

Bilancio di sostenibilità 2011



Bilancio di sostenibilità 2011





INDICE

| | | |
|----------|--|------------|
| | LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO | 05 |
| | NOTA METODOLOGICA | 06 |
| 1 | IDENTITÀ | 09 |
| 1.1 | Profilo della Società | 10 |
| 1.2 | I soci | 11 |
| 1.3 | Le partecipazioni | 12 |
| 1.4 | Il mercato del gas: contesto di riferimento | 13 |
| 1.5 | Gli stakeholder | 14 |
| 1.6 | La sostenibilità in Toscana Energia | 16 |
| 1.7 | Il sistema di governo e gestione | 17 |
| 2 | RELAZIONE ECONOMICA | 25 |
| 2.1 | Resoconto sui dati significativi della gestione | 26 |
| 2.2 | Il valore aggiunto: determinazione e distribuzione | 28 |
| 3 | RELAZIONE SOCIALE | 31 |
| 3.1 | Le persone | 32 |
| 3.2 | Gli utenti della rete e i clienti finali | 46 |
| 3.3 | La Pubblica Amministrazione e le Istituzioni | 59 |
| 3.4 | La collettività | 60 |
| 3.5 | I fornitori | 64 |
| 4 | PERFORMANCE AMBIENTALE | 67 |
| 4.1 | Metodologia e metriche | 68 |
| 4.2 | Consumi ed emissioni | 70 |
| 4.3 | Iniziative per mitigare l'impatto ambientale | 82 |
| 4.4 | Le spese ambientali | 84 |
| 5 | TOSCANA ENERGIA GREEN | 85 |
| 5.1 | Identità | 86 |
| 5.2 | Relazione economica | 90 |
| 5.3 | Relazione sociale | 91 |
| 5.4 | I progetti innovativi e le iniziative per l'ambiente | 97 |
| 5.5 | Prospettive e obiettivi per il futuro | 98 |
| | TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI | 99 |
| | DICHIARAZIONE DI ASSURANCE | 106 |

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



Il 2011 è stato caratterizzato dal completamento del quadro normativo che determinerà il futuro assetto del settore della distribuzione del gas in Italia: con l'emanazione dei più recenti decreti ministeriali sono stati portati a definizione il calendario delle gare per gli ambiti sovracomunali individuati e l'omogeneità dei criteri di aggiudicazione.

La Società prosegue il proprio percorso di avvicinamento a questa importante stagione, con la consapevolezza del proprio ruolo di leader nel settore in Toscana e con la rinnovata volontà di focalizzare le proprie energie sul miglioramento continuo in termini di efficienza e qualità del servizio e del rispetto dei valori etici, sociali e ambientali.

È stato un anno significativo anche per Toscana Energia Green, la società controllata nata nel 2009 dalla scelta di Toscana Energia di investire nell'ottimizzazione delle risorse energetiche e nelle energie rinnovabili. Completata la fase di start-up, l'azienda ha definito un piano industriale triennale 2012/2014 per consolidare la presenza in ambito regionale e sviluppare ulteriormente le proprie attività cogliendo al meglio le opportunità del territorio.

Ci guida la profonda convinzione che il futuro sarà frutto delle scelte fatte fino ad oggi e che poggerà le proprie basi su quanto facciamo per mantenere e sviluppare costantemente la competitività e la sostenibilità nel nostro agire quotidiano.

Il Bilancio che vi presentiamo, redatto secondo criteri che ne garantiscono l'attendibilità, è la conferma dell'impegno e dell'attenzione che la Società e il Gruppo Toscana Energia pongono rispetto ai temi del sociale, del rispetto ambientale e del coinvolgimento di tutti i nostri stakeholder.

Buona lettura.

Eduardo Di Benedetto
Amministratore Delegato

Lorenzo Becattini
Presidente

NOTA METODOLOGICA

Le informazioni e i dati presentati si riferiscono all'esercizio 2011 e, salvo ove diversamente specificato, al triennio 2009/2011.

Il perimetro di rendicontazione riguarda le informazioni relative a Toscana Energia e alla società controllata Toscana Energia Green alla quale è dedicato l'ultimo capitolo.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai principali **standard nazionali e internazionali** per la rendicontazione sociale, ovvero:

- i "Principi di redazione del Bilancio Sociale", elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS);
- le "Sustainability Reporting Guidelines" (GRI-G3 versione 3.1), elaborate nel 2006 e aggiornate nel 2011 dalla Global Reporting Initiative con indicatori per le performance sociali, ambientali ed economico-finanziarie. Inoltre, per la valorizzazione di alcune specificità del core business, è stato in parte considerato il supplemento settoriale sulle *Electric Utility* del GRI-G3.

Il processo di rendicontazione dell'edizione 2011 è stato innovato mediante l'introduzione di un applicativo informatico per l'inserimento, la verifica e la validazione di tutti i dati.

I principali vantaggi del nuovo sistema sono la maggiore diffusione della cultura della sostenibilità all'interno della Società, la tracciabilità del dato più immediata e la semplificazione del controllo degli indicatori.

Sia le linee strategiche, sia gli indicatori per la rendicontazione sono stati definiti secondo la modalità di rendicontazione per categoria di *stakeholder*, per rendere evidenti le iniziative e gli impegni dell'Azienda nel processo di creazione di valore verso i propri portatori d'interesse. Il Bilancio 2011 si articola in quattro sezioni: Identità, Relazione economica, Relazione sociale e Relazione ambientale.



“L’Identità” illustra le caratteristiche di Toscana Energia in quanto organizzazione, presentandone storia e profilo, struttura e sistema di governance.

La “Relazione economica”, riporta i dati economici più significativi, nonché la determinazione e la ripartizione del valore aggiunto.

La “Relazione sociale” riferisce del rapporto che Toscana Energia mantiene con i propri portatori d’interesse in merito alle strategie, ai risultati e agli obiettivi per il futuro.

La “Relazione ambientale” illustra le principali politiche adottate dalla Società, e i risultati ottenuti, in materia ambientale.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a verifica da parte di una società esterna, che ha valutato la conformità delle informazioni e dati rispetto alle linee guida GRI - G3 e GBS. Rispetto ai livelli previsti dalle linee guida GRI, il Bilancio di Sostenibilità 2011 ha raggiunto il livello di applicazione B+.

Alcuni valori economici presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2010 sono stati modificati in questa edizione. In particolare, i risultati della gestione caratteristica di Toscana Energia, il Margine Operativo Lordo e l’Utile Operativo di Toscana Energia Green, risultano variati a seguito di riclassificazioni di alcune poste contabili precedentemente inserite tra i ricavi caratteristici.

Il Bilancio è stato chiuso a giugno 2012.

La periodicità della rendicontazione è annuale.



1. IDENTITÀ



1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia è il 1° operatore nel settore della distribuzione di gas naturale in Toscana e tra i principali in Italia. La Società è stata costituita il 24 gennaio 2006 dai Comuni soci di Fiorentina Gas e Toscana Gas e dal partner industriale Italgas (Gruppo SNAM) per realizzare un soggetto di dimensioni e caratteristiche tali da poter competere sul mercato liberalizzato dei servizi energetici. A seguito dell'incorporazione di Toscana Gas e Fiorentina Gas, è poi divenuta pienamente operativa il 1° marzo 2007.

La principale attività di Toscana Energia è la conduzione e manutenzione della rete di distribuzione cittadina del gas naturale, dal punto di consegna del metano da parte di SNAM ai punti di riconsegna agli utenti finali.

I clienti primari di Toscana Energia sono i Comuni che, con procedure di evidenza pubblica, attribuiscono in concessione la facoltà di gestire il servizio di distribuzione sul proprio territorio.

Le principali attività legate al settore del gas riguardano:

- gestione e manutenzione delle condotte di distribuzione del gas naturale;
- costruzione di nuove condutture, interrate e fuori terra;
- gestione di rapporti con l'operatore di trasporto (SNAM Rete Gas), a monte, e le società di vendita, a valle, della filiera del gas;
- pronto intervento su fughe di gas.

La seconda area di business, il servizio d'illuminazione pubblica, è finalizzata a garantire l'illuminazione delle strade ed è regolata da specifici contratti con i Comuni serviti.

Le attività svolte nell'ambito del servizio d'illuminazione pubblica comprendono l'approvvigionamento di energia elettrica, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e interventi finalizzati al risparmio energetico. Nel corso dell'esercizio, tale attività è stata ceduta, con effetti a partire da gennaio 2012, a Toscana Energia Green che ha assorbito le 2 risorse di personale dedicato.

I NUMERI DI TOSCANA ENERGIA NEL 2011

- 106 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1 miliardo e 66 milioni di metri cubi di gas vettoriato
- 702.015 misuratori attivi
- 6.932 chilometri di rete gas in gestione
- 413 dipendenti in forza
- 48,8 milioni di euro d'investimenti
- 8 comuni in cui gestisce il servizio d'illuminazione pubblica
- 19.955 punti luce
- 5.416.480 kWh di energia elettrica consumata per il servizio d'illuminazione pubblica



1.2 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale, 51,3%, è detenuta da soci pubblici, il 48,1% dal partner industriale Italgas (Snam) e il restante 0,6% da Banca Monte dei Paschi di Siena.

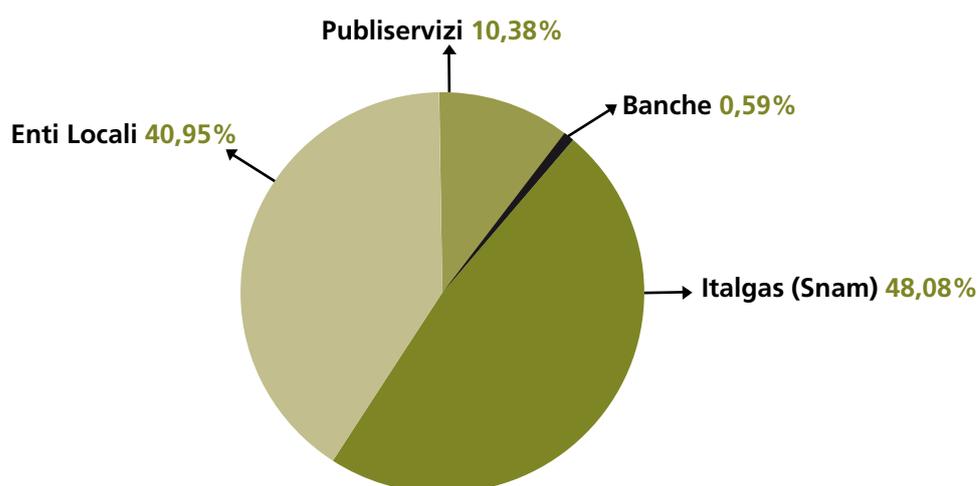


Figura 1 - COMPAGINE SOCIETARIA 2011

Nota: Publiservizi è una holding partecipata da Enti Locali che rappresenta 15 Comuni della Provincia di Pistoia e del comprensorio empoiese.

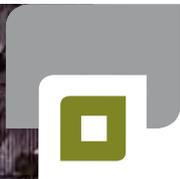


1.3 LE PARTECIPAZIONI

Le partecipazioni di Toscana Energia sono concentrate nel settore energetico e della distribuzione del metano. A Toscana Energia Green, società controllata al 100%, è stata dedicata una sezione del Bilancio che ne descrive le principali caratteristiche e realizzazioni. In Gesam, che distribuisce il gas naturale in 8 comuni della provincia di Lucca, Toscana Energia esprime due consiglieri nel CdA, senza tuttavia avere dirette responsabilità operative. Valdarno (servizi di gestione immobiliare della sede di Pisa) e Ti Forma (formazione e consulenza) sono due società di servizi complementari alle attività industriali, mentre Agestel gestisce reti in fibra ottica nell'area pisana.

| | | |
|---|--|--------|
|  | TOSCANA ENERGIA GREEN Servizi energetici e fonti rinnovabili | 100% |
|  | AGESTEL Servizi di telecomunicazione | 100% |
|  | GESAM Distribuzione gas naturale | 40% |
|  | VALDARNO Gestioni immobiliari | 30,04% |
|  | TI FORMA Consulenza e formazione | 6,95% |

Figura 2 - LE PARTECIPAZIONI AZIONARIE



1.4 IL MERCATO DEL GAS: CONTESTO DI RIFERIMENTO

Attualmente il mercato del gas naturale è organizzato in una filiera schematizzabile in cinque macro fasi: l'approvvigionamento (produzione e importazione); lo stoccaggio; il trasporto sulle grandi condutture nazionali, attraverso la rete ad alta pressione; la distribuzione, mediante la rete secondaria che si sviluppa nell'ambito del territorio comunale, talvolta gestita da società private o società partecipate da Enti locali; la vendita al cliente finale.



Figura 3 - LA FILIERA DEL GAS NATURALE

Nel 2011 sono stati emanati i decreti ministeriali che comporteranno una profonda riorganizzazione del mercato della distribuzione del gas in Italia. Le principali novità sono state l'individuazione degli ambiti territoriali minimi per l'affidamento del servizio tramite gara, la definizione dei criteri omogenei a livello nazionale per l'assegnazione delle concessioni e la standardizzazione del contratto tra ente concedente e gestore.

In Toscana gli ambiti individuati sono 11 e corrispondono alle 10 province più la città di Firenze. In tale scenario, Toscana Energia intende sviluppare la propria presenza nella Regione facendo leva sui suoi punti qualificanti: qualità del servizio, presidio sulla sicurezza, efficienza interna, solidità finanziaria e patrimoniale e attenzione alle opportunità di sviluppo.



1.5 GLI STAKEHOLDER

Con il termine stakeholder si indicano quei soggetti che hanno un interesse legittimo nei confronti di Toscana Energia perché possono influenzarne l'attività o esserne influenzati.

Come mostra la tabella seguente, Toscana Energia ha provato a declinare le categorie di stakeholder in ulteriori sottocategorie, mettendo a fuoco le aspettative reciproche.

| Categoria stakeholder | Sottocategoria | Aspettative degli Stakeholder nei confronti dell'Azienda | Aspettative dell'Azienda nei confronti degli Stakeholder |
|-----------------------|--|--|--|
| Persone | Dipendenti Organizzazioni Sindacali | Coinvolgimento nelle politiche aziendali, equità di trattamento e remunerazione, crescita professionale, certezza posto di lavoro, sicurezza sul lavoro. | Conseguimento obiettivi aziendali, rispetto valori ed etica, aggiornamento professionale, rispetto norme di sicurezza. |
| Clienti | Utenti della rete (società di vendita gas) Mercato primario (amministrazioni comunali) Clienti finali (cittadini e imprese/mercato secondario) | Servizio di qualità, attenzione ai propri bisogni, scambio mutuamente vantaggioso, informazione trasparente, riservatezza. | Rispetto impegni, fiducia nei confronti delle proprie iniziative. |
| Azionisti | Soci pubblici e socio industriale | Crescita profitti, mantenimento competitività, espansione del business. | Sostegno al management, investimenti produttivi. |
| Istituzioni | Pubblica Amministrazione Istituzioni (Autorità di regolamentazione vigilanza) | Cooperazione lotta inquinamento, sviluppo economico dei territori, rispetto delle norme, trasparenza e collaborazione | Fiducia, sostegno, collaborazione su progetti, equità di trattamento. |
| Collettività | Comunità Scuola e Università Associazioni no-profit | Comportamenti etici, sviluppo impresa, sostegno a iniziative umanitarie. | Buona reputazione, coinvolgimento e sostegno emotivo. |
| Ambiente | Ecosistema | Rispetto ambiente | Ecosistema di qualità |
| Fornitori | Fornitori per lavori sulla rete Fornitori per servizi di staff Banche | Rispetto dei pagamenti, continuità nei rapporti, programmazione delle richieste. | Forniture di qualità, affidabilità, buon rapporto qualità prezzo, rispetto criteri socio-ambientali. |



Le principali iniziative di coinvolgimento degli stakeholder sono rivolte ai Comuni, i più importanti interlocutori della Società.

