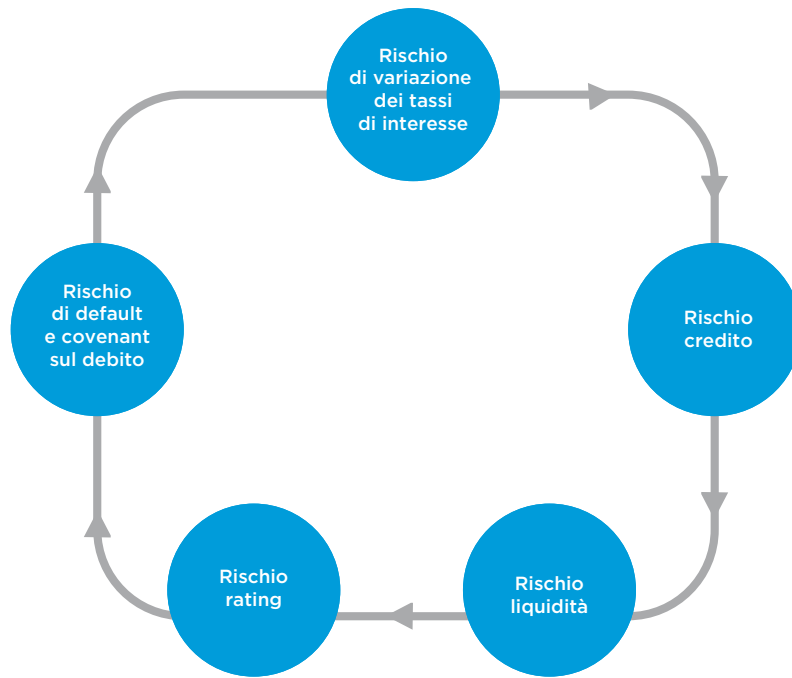
L'applicazione del sistema di controllo e di gestione dei rischi è affidata alla responsabilità primaria del management, in quanto le attività di controllo costituiscono parte integrante dei processi gestionali che le singole unità operative devono implementare.

Nel corso del 2016 sono pervenute 20 segnalazioni di cui 12 riguardano il sistema di controllo interno e 8 sono relative ad altre materie attinenti aspetti etico/comportamentali; al 31 dicembre tutte le segnalazioni sono state regolarmente processate e 16 sono state chiuse. Si evidenzia in particolare che per 6 segnalazioni riguardanti presunte manomissioni di contatori e/o allacciamenti abusivi alla rete di distribuzione, 5 relative a Napoletanagas e 1 a Italgas Reti, i controlli svolti hanno accertato l'esistenza delle violazioni segnalate, i relativi impianti sono stati messi in sicurezza e sono state effettuate le denunce alle competenti autorità locali.

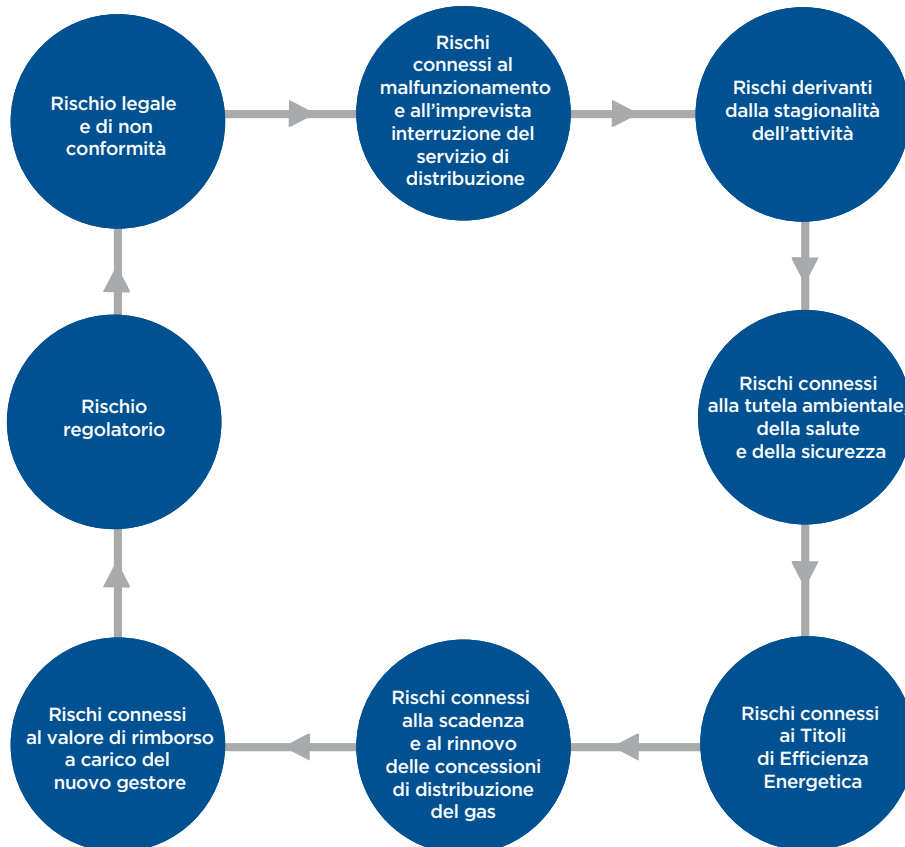
#### Numero di auditor

	<b>2016</b>
<b>Numero Audit totali effettuati</b>	27
.....di cui numero audit operativi programmati	9
.....di cui numero audit operativi speciali	
.....di cui numero audit su segnalazioni	
.....di cui numero audit di monitoraggio indipendente (SOA - 262)	18
.....di cui Altro	
<b>Segnalazioni ricevute</b>	20
.....di cui inerenti il Sistema di Controllo Interno	12
.....di cui inerenti contabilità, revisione contabile, frodi, ecc.	
.....di cui inerenti la responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/2001	
.....di cui inerenti violazioni della legge anti corruzione	
.....di cui inerenti altre materie (Codice Etico, mobbing, furti, security, ecc.)	8
<b>Segnalazioni archiviate per assenza di elementi o non veritiere (n.)</b>	10
<b>Segnalazioni concluse con interventi aziendali disciplinari, gestionali e/o sottoposte all'Autorità Giudiziaria</b>	
<b>Segnalazioni in corso di esame (n.)</b>	2

RISCHI FINANZIARI



RISCHI OPERATIVI



## I sistemi di gestione

Per gestire alcune tematiche rilevanti, come la salute e la sicurezza del lavoro, la qualità dei servizi offerti, l'ambiente e l'efficienza energetica, Italgas adotta specifici sistemi di gestione e di certificazione, secondo gli standard internazionali più riconosciuti.

Società	Grado di copertura certificazione	Tipo di certificazione e accreditamento	Anno di prima certificazione
Italgas Reti		ISO 50001	2012
		ISO 14001	2001
	Società	BS OHSAS 18001	2001
		ISO 9001	1996
	Laboratorio di taratura	ISO 17025	1994
	Laboratorio di prova	ISO 17025	1994
Napoletanagas	Organismo di ispezione	ISO 17020	2014
		ISO 14001	2003
	Società	BS OHSAS 18001	2003
		ISO 9001	2000
ACAM GAS		ISO 9001	2010
		ISO 14001	2010
	Società	BS OHSAS 18001	2010
		ISO 3834	2012



## REGOLAZIONE DEL MERCATO

**I rapporti con l'AEEGSI rivestono un ruolo fondamentale per chi opera nel business energetico. Successivamente alla sua costituzione, Italgas si è presentata all'Autorità, proseguendo in continuità con il passato un rapporto costruttivo e propositivo, che si traduce ad esempio nell'assicurare il contributo del Gruppo nei processi di consultazione per la definizione delle delibere, nell'illustrare specifiche tematiche del settore e nel fornire le informazioni richieste dal regolatore.**

L'attività di distribuzione del gas naturale è regolamentata dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico. Tra le sue funzioni vi sono la determinazione e l'aggiornamento delle tariffe, nonché la predisposizione delle regole per l'accesso alle infrastrutture e per l'erogazione dei relativi servizi.

L'attività di distribuzione gas è stata tradizionalmente svolta in regime di concessione tramite affidamento del servizio su base comunale. Nel 2011 sono stati adottati quattro decreti ministeriali di riforma della normativa che regola il settore. In particolare, con un apposito decreto sono stati istituiti 177 ambiti territoriali minimi (ATEM) in base ai quali dovranno essere assegnate le nuove concessioni.

## Rapporti con l'AEEGSI

Descrizione	2016
Risposte a Documenti di consultazione (n.)	7
Risposte a consultazioni/osservazioni tramite associazioni (n.) <sup>(*)</sup>	16
Proposte tariffarie (n.)	9
Raccolte dati (n.)	134
Istruttorie (n.)	0 <sup>(**)</sup>
Proposte di modifica dei codici e documenti contrattuali (n.)	0 <sup>(**)</sup>
Proposte di modifica dei Codici e documenti contrattuali approvati (n.)	0 <sup>(**)</sup>

<sup>(\*)</sup> Risposte a consultazioni (Autorità, Ministero dello Sviluppo Economico e GME) attraverso associazioni di categoria.

<sup>(\*\*)</sup> L'Autorità non ha svolto attività in questi ambiti.





Da 180 anni  
al servizio dell'Italia

## Da 180 anni al servizio dell'Italia

Il 12 settembre 2017 Italgas festeggerà 180 anni di storia: un traguardo dell'azienda, ma anche di un intero comparto industriale e di tutto il Paese, per il quale la società ha sviluppato un servizio fondamentale come quello della distribuzione del gas, cambiando per sempre le abitudini degli italiani.

**1837** Nasce la Compagnia di Illuminazione a Gaz per la Città di Torino, prima società italiana specializzata nella distillazione di combustibili solidi per la produzione di gas illuminante.

---

**1846** Firmata una convenzione tra la Società e il Comune di Torino per la fornitura per nove anni di un servizio di illuminazione urbana.

---

**1856** Fusione di Italgas con Società Anonima Piemontese per l'Illuminazione a Gaz di Torino: nasce la Società Gaz Luce di Torino che unifica la rete di distribuzione del gas, migliora gli impianti e si dota di nuovi magazzini di stoccaggio.

---

**1863** La Società Gaz Luce perde il monopolio in seguito alla nascita della Società Anonima Consumatori Gaz Luce di Torino, e si ricapitalizza con il nuovo nome di Società Italiana per il Gaz, successivamente Italgas.

---

**1880** La rete di distribuzione societaria viene estesa sul territorio nazionale. A fine secolo Italgas investe nel settore immobiliare e nello sviluppo tecnologico, e acquisisce il controllo di diverse imprese italiane operanti nel settore del gas.

---

**1923** Italgas diventa una holding. La Società Torinese Industrie Gas Elettricità (STIGE), concorrente nota con il nome di Società Anonima Consumatori Gaz Luce di Torino, entra a far parte del Gruppo Italgas.

---

**1939** Italgas, risanata dopo essere stata in difficoltà finanziarie a causa della grande depressione economica e della perdita della copertura bancaria, continua ad operare nel settore del gas e a mantenere gli interessi nel settore chimico con le imprese Schiapparelli e Cokitalia, gestite con la Montecatini.

---

**1950** Italgas dà il via alla diffusione dell'utilizzo del metano, e successivamente realizza a Lodi la prima rete urbana di distribuzione del gas naturale.

---

**1967** Eni acquista il pacchetto azionario di Italgas, che dal 1970 è protagonista della metanizzazione del territorio nazionale, e avvia una rivoluzione nell'industria della distribuzione del gas.

---

**2003** Il 7 febbraio 2003 il titolo di Italgas, presente dal 1900, viene cancellato dal listino di Borsa Valori. La Borsa di Torino quotava già nel 1851 le due società da cui ha poi avuto origine Italgas.

---

**2009** Snam rileva da Eni l'intero pacchetto azionario di Italgas. Nasce un nuovo gruppo del quale fanno parte Snam Rete Gas, Stogit e Gnl Italia, attivo in tutta la filiera delle attività regolate del settore del gas in Italia.

---

**2016** Italgas si separa da Snam e torna sul mercato azionario italiano quotandosi nell'indice FTSE MIB di Borsa Italiana.

---

### Un archivio di interesse storico e un museo aperto al territorio



Quasi due secoli di storia e cultura aziendale, custoditi nella sede Italgas di Torino in corso Palermo, testimoniano lo sviluppo industriale e tecnologico che ha contribuito allo sviluppo sociale ed economico del Paese. Italgas, attraverso la sua storia, ripercorre il corso degli avvenimenti che hanno segnato il suo percorso e, in parallelo, quello della storia dei beni e servizi che nel tempo hanno migliorato la vita quotidiana della collettività.

La quantità e qualità della documentazione conservata presso l'archivio nonché gli oggetti storici che testimoniano l'evoluzione dei prodotti e delle tecnologie, sono valse all'archivio e al museo il riconoscimento di "Archivio di Interesse Storico".

Attraverso il museo e l'archivio, Italgas conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio di documenti, oggetti, fotografie e video, mettendoli a disposizione a un pubblico di ricercatori, studenti e cittadini.

L'Archivio storico e il Museo di Italgas aderiscono a Museimpresa, associazione italiana dei musei e archivi d'impresa promossa da Assolombarda e Confindustria.

#### Archivio Storico e Museo & comunità

- Lo spazio è oggetto e meta di numerose visite scolastiche, e occasionalmente, teatro di laboratori formativi. È il caso dell'iniziativa realizzata in collaborazione con Copat, che ha visto bambini tra i 6 e gli 11 anni, genitori e nonni, protagonisti di una "visita teatrale".
- Un evento rilevante, tenutosi il 16 settembre 2016, è stata "La Notte degli Archivi" organizzato dalla Città di Torino, che ha visto i principali archivi storici cittadini quali tappe di un percorso di luoghi ed eventi, narrato da autori convolti per affinità tematica. Durante la Notte, il Museo ha registrato 130 visite.
- L'Archivio Storico e il Museo di Italgas sono stati più volte luogo e argomento di studi scolastici: sono infatti state condotte centinaia di ricerche, suddivise tra tesi di laurea, esami di maturità, esami universitari e dottorati.
- Il Museo di Italgas è uno tra i promotori della rassegna culturale Confluenze, giunta al quarto anno, che anima i viali, le vie e le scuole della zona di Corso Regio Parco attraverso libri, autori, mostre, animazioni, musiche, canti e letture. Nel corso del 2016 sono stati registrati 654 ingressi, di cui 292 destinati a studenti.



La cultura della  
sostenibilità in Italgas





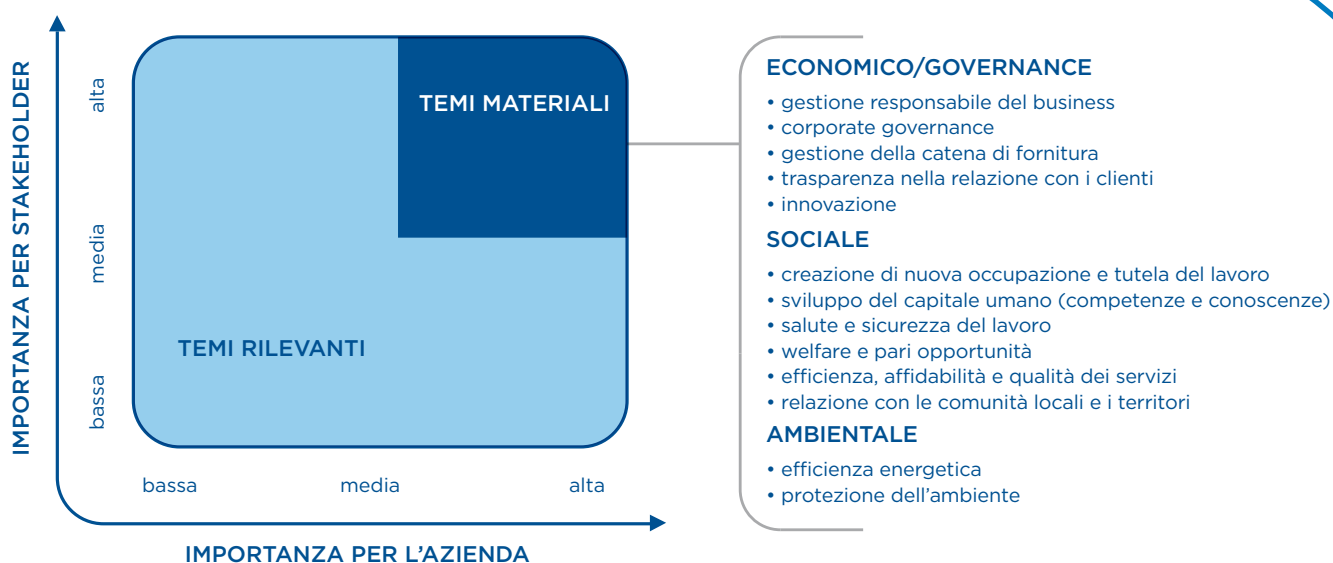
## La cultura della sostenibilità in Italgas

Italgas, società che ha portato il gas nelle case degli italiani e ha contribuito allo sviluppo economico e sociale del Paese, vuole essere oggi un'impresa capace di promuovere sempre più la connessione tra reti, territorio e comunità. Un ecosistema aperto, in cui la Società riconosce la centralità degli stakeholder e delle loro esigenze per creare, anche attraverso la spinta verso l'innovazione, valore sociale oltre che valore economico.

Questo è il principio che sta guidando il percorso di sostenibilità, intrapreso nel corso del 2016 con l'obiettivo di integrare in modo ancora più efficace le tematiche ESG (ambientali, sociali e di governance) con le strategie di business, a supporto dei processi industriali. Un percorso che ha portato in una prima fase alla rilettura di tutti gli aspetti di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale, a partire dalla valenza strategica che essi avranno nel settore, grazie al coinvolgimento di tutto il management. Questo ha permesso di individuare gli argomenti considerati chiave sia dall'impresa che dai portatori di interesse (temi materiali), attorno ai quali Italgas svilupperà nel corso del 2017 il proprio Piano di Sostenibilità.

### I TEMI PIÙ SIGNIFICATIVI

I temi materiali sono le questioni che, da un lato, sono percepite come rilevanti dagli stakeholder, in quanto potrebbero influenzare significativamente le loro aspettative, decisioni e azioni, dall'altro potrebbero generare rilevanti impatti economici, sociali e ambientali per le attività aziendali.





### Analisi di materialità: approccio metodologico

L'analisi di materialità è partita dall'individuazione delle tematiche presenti nelle principali linee guida di sostenibilità (ISO 26000, Global Compact e GRI-G4), considerate generalmente rappresentative della prospettiva esterna all'azienda in quanto individuate in contesti di dibattito e confronto multi-stakeholder a livello internazionale.

Tali tematiche sono state in seguito contestualizzate rispetto al settore Energy&Utilities, attraverso il benchmark condotto sull'ultimo Report di sostenibilità disponibile delle principali aziende del settore sulle aree di impegno dichiarate. Questa prima fase ha evidenziato una serie di tematiche rilevanti. Per definire poi la materialità si è proceduto ad analizzare:

1. lo scenario di settore, l'opinione pubblica e la rassegna stampa sull'azienda che consentono di valutare l'evoluzione dei fenomeni politici, economici e sociali, sia a livello globale che locale, che potrebbero influire nel breve e nel lungo periodo sulle strategie di Italgas;
2. la percezione delle tematiche dal punto di vista degli stakeholder esterni, attraverso l'ascolto dei responsabili delle diverse funzioni interne all'azienda. Questo ha permesso di rilevare opinioni, dubbi, spunti e osservazioni in termini di sostenibilità e governance da parte degli stakeholder con cui l'azienda quotidianamente si relaziona;
3. il Codice etico e la Politica di Salute, Sicurezza, Ambiente, Qualità ed Energetica adottati da Italgas;
4. le tematiche dal punto di vista interno dell'azienda attraverso interviste ai responsabili delle diverse funzioni.

La valutazione congiunta della significatività interna ed esterna ha portato all'individuazione delle aree prioritarie e di maggiore materialità per l'azienda.

Le principali categorie di stakeholder di Italgas, di seguito rappresentate, sono state identificate con il contributo diretto delle funzioni della società che hanno fornito una mappatura delle relazioni esistenti.

Italgas mantiene rapporti costanti di collaborazione con i propri stakeholder attraverso specifici canali di comunicazione, con l'intento di offrire un servizio coerente alle necessità e ai piani di crescita locali e nazionali e mette a disposizione le proprie conoscenze per favorire lo sviluppo delle attività.

#### MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



## Trasparenza, integrità e sicurezza come cultura d'impresa

Italgas chiede ai propri fornitori di prendere atto del proprio Modello 231, di rispettare i requisiti previsti dalla relativa legislazione (D.Lgs. 231/2001) e di aderire ai principi del proprio Codice Etico, operando nel rispetto della normativa in tema di sicurezza sul lavoro, di tutela della salute, di salvaguardia ambientale, nonché degli standard internazionali in materia di diritto del lavoro.

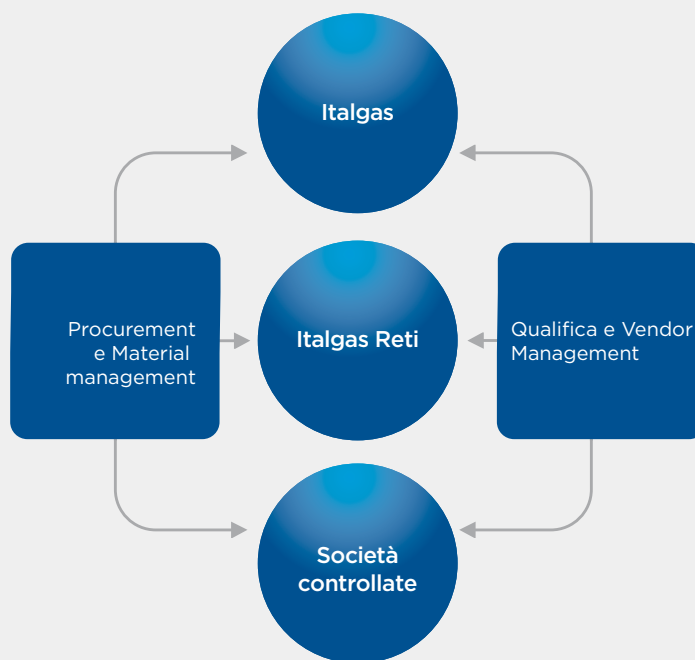
Trasparenza, imparzialità, responsabilità e sicurezza sono i temi che guidano l'operato di Italgas e attorno ai quali è possibile creare valore sociale.

Nelle prassi di approvvigionamento Italgas si relaziona con i fornitori in modo trasparente e, una volta avviato il rapporto di fornitura, cercando di coinvolgerli nel raggiungimento di performance durature nel tempo, in un'ottica di crescita reciproca e di creazione di valore.

I principi di prevenzione e tutela delle persone sono valori irrinunciabili per la Società che si assume un impegno specifico per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute nello svolgimento delle proprie attività.

### La gestione della Supply Chain in Italgas

All'interno della nuova struttura societaria, la qualifica dei fornitori è affidata alla funzione HSEQ & Vendor Management, che si occupa di dirigere e coordinare le attività connesse alla supply chain. Il nuovo sistema di qualifica, adottato a partire dal 2016, prevede che i fornitori di beni, lavori e servizi non vengano qualificati per ogni singola società, ma che ottengano un'idoneità "societaria", valida indistintamente all'interno del Gruppo<sup>1</sup>. Nel 2016 è stato implementato il Portale per la Qualifica e la Valutazione delle prestazioni dei Fornitori, quale unico canale per le richieste di nuova qualifica, aggiornamento o rinnovo.



### I NUMERI DEL PROCURATO 2016

2.315

i fornitori in  
vendor list

719

milioni  
il valore  
del procurato

1.356

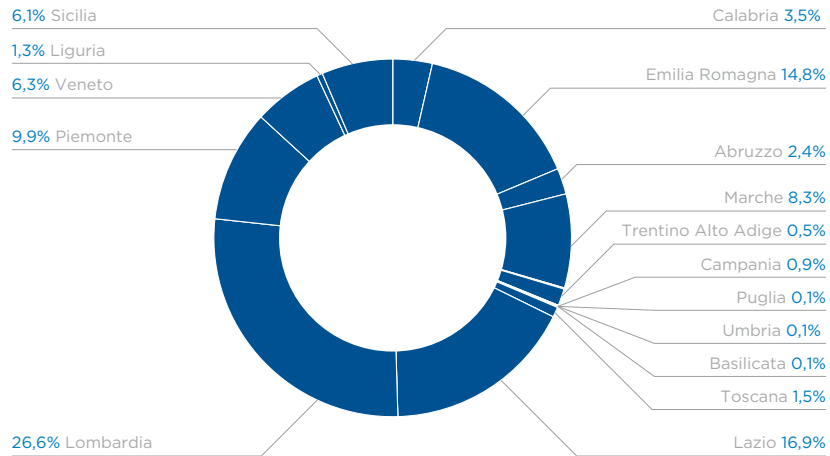
i contratti  
stipulati

99%

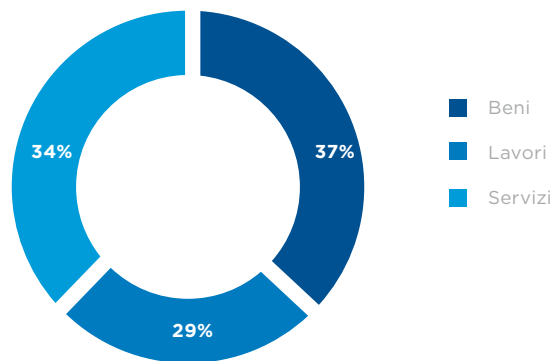
del procurato  
a fornitori italiani

<sup>1</sup> I fornitori di ACAM Gas non sono ricompresi in tale sistema di qualifica, in quanto ACAM Gas ha una gestione autonoma dei propri fornitori.