In vista delle gare per l'affidamento del servizio gas e dal crescente rilievo che stanno assumendo le fonti rinnovabili, la Società ha deciso di organizzare nel corso dell'anno una serie d'incontri finalizzati a offrire agli Enti locali un'occasione di approfondimento su tali temi.

Inoltre, a seguito di valutazioni e analisi interne, è stata evidenziata l'esigenza di conoscere il posizionamento dell'immagine aziendale nei confronti dei Comuni concessionari.

Sulla base di questo stimolo, è stata definita e avviata un'indagine di mercato che, per mezzo di un questionario rivolto a tutti i Comuni nei quali Toscana Energia gestisce il servizio di distribuzione gas, si propone di conoscere il livello di soddisfazione degli stakeholder comunali: la rilevazione vuole verificare la capacità di Toscana Energia di rispondere alle esigenze degli interlocutori in relazione a una serie articolata di aspetti, sia di carattere tecnico, sia di altra natura, dai temi ambientali alla comunicazione.

In occasione della serie di appuntamenti "Toscana Energia incontra i Comuni", a novembre, è stata anticipata questa iniziativa per sensibilizzare gli interlocutori.

Il questionario è stato inviato nel dicembre 2011: i ritorni dei questionari, le misurazioni e le analisi successive saranno realizzate nel 2012.



1.6 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

La gestione della sostenibilità

La sostenibilità è parte integrante del modello di business di Toscana Energia ed elemento guida nella definizione delle scelte strategiche e operative dell'Azienda per assicurarne la crescita responsabile nel medio e lungo periodo. Il modello di sostenibilità elaborato da Toscana Energia si sviluppa attraverso un processo strategico finalizzato al miglioramento continuo e attraverso specifici piani di azione.

Per l'Azienda la creazione di valore dipende dalla capacità di coniugare gli obiettivi economici con la costante riduzione degli impatti ambientali in un'ottica di sviluppo sostenibile, soddisfacendo così le aspettative di tutti gli stakeholder; la valorizzazione delle nostre persone e i temi della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro sono altresì al centro dell'attenzione di Toscana Energia.

La Società mantiene con enti, istituzioni e fornitori rapporti di collaborazione costante e s'impegna a rafforzare il legame con il territorio per offrire un servizio trasparente e coerente con le necessità locali e regionali, promuovendo, inoltre, iniziative culturali ed educative a favore della comunità.

Il Bilancio di Sostenibilità è influenzato, fin nella sua struttura, dai principi alla base della strategia di sostenibilità di Toscana Energia, affermati in più iniziative già intraprese negli scorsi anni, a partire dal 2006.

Vision e mission di Toscana Energia

La mission di Toscana Energia è "Essere operatore leader, migliorando l'ambiente e favorendo lo sviluppo economico dei territori, grazie a costi contenuti, alta qualità nella gestione dei servizi verso cittadini e Pubbliche Amministrazioni e attraverso relazioni professionali e collaborative tra i dipendenti".

La Società s'ispira a principi di sicurezza, tempestività e continuità nella gestione di sistemi e flussi di distribuzione attraverso:

- l'impiego di tecnologie moderne e la costante innovazione tecnologica;
- l'orientamento al cliente e al miglioramento continuo;
- la valorizzazione e la formazione continua delle risorse umane;
- l'attenzione alle esigenze del territorio e delle Amministrazioni Pubbliche;
- la tutela dell'ambiente;
- la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.



Obiettivi

Toscana Energia definisce annualmente uno specifico Programma integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza, sviluppato sinergicamente con la controllata Toscana Energia Green, nel quale specifica gli impegni che intende assumersi, in coerenza con le proprie strategie di sostenibilità, per migliorare le proprie prestazioni, incluse quelle nel campo ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro.

Toscana Energia, in coerenza con il Codice Etico, identifica la salute e la sicurezza delle persone, la protezione dell'ambiente, l'incolumità pubblica e la qualità dei servizi resi come obiettivi di primaria importanza e s'impegna per il loro perseguimento. Tra le azioni più significative per il 2011 evidenziamo quelle finalizzate alla sicurezza e all'affidabilità dell'esercizio delle reti e degli impianti, alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra in atmosfera, alla prevenzione degli incidenti, degli infortuni e delle malattie professionali. In futuro ci si propone di ampliare le azioni per il miglioramento dell'efficienza energetica e di gestire i fornitori in modo sempre più coerente con la nostra politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza.

Programmi

Il programma di miglioramento consente di misurare e valutare le prestazioni dell'azienda e quindi di allineare le iniziative di sostenibilità agli obiettivi aziendali sopra citati.

Tra le attività del Programma 2011 troviamo l'ottimizzazione della manutenzione programmata degli impianti e del monitoraggio delle dispersioni su rete, la sostituzione degli automezzi aziendali con automezzi bifuel, l'installazione di lampade led a risparmio energetico negli impianti di riduzione gas, l'acquisto di attrezzature "introbag" per le lavorazioni in gas, la formazione dei dipendenti interessati sulle Modalità Operative Rischi Particolari (MORP 001, 002, 003), la valutazione periodica dei fornitori e la gestione puntuale delle attività di audit interno, valutazione delle anomalie e relative azioni correttive.

Insieme all'obiettivo del rafforzamento delle attività di distribuzione gas con l'acquisizione di reti in altri comuni toscani, Toscana Energia persegue anche la diversificazione delle attività verso le energie alternative e il risparmio energetico, attraverso lo sviluppo di nuovi servizi da parte della società controllata Toscana Energia Green che si occupa di impianti fotovoltaici, servizio energia e gestione calore, illuminazione pubblica, teleriscaldamento, cogenerazione.



1.7 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

1.7.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

In base agli accordi tra i soci, in Toscana Energia la maggioranza azionaria deve essere obbligatoriamente detenuta dagli Enti Locali, o da società da essi controllate, i quali, congiuntamente, svolgono funzioni di indirizzo strategico e controllo, e nominano il Presidente. Il partner industriale ha invece la responsabilità della gestione della Società e indica l'Amministratore Delegato.

Al 31/12/2011, sono membri del Consiglio di Amministrazione, Lorenzo Becattini (Presidente), Marco Braccini (Vicepresidente), Pier Borra (Amministratore Delegato), Eduardo di Benedetto, Ido Banti, Bruno Burigana, Federico Ermoli, Guido Ferradini, Marco Magnarosa (Consiglieri). La scadenza naturale del Consiglio, i cui membri sono indicati dai soci in base alle competenze maturate nel settore pubblico o privato, è prevista con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2011.

I membri del Collegio Sindacale sono Salvatore Paratore (Presidente), Antonio Remo Pesce (Sindaco effettivo), Alessandro Torcini (Sindaco effettivo), Giuseppe Gajon (Sindaco supplente) e Francesco Sagulo (Sindaco supplente).

1.7.2 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

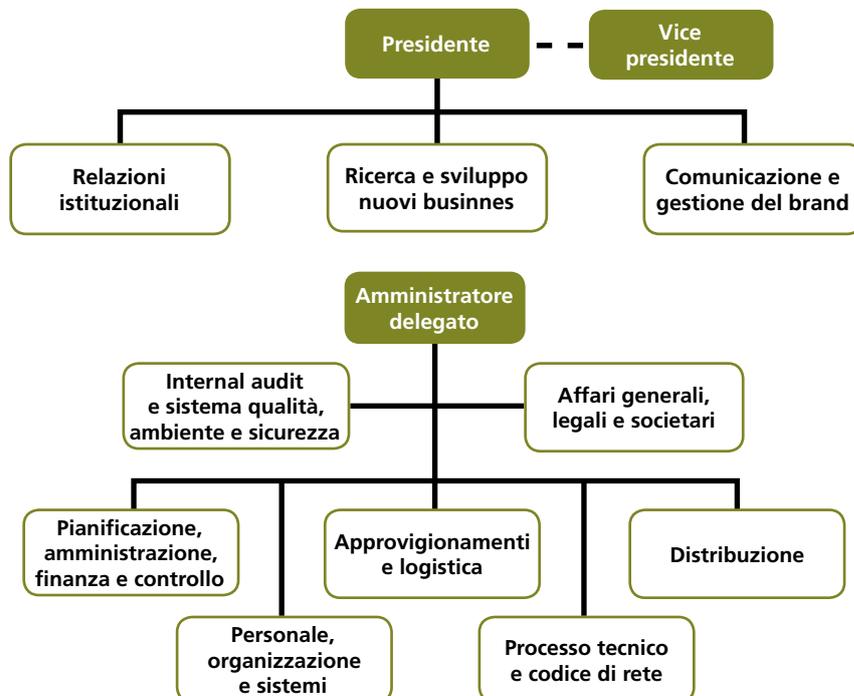
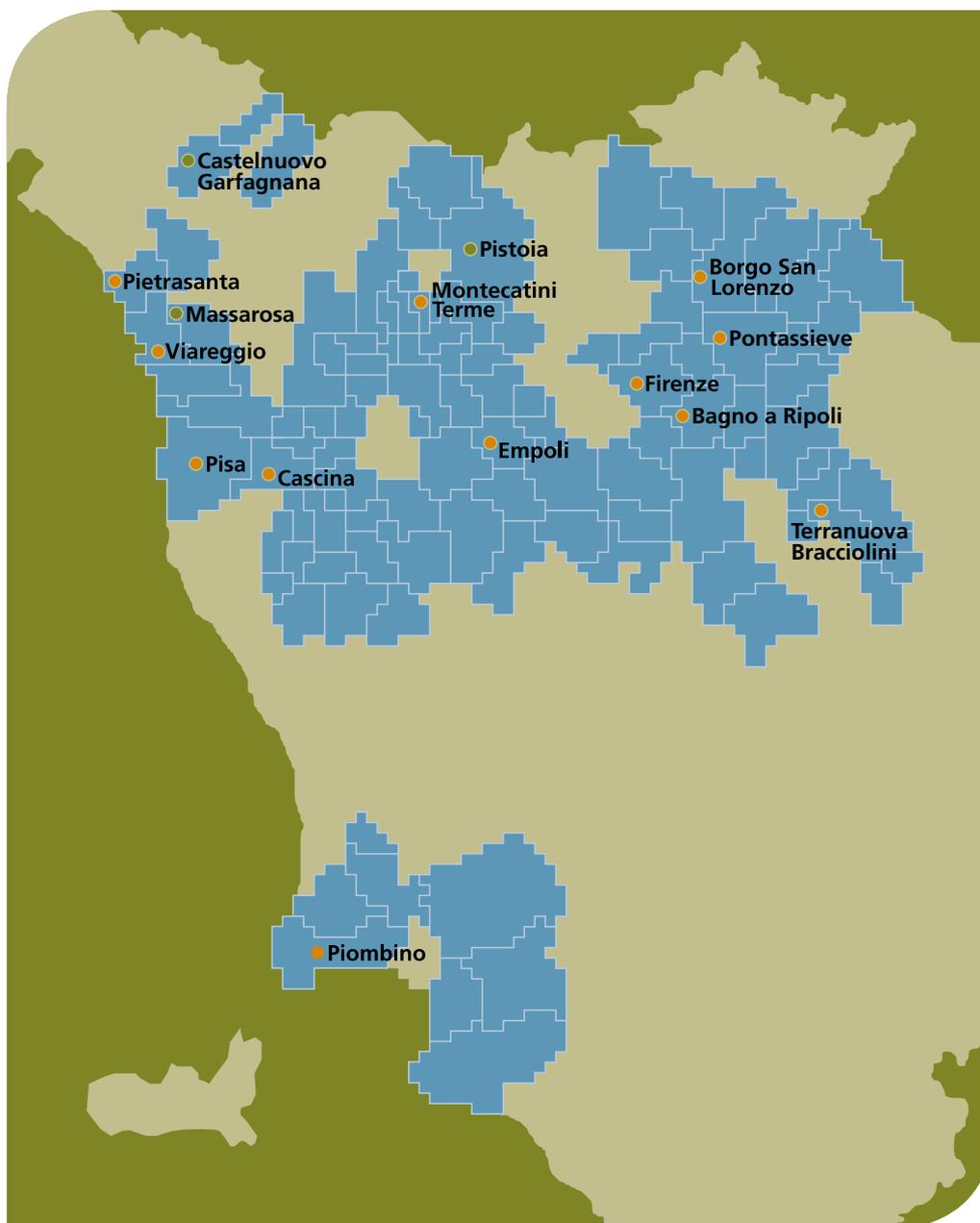


Figura 4 - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI TOSCANA ENERGIA



Toscana Energia gestisce le proprie attività attraverso le seguenti sedi ● e uffici ●





1.7.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO IN TOSCANA ENERGIA

La gestione del rischio da impatto ambientale e sociale si va a integrare con la gestione dei rischi già monitorati con attenzione da Toscana Energia, che, seppur non applicando esplicitamente il cosiddetto approccio prudenziale (ex art. 15 dei Principi di Rio), adotta un'ottica di monitoraggio e gestione d'impresa che tiene conto di:

- rischio operation, derivante dalla possibilità che si verifichino incidenti, malfunzionamenti, guasti, con danni alle persone o all'ambiente ed effetti sui risultati economico-patrimoniali;
- rischio da responsabilità amministrativa, derivante dalla possibilità che vengano violate normative che riguardano i più generali principi di etica dello scambio economico e di responsabilità sociale dell'impresa;
- rischio credito, derivante dall'esposizione della Società a potenziali perdite conseguenti al mancato adempimento delle obbligazioni assunte dalle controparti;
- rischio liquidità, derivante dal rischio che le risorse finanziarie possano non essere disponibili o disponibili solo a costo elevato;
- rischio di mercato, derivante dalle variazioni dei tassi d'interesse.

1.7.4 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA SECONDO IL D.LGS. 231/01

Per tutelare la propria immagine, il lavoro dei dipendenti, le aspettative dei soci e degli altri stakeholder, Toscana Energia si è dotata di due strumenti per assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività:

- il Codice Etico, contenente valori e principi cui deve improntarsi l'agire della Società e di tutti i suoi dipendenti;
- il Modello organizzativo e di gestione ai sensi del Decreto legislativo 231/2001, comunemente detto Modello 231, sistema di disposizioni e schemi organizzativi finalizzato alla prevenzione dei reati commessi da amministratori e dipendenti nell'interesse della Società.

L'evoluzione normativa, con l'introduzione di nuovi reati rilevanti ai fini del 231, le variazioni della struttura organizzativa e alcune aree di miglioramento indicate dall'Organismo di Vigilanza, avevano portato nel 2010 a decidere di costituire uno specifico Team di progetto per il miglioramento e l'aggiornamento del Modello 231. Nel 2011 il Team ha operato con l'obiettivo di individuare e proporre le aree oggetto di aggiornamento e miglioramento del Modello, con particolare riferimento alla valutazione dei rischi, alla mappatura delle attività sensibili e all'armonizzazione delle deleghe, nonché di aggiornare la normativa interna, con particolare riferimento alla stesura e revisione di protocolli atti a prevenire la commissione di reati.