Distribuzione geografica fornitori



Procurato per natura merceologica (%)



DIVENTARE FORNITORI DI ITALGAS

**Il 100% dei Fornitori strategici (criticità A) è in possesso della certificazione ISO 9001 resa obbligatoria dalle procedure di qualifica anche per il 100% dei Fornitori di "Beni" con criticità B e C (Critici e non critici) e di "Lavori" con criticità B (Critici). Inoltre tutti i Fornitori di "Lavori" con criticità A e B (strategici e critici) sono in possesso della Certificazione ISO 14001 e OHSAS 18001.**

Le aziende che si candidano a fornire beni, servizi e lavori per il Gruppo Italgas<sup>2</sup> devono sostenere un processo di selezione dei fornitori, sia in fase di qualifica che di assegnazione dei contratti, che prevede la conformità ad una serie di requisiti standard ed offre pari opportunità a tutti i richiedenti. Oggetto di valutazione sono le capacità tecniche e gestionali, l'affidabilità economica e finanziaria, il profilo etico, incluse le referenze, l'impegno nella lotta alla corruzione, la tutela e protezione dell'ambiente, la promozione di condizioni di lavoro salutarie e sicure, e l'assenza di lavoro forzato e di sfruttamento

economico dei minori. Per le categorie merceologiche ritenute più critiche, quelle che appartengono alle classi A e B (su una scala a quattro livelli) le procedure prevedono requisiti più stringenti, come, ad esempio, il possesso da parte del fornitore di sistemi di gestione certificati secondo standard internazionali.

<sup>2</sup> I fornitori di ACAM Gas non sono gestiti da questo processo e non rientrano nei numeri riportati in questo paragrafo.

Dal Maggio 2016, Toscana Energia ha aderito al Sistema Procedurale di Qualifica di Italgas. Le Vendor list di Toscana Energia sono state caricate sul Sistema di Vendor Management, escludendo quei Fornitori già qualificati per Italgas.

Tutti i fornitori interessati sono stati informati del cambiamento e saranno oggetto di un processo di rinnovo della qualifica secondo i criteri utilizzati da Italgas. I fornitori che supereranno il processo di qualifica e saranno ritenuti idonei, potranno essere utilizzati da tutte le Società del gruppo Italgas. Coloro che non saranno ritenuti idonei, non potranno essere utilizzati nemmeno da Toscana Energia.

Fasi	Attività	I numeri 2016
Le verifiche nella fase di qualifica	Il fornitore qualificato, per diventare tale, deve compiere un iter di valutazione e analisi, strutturato in fasi differenti in funzione della natura e della criticità merceologica. I candidati più critici (classe di criticità A e B), che corrispondono a 256, su un totale di 2.219 fornitori qualificati, oltre ad essere valutati attraverso un'analisi della gestione dei rischi ambientali, economici e sociali, devono essere in possesso dei sistemi di gestione certificati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 4 audit sui fornitori critici in fase di qualifica.</li> <li>· 328 fornitori interessati da attività inerenti rinnovi e assegnazione di nuove qualifiche.</li> <li>· Svolte 290 verifiche reputazionali, con 6 irregolarità emerse.</li> <li>· Risolte 3 irregolarità, di cui una risalente al 2015. Per le restanti irregolarità non risolte, è stato sospeso il processo di qualifica.</li> </ul>
Il monitoraggio sui fornitori	Il fornitore è sottoposto ad audit, visite di ispezione e processi di valutazione delle prestazioni in itinere. Queste consentono anche di supportare il fornitore stesso nelle eventuali richieste di assistenza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Raccolti 672 feedback sulle prestazioni rese in fase di esecuzione del contratto.</li> </ul>
La valutazione delle performance dei fornitori con criticità A e B	Qualora il fornitore venisse meno agli impegni sottoscritti in fase di qualifica e di assegnazione del contratto, Italgas si riserva di prendere provvedimenti che consistono nella limitazione, sospensione, o revoca della qualifica e dell'incarico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Valutati 105 fornitori.</li> <li>· A fine del 2016 si contano 19 provvedimenti pendenti, di cui 13 ammonizioni e 6 sospensioni.</li> </ul>

L'intero processo è gestito attraverso il "Portale fornitori", uno strumento di scambio informativo che consente il trasferimento in tempo reale di informazioni, una migliore comunicazione (anche amministrativa) e l'offerta di formazione e informazione sui temi di interesse aziendale.

### Il processo di vendor management nel 2016

Fornitori <sup>(1)</sup>	Numero	Pratiche del lavoro <sup>(2)</sup>	Criteri ambientali	Diritti umani <sup>(3)</sup>
	2016	2016	2016	2016
<b>Beni</b>				
Fornitori qualificati	703	703	174	703
di cui con classe di criticità A e B	79	79	79	79
Fornitori qualificati nell'anno	132	132	42	132
di cui con classe di criticità A e B	20	20	20	20
<b>Lavori</b>				
Fornitori qualificati	281	281	113	281
di cui con classe di criticità A e B	80	80	80	80
Fornitori qualificati nell'anno	40	40	11	40
di cui con classe di criticità A e B	6	6	6	6
<b>Servizi</b>				
Fornitori qualificati	1.646	1.646	429	1.646
di cui con classe di criticità A e B	172	172	172	172
Fornitori qualificati nell'anno	230	230	88	230
di cui con classe di criticità A e B	28	28	28	28

<sup>(1)</sup> Un fornitore può essere in possesso, anche per diversa natura merceologica, di più qualifiche.

<sup>(2)</sup> Aspetti relativi a Salute e sicurezza.

<sup>(3)</sup> Aspetti etici (regolarità contributiva/DURC, legge 231, lavoro minorile, lavoro forzato, ecc.).

## TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

Prevenzione e tutela della salute e sicurezza sono temi irrinunciabili per Italgas.

La società si assume un impegno specifico per la prevenzione degli infortuni e la tutela della salute dei propri dipendenti.

La struttura organizzativa in materia di salute e sicurezza ambiente e qualità (HSEQ) prevede una distinzione tra compiti di indirizzo generale, che sono stati accentrati in Italgas, e compiti di indirizzo specifico, coordinamento e supporto alle unità operative che sono stati assegnati alle singole società. Queste possono operare con un adeguato livello di autonomia decisionale. Nel 2016 gli infortuni totali registrati per i dipendenti sono stati 23, di cui 14 sono riconducibili a incidenti sul lavoro e 9 in itinere. Agli infortuni totali corrispondono 1.316 giorni di assenza totali (872 senza considerare quelli in itinere) con un indice di frequenza di 4,09 e un indice di gravità di 0,23; escludendo gli infortuni in itinere gli indici risultano essere: frequenza 2,49 e gravità 0,16.

### Infortuni sul lavoro (numero) <sup>(\*)</sup>

	2014	2015	2016
Totale infortuni dipendenti	6	18	14
Totale infortuni contrattisti	1	4	8

<sup>(\*)</sup> Numero degli infortuni senza itinere.

### Indici infortunistici

	2014	2015	2016
<b>Dipendenti</b>			
Indice di frequenza <sup>(*)</sup>	1,15	3,34	2,49
Indice di gravità <sup>(**)</sup>	0,06	0,16	0,16
<b>Contrattisti</b>			
Indice di frequenza <sup>(*)</sup>	0,76	3,13	3,81
Indice di gravità <sup>(**)</sup>	0,13	0,35	0,09

<sup>(\*)</sup> Numero degli infortuni senza itinere, con inabilità di almeno un giorno, per milione di ore lavorate.

<sup>(\*\*)</sup> Numero di giornate di lavoro perse (giorni di calendario), relative a infortuni senza itinere con inabilità di almeno un giorno, per migliaia di ore lavorate. I dati non considerano gli infortuni mortali.

Italgas pone particolare attenzione alla sensibilizzazione e formazione del personale in merito ai rischi che derivano dallo svolgimento delle attività operative e sull'attuazione delle prescrizioni di sicurezza da adottare a salvaguardia della propria e dell'altrui incolumità. Alla crescita della "cultura della sicurezza" contribuiscono iniziative ormai consolidate come il "Trofeo Sicurezza Italgas", e il "Premio Zero Infortuni". Quest'ultimo viene assegnato a gruppi omogenei che hanno operato per 365 giorni consecutivi in assenza di infortuni. Sul versante esterno la prevenzione degli infortuni coinvolge in modo particolare le società appaltatrici che operano presso i cantieri di Italgas e i Comuni concedenti che, in fase di esame e approvazione dei progetti di intervento nel sottosuolo, vengono sensibilizzati rispetto alle possibili interferenze degli stessi con le esistenti reti di distribuzione del gas. A tale riguardo, nel 2016, è proseguita la rilevazione sistematica dei dati infortunistici degli operatori terzi (8 infortuni in ambito lavorativo, per un totale di 191 giorni persi). Per il personale che risulta esposto a specifici fattori di rischio Italgas attua la sorveglianza sanitaria periodica; nel corso del 2016 sono state registrate 2.424 visite.

## Il valore delle persone

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.

Il personale in servizio nel gruppo Italgas al 31 dicembre 2016 è pari a 3.570 persone, con un incremento complessivo di 272 unità rispetto al dato precedente.

Tale variazione è dovuta alla scissione dal Gruppo Snam delle società operative della Distribuzione del gas e alla costituzione di Italgas S.p.A., che ha determinato il ritorno nel perimetro aziendale di attività in precedenza svolte in outsourcing sulla base di contratti di servizio.

In particolare, le dinamiche occupazionali registrate nel corso del 2016 riguardano:

- un aumento di 355 persone, delle quali 112 per assunzioni dal mercato (di cui il 46% laureato e il 54% con diploma), 59 ingressi dal gruppo Snam e 184 per altre entrate nel servizio (es. rientro da aspettativa);
- una diminuzione di 83 persone delle quali 45 per risoluzione del rapporto di lavoro e 38 per altre uscite dal servizio (es. approvazione aspettativa).

Il turnover è cambiato negli anni prevalentemente a causa della modifica del perimetro aziendale (ingresso di AES nel 2014, ingresso di ACAM Gas nel 2015).

Circa il 97% delle persone in Italgas ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, il restante 3% si divide tra tempo determinato, apprendistato e contratti di inserimento.

### Personale Gruppo Italgas per inquadramento - (n.)

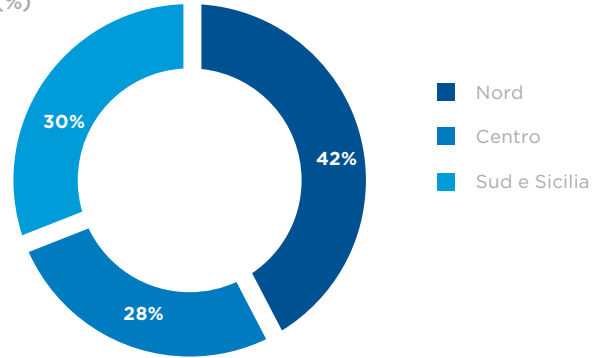
	2014	2015	2016
Dirigenti	25	30	56
Quadri	155	180	237
Impiegati	1.591	1.699	1.896
Operai	1.353	1.389	1.381
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3.124</b>	<b>3.298</b>	<b>3.570</b>

### Personale Gruppo Italgas per Società - (n.)

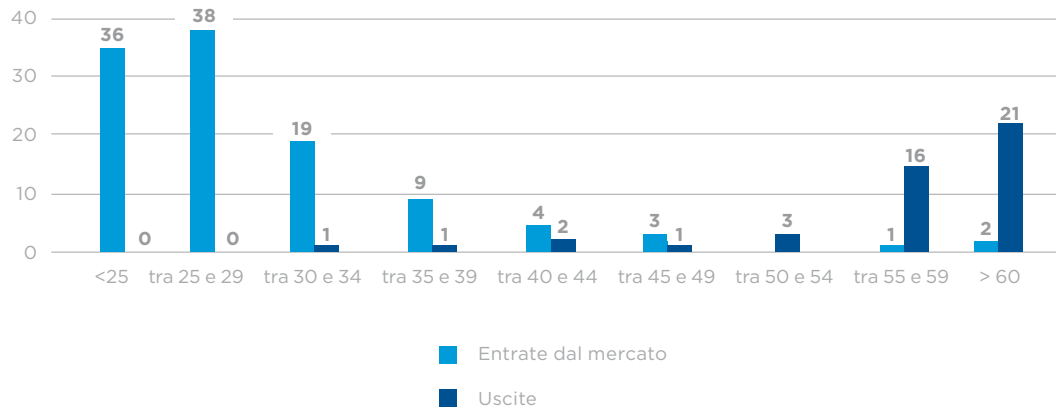
	2014	2015	2016
Italgas S.p.A.			337
Italgas Reti <sup>(*)</sup>	2.681	2.768	2.704
Napoletanagas	443	438	437
ACAM Gas		92	92
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3.124</b>	<b>3.298</b>	<b>3.570</b>

<sup>(\*)</sup> I dati del 2014 e 2015 di Italgas Reti comprendono 179 risorse della società AES Torino.

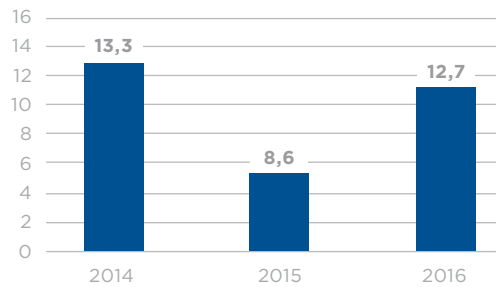
Personale del Gruppo per distribuzione geografica (%)



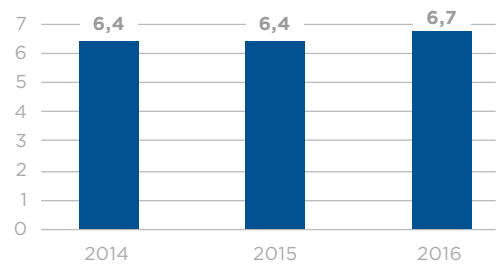
Entrate e uscite dal mercato per età - (n.)



Tasso di turnover (%)<sup>(\*)</sup>



Tasso di assenteismo (%)<sup>(\*\*)</sup>



(\*) Tasso di turnover = ((entrate+uscite)/organico medio a servizio)\*100.

(\*\*) Il tasso di assenteismo include le ore di assenza per: malattia, infortuni, assenze non giustificate, ritardi oltre la flessibilità, permessi retribuiti e non, congedi parentali, congedi per accudire familiari malati (legge 104/92), per sostenere esami universitari e per la morte di parenti prossimi. I dirigenti non sono compresi nel calcolo.

## Personale Gruppo Italgas per tipologia contrattuale - (n.)

	2014	2015	2016
Tempo indeterminato - Full time	3.036	3.216	3.432
Tempo determinato	1	-	1
Apprendistato/inserimento	51	44	96
Tempo indeterminato - Part time	36	38	41
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3.124</b>	<b>3.298</b>	<b>3.570</b>

Italgas considera la diversità un patrimonio aziendale e non ammette alcuna forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche o religiose. Rispetta la dignità di ciascuno garantendo pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro.

La presenza femminile in azienda è pari al 10,7%, in crescita nell'ultimo triennio. In particolare, la presenza femminile nell'area manageriale (Dirigenti e Quadri) è pari al 12,3%, con un trend in aumento se si considera che i nuovi inserimenti dal mercato di risorse laureate vedono la presenza femminile salire a circa il 27%. L'aumento della presenza femminile rispetto al 2015 è dovuta al fatto che nel 2016, grazie alla costituzione della struttura di Italgas Corporate, sono state trasferite da Snam un numero consistente di dipendenti donne.

## Presenza femminile - (n.)

	2014	2015	2016
Totale dipendenti	3.124	3.298	3.570
- di cui donne	264	285	383
Presenza femminile - (%)	8,5	8,6	10,7
Donne assunte dal mercato	3	8	14

## Presenza femminile per inquadramento - (n.)

	2014	2015	2016
Dirigenti	-	1	7
Quadri	14	14	29
Impiegati	249	266	343
Operai	1	4	4
<b>Totale</b>	<b>264</b>	<b>285</b>	<b>383</b>

## Personale appartenente a categorie protette - (n.)

	2014	2015	2016
Dipendenti appartenenti a categorie protette	171	169	182



## NUOVO ASSETTO ORGANIZZATIVO

La costituzione di Italgas S.p.A. è stata accompagnata dal disegno di un nuovo assetto organizzativo e manageriale e ha richiesto la ricerca anche dal mercato esterno di risorse esperte e qualificate, inserite nelle principali unità centrali di staff: Affari legali, societari e compliance, Relazioni esterne e Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Affari regolatori, Finanza e Servizi, Sviluppo commerciale, Security, Human Resources and Organization. Anche Italgas Reti ha inserito un consistente numero di nuove risorse per potenziare sia l'area tecnica sia l'area commerciale.

In particolare, nella funzione delle Operations, è stata significativamente rafforzata l'area dell'Ingegneria di sede (per le attività di progettazione e quelle di verifica rete) con l'inserimento di giovani ingegneri e con il completamento del team dei direttori lavori assunti da diverse società di ingegneria esterne, con esperienza e competenze specifiche e diversificate nell'attività di direzione e controllo dei cantieri.

Il rafforzamento delle Operations ha coinvolto anche l'area di Gestione Rete, le attività di sede di Coordinamento esercizio, i distretti e i centri operativi attraverso inserimenti mirati di laureati in ingegneria per le unità di Ingegneria e controllo lavori oltre che di tecnici diplomati per le attività tecnico operative dei centri.

Anche l'area dello Sviluppo Commerciale è stata interessata da un rafforzamento, manageriale e operativo, con l'inserimento dal mercato di manager con esperienza e giovani laureati in discipline economiche e ingegneristiche.

Il significativo piano di inserimenti realizzato nel 2016 ha consentito quindi al Gruppo di arricchirsi con una nuova compagine di giovani che si occuperanno di attività critiche per il business e determinanti per lo sviluppo della strategia di Italgas: presidio del know-how tecnico, progettualità e innovazione, conoscenza del mercato della distribuzione, delle logiche e delle attività finalizzate alla partecipazione e gestione delle gare d'ambito. I nuovi inserimenti sono accompagnati da un percorso formativo ed esperienziale che si sviluppa nell'arco dei primi anni attraverso momenti di aula, affiancamenti e attività on the job e partecipazione a gruppi di lavoro.

## SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

Formazione dei dipendenti per inquadramento e genere - (n. partecipazioni)<sup>3</sup>

	2014	2015	2016
Dirigenti	89	111	158
Quadri	394	602	1.054
Impiegati	3.754	2.884	8.803
Operai	4.066	1.845	4.107
Totale partecipazioni	8.303	5.442	14.122
- di cui uomini	7.922	5.181	13.177
- di cui donne	381	261	945
<b>Totale partecipanti</b>	<b>2.761</b>	<b>2.380</b>	<b>3.266</b>

Ore di formazione erogate per inquadramento e genere - (n.)

	2014	2015	2016
Dirigenti	525	1.199	792
Quadri	3.368	7.649	7.563
Impiegati	31.963	43.918	79.052
Operai	56.595	18.501	25.708
Totale ore	92.450	71.266	113.115
- di cui a uomini	89.342	67.246	106.892
- di cui a donne	3.108	4.020	6.223

**Erogate nel 2016 oltre 113 mila ore di formazione a 3.266 partecipanti per un totale di 14.122 partecipazioni. Ogni dipendente Italgas ha mediamente usufruito di oltre 31 ore di formazione in circa quattro diverse occasioni di formazione nel corso dell'anno.**

Lo sviluppo delle risorse umane è favorito da percorsi di crescita nei quali si combinano attività di formazione e di mobilità interna (cambiamenti di ruolo, di funzione aziendale o di ambito territoriale).

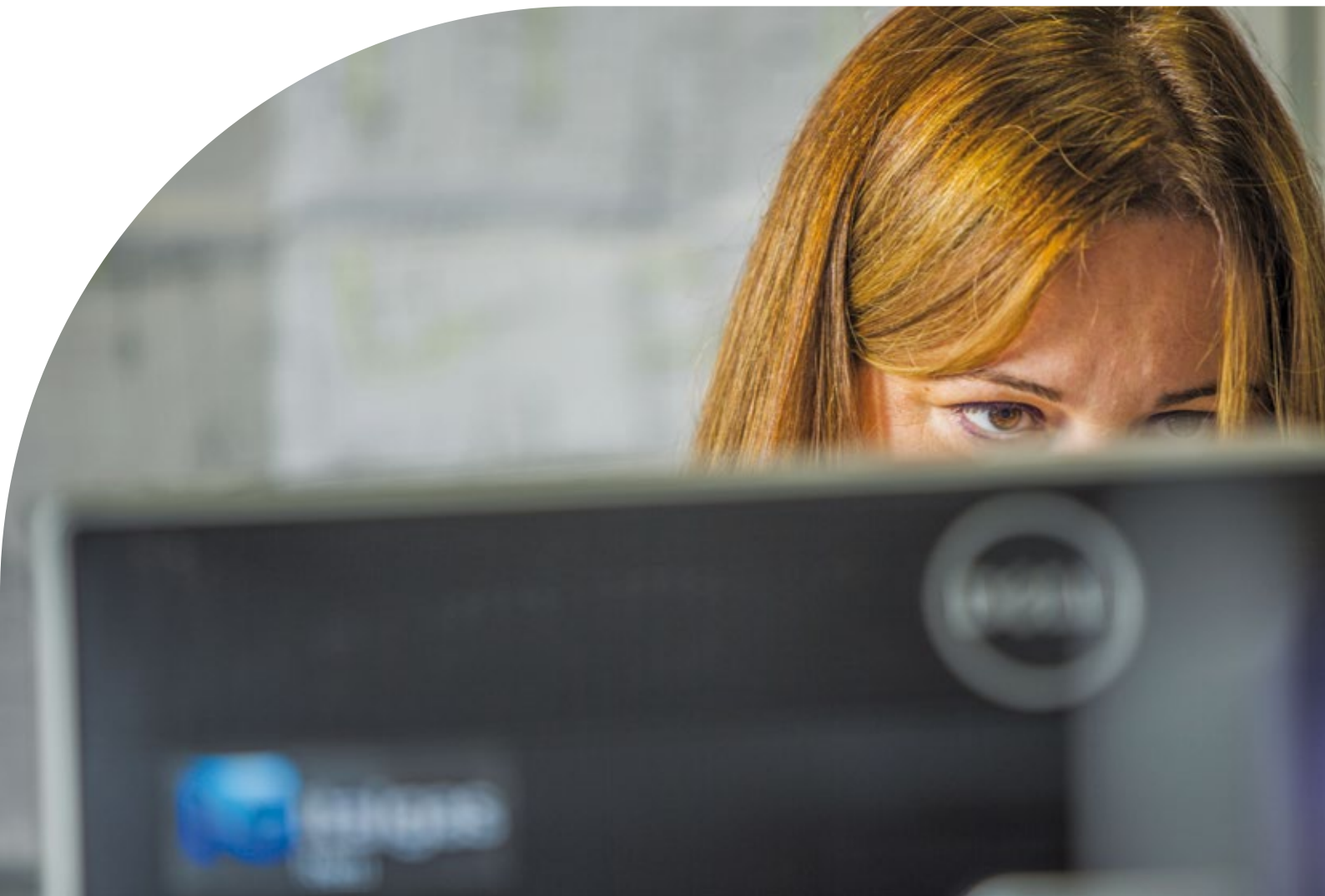
La formazione in Italgas è finalizzata ad assicurare l'accrescimento delle competenze richieste dalle strategie di business. Il know-how tecnico-specialistico, caratteristico di tecnici e operai, viene trasferito e valorizzato attraverso lo sviluppo di competenze peculiari nelle attività di manutenzione.

Ad ogni famiglia professionale e alle nuove risorse sono destinate attività formative dedicate.

<sup>3</sup> Tutti i dati relativi alla formazione non ricomprendono il personale di ACAM Gas. I dati riportati sono stati elaborati in riferimento alla consistenza dell'organico al 31/12/2016. Non sono pertanto conteggiate le ore di formazione fruita dalle risorse che sono uscite nel corso del 2016 (dimissionari e trasferimenti a Snam).

I momenti di valutazione delle prestazioni, dell'esperienza e del know-how, consentono da un lato di determinare l'apporto individuale all'organizzazione e di definire i progressi maturati, dall'altro, di delineare le aree di miglioramento su cui agire ulteriormente.

Rispetto al 2015, il volume complessivo dell'attività formativa (numero interventi, ore erogate, partecipazioni) risulta significativamente incrementato in coerenza con gli obiettivi strategici di miglioramento e di implementazione del modello organizzativo operativo e in virtù del fatto che è stata considerata tutta la formazione svolta dal personale del Gruppo Italgas in forza al 31 dicembre 2016 durante tutto l'anno solare (compresa la formazione erogata da Snam).



Le attività formative realizzate nel 2016 sono sintetizzate nella seguente tabella:

Descrizione	Ore erogate (n.)	Partecipazioni (n.)	Destinatari
Formazione manageriale: percorsi di general management interaziendale nuovi corsi per miglioramento di soft skills, ecc..	2.856	309	Dirigenti, Quadri, Impiegati
Formazione Manageriale: Percorsi di inserimento	432	26	Neolaureati inseriti nel Gruppo nel corso del 2016
Formazione dedicata alla manutenzione impianti e alla conoscenza di sistemi tecnici	72.624	6.115	Popolazione tecnica operativa impiegatizia e operaia
Formazione tecnico-professionale dedicata alla conoscenza di processi e sistemi	3.171	381	Dirigenti, Quadri
Lingue straniere	1.976	65	Dirigenti, Quadri, Impiegati
Formazione su tematiche di compliance (Codice etico, modello 231 e anticorruzione, Sistema di Controllo interno sull'Informativa Societaria, ...)	3.030	1.505	Dirigenti, Quadri, Impiegati
Formazione sulle tematiche di Salute e Sicurezza dei Lavoratori, Ambiente, Qualità <sup>(*)</sup>	29.026	5.721	Dirigenti, Quadri, Impiegati e Tecnici, Operai
	113.115	14.122	

<sup>(\*)</sup> 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.

### Sistemi di compensation

Il Gruppo 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.

## COMUNICAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

### Comunicazione interna

La scissione da Snam e la quotazione in Borsa hanno portato Italgas a ridefinire la propria comunicazione in coerenza con le strategie, valori e obiettivi della nuova società, al fine di promuovere e sostenere il cambiamento, stimolando nuove visioni, contribuendo al cambiamento della cultura aziendale e ispirando nuovi comportamenti.

Il panel di strumenti di comunicazione di Italgas è diversificato per meglio cogliere le esigenze di comunicazione della realtà aziendale. Gli strumenti vengono modulati in base ai contenuti e al target di riferimento.

A fine 2016 è stato inaugurato il nuovo portale intranet di Gruppo, canale privilegiato verso le persone che lavorano nella società e che, negli ultimi mesi del 2016, ha rappresentato il principale strumento per veicolare le informazioni legate alla nuova realtà di Italgas.