L'attività di aggiornamento del Modello 231 è stata svolta in base alle metodologie stabilite dalle Linee guida di Confindustria e operando in costante contatto con l'Organismo di Vigilanza.

Al Modello è stata data una nuova struttura articolandolo in una Parte generale e una Parte speciale, quest'ultima a sua volta ha una configurazione modulare articolata in fascicoli dedicati alle singole fattispecie di reato. Ciascun fascicolo riporta la descrizione e le specificità del reato presupposto, i riferimenti normativi, le modalità commissive, le attività sensibili e gli standard di controllo.

La nuova struttura, oltre a risultare più chiara, è più flessibile e consente di far fronte con rapidità alle modifiche che si rendessero necessarie nel caso di variazioni normative, andando a modificare solo le parti interessate dalle stesse.

Anche il Codice Etico è stato rivisto alla luce dei nuovi reati; ne è stata migliorata la suddivisione dei paragrafi per stakeholder e si è sviluppata la parte che tratta le peculiarità derivanti dalla natura di gestore del servizio pubblico di distribuzione del gas, intendendo così valorizzare maggiormente le specificità di Toscana Energia.

Il nuovo Modello 231, che comprende il Codice Etico, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, sentito il Collegio Sindacale e previa consultazione dei componenti dell'Organismo di Vigilanza, nella seduta del 19 dicembre 2011.

Nel 2012 sarà effettuato il recepimento nel modello dei reati ambientali (introdotti con D.Lgs n. 121/2011).

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia, istituito nel 2009, è un organo collegiale, composto da due membri, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo.

Nel 2011 l'Organismo di Vigilanza ha definito e attuato il proprio Programma della Vigilanza 2011, analizzato la procedura per la stesura del bilancio d'esercizio e il consolidato di gruppo, nonché le modalità di svolgimento dei flussi finanziari. L'Organismo di Vigilanza ha promosso e partecipato alla sessione di aggiornamento sulle recenti sentenze riguardanti la responsabilità amministrativa degli Enti, destinata ai responsabili del primo livello organizzativo, e ha seguito in maniera puntuale il lavoro del Team di Progetto dedicato all'aggiornamento e al miglioramento del Modello 231.

L'Organismo di Vigilanza ha altresì acquisito da ogni responsabile di funzione un'attestazione, nella quale tutti hanno dichiarato di non aver tenuto e non essere venuti a conoscenza di comportamenti o atti contrari alle disposizioni del D.Lgs 231/2001. L'Organismo di Vigilanza ha effettuato approfondimenti in merito a due segnalazioni di episodi di rilievo ai fini del Codice Etico.

Durante l'esercizio non risulta siano stati commessi reati previsti del D.Lgs 231/2001.

La funzione di Internal Audit

Nell'ambito della valutazione organizzativa condotta dalla Società tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011 è stato evidenziato un discreto livello di articolazione del sistema di controllo interno in funzione delle dimensioni aziendali, con l'opportunità di avviare processi di internal audit.

In data 26 luglio 2011 è stata costituita l'unità "Internal audit e sistema per la qualità, l'ambiente e la sicurezza", tra le cui aree di responsabilità figura l'aggiornamento del sistema di risk assessment ai fini della pianificazione degli interventi di controllo, l'elaborazione del piano di audit sulla base delle risultanze del risk assessment e la realizzazione degli interventi di audit. Considerate le dimensioni di Toscana Energia, le attività di auditing e quelle di gestione del Sistema di qualità, ambiente e sicurezza sono state integrate nella medesima unità organizzativa.

Ciò consente tra l'altro, accanto a un arricchimento delle competenze interne già presenti, di conseguire maggiore efficienza nelle attività sovrapponibili (analisi dei rischi aziendali in materia di sicurezza, ambiente e compliance delle attività in generale), nonché l'ottimizzazione dei controlli, anche nell'ottica di realizzare il Programma di vigilanza dell'OdV ai sensi del modello 231 della Società.



La nuova unità opera in conformità al mandato d'internal audit approvato dal Consiglio di Amministrazione.

L'avvio dell'operatività delle attività d'internal audit è avvenuto nell'ultimo quadrimestre del 2011, con l'obiettivo di completare il disegno e l'esecuzione del risk assessment di Toscana Energia e la definizione di un piano di audit entro gennaio 2012. Nei mesi successivi sarà avviata l'esecuzione materiale delle verifiche previste.

Nell'ambito della valutazione dei rischi svolta ai fini dell'aggiornamento e del miglioramento del Modello 231 conclusasi nel 2011, sono stati analizzati i rischi relativi alla corruzione nell'ambito dei possibili reati contro la Pubblica Amministrazione (reati richiamati dalle disposizioni di cui agli artt. 24 e 25 del D.lgs. 231/2001, ovvero i reati contro la Pubblica Amministrazione, sia nazionale che estera, compresi gli organi e i funzionari delle Comunità Europee). L'analisi è stata estesa a tutte le unità organizzative aziendali e ha portato a individuare modalità commissive e attività sensibili, nonché di attività sensibili in relazione alla gestione delle provviste. Quest'ultime sono attività a rischio indiretto di commissione di reati contro la Pubblica Amministrazione, in quanto pur non prevedendo un contatto diretto, possono fornire gli strumenti, fondi extracontabili o altre utilità, per la corruzione.

In relazione alle attività sensibili sono stati definiti standard di controllo e prevenzione specifici che devono essere implementati nelle procedure aziendali per assicurare il presidio delle attività.

1.7.5 IL SISTEMA DI GESTIONE DI TOSCANA ENERGIA

Il Sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza guida e caratterizza il modo di operare di Toscana Energia: esso definisce le modalità per stabilire la politica aziendale e gli obiettivi in materia di qualità, di protezione dell'ambiente e di salute e sicurezza sul lavoro e regola le attività per operare e conseguirli. Esso costituisce, inoltre, uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale.

L'impegno di Toscana Energia sui temi della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza delle persone è affermato nella "Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza", approvata dal Comitato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza nell'ottobre 2009. Esso è connesso alla tutela e alla valorizzazione delle risorse umane e naturali e alla volontà della Società di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Infatti, Toscana Energia considera le risorse umane e naturali come valori fondamentali da tutelare e valorizzare. La Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza afferma l'impegno costante per il miglioramento continuo dei servizi, tanto sotto il profilo economico, quanto relativamente al soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

Toscana Energia intende, inoltre, assicurare finalità sociali e ambientali al proprio operare per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Toscana Energia si impegna a:

1. sviluppare in tutta l'Azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della sicurezza;



2. sviluppare in tutta l'Azienda la cultura del miglioramento continuo, ponendosi nell'ottica di rispondere alle crescenti richieste delle parti interessate con criteri di trasparenza, correttezza, spirito di servizio, collaborazione e valorizzazione delle risorse umane;
3. assegnare al cliente esterno e interno un ruolo centrale nelle strategie e nei piani di miglioramento dell'Azienda;
4. ricercare costantemente l'ottimizzazione dei processi aziendali e il miglioramento delle modalità operative, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
5. perseguire l'armonizzazione dei processi aziendali su tutto il territorio, per assicurare, nel rispetto delle peculiarità locali, pari condizioni ai clienti nell'accesso al servizio e nel livello di servizio reso;
6. coinvolgere il personale nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza;
7. definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi per la qualità, la tutela ambientale, la salute e la sicurezza dei lavoratori;
8. fornire le risorse adeguate per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
9. osservare nel proprio operare le legislazioni vigenti e gli accordi contrattuali definiti, assicurando inoltre il rispetto degli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
10. promuovere con fornitori e partner rapporti orientati a sviluppare opportunità di sempre migliore collaborazione, per incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi che creano valore;
11. salvaguardare le risorse naturali, contenere l'inquinamento e i consumi energetici;
12. prevenire, valutare e gestire i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti e delle persone coinvolte nei processi produttivi;
13. mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza.

Il presidio degli aspetti legati alla salute, alla sicurezza e all'ambiente è affidato all'unità Affari generali, legali e societari.

Alla stessa spetta il compito di garantire l'aggiornamento normativo in materia d'ambiente, sicurezza e salute sul lavoro, di promuovere l'applicazione delle norme, procedure e standard di sicurezza e igiene del lavoro, di proporre il piano integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza e di assicurarne il monitoraggio degli avanzamenti.

L'unità Internal audit e sistema qualità, ambiente e sicurezza ha il compito di assicurare l'applicazione e il mantenimento del Sistema di gestione integrato e di verificarne l'applicazione da parte di tutte le unità aziendali. Entrambe le funzioni fanno capo all'Amministratore Delegato.

Il Comitato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, composto dalle più alte funzioni manageriali dell'Azienda, definisce la Politica aziendale integrata per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro.

La struttura organizzativa prevede che i responsabili delle unità abbiano, tra le attività di loro competenza, la responsabilità anche del rispetto della normativa in materia di salute, sicurezza e protezione dell'ambiente.

Il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro di Toscana Energia, nel luglio 2011, ha superato positivamente la verifica periodica di mantenimento delle certificazioni condotta dall'organismo di certificazione Det Norske Veritas



(DNV), in conformità agli standard internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001; le certificazioni sono state estese a tutte le sedi aziendali, inclusa la nuova sede di Viareggio, relativamente al seguente campo applicativo:

“Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione e assistenza di reti e impianti per la distribuzione di gas naturale e l’illuminazione pubblica”.

Il sistema di gestione integrato di Toscana Energia si applica a tutti i processi aziendali (compresi quelli in outsourcing) che influenzano la capacità di Toscana Energia di fornire servizi rispondenti alle richieste dei clienti, nel rispetto della salvaguardia dell’ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori che svolgono le mansioni loro affidate.

L’attività di revisione e d’integrazione dei documenti di sistema si è sviluppata durante tutto l’anno con attenzione agli aggiornamenti normativi, ed è stata tenuta sotto controllo mediante specifici piani di revisione dei documenti. In particolare, sono state emesse nuove procedure relative ai processi di stesura del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato, di determinazione e di aggiornamento delle tariffe e di gestione delle attività di sponsorizzazione. Ha continuato a svilupparsi anche nel 2011 un Piano di formazione specifico relativo alle tematiche della qualità, della protezione dell’ambiente, della tutela della salute e sicurezza sul lavoro, finalizzato anche alla sensibilizzazione e a una sempre maggior consapevolezza del personale. Un Piano di formazione specifico è dedicato anche ai temi legati alla responsabilità amministrativa delle imprese. Toscana Energia intende rafforzare l’impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato, verso un’ulteriore semplificazione e ottimizzazione dei processi, al fine di ridurre errori, incidenti e sprechi e migliorare ancora la qualità dei servizi erogati.

Audit interni del sistema di gestione integrato per la qualità, l’ambiente, la salute e la sicurezza

Nel 2011 sono stati eseguiti in totale 45 audit presso varie unità aziendali svolte da auditor interni, adeguatamente formati su norme di riferimento e processi aziendali; gli audit hanno costituito anche un valido momento di coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il personale, al fine di rafforzare nell’Azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell’ambiente e della salute e sicurezza.

Gli audit effettuati presso le unità operative hanno sempre compreso la verifica di almeno un cantiere e hanno preso in considerazione tutte le sedi di lavoro.

In occasione di 3 audit interni sono stati verificati gli adempimenti alle delibere dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas relativamente alla qualità e alla sicurezza e continuità del servizio. Sono stati condotti, inoltre, applicando le procedure dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas, 4 audit dedicati alle attività di ricezione e smistamento delle chiamate di pronto intervento.

Sono stati, infine, effettuati 2 audit specifici sul cantiere presso la sede di Piazza Mattei per i lavori di costruzione della nuova palazzina che ospiterà la mensa e gli spogliatoi, un audit mirato all’attività di travaso odorizzante e un audit mirato all’attività di bonifica amianto.



2. RELAZIONE ECONOMICA



2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

2.1.1 ANDAMENTO DELL'ESERCIZIO

L'esercizio 2011 si è chiuso con il miglior risultato operativo della storia della Società (60 milioni di €), in crescita di circa il 25% rispetto all'anno precedente. Tale risultato è stato possibile sia per l'aumento dell'efficienza sul fronte dei costi, sia per l'incremento delle entrate, dovuto al riconoscimento di maggiori ricavi di distribuzione relativi agli anni termici dal 2004-2005 al 2007-2008. Infatti, in seguito alla sentenza del Consiglio di Stato favorevole a Toscana Energia, l'Aeeg ha erogato una somma aggiuntiva pari a 5.397.000 €. L'utile netto (26,7 milioni di €, -16,5%), invece, è stato fortemente penalizzato dall'applicazione anche al settore della distribuzione gas della cosiddetta "Robin Hood Tax" (D. L. 138/2011), che ha portato il tax rate (incidenza delle imposte di esercizio sul risultato prima delle imposte) dal 34,07% al 53,48%.

A fronte di una situazione che a fine 2011 vedeva la Società servire 702.015 misuratori attivi, aver trasportato 1.066 milioni di metri cubi di gas e risultare concessionaria del servizio di distribuzione in 106 Comuni, sono stati effettuati investimenti per 48,8 milioni di euro, con l'obiettivo di garantire l'estensione del servizio sul territorio, la sicurezza e il rinnovamento delle strutture.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Ricavi della Gestione Caratteristica | 114.229 | 107.161 | 87.222 | 6,6 |
| Margine Operativo Lordo | 81.143 | 68.325 | 48.488 | 18,76 |
| Utile Operativo | 60.381 | 48.220 | 30.112 | 25,22 |
| Utile netto | 26.730 | 32.019 | 21.245 | -16,52 |
| Investimenti tecnici | 48.838 | 39.553 | 41.277 | 23,48 |
| Patrimonio Netto | 358.596 | 354.768 | 322.272 | 1,08 |
| Indebitamento Finanziario Netto | 130.490 | 114.276 | 98.519 | 14,19 |
| Capitale Investito Netto | 489.088 | 469.045 | 420.792 | 4,27 |

Tabella 1 - DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

Return on equity

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----|-------|-------|-------|--------|
| ROE | 7,50% | 9,00% | 6,60% | -16,67 |

Tabella 2 - RETURN ON EQUITY

Il ROE è il rapporto tra il risultato netto ed il patrimonio netto dell'Azienda, comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio. Esprime in misura sintetica la redditività e la remunerazione del capitale proprio. Il trend evidenzia una diminuzione dell'indice (-1,5% assoluto) dovuta al calo del risultato d'esercizio.



| Return on investment | | | | |
|----------------------|--------|--------|-------|--------|
| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| ROI | 12,30% | 10,30% | 7,20% | 19,42 |

Tabella 3 - RETURN ON INVESTMENT

Il ROI è il rapporto tra il reddito operativo e il capitale investito netto. Esprime la redditività caratteristica del capitale investito, ove per redditività caratteristica s'intende quella al lordo della gestione finanziaria, delle poste straordinarie e della pressione fiscale. La variazione assoluta (+2%) è per lo più riconducibile all'incremento del reddito operativo.