### IGAS, il nuovo portale intranet del Gruppo Italgas



Il nuovo portale del Gruppo Italgas: "IGas", consente alle persone di Italgas di avere un unico punto di accesso a notizie, informazioni, applicativi, siti tematici, aree di collaborazione. Il portale è stato progettato per essere di immediato e semplice utilizzo ed è fruibile su ogni tipo di dispositivo (PC, tablet e smartphone).

La home page del portale è lo spazio in cui si alternano notizie "in primo piano", argomenti in evidenza, lancio di iniziative aziendali, pop-up. Attraverso il portale sono diffuse gallery con video e foto, strumenti capaci di raccontare, con l'immediatezza tipica delle immagini, esperienze ed eventi aziendali.

### Analisi di clima

#### Aree oggetto di indagine

- Engagement
- Risorse e Strumenti disponibili
- Il mio lavoro
- Opportunità di crescita
- La Formazione
- Innovazione
- Performance, Retribuzione e Riconoscimenti
- Il Top Management
- La Cooperazione
- Il mio Responsabile
- Il mio Team
- Cambiamento
- Gli Obiettivi
- Gestione delle diversità
- Salute e Sicurezza

Nell'ambito del gruppo Snam, Italgas ha realizzato per l'anno 2016 un'indagine di clima destinata a tutta la popolazione aziendale, che ha registrato un tasso di risposta da parte dei dipendenti dell'azienda pari al 77% (percentuale significativamente migliorata rispetto alla precedente indagine del 2013 pari al 63%). Tra gli obiettivi della survey quelli di misurare i livelli di engagement, identificare le condizioni organizzative che favoriscono o ostacolano la positività del clima interno e il coinvolgimento delle persone, evidenziare possibili aree di intervento e attivare un piano di azioni per il miglioramento del clima interno. Rispetto alla precedente indagine del 2013, i risultati hanno evidenziato un miglioramento significativo per tutte le tematiche, con risultati particolarmente positivi soprattutto nella percezione del vertice, etica, gestione della diversità e opportunità di

crescita. Alti i valori legati all'orgoglio e al senso di appartenenza.

Tra le aree di miglioramento si evidenziano: obiettivi, performance retribuzione e riconoscimenti, il rapporto con il capo, la cooperazione tra funzioni.

### Relazioni Industriali

Nel corso del 2016 il rapporto tra Italgas e le Organizzazioni Sindacali è stato caratterizzato dal confronto sui temi afferenti la scissione dal Gruppo Snam e successiva quotazione in Borsa di Italgas S.p.A.

Il percorso si è declinato in numerosi incontri, necessari sia per l'illustrazione dell'operazione, che per la predisposizione di condizioni favorevoli per il passaggio del personale tra le società coinvolte da questa operazione straordinaria.

Nel corso del 2016 complessivamente si sono svolti 72 incontri con le Organizzazioni Sindacali (27 nazionali e 45 locali).

Italgas garantisce a tutti i dipendenti il diritto a manifestare liberamente il proprio pensiero, anche aderendo ad associazioni sindacali e consentendo liberamente di svolgere attività sindacale; i dipendenti di Italgas, infatti, possono usufruire di permessi dedicati, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore e dal contratto di categoria applicato.

A fine del 2016 il 57 % dei dipendenti risulta essere iscritto ad un'organizzazione sindacale.

Nel corso del 2016 si è dato corso al rinnovo delle Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), a conferma dell'importanza del ruolo rivestito da questo soggetto, individuato quale interlocutore per la contrattazione di secondo livello - come sancito nel Protocollo sulle Relazioni Industriali del 17 ottobre 2013 e dall'accordo del 18 aprile 2016 che ne ha rimodulato la composizione.

Le dinamiche negoziali, coerentemente con quanto previsto dalle sopraccitate intese, hanno condotto alla definizione tra le Parti degli indicatori di produttività e redditività del Premio di Partecipazione per l'anno 2016 per tutte le Società del Gruppo Italgas. Sono in fase ormai avanzata le trattative per il rinnovo del contratto nazionale di lavoro applicato Gruppo, che si concluderanno nel 2017.

Il contenzioso giudiziale nel Gruppo Italgas con dipendenti ed ex dipendenti si attesta su una numerosità fisiologica, mediamente stabile nel tempo, e in diminuzione; le casistiche tipiche attengono a differenze di inquadramento e relativa retribuzione, richieste economiche e impugnative di provvedimenti disciplinari comminati, anche di tipo espulsivo.

#### Contenzioso lavoro dipendenti - (n.)<sup>4</sup>

	2014	2015	2016
<b>Totale contenziosi pendenti al 31.12</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>23</b>
Aperti nell'anno di riferimento	44	25	22
Chiusi nell'anno di riferimento	41	25	35

#### WELFARE AZIENDALE<sup>5</sup>

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

<sup>4</sup> I dati relativi ai contenziosi con i dipendenti non comprendono ACAM Gas.

<sup>5</sup> Il sistema di welfare non copre i dipendenti di ACAM Gas.

## Famiglia

**Soggiorni estivi e di studio** rivolti ai figli dei dipendenti.

*Coinvolti 172 ragazzi per un costo pari a 346.600€.*

**Rimborso spese asili nido**

*Erogate ai dipendenti 25 rimborsi per le rette dell'asilo nido, per un valore di 20.756€.*

**Acquisto a condizioni agevolate**

dei libri di testo scolastici e **rateizzazione** in busta paga del costo sostenuto.  
*Acquistati libri per 18.663€ (102 dipendenti ne hanno usufruito).*

**Borse di Studio** per i figli dei dipendenti e **Prestito scuola** per supportare le spese scolastiche.

*Erogate 17 borse di studio per un valore pari a 8.500€ e 9 prestiti scolastici dal valore complessivo di 2.700€.*

**S.O.S. Famiglia:** sportello di ascolto per problematiche personali e familiari gestito da un professionista (psicologo/assistente sociale).

**Maternità, adozioni e affidamento:** una guida per i genitori.

## Salute e benessere

**Programma di diagnosi oncologica precoce** in collaborazione con la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori.

*Effettuate 471 visite dal valore di 20.434€.*

**Check-up sanitari:** destinati alla popolazione manageriale.

**Convenzioni con centri sportivi** a condizioni vantaggiose.

**Cura dell'alimentazione** promossa grazie ad una ristorazione aziendale di qualità e al servizio take-away per uso privato.

**Workplace Health Program:** promosso dalla Regione Lombardia, con il supporto scientifico dell'Asl e la collaborazione di medici competenti, volto a migliorare la vita delle persone del Gruppo.  
*Coinvolti: 27 dipendenti al seminario collettivo e 20 ai percorsi individuali, della campagna di disassuefazione dal fumo; 500 dipendenti all'iniziativa Snam Senza Frontiere, per incentivare l'attività fisica.*

Convenzione con il CCM (Centro Cardiologico Monzino) per l'erogazione in regime privato totale di **prestazioni specialistiche** rivolte ai dipendenti e familiari.

## Tempo per Te

**Gestione del tempo:**

- flessibilità ingresso/ uscita/ pausa mensa;
- flessibilità orario a beneficio degli impiegati ("zainetto");
- conto ore per recuperare con permessi, le ore di straordinario.

**"Partenza da casa"** per il personale tecnico che, con il mezzo aziendale, può raggiungere direttamente il primo punto di intervento previsto.

**L'esperto Risponde:** assistenza in ambito legale e fiscale.

## Risparmio e relazioni

**Microcredito:** prestito richiesto all'azienda a tasso agevolato, fino ad un importo massimo di 5.000€.  
*Erogato 3.053.000€ in microcredito, a 689 dipendenti.*

**Mobilità sostenibile:** abbonamenti agevolati ai mezzi pubblici.  
*Erogati 112 abbonamenti dal valore complessivo di 47.012€.*

**Convenzioni:** condizioni agevolate su polizze assicurative, carte di credito bancarie, noleggio di automobili, prodotti di marca, prenotazioni di vacanze.



**IG**  
Italgas







## Innovazione per la sicurezza e la qualità del servizio

L'innovazione e l'adozione di tecnologie al servizio del cliente e del personale rivestono per Italgas un ruolo centrale nel miglioramento degli standard di qualità e sicurezza del servizio, con ricadute anche sull'efficienza complessiva del sistema distributivo. Il mantenimento di elevati standard di qualità sia tecnica che commerciale, in linea con i principi di efficienza e continuità, è un obiettivo perseguito fin dalle fasi di progettazione e realizzazione delle reti di distribuzione e successivamente nella gestione del servizio.

In questo senso, Italgas ha mantenuto anche nel 2016 i livelli di eccellenza già raggiunti negli ultimi anni in relazione agli standard di qualità stabiliti dall'Autorità con la Delibera ARG/gas n. 120/08. Tali indici sono sia di tipo commerciale (afferenti prevalentemente la preventivazione e l'esecuzione dei lavori presso i clienti finali, l'attivazione e la disattivazione della fornitura, il rispetto degli appuntamenti) sia di tipo tecnico (relativi ai tempi di pronto intervento e al numero di controlli effettuati per l'odorizzazione).

I risultati raggiunti nel 2016 sono sintetizzati nella seguente tabella

Ambito di attività	Risultati
Rispetto del tempo massimo fissato per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale (%)	97,6
Rispetto della puntualità negli appuntamenti concordati col cliente (%)	98,3
Rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione (%)	53,0
Rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione (%)	55,4
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (%)	96,1

### LO SMART METERING GAS PER LE CITTÀ DEL FUTURO

Secondo i risultati di una ricerca dell'Osservatorio Internet of Things della School of Management del Politecnico di Milano, la creazione di una SUI volta a offrire tre servizi (lo smart metering gas, illuminazione intelligente, raccolta rifiuti) in una città di medie dimensioni consente, rispetto a una realizzazione non coordinata di questi stessi tre servizi, un risparmio del 25%-50% dei costi di investimento e del 50%-70% dei costi operativi

L'ICT integrata nei servizi e infrastrutture per la comunità ha visto negli ultimi anni la diffusione delle prime applicazioni per le *smart cities*, tra cui quelle per l'illuminazione intelligente e la mobilità. In questo contesto, il settore della distribuzione del gas sta dando il proprio contributo con l'implementazione su larga scala dello *smart metering*. Lo smart metering è uno dei fattori che potranno accelerare il passaggio dalle applicazioni tecnologiche puntuali a una vera e propria infrastruttura di comunicazione su scala urbana, condivisa tra più applicazioni, per il trasporto e la gestione delle informazioni che derivano dalla vita della città: la cosiddetta *Smart Urban Infrastructure* (SUI) attraverso cui

creare un maggiore impatto sulla vita e il benessere degli individui e delle comunità, in una logica di *smart communities*.

**Entro il 2018 almeno il 60% dei contatori gas presenti nelle case dovranno obbligatoriamente essere connessi, in modo da abilitare la telelettura e consentire di emettere le fatture sulla base dei consumi effettivi. Nel 2016 gli investimenti destinati al piano di sostituzione dei misuratori tradizionali con quelli elettronici, nell'ambito del progetto della telelettura, sono stati pari a 112 milioni di euro.**

In questo senso, Italgas è impegnata nella progressiva sostituzione dei contatori del gas in funzione presso gli utenti finali con apparecchi di nuova generazione e dotati di nuove funzionalità. Il processo di innovazione del sistema di misura, regolato dalla Delibera ARG/gas n. 155 del 22 ottobre 2008, ha tra gli obiettivi proprio quello di facilitare l'innovazione tecnologica dei gruppi di misura e il processo di contabilizzazione del gas naturale prelevato dagli utenti finali, di migliorare la qualità del servizio di misura, di vendita e di distribuzione del gas naturale e di favorire la consapevolezza dei consumi. Per rispettare tale obbligo, Italgas ha previsto la sostituzione di circa 3,7 milioni di misuratori entro

il 2018, di cui 1,1 milioni già sostituiti e 2,6 milioni ancora da sostituire.

### Gas 2 Go

Il progetto è stato concepito per migliorare il servizio e la gestione degli interventi tecnici in mobilità. Il personale tecnico viene dotato di un iPad con numerose funzionalità che permettono di facilitare il lavoro sul campo. L'applicazione Gas 2 Go è integrata con la banca dati aziendale, con i sistemi informatici e la cartografia informatizzata e permette di visualizzare informazioni quali: storico degli interventi; lista di interventi assegnati; lista dei materiali necessari per eseguire un'attività; priorità e urgenze; cartografia informatizzata; esito degli interventi; ma anche di partecipare a corsi di formazione erogati in e-learning. Questa tecnologia, già consolidata, ha prodotto negli ultimi anni risultati concreti come l'attivazione di un processo paperless, la razionalizzazione dei percorsi con la conseguente riduzione dei km percorsi quotidianamente dai tecnici e la conseguente riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, l'aumento della produttività, la riduzione dei tempi nell'esecuzione dei lavori e dell'attività di back office, la riduzione dei margini d'errore dovuti a imprecisioni nella trascrizione dei dati.

## IN SICUREZZA CON LA TECNOLOGIA

L'odorizzazione è un'attività fondamentale per la sicurezza della distribuzione, perché consente di riconoscere la presenza del gas, altrimenti inodore e incolore, in caso di dispersioni accidentali.