2.1.2 GLI INVESTIMENTI

Di seguito sono indicati, in modo analitico, i valori relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia nel 2011 relativi a:

- mantenimento, estensione e potenziamento della rete di distribuzione;
- acquisto di supporti informatici;
- ristrutturazioni immobiliari e investimenti finalizzati al risparmio energetico;
- acquisto di macchinari, mobili, automezzi e attrezzature (acquisti controllati);
- mantenimento, rinnovo ed estensione di reti non di nostra proprietà (altri investimenti).

| Investimenti tecnici per finalità | | | | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| (milioni di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Mantenimento | 29 | 24 | 22,4 | 20,83 |
| Estensione e potenziamento | 17 | 12,5 | 15,5 | 36 |
| Nuove reti | 0 | 0,1 | 0,1 | -100 |
| Informatica | 0,5 | 0,5 | 0,2 | 0 |
| Immobiliare | 0,5 | 1,2 | 1,5 | -58,33 |
| Acquisti controllati | 0,8 | 0,5 | 1 | 60 |
| Altri investimenti | 1 | 0,7 | 0,6 | 42,86 |
| Totale | 48,8 | 39,6 | 41,3 | 23,54 |

Tabella 4 - INVESTIMENTI TECNICI: VISTA PER FINALITÀ



2.2 IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE

L'analisi che segue mette in evidenza la "ricchezza" generata dall'Azienda e la sua distribuzione sotto forma di "remunerazione" dei soggetti che, a vario titolo, sono intervenuti nella sua produzione.

Per calcolare l'entità del valore prodotto dalla gestione aziendale caratteristica - inteso come differenza tra ricavi e costi della produzione - sono state riclassificate le voci del conto economico del Bilancio d'esercizio secondo la metodologia proposta dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale). Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di riferimento.

Si tratta, dunque, di un concetto diverso da quello strettamente contabile, utile per dare una diversa lettura degli impatti economici generati dall'Azienda e, nondimeno, per creare un collegamento tra Bilancio d'esercizio e Bilancio di Sostenibilità.

I dati elaborati si riferiscono unicamente al Bilancio di esercizio di Toscana Energia e sono relativi agli ultimi tre anni. Questa comparazione di esercizi consecutivi consente di cogliere, oltre all'informazione offerta dal dato assoluto, anche la sua tendenza.

Il valore aggiunto viene rappresentato, di seguito, in due prospetti distinti:

- prospetto di determinazione del valore aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- prospetto di riparto del valore aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni ed esterni all'Azienda.

La tabella di calcolo del valore aggiunto permette un livello di analisi più dettagliato:

| Calcolo del valore aggiunto | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni | 119.465 | 113.316 | 87.422 | 5,43 |
| Incrementi immobilizzazioni per lavori interni | 17.980 | 18.262 | 17.380 | -1,54 |
| Altri ricavi e proventi | 13.300 | 10.513 | 7.158 | 26,51 |
| Valore della produzione | 150.745 | 142.091 | 111.959 | 6,09 |
| Costi per materie prime e sussidiarie | 8.281 | 8.541 | 7.697 | -3,04 |
| Costi per servizi | 14.731 | 16.179 | 13.936 | -8,95 |
| Costi per godimento beni terzi | 1.323 | 1.467 | 1.851 | -9,82 |
| Variazione rimanenze materie prime | -317 | -197 | 357 | -60,91 |
| Accantonamenti per rischi | 364 | 1.968 | 646 | -81,5 |
| Altri accantonamenti | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Oneri diversi di gestione | 13.617 | 14.011 | 7.919 | -2,81 |
| Costi della produzione | 38.001 | 41.969 | 32.405 | -9,46 |
| Valore aggiunto caratteristico lordo | 112.745 | 100.122 | 79.554 | 12,61 |
| Proventi da partecipazioni | 1.355 | 729 | 7.694 | 85,87 |
| Altri proventi finanziari | 436 | 230 | 151 | 89,57 |
| Rettifiche di valore di attività finanziarie | -13 | 0 | -567 | n.d. |
| Saldo Gestione accessoria | 1.778 | 959 | 7.277 | 85,4 |
| Saldo Gestione straordinaria | -2.221 | 668 | -2.911 | -432,49 |
| Valore aggiunto globale lordo | 112.302 | 101.749 | 83.920 | 10,37 |
| Ammortamenti e svalutazioni | 20.912 | 20.410 | 19.288 | 2,46 |
| VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO | 91.390 | 81.339 | 64.632 | 12,36 |

Tabella 5 - PROSPETTO DETTAGLIATO DI CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO

Il calcolo del valore aggiunto 2010 è stato modificato rispetto al valore indicato nella precedente edizione del Bilancio a seguito di una riclassificazione contabile di alcune poste dei ricavi adottata nel Bilancio di Esercizio.

| Prospetto di ripartizione del valore aggiunto | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------|
| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Personale | 25.183 | 25.076 | 23.827 | 0,43 |
| Pubblica Amministrazione | 36.512 | 22.636 | 17.142 | 61,3 |
| Finanziatori | 2.485 | 1.283 | 2.132 | 93,7 |
| Soci | 21.347 | 23.371 | 14.948 | -8,66 |
| Azienda | 5.383 | 8.647 | 6.297 | -37,75 |
| Collettività | 480 | 325 | 286 | 47,69 |
| TOTALE | 91.390 | 81.338 | 64.632 | 12,36 |

Tabella 6 - PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Nota: la voce "collettività" è composta da 58.580 € di liberalità e da 421.000 € di sponsorizzazioni



In particolare, la quota di valore aggiunto distribuita alla Pubblica Amministrazione nel 2011 è stata pari a 36,5 milioni di €, senza considerare la quota spettante ai Comuni in quanto azionisti. Questa cifra è composta dalle imposte dirette sul reddito d'esercizio, dalle imposte indirette, dai canoni e da altri contributi.

Oltre alle imposte sul reddito, la voce più rilevante è rappresentata dai canoni dovuti ai comuni per la concessione del servizio di distribuzione gas.

Imposte sul reddito di esercizio

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Imposte correnti IRES | 25.369 | 16.975 | 11.237 | 49,45 |
| Imposte correnti IRAP | 3.875 | 3.332 | 2.522 | 16,3 |
| Adeguamento imposte anticipate | -6.278 | -2.255 | -1.824 | 178,4 |
| Adeguamento imposte differite | 7.759 | -1.505 | -834 | 615,55 |
| TOTALE | 30.725 | 16.547 | 11.101 | 85,68 |

Tabella 7 - IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO

Imposte indirette, tasse e tributi locali, canoni, contributi

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Canoni per concess. servizio di distribuzione gas | 4.347 | 4.403 | 4.185 | -1,27 |
| Canoni per concess. di attravers. strade pubbliche e demanio | 91 | 98 | 127 | -7,14 |
| Canone occupaz. suolo pubblico (cosap perman. e tempor.) | 758 | 759 | 830 | -0,13 |
| Tassa occupaz. suolo pubbl. (tosap perman. e tempor., ristoro) | 23 | 235 | 374 | -90,21 |
| Tassa smaltimento rifiuti | 245 | 243 | 235 | 0,82 |
| Tasse automobilistiche | 32 | 20 | 14 | 60 |
| ICI | 86 | 84 | 74 | 2,38 |
| Altre imposte e tasse (bolli, registro, conc. govern., pubblicità) | 136 | 154 | 119 | -11,69 |
| Altri tributi (diritti di segreteria, diritti di istruttoria, ecc.) | 69 | 92 | 81 | -25 |
| TOTALE | 5.787 | 6.088 | 6.039 | -4,94 |

Tabella 8 - IMPOSTE INDIRETTE, TASSE E TRIBUTI LOCALI, CANONI, CONTRIBUTI



3. RELAZIONE SOCIALE



3.1 LE PERSONE

3.1.1 STRATEGIE E POLITICHE VERSO IL PERSONALE

Toscana Energia promuove il potenziamento delle capacità personali, la formazione di nuove figure professionali, lo sviluppo dei giovani assunti, la valorizzazione delle esperienze e il rafforzamento della motivazione del personale.

Il processo di gestione del personale si articola nelle seguenti linee di attività:

- definizione del Piano del personale e pianificazione delle risorse;
- identificazione delle risorse e copertura posizioni;
- valutazione del personale;
- formazione rivolta ai dipendenti, con particolare riferimento alle risorse:
 - da riconvertire professionalmente;
 - inserito in processi d'innovazione o evoluzione tecnologico-organizzativa;
 - di nuovo inserimento (operazioni societarie, distacchi, assunzioni).

3.1.2 L'ORGANICO DI TOSCANA ENERGIA

Al 31/12/2011 si contano 404 persone a ruolo e 413 in forza.

Per personale in forza s'intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia ed è determinato come differenza tra il personale a ruolo (dipendenti iscritti a libro paga), più i distaccati in ingresso, meno i distaccati in uscita verso altre società. È importante precisare che, con effetto dal 2012, si sono risolti tutti i distacchi di personale non dirigente proveniente o diretto ad altre società del gruppo.

| Personale a ruolo per genere | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Uomini | 333 | 348 | 347 | -4,31 |
| Donne | 71 | 78 | 72 | -8,97 |
| Totale | 404 | 426 | 419 | -5,16 |

Tabella 9 - PERSONALE A RUOLO PER GENERE

Personale di Toscana Energia, a ruolo, suddiviso per qualifica e genere

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|----------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Dirigenti Uomini | 6 | 6 | 9 | 0 |
| Dirigenti Donne | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Dirigenti Totale | 7 | 7 | 10 | 0 |
| Quadri Uomini | 12 | 11 | 12 | 9,09 |
| Quadri Donne | 5 | 6 | 6 | -16,67 |
| Quadri Totale | 17 | 17 | 18 | 0 |
| Impiegati Uomini | 142 | 152 | 147 | -6,58 |
| Impiegati Donne | 65 | 71 | 65 | -8,45 |
| Impiegati Totale | 207 | 223 | 212 | -7,17 |
| Operai Uomini | 163 | 179 | 178 | -8,94 |
| Operai Donne | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Operai Totale | 163 | 179 | 178 | -8,94 |
| Operai apprendisti Uomini | 10 | 0 | 1 | n.d. |
| Operai apprendisti Donne | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Operai apprendisti Totale | 10 | 0 | 1 | n.d. |
| TOTALE PERSONALE | 404 | 426 | 419 | -5,16 |

Tabella 10 - PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA, A RUOLO, SUDDIVISO PER QUALIFICA E GENERE

Personale di Toscana Energia, in forza per qualifica

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Dirigenti | 6 | 7 | 7 | -14,29 |
| Quadri | 17 | 17 | 18 | 0 |
| Impiegati | 213 | 229 | 215 | -6,99 |
| Operai | 167 | 184 | 184 | -9,24 |
| Operai apprendisti | 10 | 0 | 0 | n.d. |
| TOTALE | 413 | 437 | 424 | -5,49 |

Tabella 11 - PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA, IN FORZA PER QUALIFICA

Personale di Toscana Energia, a ruolo, per qualifica

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Dirigenti | 7 | 7 | 10 | 0 |
| Quadri | 17 | 17 | 18 | 0 |
| Impiegati | 207 | 223 | 212 | -7,17 |
| Operai | 163 | 179 | 178 | -8,94 |
| Operai apprendisti | 10 | 0 | 1 | n.d. |
| TOTALE | 404 | 426 | 419 | -5,16 |

Tabella 12 - PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA, A RUOLO, PER QUALIFICA



Toscana Energia ha un Consiglio di Amministrazione costituito da 9 componenti, tutti di genere maschile. Di questi il 44,4% (n. 4) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, e il 55,6% (n. 5) ha un'età superiore ai 50 anni.

L'organico della Società è costituito, al 31/12/2011, da 404 unità di cui 7 con qualifica di dirigente (6 uomini e 1 donna) e 17 con la qualifica di quadro (12 uomini e 5 donne). La popolazione di Toscana Energia è costituita dall'82,4% di uomini e dal 17,5% di donne. Tuttavia, se prendiamo in considerazione la qualifica impiegato e quella quadro, la percentuale di popolazione femminile sale al 30,9%.

L'età media aziendale è di 46,9 anni. Tenendo in considerazione il ruolo a fine anno, il 4,7% della popolazione aziendale ha un'età inferiore ai 30 anni, il 61,6% ha un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, il 33,7% ha un'età superiore ai 50 anni.

Per il periodo 2012-2021 si prevede che potranno avere diritto alla pensione circa il 9% dei dipendenti a ruolo al 31 dicembre 2011.

Età del personale a ruolo

| (anni) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| < 30 | 19 | 11 | 10 | 72,73 |
| 31 - 40 | 46 | 60 | 56 | -23,33 |
| 41 - 50 | 203 | 213 | 210 | -4,69 |
| > 50 | 136 | 142 | 143 | -4,23 |
| Totale | 404 | 426 | 419 | -5,16 |
| Età media | 46,9 | 47,1 | 46,3 | -0,51 |
| Anzianità di servizio (media anni) | 20,7 | 18,6 | 20 | 11,24 |

Tabella 13 - ETÀ E ANZIANITÀ DI SERVIZIO DEL PERSONALE A RUOLO

Nel mese di dicembre si sono perfezionate 10 assunzioni con contratto di apprendistato professionalizzante in area Distribuzione, al termine di un processo di selezione per esami effettuato secondo i criteri e le modalità descritti nel regolamento per il reclutamento del personale non dirigente. Gli inserimenti hanno riguardato uomini di età inferiore a 30 anni che sono stati dislocati come segue:

- 4 presso la sede di Firenze - Piazza Mattei,
- 2 presso la sede di Montecatini,
- 4 presso la sede di Pisa.

Nuovi inserimenti

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------------|------|------|------|--------|
| Nuovi inserimenti (n.) | 10 | 30 | 0 | -66,67 |
| % donne neo-assunte | 0 | 20 | 0 | -100 |
| % laureati neo-assunti | 0 | 10 | 0 | -100 |

Tabella 14 - NUOVI INSERIMENTI

Turnover

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------------------|------|------|------|--------|
| Turnover totale del personale | 7,9 | 5,39 | 10,4 | 46,57 |

Tabella 15 - IL TURNOVER DEL PERSONALE

Nota: uscite totali del personale sul personale a ruolo.