**Dagli anni '50, Italgas possiede un centro di eccellenza al cui interno vengono sviluppati sistemi e prodotti innovativi per ogni singolo processo produttivo e vengono presidiate le diverse attività specialistiche connesse alla distribuzione del gas.**

Italgas, in questo campo, oltre a utilizzare già impianti di odorizzazione dotati dei più moderni sistemi automatici a iniezione per il dosaggio della sostanza odorizzante in funzione dei volumi di gas distribuiti, è impegnata in diversi progetti di sviluppo tecnologico.

Nel 2016 l'azienda ha continuato ad investire nello sviluppo del progetto "Ottimizzazione del volume

di odorizzante immesso in rete”, che ha visto la realizzazione, presso alcuni impianti di riduzione, di prove sperimentali relative ad un sistema innovativo di controllo del grado di odorizzazione al variare delle condizioni di erogazione del gas o dell'assetto fluidodinamico della rete.

Sempre nel 2016 è stato avviato un progetto volto a testare in campo un sistema ad iniezione per l'ottimizzazione del processo di odorizzazione delle reti di distribuzione a GPL, con l'obiettivo di garantire il grado di saturazione di miscela odorizzante TBM nel flusso erogato dalle stazioni GPL, specialmente in presenza di bassissime portate.

Un altro campo di intervento è la messa in sicurezza degli edifici in caso di eventi sismici. Italgas è stata la prima azienda in Italia ad installare valvole in grado di rilevare le sollecitazioni trasmesse dalle scosse e interrompere automaticamente il flusso del gas. In seguito alle sperimentazioni passate, che hanno coinvolto il Centro e il Sud Italia, il numero dei progetti di installazione delle valvole antisismiche è ulteriormente cresciuto e destinato ad aumentare ulteriormente.

## Il Laboratorio Italgas Reti

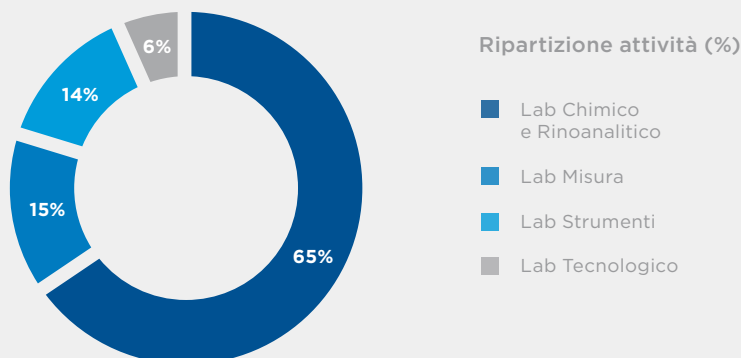
**Nel 2016 il LAB Italgas Reti ha effettuato complessivamente 18.600 prove, di cui 9.381 prove accreditate e 27 tarature accreditate.**

La società ha fra i suoi asset un centro di eccellenza tecnologia in grado di operare secondo gli standard ISO (International Organization for Standardization). Tra gli ambiti di intervento vi sono: le prove rinoanalitiche; le prove strumentali sull'odorizzazione del gas; la taratura dei contatori gas e di altra

strumentazione a supporto delle attività di distribuzione del gas e le prove meccaniche sui materiali di rete. Il Centro partecipa anche a progetti internazionali volti allo studio e allo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e supporta l'evoluzione delle conoscenze del settore contribuendo alla pubblicazione di articoli di ricerca applicata su riviste sia nazionali che internazionali.

Composto da quattro laboratori (Chimico e Rinoanalitico, Misura, Strumenti e Tecnologico), il LAB Italgas Reti utilizza metodi di prova e di campionamento coerenti con Norme nazionali/internazionali (UNI, CEI, ISO, IEC, EN, ecc.); la normativa di riferimento viene costantemente aggiornata, conservata e comunicata.

Grazie alla capacità di anticipare l'evoluzione del settore e di sviluppare know-how esclusivo, il LAB Italgas Reti ha assunto un ruolo cardine nel contesto nazionale, mettendo la sua professionalità a disposizione non solo delle aziende del Gruppo ma anche di altri operatori del settore.



### Servizi di Italgas per la sicurezza

Il presidio di Italgas sulla propria rete di distribuzione è svolto attraverso:

**Pronto intervento:** a fronte di guasti e dispersioni di gas, attraverso un unico Numero Verde Pronto Intervento Italgas (800 900 999), attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, è possibile mettersi in contatto con i Centri Operativi dislocati sul territorio nazionale per l'immediato intervento tecnico, per le verifiche, le operazioni tecniche del caso e per la salvaguardia di tutti i cittadini interessati.

**Ricerca programmata dispersioni:** ogni anno Italgas ispeziona decine di migliaia di chilometri di condotte registrando standard qualitativi superiori a quelli stabiliti dall'Autorità di regolazione. Nella realizzazione di questa attività, oltre ai tradizionali apparecchi a ionizzazione di fiamma o a semiconduttore, Italgas utilizza strumentazioni evolute come i rilevatori laser che permettono di ottenere una migliore selettività, risoluzione e capacità di intervento. Questo servizio consente la tempestiva eliminazione di eventuali fuoriuscite di gas dall'impianto di distribuzione, anche molto piccole, e costituisce un esame dell'affidabilità della rete su cui fondare la programmazione degli interventi di manutenzione e di riqualificazione.



## La responsabilità verso l'ambiente e il territorio

Italgas adotta un approccio responsabile e trasparente per garantire la compatibilità tra le infrastrutture e il territorio, gestire in modo efficiente le risorse naturali ed energetiche e contenere l'impatto ambientale derivante dalle proprie attività. Gli impatti ambientali più significativi riguardano le emissioni in atmosfera derivanti sia dai processi di combustione sia dai rilasci dalle reti di gas naturale, oltre ai rifiuti generati dalle attività di costruzione e manutenzione delle reti e dal recupero di aree industriali. Italgas è infatti impegnata nella realizzazione di un ampio programma di riqualificazione ambientale dei siti dismessi dove in precedenza veniva prodotto il gas manifatturato.

La gestione ambientale e quella dell'energia si basano sull'adozione di sistemi di gestione certificati rispettivamente secondo gli standard ISO 14001 e ISO 50001.

### Ricerca e innovazione in campo ambientale

Italgas partecipa al gruppo europeo di ricerca GERG (**Groupe Européen de Recherches Gazières** o European Gas Research Group), per condividere progetti di ricerca ed innovazione con altri trasportatori e distributori europei di gas naturale. In tale ambito l'attività della Società è incentrata sullo studio di metodi condivisi per stimare le emissioni di gas naturale dalle reti di distribuzione, ed in particolare sulla rivalutazione degli indici di emissione delle reti e degli impianti di distribuzione. Tutto questo in conformità con uno scenario tecnologico in continuo cambiamento in termini di materiali, apparecchiature, e tecnologie di giunzione.

## EFFICIENZA ENERGETICA E CARBON FOOTPRINT

**A parità di energia utilizzata, l'anidride carbonica prodotta dalla combustione del gas naturale è il 25-30% in meno rispetto ai prodotti petroliferi e il 40-50% in meno rispetto al carbone. Ulteriori benefici derivano dalla possibilità di utilizzare il gas naturale in applicazioni e tecnologie ad alto rendimento come le caldaie a condensazione, gli impianti di cogenerazione, e i cicli combinati per la produzione di energia elettrica.**

Italgas adotta le migliori tecnologie e soluzioni per il contenimento dei consumi energetici e delle emissioni di gas ad effetto serra. Nel 2016 il consumo energetico è risultato pari a 575 TJ ed è rimasto sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente. L'energia viene impiegata prevalentemente per uso industriale. Il gas naturale è la fonte energetica più utilizzata, seguito dall'energia elettrica e dal gasolio. L'aumento dei consumi energetici registrati nel 2015, rispetto all'anno precedente, è dovuto alle nuove centrali di pompaggio e all'inclusione della parte ICT, relativa alle società del Gruppo Italgas. I principali gas a effetto serra (GHG) prodotti sono l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), prodotta nei processi

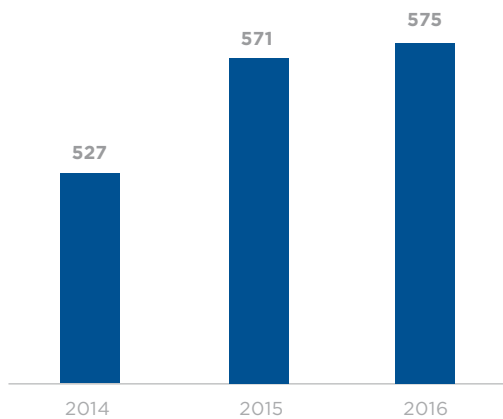
di combustione e direttamente correlata al consumo di combustibili e il metano (CH<sub>4</sub>) contenuto nel gas naturale rilasciato in atmosfera durante il normale esercizio degli impianti. Nel 2016 le emissioni totali di GHG (dirette Scope 1, indirette Scope 2<sup>6</sup> e Scope 3) sono state pari a circa 715 mila tonnellate di CO<sub>2eq</sub>, in leggero aumento rispetto al 2015 a causa della crescita delle emissioni di scope 3<sup>7</sup>, dovute per la quasi totalità alla supply chain. L'aumento delle emissioni di Scope 3 dovuto alla maggiore esternalizzazione delle attività è stato parzialmente bilanciato dalla riduzione delle emissioni di scope 1.

Nel 2016 le emissioni di gas naturale sono rimaste sostanzialmente invariate rispetto al 2015, attestandosi a circa 28 milioni di m<sup>3</sup>. Il sensibile decremento registrato nel 2015 è imputabile principalmente alla revisione della metodica di stima delle emissioni, che ha determinato l'aggiornamento dei fattori di emissione unitari, a seguito di uno specifico progetto dedicato.

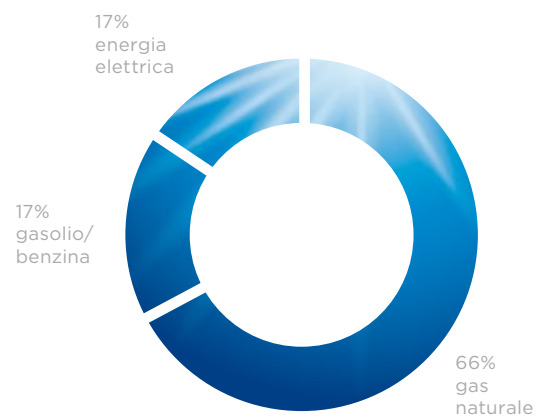
<sup>6</sup> La CO<sub>2eq</sub> indiretta derivante dall'utilizzo di energia elettrica non da fonti rinnovabili è stata calcolata considerando il fattore aggiornato pubblicato da ISPRA pari a 324 gCO<sub>2</sub>/kWh.

<sup>7</sup> Le emissioni CO<sub>2eq</sub> indirette Scope 3 *supply chain e business travel* non comprendono ACAM Gas per tutto il triennio di rendicontazione e AES Torino per il 2014 e il 2015".

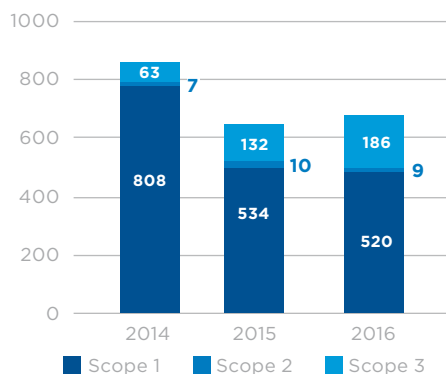
Consumi di energia (TJ)



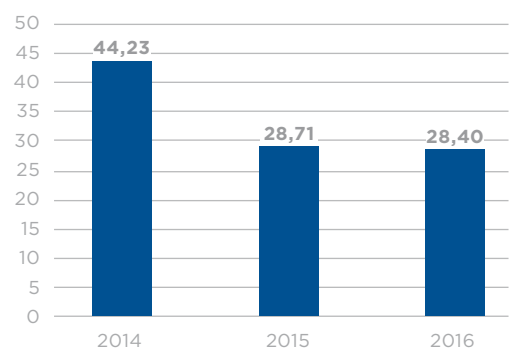
Consumi per fonte 2016 (mix energetico)



Emissioni di CO<sub>2eq</sub> (Kt)



Emissioni di gas naturale (10<sup>6</sup> m<sup>3</sup>)



## Principali attività per il contenimento dei consumi di energia e delle emissioni di gas a effetto serra

Descrizione	Risultati ottenuti nel 2016
Sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti in canapa e piombo e con giunti meccanici. La sostituzione delle tubazioni contribuisce anche ad aumentare i livelli di sicurezza.	Sostituiti circa 47 km di ghisa grigia con giunti in canapa e piombo. Sostituiti 35 km di ghisa grigia con giunti meccanici.
Verifica delle condizioni delle tubazioni in acciaio.	Monitorati circa 7.900 punti significativi della rete ed effettuate circa 20.000 misure puntuali.
Realizzazione di impianti fotovoltaici di piccola taglia per la produzione locale di energia elettrica.	A fine anno risultano in esercizio 10 impianti fotovoltaici con una potenza installata di 39kW e una produzione di circa 37.000 kWh.
Installazione di impianti con equiripartizione delle portate nelle cabine di riduzione per ottimizzare il processo di preriscaldamento del gas.	A fine anno risultano installati 65 impianti (i primi sono del 2005) con un risparmio medio del 20% di gas di preriscaldamento, pari a circa 15.000 m <sup>3</sup> per anno per impianto.
Metanizzazione del parco autoveicoli e adozione di applicazioni che ottimizzano i percorsi per raggiungere i luoghi d'intervento.	Il 28% del parco autoveicoli di Italgas e Napoletanagas è alimentato a metano.  Nell'anno è stata avviata la fase di progettazione per installare impianti di distribuzione di metano per autotrazione presso le sedi del Gruppo.