Personale per provincia di residenza

| (%) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|------------|------------|------------|----------|
| Firenze | 47,28 | 49,06 | 53 | -3,63 |
| Pisa | 25,5 | 24,18 | 25 | 5,46 |
| Pistoia | 8,91 | 8,45 | 9 | 5,44 |
| Prato | 2,48 | 2,58 | 3 | -3,88 |
| Livorno | 4,45 | 4,23 | 4 | 5,2 |
| Grosseto | 1,48 | 1,88 | 3 | -21,28 |
| Arezzo | 2,47 | 2,11 | 2 | 17,06 |
| Lucca | 7,18 | 7,28 | 1 | -1,37 |
| Altro | 0,25 | 0,23 | 1 | 8,7 |
| Totale | 100 | 100 | 101 | 0 |

Tabella 16 - IL PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA

Uscite del personale per tipologie

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Risoluzioni consensuali | 9 | 12 | 21 | -25 |
| Dimissioni | 3 | 5 | 22 | -40 |
| Cessazioni per mobilità | 19 | 6 | 0 | 216,67 |
| Pensionamenti | 0 | 0 | 1 | n.d. |
| Licenziamenti | 1 | 0 | 0 | n.d. |
| Totale | 32 | 23 | 44 | 39,13 |

Tabella 17 - USCITE DEL PERSONALE PER TIPOLOGIE

Uscite del personale suddiviso per genere

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Uomini | 25 | 23 | 32 | 8,7 |
| Donne | 7 | 0 | 12 | n.d. |
| Totale | 32 | 23 | 44 | 39,13 |

Tabella 18 - USCITE DEL PERSONALE PER GENERE

Uscite del personale suddiviso per età

| (anni) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| < 30 | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| 31 - 40 | 0 | 4 | 2 | -100 |
| 41 - 50 | 3 | 4 | 16 | -25 |
| > 50 | 29 | 19 | 26 | 52,63 |
| Totale | 32 | 27 | 44 | 18,52 |

Tabella 19 - USCITE DEL PERSONALE SUDDIVISO PER ETÀ



Uscite del personale suddivise per provincia di residenza

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Firenze | 15 | 13 | 35 | 15,38 |
| Pisa | 9 | 1 | 1 | 800 |
| Pistoia | 1 | 2 | 8 | -50 |
| Prato | 1 | 0 | 0 | n.d. |
| Livorno | 2 | 1 | 0 | 100 |
| Grosseto | 1 | 6 | 0 | -83,33 |
| Lucca | 3 | 0 | 0 | n.d. |
| Totale | 32 | 23 | 44 | 39,13 |

Tabella 20 - IL PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA

Uscite del personale suddiviso per qualifica

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Dirigenti | 0 | 3 | 0 | -100 |
| Quadri | 1 | 2 | 2 | -50 |
| Impiegati | 15 | 8 | 3 | 87,5 |
| Operai | 16 | 10 | 5 | 60 |
| Operai apprendisti | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Totale | 32 | 23 | 10 | 39,13 |

TABELLA 21 - USCITE DEL PERSONALE SUDDIVISO PER QUALIFICA

La Società favorisce la conciliazione della vita personale e lavorativa, sia accordando, nei limiti della disponibilità di risorse aziendali, il part-time, sia agevolando il rientro al lavoro dopo la maternità.

Tasso di ritorno al lavoro e tassi ritenzione dopo congedo parentale

| (%) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------|------|------|------|--------|
| Uomini | 100 | n.d. | n.d. | n.d. |
| Donne | 100 | n.d. | n.d. | n.d. |

TABELLA 22 - TASSO DI RITORNO AL LAVORO E TASSI RITENZIONE DOPO CONGEDO PARENTALE

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

Part-time

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Uomini | 2 | 2 | 2 | 0 |
| Donne | 11 | 12 | 11 | -8,33 |
| Totale | 13 | 14 | 13 | -7,14 |

TABELLA 23 - PART-TIME

3.1.3 LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

La valorizzazione delle persone si basa su presupposti quali la crescita in termini di prestazione, potenziale e motivazione, lo sviluppo e il consolidamento delle competenze, una chiara definizione degli obiettivi e delle responsabilità assegnate, il riconoscimento dei meriti. Le attività di formazione e comunicazione consolidano il patrimonio di principi, valori e comportamenti di chi agisce nell'organizzazione.

Aspetti remunerativi e incentivi

Il sistema incentivante aziendale ha la finalità di premiare i lavoratori dipendenti per l'impegno profuso nello svolgimento del proprio lavoro e per il miglioramento continuo. Lo strumento principale utilizzato a tal fine è il Premio di risultato, erogato annualmente a tutto il personale (sia a tempo pieno che in part-time).

Tra i parametri di attribuzione del Premio per il triennio 2010-12 la Società ha inserito anche indicatori legati ai temi della sostenibilità:

- margine operativo lordo;
- costi operativi netti / punti di riconsegna (PDR) attivi;
- metri di ghisa grigia sostituita;
- numero punti di misura gestiti e contabilizzati tramite telelettura sui sistemi aziendali;
- velocità di lavorazione degli ordini di servizio relativi alla sostituzione dei misuratori;
- indice di frequenza degli infortuni.

Dipendenti che ricevono rapporti regolari su risultati e sviluppo della carriera

| (%) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----|-------|------|------|--------|
| | 24,75 | n.d. | n.d. | n.d. |

TABELLA 24 - DIPENDENTI CHE RICEVONO RAPPORTI REGOLARI SU RISULTATI E SVILUPPO DELLA CARRIERA

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

A tutti i dipendenti di Toscana Energia viene applicato il Contratto collettivo nazionale di lavoro unico del Settore Gas - Acqua del 10 febbraio 2011; le retribuzioni, senza distinzioni di genere, sono quelle previste dal contratto nazionale per livello di appartenenza.

Performance manageriale

Il Sistema di valutazione della performance manageriale è basato sulla definizione di obiettivi in linea con gli indirizzi di business riferiti alle aree di responsabilità di ciascun dirigente. Nel 2011 l'impegno sulle tematiche di sostenibilità si è tradotto in obiettivi, societari e individuali, quali il Piano di rinnovamento del parco gruppi di misura gas e di tubazioni in ghisa grigia, e l'Indice di frequenza degli infortuni.

I risultati conseguiti, sia rispetto agli obiettivi societari, sia a quelli individuali, contribuiscono a delineare le condizioni per impostare interventi sulla parte variabile della retribuzione. La qualità della performance è misurata in relazione al grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati. Il sistema di "compensation" per i dirigenti esplicita la relazione con i risultati di performance (interventi sulla parte variabile della retribuzione), con l'evoluzione delle responsabilità affidate e con il loro impatto sui risultati aziendali (interventi sulla parte fissa della retribuzione).



3.1.4 COMUNICARE E COINVOLGERE

Anche nel 2011 Toscana Energia ha curato con particolare attenzione la comunicazione interna attraverso i canali ordinari (invio comunicazioni ai dipendenti, pubblicazione di documentazione sul portale informativo aziendale), e le iniziative dedicate ai responsabili di unità per coinvolgerli sui risultati di bilancio, sulle strategie e attività in corso.

Anche alcune ricorrenze sono state occasione di comunicazione e incontro: per la festa della donna a tutte le dipendenti è stato regalato un piccolo presente, accompagnato da un messaggio di auguri del Presidente e dell'Amministratore Delegato.

Il consueto appuntamento di fine anno per gli auguri di Natale è stato organizzato riunendo insieme tutti i dipendenti del gruppo, per premiare con la consegna delle medaglie chi aveva maturato 25 e 35 anni di anzianità e coinvolgere tutto il personale sui risultati raggiunti e le sfide da compiere.

Con l'occasione sono stati presentati a tutti i colleghi anche i dieci giovani neoassunti con contratto di apprendistato professionalizzante. Per la loro accoglienza, il loro primo giorno lavorativo è stato interamente dedicato all'inserimento in Azienda e alla conoscenza dei loro principali referenti. Per l'occasione il Presidente e l'Amministratore Delegato li hanno incontrati per dar loro il benvenuto.

3.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

La formazione è rivolta a tutto il personale e mira a renderlo competente nelle varie attività svolte e consapevole della rilevanza delle proprie attività per il raggiungimento degli obiettivi dei Sistemi di gestione. Oltre all'aggiornamento formativo continuo delle risorse per mantenere un elevato grado di competenza sia in area tecnica, sia nelle aree di staff, Toscana Energia s'impegna a prevedere interventi formativi mirati sul singolo lavoratore.

Il Piano di formazione 2011, elaborato a partire dal Piano pluriennale della formazione, ha avuto come obiettivi primari il supporto ai progetti aziendali quali l'estensione delle modalità operative in ambito WFM (Work Force Management) e l'"Attuazione del Nuovo Modello di Controllo", l'estensione della certificazione ambientale al sito di Viareggio, l'integrazione e la riconversione professionale delle risorse.

Nel 2011 sono state realizzate 10.951 ore di formazione per un totale di 270 iniziative formative, con una media di 26 ore di formazione per dipendente in forza. Non sono state organizzate iniziative non previste nel Piano.

La presenza dei partecipanti ai vari corsi è stata del 94,7%, dimostrando così l'impegno profuso nel perseguire con serietà e puntualità i vari programmi di formazione.

La formazione relativa al Progetto WFM, a completamento di quella effettuata lo scorso anno, ha interessato il personale delle sedi di Piombino e Viareggio per un totale di 600 ore. In occasione dell'avvio del progetto "Nuovo Modello di controllo", a partire dal mese di aprile, sono stati realizzati incontri formativi per un totale di 800 ore.

Particolare attenzione è stata rivolta al personale ex Sea Gas / Sermas Gas (16% del totale) in merito alla qualità, salute e sicurezza sul lavoro e gestione ambientale.

Quanto sopra descritto è reso evidente dall'eccezionale incremento delle ore di formazione di tipo tecnico/specialistico che da 2.047 del 2010 passano a 5.885 nel corso del 2011. Da considerare inoltre che in tali ore sono state ricomprese anche quelle relative al Nuovo Modello di Controllo, complessivamente considerato in ambito tecnico/specialistico anziché in area amministrativa.

In merito all'attività formativa dei dieci operai assunti con contratto di apprendistato professionalizzante, è stato elaborato per ciascuno un Piano formativo individuale da completarsi nell'arco dei tre anni di durata dell'apprendistato stesso; solo nel mese di dicembre sono state realizzate un totale di 1.200 ore di affiancamento con personale specializzato interno.

In tutte le tabelle seguenti gli indici sono calcolati sul numero del personale in forza.

Formazione per tipologia

| (ore) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Qualità, ambiente e sicurezza | 2.034 | 2.243 | 4.133 | -9,32 |
| Amministrativa | 16 | 351 | 68 | -95,44 |
| Approvvigionamenti | 274 | 42 | 246 | 552,38 |
| Informatica | 2.218 | 3.214 | 618 | -30,99 |
| Manageriale | 232 | 21 | 120 | 1.004,76 |
| Personale | 276 | 196 | 1.005 | 40,82 |
| Comunicazione | 16 | 16 | 14 | 0 |
| Tecnica/specialistica | 5.885 | 2.047 | 4.857 | 187,49 |
| Totale | 10.951 | 8.130 | 11.061 | 34,7 |

Tabella 25 - FORMAZIONE PER TIPOLOGIA

Formazione per qualifica

| (ore medie) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|-------|------|------|--------|
| Dirigenti | 21,83 | 13,6 | 38 | 60,51 |
| Quadri | 24,17 | 24,6 | 36 | -1,75 |
| Impiegati | 24,22 | 20,6 | 24 | 17,57 |
| Operai | 23,73 | 18,5 | 27 | 28,27 |
| Operai apprendisti | 128,5 | 0 | 0 | n.d. |

Tabella 26 - FORMAZIONE PER QUALIFICA



Formazione per qualifica

| (ore) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Dirigenti | 131 | 95 | 264 | 37,89 |
| Quadri | 411 | 418 | 656 | -1,67 |
| Impiegati | 5.160 | 4.340 | 5.133 | 18,89 |
| Operai | 3.964 | 3.278 | 5.008 | 20,93 |
| Operai apprendisti | 1.285 | 0 | 0 | n.d. |
| Totale | 10.951 | 8.131 | 11.061 | 34,68 |

Tabella 27 - FORMAZIONE PER QUALIFICA

Particolare attenzione è dedicata alle riconversioni professionali con un programma formativo specifico volto a fornire le conoscenze e la consapevolezza richieste dal nuovo ruolo. A supporto della gestione delle competenze, sono stati elaborati e utilizzati, a partire dal 2010, "i percorsi formativi" per ciascuna posizione organizzativa aziendale, che descrivono, sulla base delle competenze richieste, il percorso formativo necessario per ricoprire efficacemente l'incarico.

Investimenti in formazione

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|---------|--------|--------|--------|
| Ore di formazione medie per dipendente | 26,51 | 19,3 | 26,1 | 37,36 |
| Costi per la formazione (€) | 140.657 | 63.407 | 79.783 | 121,83 |

Tabella 28 - INVESTIMENTI IN FORMAZIONE

Nota: i costi per la formazione comprendono i costi dei corsi e relativi costi trasferte, al netto del costo lavoro dei partecipanti e dei docenti interni

Ore di formazione medie per dipendente, suddiviso per genere

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------|-------|------|------|--------|
| Uomini | 26,4 | n.d. | n.d. | n.d. |
| Donne | 30,23 | n.d. | n.d. | n.d. |

Tabella 29 - ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER DIPENDENTE, SUDDIVISO PER GENERE

Nota: nuovo indicatore GRI del 2011

Nel corso del 2010 l'Azienda ha realizzato un'attività formativa per aggiornare il personale sulla normativa relativa al D.Lgs 231/2001: ai momenti formativi dedicati ai responsabili hanno fatto seguito le informative sullo stesso tema presso tutte le unità. In totale sono stati formati 35 responsabili per 174 ore e informate 354 risorse con apposita dispensa.

Nel corso del 2011 l'Azienda ha proseguito la formazione sulla normativa relativa al D.Lgs 231/2001 con momenti dedicati ai riporti diretti di Amministratore Delegato e Presidente e ai componenti del Team di Progetto "Aggiornamento Modello 231".

L'attività proseguirà nel 2012 e sarà rivolta a tutto il personale per informarlo sugli aggiornamenti in corso.

| Formazione ambientale | | | | |
|--|------|------|------|--------|
| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Formazione ambientale (ore) | 94 | 400 | 132 | -76,5 |
| Risorse impegnate in attività formative sull'ambiente (n.) | 20 | 25 | 19 | -20 |
| Lavoratori formati su tematiche ambientali (%) | 5 | 5,9 | 4,4 | -15,25 |

Tabella 30 - FORMAZIONE AMBIENTALE

3.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Nel corso dell'anno 2011 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente l'elaborazione del piano di emergenza di Viareggio condiviso con le altre aziende presenti nella sede, la revisione della procedura sugli infortuni con l'aggiunta di un nuovo modulo di segnalazione anche per gli incidenti sfiorati (near miss), e della procedura sulle emergenze, ambedue rivolte anche alla controllata Toscana Energia Green. Si è provveduto a modificare il piano di emergenza della sede di Empoli, a emettere il quaderno della sicurezza n.3 "Impianti e apparecchiature elettriche e la Modalità Operativa Rischi Particolari" e n° 7 "Saldatura e taglio tubazioni in acciaio". Inoltre, sono state effettuate con tecnici abilitati le valutazioni dei rischi da esposizione a campi elettrici ed elettromagnetici di alcuni impianti UMTS delle sedi di Via Bellatalla (PI) e di via dei Neri (FI), del centro elaborazione dati (CED) di Via Bellatalla (PI), del centro elaborazione dati (CED) e sala controllo di piazza Mattei (FI). Grande attenzione è stata dedicata alla formazione sulla sicurezza con il completamento del corso dedicato a operai e tecnici su "Lavori in luoghi confinati" seguito dall'addestramento sull'utilizzo dell'apposita attrezzatura prevista per tali interventi (treppiede, imbracature di sicurezza e recuperatore) e su "Lavori in altezza". Per il personale operativo, al fine di ridurre il rischio elettrico nei lavori stradali, è stato effettuato l'addestramento all'utilizzo della strumentazione aziendale per la ricerca e l'individuazione dei cavi elettrici in tensione interrati. È stata fatta, inoltre, informazione base sulla sicurezza a 9 neo assunti e formazione antincendio e primo soccorso a circa 50 addetti operativi tra preposti e operai.

Anche nell'anno 2011 sono state effettuate le simulazioni per l'addestramento degli addetti di emergenza, seguite dalle prove di evacuazione generali delle varie sedi aziendali. Sono state spese, in totale, per la formazione sulla sicurezza, 1.537 ore, che rappresentano il 14% delle ore totali di formazione erogata nel 2011 (circa 10.951 ore)

I sopralluoghi del Servizio prevenzione e protezione nel 2011 in Toscana Energia hanno riguardato 39 cantieri, 8 impianti di riduzione gas e 16 sedi, con un incremento del 100% rispetto all'anno precedente. Nell'anno, le segnalazioni di incidenti sfiorati (near miss) sono state 7.

Nel 2011 sono stati effettuati due incontri con le ditte appaltatrici, in larga parte con le imprese impegnate nei cantieri stradali, dove si è posto l'accento a una maggiore attenzione alla problematica della sicurezza e salute dei lavoratori e al rispetto delle norme e dei contratti d'appalto che riportano precisi obblighi in materia e sanzioni nei confronti delle imprese inadempienti.

Grazie all'approvazione del Bando regionale sulla sicurezza da parte della Regione Toscana, sono stati previsti corsi di formazione antincendio e di primo soccorso a partire dal mese di novembre che proseguiranno per buona parte del 2012.



Formazione per la sicurezza

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------------|---------|-------|-------|--------|
| Ore di formazione salute e sicurezza | 1.537,5 | 1.800 | 3.932 | -14,58 |
| Numero risorse impegnate | 175 | 172 | 258 | 1,74 |
| Percentuale di lavoratori formati | 42 | 41 | 60 | 2,44 |

Tabella 31 - FORMAZIONE PER LA SICUREZZA

L'andamento infortunistico in numeri di Toscana Energia è paragonabile a quello del 2010. Gli indici di gravità e durata presentano un andamento leggermente positivo. Tre dei quattro infortuni sul lavoro sono stati incidenti stradali causati da terzi. Il quarto ha riguardato l'urto di un gomito sullo spigolo di un armadietto negli spogliatoi.

Infortuni

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|---------|---------|---------|--------|
| Infortuni Uomini | 4 | 4 | 5 | 0 |
| Infortuni Donne | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Infortuni Totale (<i>esclusi infortuni in itinere</i>) | 4 | 4 | 5 | 0 |
| Ore Lavorate (<i>ordinarie e straordinario</i>) | 679.425 | 681.893 | 689.688 | 1,65 |
| Giornate assenza totali | 107 | 132 | 357 | -18,94 |
| Indice di frequenza infortuni (<i>n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate</i>) | 5,89 | 5,87 | 7,25 | 0,34 |
| Indice di gravità infortuni (<i>gg. di assenza totali x 1.000/ore lavorate</i>) | 0,16 | 0,19 | 0,52 | -15,79 |
| Indice durata (<i>gg. di assenza/n. infortuni</i>) | 19,25 | 22,5 | 31,2 | -14,44 |
| Infortuni in itinere | 2 | 2 | 2 | 0 |
| Segnalazione di mancati infortuni (<i>near miss</i>) | 7 | 10 | 2 | -30 |

Tabella 32 - INFORTUNI

Nota: le ore lavorate sono espresse al netto delle ore lavorate dai dirigenti, il totale lordo è di 693.136 ore

Il principale obiettivo rimane raggiungere gli "zero infortuni". Per questo motivo sono stati programmati altri corsi di formazione sia sulle modalità operative di rischi particolari, sia sui quaderni della sicurezza emessi dal Servizio di prevenzione e protezione aziendale. Importante sarà anche la formazione di tutti i lavoratori sul D.Lgs 81/08 così come stabilito nel recente "Accordo Stato-Regioni" di dicembre.

Anche l'acquisto di attrezzatura "introbag" per la foratura e taglio delle tubazioni, col conseguente addestramento degli addetti, rientra nel miglioramento continuo della sicurezza e salute dei lavoratori, in quanto si eliminerebbero buona parte dei rischi di emissione di metano nel corso di alcune lavorazioni. Nel 2012 è prevista l'acquisizione di 4 nuove attrezzature.

Proseguiranno anche il rinnovo o completamento di alcune valutazioni di rischio.

Infine, per migliorare in generale l'attenzione alla sicurezza, sarà varato nel 2012 il regolamento del "Trofeo Sicurezza" rivolto alle performance in materia di tutte le unità aziendali, con parametri di valutazione che non saranno solo riferiti all'andamento infortunistico, ma anche agli incidenti stradali, alle segnalazioni degli "incidenti sfiorati" (near miss), alle segnalazioni sull'uso dei dispositivi di protezione individuali (DPI).

| Obiettivi Sicurezza | | | | | |
|--|--|---|----------------|----------------|----------------|
| Obiettivo | Azione | U.M. | Traguardo 2011 | Risultato 2011 | Traguardo 2012 |
| Formazione MORP (001) Lavori in luoghi confinati | Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari emesse dal SPP ¹ | Numero dipendenti coinvolti | 20 | 10 | 10 |
| Formazione MORP (002) Lavori in altezza (003) Messa fuori esercizio condotta gas | Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari emesse dal SPP | Numero dipendenti coinvolti | 100 | 99 | 40 |
| Formazione QUAD (quaderni della sicurezza) Cantieri stradali e segnaletica | Formare i dipendenti individuati sui Quaderni della sicurezza emessi dal SPP ² | Numero dipendenti coinvolti | - | - | 60 |
| Formazione MORP (006) Sostanze chimiche | Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari emesse dal SPP ³ | Numero dipendenti coinvolti | - | - | 40 |
| Prevenzione sicurezza nelle lavorazioni in gas | Acquisto di attrezzatura "introbag" e addestramento all'utilizzo ⁴ | Numero di attrezzature acquisite. Numero dipendenti addestrati | 4 20 | 1 10 | 4 20 |
| Prevenzione incidenti stradali | Sostituzione pneumatici su auto di servizio operativi con pneumatici "quattro stagioni" ⁵ | Numero di auto con pneumatici "q.s" | - | - | 20 |

Tabella 33 - OBIETTIVI SICUREZZA

¹ Il traguardo non è stato raggiunto per l'indisponibilità temporanea di alcuni dipendenti. Si prevede di terminare nel 2012.

² I dipendenti coinvolti saranno tecnici e operai delle Unità operative. Il progetto è pluriennale.

³ I dipendenti coinvolti saranno tecnici e operai delle Unità operative. Il progetto è pluriennale.

⁴ Il traguardo non è stato raggiunto nel 2011. In ogni caso le 4 attrezzature previste per il 2012 sono state già ordinate a inizio anno.

⁵ Per il primo anno si tratterà di un progetto pilota per verificare l'obiettivo. Saranno le Unità operative a indicare le reali esigenze, considerando che già 148 veicoli del parco aziendale sono forniti di gomme termiche.

| Costi per salute e sicurezza | | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Acquisto DPI | 31,8 | 27,8 | 33 | 14,39 |
| Adeguamento ambienti lavoro | 40,7 | 24,2 | 38,4 | 68,18 |
| Manutenzione e acquisto attrezzature | 140 | 117,2 | 101,6 | 19,45 |
| Spese per prestazioni sanitarie | 20,4 | 20,2 | 20,2 | 0,99 |
| Totale | 232,9 | 189,4 | 193,2 | 22,97 |

Tabella 34 - COSTI PER SALUTE E SICUREZZA



La sorveglianza sanitaria è stata svolta dai medici competenti nel rispetto del protocollo sanitario elaborato e sulla base delle attività previste dal documento di valutazione dei rischi. Sono state effettuate 260 visite in larga parte di tipo periodico.

Altre visite hanno riguardato i test per l'esclusione di tossicodipendenza o alcool dipendenza, visite richieste dai lavoratori, visite per fine rapporto di lavoro, di controllo o preventive. In totale le visite hanno riguardato 195 uomini e 29 donne.

Il 52% dei visitati sono risultati totalmente idonei alle mansioni lavorative, mentre circa il 41% ha ricevuto un'idoneità con prescrizioni e il restante con prescrizioni e limitazioni temporanee.

Sorveglianza sanitaria

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Numero di dipendenti sottoposti ad accertamenti sanitari | 224 | 262 | 320 | -14,5 |
| Numero di vaccinazioni antinfluenzali | 46 | 40 | 47 | 15 |

Tabella 35 - SORVEGLIANZA SANITARIA

3.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

Il contratto di lavoro applicato a tutti i dipendenti di Toscana Energia è il CCNL UNICO GAS - ACQUA del 01/03/2002 rinnovato il 10/02/2010 che unisce i precedenti CCNL ANIG (settore privato) e Federgasacqua (aziende pubbliche).

Secondo la normativa europea, recepita dagli Stati membri, in tema di trasferimenti d'impresе, o parti di esse, stabilimenti o parti di stabilimenti a un nuovo imprenditore in seguito a cessione contrattuale o a fusione, il cedente e il cessionario sono tenuti a informare i rappresentanti dei lavoratori interessati "in tempo utile": in Italia, ai sensi della normativa (art. 47 l. 428/1990), almeno 25 giorni prima.

La normativa italiana che istituisce un quadro generale relativo all'informazione e alla consultazione dei lavoratori è il D.Lgs n. 25/2007, attuativo della direttiva 2002/14/CE. La regolamentazione a livello di settore prevede una disciplina dei rapporti sindacali improntata alla sistematicità delle consultazioni tra le parti a tutti i livelli sui temi di interesse comune e, più in generale, volta alla ricerca di un adeguato livello di consenso sulle strategie aziendali da parte dei lavoratori (art. 5 "Relazioni Industriali" del CCNL Unico per il Settore Gas Acqua del 10 febbraio 2011).

Per ciò che riguarda gli iscritti ai sindacati, gli incontri tra la Società e le rappresentanze dei lavoratori, le ore di sciopero e i contenziosi, la situazione negli ultimi tre anni è stata la seguente:

Rappresentanze lavoratori

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale | 63 | 66 | 68 | -4,55 |
| Incontri tra Società e organizzazioni sindacali | 16 | 12 | 23 | 33,33 |
| Ore di sciopero su vertenze nazionali | 63 | 36 | 20 | 75 |
| Numero di contenziosi con i lavoratori | 0 | 0 | 0 | n.d. |

Tabella 36 - RAPPRESENTANZE LAVORATORI

Di seguito sono elencati gli accordi sindacali siglati nel corso del 2011:

1) In attuazione della Circolare del Ministero del Lavoro e dell'Agencia dell'Entrate n. 3/E del 14 febbraio 2011, il 1° aprile 2011 Toscana Energia ha siglato con le Segreterie territoriali delle organizzazioni sindacali l'accordo per l'agevolazione fiscale consistente nell'applicazione dell'imposta sostitutiva del 10% sulle componenti accessorie alla retribuzione corrisposte ai lavoratori dipendenti per incrementi di produttività, qualità, redditività, innovazione ed efficienza organizzativa in relazione a risultati riferibili all'andamento economico o agli utili d'impresa, introdotta con Legge n. 93 del 2008.

2) Il 5 aprile 2011 è stato siglato un accordo con le rappresentanze sindacali unitarie (RSU) per riorganizzare la reperibilità nell'unità territoriale "Nord Ovest" istituita in seguito alla fusione per incorporazione, avvenuta nel dicembre 2010, delle società Sea Gas e Sermas Gas in Toscana Energia.

Nel medesimo accordo si è ritenuto opportuno riorganizzare il servizio di reperibilità dell'unità territoriale Nord, sperimentando una modulazione in funzione della stagionalità.

3) Il 29 giugno 2011 si è sottoscritto l'accordo sindacale con la RSU che ha determinato la cessazione della cosiddetta "reperibilità sifoni", legata al processo d'umidificazione del gas nelle tubazioni in ghisa, inserendo le eventuali attività di vuotatura dei sifoni fuori orario di lavoro all'interno dell'esistente servizio di pronto intervento impianti gas, razionalizzando il processo e consentendo l'impiego delle risorse anche su altre attività.

4) Accordo sindacale per l'istituzione di un premio di risultato di Gruppo per il triennio 2010-2012 che ha adottato una strutturazione da riferirsi tanto alla dimensione di gruppo industriale quanto a un orizzonte di società in termine di obiettivi, parametri e erogazioni economiche.

Le parti hanno siglato in data 4 maggio 2011 l'accordo sindacale che ha definito la struttura del premio, i meccanismi operativi applicabili per le componenti del premio di risultato, le modalità generali per le erogazioni economiche e i criteri di erogazione.

Nella stessa occasione sono stati concordati gli indicatori (di gruppo e societari) applicabili per Toscana Energia stabilendo i valori degli obiettivi minimi e massimi e gli importi massimi erogabili.

5) Il 5 dicembre 2011 è stato siglato l'accordo tra Toscana Energia, Toscana Energia Green, le rispettive RSU e le organizzazioni sindacali territoriali, con cui si è conclusa la procedura prevista dall'art. 2112 del codice civile per il trasferimento dei dipendenti appartenenti al ramo d'azienda relativo al settore pubblica illuminazione a partire dal 1° gennaio 2012.

6) Nel mese di dicembre si è siglato con le RSU l'accordo per il passaggio definitivo in Toscana Energia di 11 risorse a ruolo di Toscana Energia Green fino a quel momento distaccate presso la Capogruppo.

Nell'accordo stipulato il 4 maggio 2011 in riferimento al verbale d'accordo sul premio di risultato per il triennio 2010-2012, tra gli indicatori di produttività è stato inserito come obiettivo un parametro relativo all'indice di frequenza infortuni, prevedendo anche un importo aggiuntivo al verificarsi di un ulteriore decrescere del suddetto indice.



3.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

3.2.1 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Le società di vendita del metano usufruiscono del servizio di distribuzione del gas per cedere il combustibile agli utenti finali.

Il numero delle società di vendita che si servono della rete di Toscana Energia è gradualmente aumentato passando dalle 34 del 2007 alle 62 del 2011.

I clienti di Toscana Energia sono tuttavia i Comuni, indicati come "mercato primario", che, con gare a evidenza pubblica, danno in concessione alla Società la facoltà di operare sulle proprie reti e gestire il servizio di distribuzione. Essendo gestore di un servizio pubblico, Toscana Energia ha perciò l'obbligo, per le comunità servite, di garantire il servizio tutelando la sicurezza e di espanderlo secondo necessità.

Nell'anno 2011 non si sono registrate variazioni di rilievo rispetto al perimetro dei mercati serviti.