Nel corso del 2016 è stato inoltre predisposto uno studio di fattibilità, volto a valutare la possibilità di installare impianti di turboespansione associati ad impianti di cogenerazione presso le cabine di riduzione. Tali sistemi permettono di aumentare l'efficienza complessiva del processo di riduzione del gas naturale attraverso il recupero del potenziale energetico associato al salto di pressione del gas per la distribuzione in ambito locale. Entro il 2018 verrà avviata l'installazione di un primo impianto che alimenterà la rete di distribuzione di Roma. La stessa rete sarà oggetto delle prime installazioni di impianti di illuminazione a LED.

## GESTIONE DEI RIFIUTI

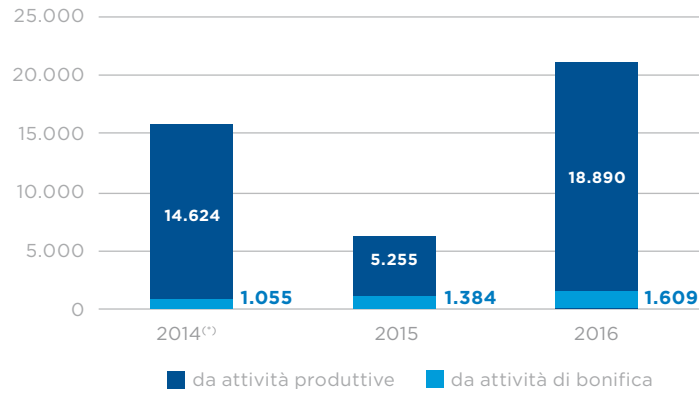
I rifiuti prodotti da Italgas derivano in massima parte dall'attività di riqualificazione ambientale dei siti dismessi. I rifiuti dell'attività produttiva sono invece meno significativi per quantità e tipologia e derivano dalla manutenzione e gestione degli impianti e dalla sostituzione dei contatori.

Nel 2016, i rifiuti prodotti<sup>8</sup> sono risultati complessivamente pari a circa 20.500 ton, con un sostanziale incremento derivante appunto dalle attività di bonifica. Il 99% dei rifiuti totali prodotti è stato classificato come non pericoloso mentre l'89% dei rifiuti prodotti dalle attività produttive, in massima parte materiale ferroso, è stato avviato a recupero.

<sup>8</sup> I rifiuti prodotti dagli appaltatori presenti nei cantieri non sono in capo a Italgas, pertanto i dati non sono rendicontati.



## Rifiuti prodotti (ton)



<sup>Ⓢ</sup> il perimetro del dato non include AES.

## GESTIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento e lo scarico idrico rappresentano per Italgas un aspetto ambientale poco rilevante, sia per le quantità utilizzate sia per la tipologia degli scarichi. Nel 2016 il prelievo di acqua dolce, effettuato interamente dalla rete idrica, è risultato pari a circa 167 mila metri cubi di acqua. L'acqua dolce viene utilizzata prevalentemente per le attività degli uffici, per gli impianti antincendio e per l'irrigazione di aree a verde. Per quanto riguarda gli scarichi idrici, il 98% delle acque reflue viene convogliato alle reti fognarie senza alcun trattamento.





**Attenzione!**  
Apparecchio per uso a pressione.  
Non manomettere e prima di pressione o le  
tasse erommette: pericolo di fuora di gas!





BK-G16B

ELS 17B 25 31827731

Qmax 25 m<sup>3</sup>/h  
Qmin 0,16 m<sup>3</sup>/h  
V 6 dm<sup>3</sup>  
Pmax 0,5bar  
class 1,5

t<sub>m</sub> -25°C...55°C  
t<sub>g</sub> -25°C...55°C  
t<sub>b</sub> 15°C  
p<sub>b</sub> 1013,25hPa  
H3

CE M14 0102

V<sub>b</sub>

0032016.34 m<sup>3</sup>  
Tariffa: F02

1 imp ≈ 0,01 m<sup>3</sup>

T10489  
DIN EN 1359:2007  
002531827731 2014

INFRARED HEAD  
HIE-04

S/N: 1405400152

Date: 2014

FT2U 08 ATEX 0267X

II 2G Ex mb IIC T4 Gb

CE 1026

Paradubice  
Czech Republic

IG Italgas  
Reti



# Appendice

## NOTA METODOLOGICA

### Linee Guida utilizzate e materialità

Il Rapporto di Sostenibilità 2016 del Gruppo Italgas è stato redatto in conformità alle Linee guida "G4 - Sustainability Reporting Guidelines", definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative, secondo l'opzione di rendicontazione "in accordance - core".

Il Rapporto di Sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A. nella seduta del 23 marzo 2016.

Italgas ha condotto nel corso dell'anno una specifica attività di analisi e valutazione degli impatti delle proprie attività al fine di focalizzare i temi più significativi per l'azienda e per tutti gli stakeholder di riferimento. L'identificazione degli aspetti materiali rendicontati all'interno del documento è avvenuta seguendo il principio di materialità e in considerazione dei principi richiamati dal GRI in merito al contenuto e alla qualità della rendicontazione di sostenibilità (inclusività degli *stakeholder*, completezza delle informazioni, contesto di sostenibilità, equilibrio, comparabilità, chiarezza, tempestività, affidabilità e accuratezza). Il dettaglio del processo metodologico e dei risultati emersi dall'analisi di materialità sono riportati all'interno della sezione "La cultura della sostenibilità".

### Rappresentazione del perimetro dei temi materiali

Aspetti materiali	Entità/Attività per le quali l'Aspetto è materiale		Limitazioni riguardo il perimetro dell'Aspetto	
	All'interno dell'Organizzazione	All'esterno dell'Organizzazione	All'interno dell'Organizzazione	All'esterno dell'Organizzazione
Performance economiche	Italgas Gruppo	Investori, Clienti	-	-
Pratiche di procurement	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Rendicontazione non estesa ai sub appaltatori
Energia	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Non contabilizzata l'energia dei fornitori
Emissioni	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Non contabilizzate le emissioni in atmosfera degli inquinanti dei fornitori
Valutazione dei fornitori su criteri ambientali	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Rendicontazione non estesa ai sub appaltatori
Occupazione	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Gestione dei rapporti di lavoro	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Salute e sicurezza del lavoro	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	-
Formazione e istruzione	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Diversità e pari opportunità	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Meccanismi di reclamo sulle condizioni di lavoro	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Valutazione dei fornitori su pratiche di lavoro	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Rendicontazione non estesa ai sub appaltatori
Valutazione dei fornitori su diritti umani	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Rendicontazione non estesa ai sub appaltatori
Comunità locali	Italgas Gruppo	-	-	n.a.
Anti Corruzione	Italgas Gruppo	Fornitori (appalti)	-	Rendicontazione non estesa ai sub appaltatori
Compliance	Italgas Gruppo	-	-	n.a.

#### LEGENDA

Italgas Gruppo: Italgas S.p.A., Italgas Reti, Napoletanagas, Acam Gas  
n.a.: non applicabile

Per quanto riguarda gli aspetti materiali per i quali la rendicontazione non è ancora stata estesa al perimetro esterno (“Limitazioni riguardo il perimetro dell’Aspetto”), Italgas si impegna ad implementare nei prossimi anni specifiche azioni che consentiranno di ampliare progressivamente la rendicontazione.

### Processo e perimetro di reporting

Il documento integra l’informativa agli stakeholder resa nella Relazione finanziaria annuale 2016 riportando dati fisici e monetari e indicatori di performance ambientali, sociali e di governance (ESG) riferiti a Italgas S.p.A. dalla data della sua costituzione (1 giugno 2016), e le società consolidate Italgas Reti S.p.A., Napoletanagas S.p.A. e ACAM Gas S.p.A. dal 1 gennaio 2016, salvo laddove diversamente specificato.

I dati e le informazioni contenute nel Rapporto di Sostenibilità sono stati raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili di Italgas, utilizzando estrazioni dai sistemi informativi aziendali, dalla fatturazione e dalla reportistica interna.

Per consentire la comparazione nel tempo delle performance del Gruppo, i dati e gli indicatori sono riportati con serie storiche triennali e, salvo laddove diversamente specificato, secondo il seguente perimetro di rendicontazione:

- l’anno 2014 è riferito alle attività di distribuzione del gas nell’ambito del Gruppo Snam, con l’inclusione delle società Italgas S.p.A e delle sue controllate Napoletanagas e AES Torino;
- l’anno 2015 è riferito alle attività di distribuzione del gas nell’ambito del Gruppo Snam, con l’inclusione delle società Italgas S.p.A. e delle sue controllate Napoletanagas, AES Torino e ACAM Gas.

Si specifica inoltre che l’attività di servizio idrico integrato di Napoletanagas è esclusa dal perimetro di rendicontazione.

### Assurance

Il report è stato sottoposto alla verifica da parte della società incaricata della revisione legale (EY S.p.A.) secondo i principi e le indicazioni dell’International Standard on Assurance Engagement (ISAE 3000) emesse dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). I risultati delle verifiche svolte sono contenuti nella relazione della Società di revisione indipendente riportata in allegato.

Periodo di riferimento	2016
Frequenza del Rapporto	Annuale
Ultimo documento pubblicato	-
Persona di riferimento	Chiara Ganz - Katya Corvino - Italgas Spa - Via Carlo Bò, 11 - Milano
Accessibilità	<a href="http://www.italgas.it">www.italgas.it</a>
email	<a href="mailto:chiara.ganz@italgas.it">chiara.ganz@italgas.it</a> - <a href="mailto:Katia.Corvino@italgas.it">Katia.Corvino@italgas.it</a>

# Appendice

## Principali dati operativi

	2014	2015	2016
<b>Distribuzione gas naturale</b>			
Rete di distribuzione (km)	55.278	56.717	56.798
Concessioni (n.)	1.437	1.472	1.472
Contatori attivi (mln)	6.408	6.526	6.536

## Principali dati e indicatori Dipendenti

	2014	2015	2016
Dipendenti totali (n.)	3.124	3.298	3.570
Età media occupati (anni)	51,8	52,1	52,4
Anzianità media di servizio (anni)	25,9	25,6	26,4
<b>Dipendenti per società</b>			
Italgas S.p.A.	-	-	337
Italgas Reti	2.681	2.768	2.704
Napoletanagas	443	438	437
ACAM Gas	-	92	92
<b>Dipendenti per inquadramento</b>			
Dirigenti (n.)	25	30	56
Quadri (n.)	155	180	237
Impiegati (n.)	1.591	1.699	1.896
Operai (n.)	1.353	1.389	1381
<b>Dipendenti per tipologia di contratto</b>			
Contratto indeterminato - full time (n.)	3.036	3.216	3.432
Contratto a tempo determinato (n.)	1	-	1
Apprendistato/inserimento (n.)	51	44	96
Contratto indeterminato - part time (n.)	36	38	41
<b>Dipendenti per livello di istruzione</b>			
Diploma (n.)	1.498	1.614	1.768
Laurea (n.)	178	229	350
<b>Dipendenti per area geografica</b>			
Nord (n.)	1.174	1.302	1.489
Centro (n.)	952	967	995
Sud e Sicilia (n.)	998	1.029	1.086
Estero (n.)	-	-	-

**Dipendenti per fasce di età**

<25	41	36	58
Tra 25 e 29	48	74	108
Tra 30 e 34	58	99	115
Tra 35 e 39	40	48	73
Tra 40 e 44	133	125	109
Tra 45 e 49	503	421	356
Tra 50 e 54	1.068	1.032	957
Tra 55 e 59	958	1.056	1.208
>60	275	407	586

**Dipendenti per genere**

Uomini (n.)	2.860	3.013	3187
Donne (n.)	264	285	383
- di cui dirigenti	-	1	7
- di cui quadri	14	14	29
- di cui impiegati	249	266	343
- di cui operai	1	4	4
Presenza femminile (%)	8,5	8,6	10,7
Donne assunte dal mercato (n.)	3	8	14

**Entrate per fasce di età**

<25	19	6	36
Tra 25 e 29	6	27	38
Tra 30 e 34	3	32	19
Tra 35 e 39	2	11	9
Tra 40 e 44	0	5	4
Tra 45 e 49	2	5	3
Tra 50 e 54	1	7	-
Tra 55 e 59	0	16	1
>60	0	2	2

**Uscite per fasce di età**

<25	0	0	0
Tra 25 e 29	0	0	0
Tra 30 e 34	0	1	1
Tra 35 e 39	1	0	1
Tra 40 e 44	1	1	2
Tra 45 e 49	5	1	1