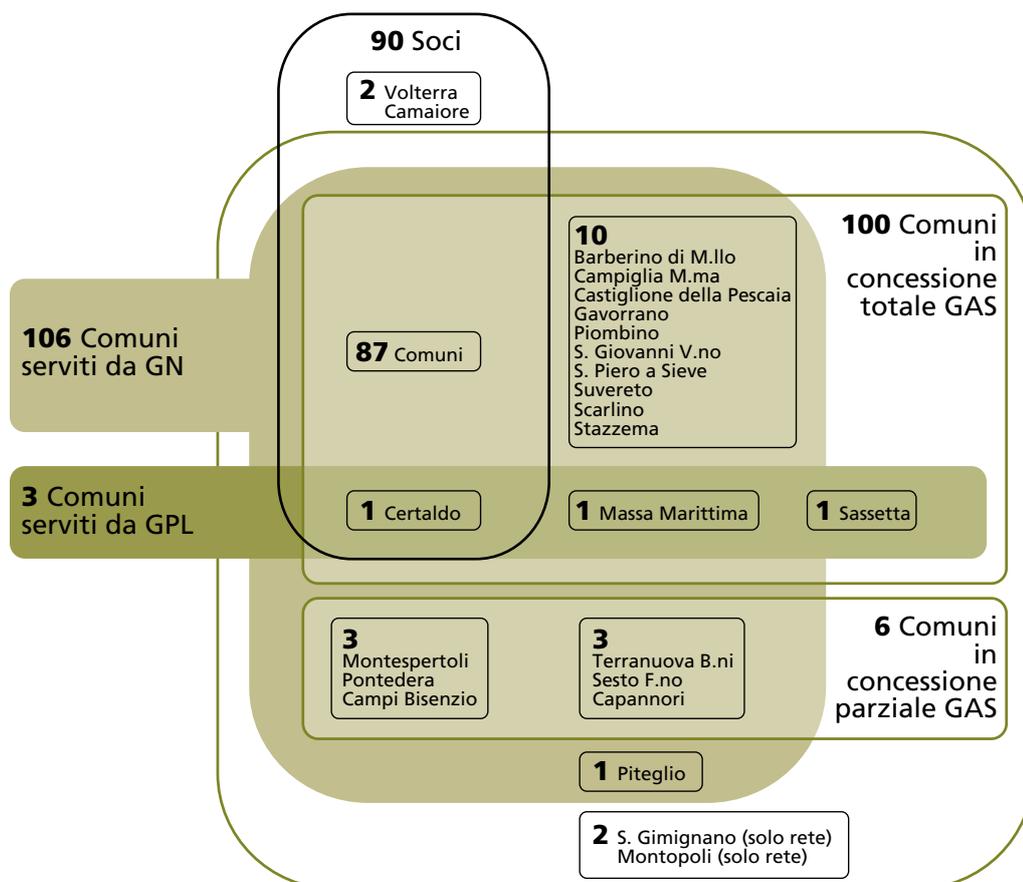


Figura 5 - GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

Gli 87 Comuni serviti

| | | | |
|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| Altopascio | Dicomano | Montaione | Reggello |
| Bagno a Ripoli | Empoli | Montecarlo | Rignano sull'Arno |
| Barberino Val d'Elsa | Fauglia | Montecatini Terme | Rufina |
| Barga | Fiesole | Montelupo Fiorentino | San Casciano Val di Pesa |
| Bientina | Firenze | Orciano Pisano | San Giuliano Terme |
| Borgo San Lorenzo | Fucecchio | Palaia | San Godenzo |
| Buggiano | Gaiole in Chianti | Peccioli | San Marcello Pistoiese |
| Buti | Gambassi | Pelago | San Miniato |
| Calci | Greve in Chianti | Pergine Valdarno | Santa Croce sull'Arno |
| Calcinaiia | Impruneta | Pescia | Santa Luce |
| Capannoli | Incisa in Val d'Arno | Pian di Scò | Scarperia |
| Capraia e Limite | Lajatico | Pietrasanta | Serravalle Pistoiese |
| Casciana Terme | Lamporecchio | Pieve a Nievole | Tavarnelle Val di Pesa |
| Cascina | Larciano | Pieve Fosciana | Terricciola |
| Castelfiorentino | Lari | Pisa | Uzzano |
| Castelfranco di Sopra | Laterina | Pistoia | Vaglia |
| Castelfranco di Sotto | Londa | Ponsacco | Vecchiano |
| Castelnuovo Garfagnana | Lorenzana | Pontassieve | Viareggio |
| Cerreto Guidi | Loro Ciuffenna | Ponte Buggianese | Vicchio |
| Chianni | Massa e Cozzile | Porcari | Vicopisano |
| Chiesina Uzzanese | Massarosa | Quarrata | Vinci |
| Crespina | Monsummano Terme | Radda | |

Tabella 37 - GLI 87 COMUNI SERVITI

Nel corso del 2011, ormai in analogia con gli anni precedenti, si è registrata un'ulteriore riduzione delle attività legate alle richieste d'estensione del servizio e di nuovi allacciamenti su tutta l'area servita da Toscana Energia. Infatti, confrontando gli indicatori di qualità commerciale del 2011 con i corrispondenti dell'anno precedente possiamo notare:

- una riduzione del 9% delle richieste di preventivo per lavori semplici (piccoli allacciamenti e modifiche) e del 24% per i lavori complessi (prolungamenti rete);
- una riduzione del 4% dei lavori realizzati;
- un aumento dei contatori attivati pari allo 0,2%, ampiamente compensato, però, da un incremento dei contatori disattivati, pari al 5,2%, comportando un saldo negativo tra contatori attivati e disattivati di circa 648 unità, al netto delle chiusure per morosità.

Tale tendenza, presente in tutto il territorio gestito, si mostra ormai consolidata da oltre tre anni. Da rilevare, inoltre, che le richieste d'interventi di estensione, dove la fattibilità è condizionata a contribuzioni da parte di enti o di clienti finali, sempre più frequentemente non si concretizzano. Ciò nonostante, nel rispetto dei programmi condivisi con gli enti concedenti, sono stati posati circa 38 km di nuova tubazione stradale, sono stati costruiti 8.227 nuovi punti gas e sono stati collocati e attivati 8.583 nuovi misuratori.

Tra gli interventi più rappresentativi dell'attività d'estensione rete, realizzati nel corso dell'anno, si segnalano le nuove reti di distribuzione nei Comuni di San Marcello, Lamporecchio, Pescia, Vaglia, San Casciano Val di Pesa, San Giuliano Terme, Pisa e Piombino.

L'attività di mantenimento degli impianti gas ha riguardato essenzialmente gli interventi eseguiti nei Comuni di Firenze, Pistoia e Montecatini per la sostituzione della tubazione in ghisa grigia e per gli interventi di normalizzazione degli allacciamenti stradali e bonifica dei punti gas. Sono stati appaltati quattro lotti esecutivi, rispettivamente tre a Firenze e uno a Pistoia e Montecatini. Di notevole rilevanza sono stati i lavori di bonifica della rete di acciaio non adeguatamente protetta nei comuni di Pisa, Altopascio, Pietrasanta, Cascina e Firenze.



Nel corso del 2011 sono stati sostituiti complessivamente circa 22,5 km di tubazione stradale, inoltre, sono stati sostituiti 39.276 misuratori.

Questi dati testimoniano il notevole impegno che la Società ha sostenuto nel 2011 per il rinnovamento delle reti e degli impianti gestiti; il dato dei contatori sostituiti è in linea con i risultati raggiunti negli anni scorsi dalla campagna di sostituzione dei misuratori vetusti, che, infatti, ha portato alla sostituzione della quasi totalità dei contatori con oltre venticinque anni di servizio. È importante segnalare, inoltre, il grosso impegno da parte della Società nella direzione di adeguare il parco contatori di grosso calibro alle richieste dettate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) con la delibera 155/08 (Direttive per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas, caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di tele lettura e tele gestione, per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale). Detto impegno ha portato alla trasformazione, nel solo 2011, di 4.267 contatori tradizionali in contatori dotati sia di correzione automatica della portata alla temperatura e alla pressione di fornitura, sia di tele lettura a distanza dei consumi. In percentuale, sono stati adeguati il 96% dei contatori con calibro maggiore di G40 (portata nominale 40 m³/h) e il 75% del totale dei contatori con calibro maggiore di G16 (portata nominale 16 m³/h). Occorre, infine, evidenziare che il Comune di Firenze ha deciso di rinunciare all'applicazione della cosiddetta "indennità di civico ristoro" che gravava nella misura di 83 euro/metro sui lavori effettuati da Toscana Energia sia per le nuove realizzazioni, sia per gli interventi di urgenza e di manutenzione straordinaria; tale decisione, sancita con deliberazione consiliare, produrrà, negli anni futuri, una notevole riduzione degli oneri non solo a carico della Società, ma anche a carico dei clienti che richiedevano un nuovo allacciamento.

Evoluzione della rete gas

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|---------|---------|---------|--------|
| Punti gas - PdR (Punti di Riconsegna) (n.) | 782.694 | 774.467 | 722.485 | 1,06 |
| Misuratori gas (n.) | 754.741 | 746.701 | 708.528 | 1,08 |
| Misuratori attivi (n.) | 702.015 | 698.146 | 663.245 | 0,55 |
| Sostituzioni contatori (n.) | 39.276 | 67.668 | 70.402 | -41,96 |
| Vettoriamento gas (milioni m³) | 1.066 | 1.163,3 | 1.038,5 | -8,36 |
| Lunghezza Rete gas (km) | 6.932 | 6.894 | 6.551 | 0,55 |

Tabella 38 - EVOLUZIONE DELLA RETE GAS

Nota: i punti di riconsegna sono al confine tra la rete di Toscana Energia e l'impianto interno di competenza del cliente finale. Nei punti di riconsegna possono essere installati i misuratori gas

3.2.2 QUALITÀ, SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Gli standard generali di qualità indicati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas

Gli standard generali di qualità riguardano prestazioni complesse o personalizzate e indicano la percentuale minima che ciascuna società di distribuzione deve soddisfare entro il tempo indicato, calcolata sul totale delle richieste complessivamente ricevute ogni anno.

Gli standard generali riportati nella tabella seguente, alla colonna "riferimento authority", sono validi per tutti i clienti alimentati in bassa pressione.

Il ritardo nell'esecuzione della singola prestazione non dà diritto a indennizzi, ma l'Autorità rende annualmente pubblici i dati riferiti ai livelli di prestazione effettivamente forniti dai singoli esercenti, offrendo così la possibilità di confrontarli.

Parametri generali di qualità

| Indicatori dei livelli generali | Livello AEGG | 2011 | | | 2010 | | | 2009 | | |
|--|--------------|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------|--------------------|
| | | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno |
| % minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi | 85% | 109 | 5 | 95,4 | 127 | 2 | 98,4 | 124 | 6 | 95,2 |
| % minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi | 90% | 280 | 264 | 5,7 | 289 | 128 | 55,7 | 509 | 226 | 55,6 |
| % minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto di verifica | 90% | 261 | 0 | 100,0 | 181 | 2 | 98,9 | 354 | 4 | 98,9 |
| % minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg. lavorativi | 90% | 591 | 18 | 97,0 | 410 | 6 | 98,5 | 377 | 13 | 96,6 |

Tabella 39 - I PARAMETRI GENERALI DI QUALITA' DI TOSCANA ENERGIA

Il mancato raggiungimento del livello generale relativo alle verifiche dell'affidabilità dei misuratori è dovuto principalmente ai tempi di risposta da parte dei laboratori esterni ai quali è affidata l'analisi. Si evidenzia che dall'anno 2011, tutte le verifiche sono state eseguite tramite laboratori esterni e non più in loco.

Gli standard specifici di qualità si applicano a tutti i clienti alimentati in bassa pressione e per tipologia di utenza divisa per classe del gruppo di misura installato: classe "A" per utenze con gruppo di misura fino alla classe contatori G6 compresa, classe "B" dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa e classe "C" per gruppi di misura dalla classe G40 compresa. Per ciò che riguarda i parametri specifici di qualità di Toscana Energia, mettiamo in evidenza a confronto con quelli sopra enunciati, i risultati relativi agli anni 2009-2011 rappresentati nella tabella seguente.

Dal 1 gennaio 2010 è stato introdotto un nuovo livello specifico che estende l'obbligo del rispetto della fascia di puntualità anche agli appuntamenti in cui il cliente finale ha accettato la data proposta dal distributore, estendendo a tutte le richieste l'obbligo di essere evase entro il tempo standard. Anche la disciplina che regola l'erogazione degli indennizzi s'irrigidisce, prevedendo l'obbligo di erogazione entro 30 giorni e una sanzione amministrativa nel caso venga erogato oltre 6 mesi. Inoltre, l'importo dell'indennizzo aumenta in funzione del ritardo nell'esecuzione delle prestazioni.

Infine, sono stati introdotti due nuovi standard da monitorare: tempo di risposta a richieste di lettura del contatore provenienti dalle società di vendita, e tempo di fornitura di altri dati tecnici richiesti dai venditori.

Dal 1 gennaio 2011 è stato introdotto il nuovo standard relativo al tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile.

Il totale delle prestazioni per cui non è stato garantito il rispetto degli standard specifici risulta pari a 208 nel 2009, a 746 nel 2010 e a 1.709 nel 2011; importante segnalare che il numero totale delle prestazioni analizzate è passato da circa 45.000 a circa 700.000 a causa delle variazioni introdotte dall'Autorità, in particolare su quella relativa al tempo di raccolta della misura.



Per ciò che riguarda il numero degli indennizzi erogati per mancato adempimento delle delibere AeeG, si è passati da 331 nel 2009 a 669 nel 2010 e 1.754 nel 2011.

| Standard specifici AeeG | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|----------------------------|------------|-----------------------|------------------|--------------------|------------|-----------------------|------------------|--------------------|------------|-----------------------|------------------|--------------------|
| Indicatore per livelli specifici | Unità di misura | Rif. Authority | 2011 | | | | 2010 | | | | 2009 | | | |
| | | | Tempi medi | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno | Tempi medi | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno | Tempi medi | Interventi effettuati | Mancato rispetto | % di rispetto anno |
| Tempo massimo di preventivazione lavori semplici | N. giorni lavorativi | 15 | 5,4 | 6.227 | 84 | 98,7 | 4,91 | 6.869 | 33 | 99,5 | 4,7 | 6.908 | 45 | 99,3 |
| Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici | N. giorni lavorativi | 10 fino a G25 15 da G40 | 5,3 | 4.923 | 226 | 95,4 | 6,03 | 5.157 | 167 | 96,8 | 5 | 5.332 | 48 | 99,1 |
| Tempo massimo di preventivazione lavori complessi | N. giorni lavorativi | 40 | 6,2 | 127 | 3 | 97,6 | 5,82 | 173 | - | 100,0 | 7,8 | 168 | 1 | 99,4 |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura | N. giorni lavorativi | 10 fino a G25 15 da G40 | 3 | 19.532 | 193 | 99,0 | 3,35 | 19.504 | 138 | 99,3 | 3,6 | 17.555 | 52 | 99,7 |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale | N. giorni lavorativi | 5 fino a G25 7 da G40 | 2,3 | 11.544 | 69 | 99,4 | 2,35 | 10.972 | 169 | 98,5 | 2,1 | 8.613 | 27 | 99,7 |
| Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | N. giorni feriali | 2 | 1,1 | 2.900 | 32 | 98,9 | 1,16 | 1.056 | 16 | 98,5 | 1 | 989 | 3 | 99,7 |
| Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a interruzione per dispersione | N. giorni feriali | 3 | 0,7 | 813 | 4 | 99,5 | 0,12 | 758 | - | 100,0 | 1,2 | 1.243 | 12 | 99,0 |
| Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura | N. giorni lavorativi | 10 | 2,2 | 6 | - | 100,0 | 2,5 | | | | 3 | | | |
| Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile | N. giorni lavorativi | | | 583.135 | 850 | 99,9 | | | | | | | | |
| Fascia di puntualità per appuntamenti | N. ore | 2 | 2 | 52.277 | 241 | 99,5 | 2 | 51.860 | 222 | 99,6 | 2 | 3.793 | 20 | 99,5 |
| Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura | N. giorni lavorativi | 10 | 4,2 | 333 | 5 | 98,5 | 1,9 | 49 | - | 100,0 | - | - | - | - |
| Altri dati tecnici richiesti dal venditore | N. giorni lavorativi | 15 | 4,5 | 369 | 2 | 99,5 | 3,8 | 64 | 1 | 98,4 | - | 13 | - | 100,0 |
| TOTALE | | | | 682.186 | 1.709 | | | 96.462 | 746 | | | 44.614 | 208 | |

Tabella 40 - STANDARD SPECIFICI AEEG

L'attività di odorizzazione del gas è molto importante per la sicurezza.