Tra 50 e 54	9	8	3
Tra 55 e 59	74	23	16
>60	73	32	21
<b>Entrate e Uscite</b>			
Turnover (%) (entrate+uscite)/organico medio*100	13,3	8,6	12,7
Tasso di assenteismo (%) (ore assenza/ore lavorabili)*100	6,4	6,4	6,7
<b>Formazione</b>			
Ore di formazione (n.)	92.450	71.266	113.115
Partecipazioni (n.)	8.303	5.442	14.122
Ore di formazione Dirigenti (n.)	525	1.199	792
Ore di formazione Quadri (n.)	3.368	7.649	7.563
Ore di formazione Impiegati (n.)	31.963	43.918	79.052
Ore di formazione Operai (n.)	56.595	18.501	25.708
Ore di formazione erogate ad uomini (n.)	89.342	67.246	106.892
Ore di formazione medie erogate a donne (n.)	3.108	4.020	6.223
Ore di formazione per HSEQ (n.)	34.741	10.373	29.026
Partecipazioni per HSEQ (n.)	2.935	1.358	5.721

### Principali dati e indicatori HSE -

	2014	2015	2016
<b>Salute e Sicurezza dipendenti</b>			
Infortuni (n.)	13	21	23
- di cui non in itinere	6	18	14
- di cui in itinere	7	3	9
Indice di frequenza infortuni senza itinere	1,15	3,34	2,49
Indice di gravità infortuni senza itinere	0,06	0,16	0,16
<b>Salute e Sicurezza contrattisti</b>			
Infortuni (n.)	1	4	9
- di cui non in itinere	1	4	8
- di cui in itinere	0	0	1
Indice di frequenza infortuni senza itinere	0,76	3,13	3,81
Indice di gravità infortuni senza itinere	0,13	0,35	0,09
<b>Sorveglianza sanitaria</b>			
Visite mediche	1.420	1.496	2.680
Visite mediche periodiche	1.326	1.199	2.424
<b>Consumi energetici</b>			
Consumi energetici (TJ)	527	571	575



<b>Emissioni</b>			
Emissioni di gas naturale (10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> )	44,2	28,7	28,4
Emissioni GHG scope 1-2-3 (10 <sup>3</sup> t CO <sub>2eq</sub> )	878	676	715
Emissioni GHG scope 1 (10 <sup>3</sup> t CO <sub>2eq</sub> )	808	534	520
Emissioni GHG scope 2 (10 <sup>3</sup> t CO <sub>2eq</sub> ) - Location based	7	10	9
Emissioni GHG scope 3 (10 <sup>3</sup> t CO <sub>2eq</sub> )	63	132	186
<b>Rifiuti</b>			
Produzione totale rifiuti (t)	15.679	6.639	20.498
Produzione rifiuti non pericolosi (t)	15.653	6.609	20.262
Produzione rifiuti pericolosi (t)	26	30	236
Rifiuti recuperati da attività produttive (%)	79%	79%	89%
<b>Prelievi idrici</b>			
Prelievi idrici acqua dolce (10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> )	161	140	167

# GRI Content Index

RS= Rapporto di Sostenibilità RF=Relazione Finanziaria RCG=Relazione Corporate Governance

General standard Disclosures		Documento di Riferimento	Pagina/ note
<b>Strategia e Analisi</b>			
G4-1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	RS	20, 21
<b>Profilo organizzativo</b>			
G4-3	Nome dell'organizzazione	RS	Copertina
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi	RS	6 - 8, 35 - 37
G4-5	Ubicazione della sede generale dell'organizzazione	La sede di Italgas è a Milano, Via Carlo Bo, 11 <a href="http://www.italgas.it/azienda/sedi-contatti/">http://www.italgas.it/azienda/sedi-contatti/</a>	
G4-6	Paesi di operatività, inclusi gli impatti significativi legati ai prodotti, attività, servizi e alle relazioni	RS	6 - 8
G4-7	Assetto proprietario e legale	<a href="http://www.italgas.it/investitori/azionariato/">http://www.italgas.it/investitori/azionariato/</a>	
G4-8	Mercati serviti	RS	6 - 8
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	RS	6 - 8
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	RS	26 - 28
G4-11	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	A tutti i lavoratori del Gruppo Italgas vengono applicati i CCNL	
G4-12	Descrizione della catena di fornitura	RS	22 - 23
G4-13	Cambiamenti nel perimetro delle attività inclusa la localizzazione dei fornitori	RS	22 - 25
G4-14	Applicazione dell'approccio prudenziale	RF	46 - 50
G4-15	Lista delle carte o principi a cui l'organizzazione aderisce o altre iniziative supportate	RS	10, 11 <a href="http://www.italgas.it/governance/etica-di-impresa/etica-relazioni-istituzioni/">http://www.italgas.it/governance/etica-di-impresa/etica-relazioni-istituzioni/</a>
G4-16	Lista delle associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	<a href="http://www.italgas.it/sostenibilita/stakeholder/">http://www.italgas.it/sostenibilita/stakeholder/</a> <a href="http://www.italgas.it/attivita/innovazione/">http://www.italgas.it/attivita/innovazione/</a>	
<b>Materialità e perimetro del report</b>			
G4-17	Elenco delle entità consolidate nel bilancio consolidato e di quelle non comprese nel bilancio di sostenibilità	RS	Nota metodologica
G4-18	Spiegazione del processo per la definizione dei contenuti del bilancio e del modo in cui l'organizzazione ha implementato i relativi reporting principali	RS	Nota metodologica, 20, 21
G4-19	Lista degli aspetti materiali identificati	RS	Nota metodologica, 20, 21
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro al di fuori dell'organizzazione	RS	Nota metodologica
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro interno all'organizzazione	RS	Nota metodologica
G4-22	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni		n. a.
G4-23	Cambiamenti significativi di obiettivo o perimetro	RS	20, 21

<b>Stakeholder engagement</b>			
G4-24	Lista degli stakeholder ingaggiati dall'organizzazione	RS	21
G4-25	Processo di identificazione e selezione dei principali stakeholder con cui intraprendere attività di coinvolgimento	RS	21
G4-26	Approccio all'engagement, per ciascuna categoria di stakeholder incluso frequenze e tipologie di attività	RS	11, 17, 21, 31, 32
G4-27	Temi emersi dall'engagement, modalità di gestione anche attraverso il reporting	RS	11, 17, 21, 31, 32
<b>Profilo del report</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione	RS	Nota metodologica
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato	RS	Nota metodologica
G4-30	Periodicità di rendicontazione	RS	Nota metodologica
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	RS	Nota metodologica
G4-32	Scelta dell'opzione "in accordance", tabella GRI	RS	Nota metodologica
G4-33	Politiche e pratiche di assurance	RS	Nota metodologica
<b>Governance</b>			
G4-34	Struttura di governo inclusi i comitati che dipendono dal massimo organo di governo	RS	13 - 14
<b>Etica ed integrità</b>			
G4-56	Principi, valori e norme di condotta	RS	13 - 14

Specific standard Disclosures				
Aspetti materiali	Documenti di Riferimento	Pagine /note	Omissioni	
<b>Category: Economic</b>				
<b>Performance economiche</b>				
<b>DMA</b>	RS	8, 9		
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito	RS	8, 9	
<b>Pratiche di procurement</b>				
<b>DMA</b>	RS	22 - 24		
G4-EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali	RS	22 - 24	
<b>Category: Environmental</b>				
<b>Energia</b>				
<b>DMA</b>	RS	38		
G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione suddiviso per fonte energetica primaria	RS	38, 39	
<b>Emissioni</b>				
<b>DMA</b>	RS	38		
G4-EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra per peso (scope I)	RS	38, 39	
G4-EN16	Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope II)	RS	38, 39	
G4-EN17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (scope III)	RS	38, 39	
G4-EN19	Iniziative per ridurre le emissioni di gas a effetto serra e risultati raggiunti	RS	40	
<b>Valutazione fornitori su criteri ambientali</b>				
<b>DMA</b>	RS	23, 24		
G4-EN32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali	RS	24	Il Gruppo Italgas riporta il numero di fornitori qualificati nell'anno su criteri ambientali, che comprendono sia nuovi fornitori sia rinnovi
G4-EN33	Percentuale di fornitori esistenti critici in termini di impatti ambientali analizzati in termini di performance e misure correttive intraprese	RS	24	
<b>Category: Social</b>				
<b>Occupazione</b>				
<b>DMA</b>	RS	26 - 30		
G4-LA1	Numero totale di nuovi assunti e turnover per fasce di età, genere e aree geografiche	RS	26 - 27	È stato riportato solo il turnover complessivo

<b>Gestione dei rapporti di lavoro</b>				
<b>DMA</b>		Si applica quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro		
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva			
<b>Salute e sicurezza del lavoro</b>				
<b>DMA</b>		RS	25	
G4-LA5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel comitato per la salute e la sicurezza			La rappresentanza dei lavoratori è assicurata dalla legge (rif.TU Dlgs 81/2008) e dai contratti nazionali
G4-LA6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e per genere	RS	25	I dati riportati non sono suddivisi per area geografica e per genere. Non sono riportate indicazioni circa le malattie professionali.
<b>Formazione e istruzione</b>				
<b>DMA</b>		RS	29 - 31	
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e categorie di lavoratori	RS	30	Le ore medie di formazione non sono state riportate suddivise per genere e per categoria di lavoratori.
G4-LA10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle loro carriere	RS	30	
<b>Diversità e pari opportunità</b>				
<b>DMA</b>		RS	28	
G4-LA12	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	RS	13, 28	Non è stata riportata la suddivisione per età della forza lavoro e degli organi di governo.

---

**Valutazione fornitori su pratiche di lavoro**


---

<b>DMA</b>		RS	23, 24	
G4-LA14	Percentuale di nuovi fornitori partner analizzati in termini di pratiche del lavoro e azioni intraprese	RS	24	Non è stato riportato il numero di fornitori qualificati nell'anno su pratiche di lavoro, che comprendono sia nuovi fornitori sia rinnovi.
G4-LA15	Percentuale di fornitori esistenti critici in termini di pratiche del lavoro analizzati e azioni intraprese	RS	24	

---

**Meccanismi di gestione delle segnalazioni in materia di pratiche del lavoro**


---

<b>DMA</b>		RS	32	
G4-LA16	Numero di contenziosi in tema di pratiche del lavoro ricevuti, registrati e risolti attraverso processi di contenzioso formali	RS	32	

---

**SOCIETÀ**


---

**Valutazione fornitori sui diritti umani**


---

<b>DMA</b>		RS	23, 24	
G4-HR 10	Percentuale di nuovi fornitori analizzati in termini di pratiche di rispetto dei diritti umani	RS	24	Il Gruppo Italgas riporta il numero di fornitori qualificati nell'anno su diritti umani, che comprendono sia nuovi fornitori sia rinnovi.
G4-HR 11	Percentuale di fornitori esistenti critici in termini di diritti umani analizzati e azioni intraprese	RS	24	

---

**Comunità locali**


---

<b>DMA</b>		RS	38 - 40	
G4-SO2	Operazioni con un impatto negativo potenziale o reale sulle comunità locali	RS	38	

---

**Comunità locali**


---

<b>DMA</b>		RS	13 - 15	
G4-SO3	Percentuale business unit analizzate per rischio corruzione e rischi identificati	RS	13 - 15	
G4-SO4	Comunicazione delle policies e training dei dipendenti su anti-corruzione	RS	30	
G4-SO5	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	RF	15	

---

---

<b>Compliance</b>			
<b>DMA</b>		RCG	Documento completo
G4-SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	RF	125 - 128

---

LETTERA DI ASSURANCE



**Italgas S.p.A.**

**Relazione della società di revisione indipendente sul  
documento "Rapporto di Sostenibilità 2016"**





EY S.p.A.  
Via Meucci, 5  
10121 Torino

Tel: +39 011 5161611  
Fax: +39 011 5612554  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sul documento "Rapporto di Sostenibilità 2016"

Al Consiglio di Amministrazione  
della Italgas S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del documento "Rapporto di Sostenibilità 2016" (di seguito anche "Rapporto di Sostenibilità") della Italgas S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Italgas") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

### Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Rapporto di Sostenibilità in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota Metodologica" del Rapporto di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un Rapporto di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Italgas in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("*ISAE 3000*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata, che il Rapporto di Sostenibilità non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul Rapporto di Sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Rapporto di Sostenibilità, nei quali si articolano le "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*", e sono riepilogate di seguito:

- a. comparazione tra le informazioni e i dati di carattere economico-finanziario riportati nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Italgas al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la nostra relazione di revisione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27.1.2010, in data 3 aprile 2017;
- b. analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo Italgas;

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Po, 32 - 00198 Roma  
Capitale Sociale deliberato Euro 3.250.000,00, sottoscritto e versato Euro 2.990.000,00 i.v.  
iscritta alla S.G. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



- c. analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Rapporto di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- d. analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Rapporto di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con il personale della Italgas S.p.A. e della controllata Italgas Reti S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di Sostenibilità;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Rapporto di Sostenibilità;
- e. analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Rapporto di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità" della presente relazione;
- f. analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- g. ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Italgas S.p.A., sulla conformità del Rapporto di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("*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.

## Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il documento "Rapporto di Sostenibilità 2016" del Gruppo Italgas al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Rapporto di Sostenibilità.



**Altri aspetti**

I dati relativi agli esercizi 2014 e 2015, presentati a fini comparativi, non sono stati da noi esaminati.

Torino, 3 aprile 2017

EY S.p.A.

  
Stefania Boschetti  
(Socio)

Concept & Design: Inarea

Stampa ed impaginazione:  
Servif RR Donnelley

Foto: Archivio Storico Italgas

[sustainability@italgas.it](mailto:sustainability@italgas.it)  
[www.italgas.it](http://www.italgas.it)

Finito di Stampare nel mese  
di Aprile 2017