Nell'anno 2011 sono state eseguite 423 prove strumentali conformi d'odorizzazione sul metano e 11 conformi sul GPL nei punti significativi della rete.

Durante il 2011 sono stati installati 9 sistemi d'iniezione dell'odorizzante. Tali sistemi consentono il miglioramento, sia sotto il punto di vista dell'efficacia, sia dell'efficienza, del dosaggio dell'odorizzante in rete.

Nel 2011 sono stati effettuati 3 interventi d'integrazione/sostituzione di serbatoi di odorizzante sugli Impianti di prelievo, riduzione e misura (IPRM) e il passaggio dalla sostanza odorizzante TBM a THT su 3 impianti di distribuzione.

Fra le iniziative d'efficientamento della rete, inoltre, va segnalata l'installazione di sistemi di Regolazione automatica flussi (RAF) di gas sugli Impianti di prelievo, riduzione e misura del gas naturale (IPRM).

Si tratta di sistemi elettronici per la gestione degli impianti che permettono:

- il telecontrollo e il telecomando degli impianti;
- la riduzione del rumore;
- la riduzione dei consumi del gas naturale necessario per la fase di preriscaldamento;
- la riduzione delle emissioni;
- il monitoraggio funzionale e l'incremento della capacità erogativa di impianto (gestione dei picchi).

Nel 2011 il sistema RAF è stato installato su 2 impianti.

I risultati della sperimentazione continuano a essere positivi con una riduzione del 40% dei consumi di gas naturale da preriscaldamento e di 10 decibel di emissioni sonore.

Un ulteriore controllo preventivo sull'affidabilità del sistema distributivo, importante fonte d'informazioni per la scelta degli interventi da realizzare, è costituito dalla ricerca sistematica delle fughe di rete, effettuata con automezzi specificamente attrezzati.

Oggi Toscana Energia garantisce un elevato livello d'ispezione della rete, rispettando i livelli di qualità tecnica previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. In particolare, il rapporto percentuale tra rete ispezionata e consistenza della stessa è sempre elevato, soprattutto per le alte e medie pressioni, dove il rischio è maggiore, rispetto ai livelli richiesti dall'Authority.

Nel corso del 2011 sono stati ispezionati 1.310 km di rete in alte e medie pressioni, pari a circa il 46% del totale e 1.779 km di rete in basse pressioni, pari a circa il 44% del totale.

Attività ispettiva e tempo di intervento

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|-------|------|------|--------|
| Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta a ispezione | 46,11 | 47 | 52 | -1,89 |
| Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta a ispezione | 43,9 | 39 | 47 | 12,56 |
| Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti | 98 | 98 | 98 | 0 |

Tabella 41 - ATTIVITÀ ISPETTIVA E TEMPO DI INTERVENTO



Nel 2011 sono state portate a termine 987 misure in continuo in punti significativi della rete gas in acciaio e 585 misure effettuate con operatore per verificare la sussistenza dei corretti parametri di gestione elettrica della rete.

Di seguito sono riportati i parametri di dispersione del gas.

Dispersione di gas localizzate

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete stradale ispezionata | 0,02 | 0,03 | 0,02 | -33,33 |
| Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete | 0,09 | 0,09 | 0,12 | 0 |

Tabella 42 - DISPERSIONI DI GAS LOCALIZZATE

Per migliorare la sicurezza e limitare le dispersioni di gas, Toscana Energia procede sul versante della completa sostituzione della rete in ghisa grigia con giunti in canapa-piombo entro il 2014, nel rispetto degli obiettivi imposti dall'Authority.

Limiti alla ghisa grigia residua

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|--------|--------|---------|--------|
| Metri di rete in ghisa grigia residui (non sostituiti o risanati) | 55.639 | 73.392 | 87.200 | -24,19 |
| Lunghezza residua massima della rete in ghisa ammessa dall'Aeeg | 74.406 | 74.406 | 104.168 | 0 |

Tabella 43 - LIMITI ALLA GHISA GRIGIA RESIDUA

La consistenza al 31/12/2003 delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo (148.812 metri) costituisce il valore di riferimento per gli obblighi imposti a Toscana Energia dall'Authority per l'energia elettrica e il gas in merito alla sua sostituzione/risanamento.

A partire da questo valore sono stati avviati interventi che porteranno alla sua progressiva sostituzione entro il 2014. Per giungere a tale risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici che prevedono la messa in regola del 50% della rete entro il 2010 e del 70% entro il 2012.

Limiti alla rete in acciaio non protetta

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|---------|---------|---------|--------|
| Metri di rete in acciaio non protetta residui (non sostituiti o risanati) | 253.624 | 258.015 | 324.671 | -1,7 |
| Lunghezza residua massima della rete in acciaio non protetta ammessa dall'Aeeg | 546.872 | 546.872 | n.d. | 0 |

Tabella 44 - LIMITI ALLA RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA

Gli obblighi di risanamento della rete in acciaio priva di protezione catodica sono stati introdotti a partire dal 2010 con la delibera Aeeg Arg-gas 120/8 art 12.11.

L'attività di bonifica e protezione catodica porterà alla progressiva messa in sicurezza della quasi totalità (95%) della rete in acciaio entro il 2015.

Per giungere a questo risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici, che prevedono la protezione di almeno il 10% della rete entro il 2010 e del 40% entro il 2013. Nel corso dell'anno 2011 sono stati messi in protezione circa 5.000 metri di tubazione.

3.2.3 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS: IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Toscana Energia effettua attività di progettazione, conduzione e manutenzione dei sistemi di telecontrollo relativamente alle apparecchiature di distribuzione del gas naturale e in particolare per gli impianti di prelievo, riduzione e misura e per i gruppi di riduzione finale.

Il livello di affidabilità di un processo di distribuzione, oltre che da tutte le attività preventive di manutenzione e controllo, è anche strettamente dipendente dalla tempestività degli interventi in caso di avaria o carenza del processo per la tutela della sicurezza dell'utente finale.

Nel corso del 2011 il centralino di pronto intervento gas è stato implementato di un nuovo e sofisticato call center. Tale intervento ha previsto l'installazione di due server presso il Centro elaborazione dati (CED) aziendale, due router (Voice Gateway) presso il centralino di pronto intervento e l'installazione di uno switch al fine di rendere disponibile il "tempo di risposta" direttamente all'operatore.

Con tale aggiornamento il sistema fornisce alcuni dati inerenti la chiamata in corso aprendo una finestra web qualche istante dopo che l'operatore ha preso in carico la chiamata.

I dati visualizzati sono i seguenti:

- numero chiamante = visualizza il numero del chiamante quando non è nascosto;
- inizio chiamata = fornisce il momento in cui la chiamata arriva al sistema, in questo attimo il chiamante sente il messaggio di benvenuto;
- accodamento = fornisce il momento in cui la chiamata arriva all'operatore;
- risposta chiamata = è il momento in cui l'operatore prende in carico la chiamata;
- numero verde = viene visualizzato l'interno della centrale dove il numero verde instrada la chiamata;
- agente = è l'user ID con il quale l'operatore si è connesso al sistema;
- interno = è il numero d'interno assegnato all'operatore connesso;
- ID chiamata = è il numero sequenziale assegnato dal sistema a ogni chiamata a cui risponde.

Gestione chiamate di pronto intervento

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| Chiamate ricevute | 58.709 | 53.554 | 75.566 | 9,63 |
| Chiamate trattate | 24.998 | 24.005 | 27.332 | 4,14 |
| Chiamate eseguite | 10.754 | 12.531 | 12.665 | -14,18 |

Tabella 45 - GESTIONE CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO

Nota: le chiamate "ricevute" comprendono tutti i contatti al numero verde, rilevano anche chi chiama erroneamente per questioni commerciali. Le "trattate" sono invece gestite da un operatore e le "eseguite" danno seguito a un intervento di verifica del problema sulla rete.



3.2.4 LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI

Come previsto dalle vigenti delibere dell'Aeeg e nell'ambito del Sistema di gestione integrato, Toscana Energia si è dotata di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste d'informazioni relativi ai servizi di distribuzione del gas.

I canali di contatto a questo scopo comprendono: posta ordinaria, fax, posta elettronica (verso la casella info@toscanaenergia.it o attraverso l'apposito modulo sul sito aziendale), mentre non è previsto il ricevimento di reclami o richieste d'informazioni per via telefonica. Tempi e modalità d'invio della risposta all'interlocutore esterno sono indicati nella relativa procedura.

Esulano dalla procedura in questione le chiamate per segnalazioni di guasti, dispersioni, irregolarità o mancanza dell'erogazione, le quali sono disciplinate, gestite e monitorate con documenti e strumenti specifici.

Tutto ciò che esula dal servizio di distribuzione del gas, inclusi i reclami per la violazione della privacy, non rientra nella suddetta procedura ed è trattato direttamente dalle competenti unità aziendali.

Come indicato nelle definizioni della delibera 120/08 dell'Aeeg:

- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice e il richiedente;
- richiesta di informazioni scritta è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito.

Il tempo di risposta massimo ai reclami e alle richieste scritte di informazioni è 20 giorni lavorativi. I dati tecnici introdotti con la delibera 200/08, di modifica della 120/08, ovvero le informazioni in possesso del distributore necessarie al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, sono gestiti dal 2011 con un nuovo applicativo.

In caso di dati tecnici acquisibili con lettura del misuratore del cliente, il distributore è tenuto a rispondere al venditore entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

In caso di richiesta di altri dati tecnici il distributore ha 15 giorni lavorativi per evadere la richiesta. Qualora le richieste siano evase in ritardo il distributore è tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico al venditore.

L'Unità Legale di Toscana Energia si occupa anche della risposta a richieste di informazioni e reclami che esulano dalle tipologie previste nella delibera 120/08 come ad esempio le richieste di ripristino su strade in cui Toscana Energia ha eseguito scavi o quelle di ripristino nei condomini in cui sono stati eseguiti interventi di messa in sicurezza a seguito di eliminazione di dispersioni.

Nel corso del 2011 sono pervenute 2 richieste di risarcimento danni con responsabilità Toscana Energia tuttora in corso di definizione, mentre il numero delle richieste danni provocati da appaltatori è pari a 28.

| I reclami | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Numero reclami generali ricevuti | 1.294 | 1.049 | 913 | 23,36 |
| Numero reclami trattati | 1.294 | 1.049 | 913 | 23,36 |
| Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi) | 9,41 | 10,03 | 10,6 | -6,18 |
| Numero fuori standard | 30 | 18 | 13 | 66,67 |
| Percentuale di rispetto (risposta al reclamo entro 30 gg) | 97,68 | 98,28 | 97,8 | -0,61 |
| Numero reclami ricevuti ex delibera 120/08 | 591 | 410 | 377 | 44,15 |
| Numero reclami trattati ex delibera 120/08 | 591 | 410 | 377 | 44,15 |
| Numero fuori standard | 18 | 6 | 13 | 200 |
| Tempo medio effettivo di risposta (gg. lavorativi) | 10,55 | 7,76 | 7,2 | 35,95 |
| Percentuale di rispetto (risposta al reclamo entro 20 gg) | 96,95 | 98,54 | 96,55 | -1,61 |
| Numero richieste altri dati tecnici (delibera 200/08) | 369 | 56 | 13 | 558,93 |
| Tempo medio effettivo di risposta altri dati tecnici (gg lavorativi) | 4,5 | 5,11 | 4,65 | -11,94 |
| Numero richieste letture (delibera 200/08) | 333 | 26 | 0 | 1.180,77 |
| Tempo medio effettivo di risposta dati tecnici letture (gg lavorativi) | 4,2 | 2,9 | 0 | 44,83 |

Tabella 46 - I RECLAMI

Le richieste di risarcimento danni

Per una migliore comprensione delle informazioni, occorre distinguere tra le richieste avanzate direttamente a Toscana Energia e le richieste che, per quanto giungano a Toscana Energia in quanto soggetto appaltante, sono poi da questa inoltrate alle imprese appaltatrici, responsabili dell'esecuzione dei lavori.

A questo proposito, data la mancanza di contestualità tra la richiesta del risarcimento, la verifica delle responsabilità e l'eventuale corresponsione del risarcimento, che per prassi si articolano su un arco temporale di più anni, si ritiene opportuno indicare il numero di richieste di risarcimento relative all'anno 2011 e le sole richieste per cui Toscana Energia, accertate le proprie responsabilità, ha corrisposto il risarcimento nello stesso anno.

I dati a disposizione non consentono di eseguire analisi più elaborate, in quanto Toscana Energia potrebbe ignorare l'esito della pratica se di competenza dell'impresa, come nella maggior parte dei casi, ovvero potrebbe venirne a conoscenza in caso di contenzioso, qualora l'impresa non intendesse riconoscere il danno al richiedente.

Nell'ambito del Sistema di gestione integrato è prevista la valutazione delle imprese, che terrà conto anche delle eventuali responsabilità accertate in caso di richieste di risarcimento danni.

La tabella seguente riassume i dati relativi all'anno in esame:



Richieste di risarcimento e reclami

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|------|-------|------|--------|
| Numero richieste di risarcimento | 0 | 2 | 4 | -100 |
| Risarcimenti corrisposti da Toscana Energia (€) | 0 | 6.850 | 0 | -100 |
| Numero reclami sulla violazione della privacy | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Numero reclami sulla violazione dei diritti umani | 0 | 0 | 0 | n.d. |

Tabella 47 - RICHIESTE DI RISARCIMENTO E RECLAMI

3.2.5 LE TARIFFE

I criteri per la determinazione delle tariffe per le attività di distribuzione e misura del gas naturale sono stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

L'Autorità ha introdotto alcune importanti novità per il periodo 2009-2012, tra cui l'applicazione di un nuovo metodo di calcolo, il cosiddetto price cap, che pone un vincolo alla crescita annua delle tariffe pari alla differenza fra tasso programmato d'inflazione e aumento della produttività imposto all'impresa. Sempre nel 2009, in base alla delibera AeeG N11/09, l'Autorità ha definito le nuove tariffe con diversi componenti che remunerano le attività di distribuzione, misura e commercializzazione.

Per garantire la copertura di eventuali squilibri del sistema, sono inoltre applicate delle "addizionali" per coprire i costi delle imprese derivanti da progetti per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili, del sistema di compensazione per i clienti economicamente disagiati, dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio e degli incentivi in materia di qualità per i servizi gas.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera ARG/gas 159/08 ha definito l'istituzione di sei ambiti tariffari nazionali dove trovano applicazione le tariffe per il servizio di distribuzione e misura; l'ambito centrale, costituito da Toscana, Umbria e Marche, è l'ambito tariffario nel quale opera Toscana Energia.

La tariffa obbligatoria, da applicare nei processi di fatturazione, è aggiornata annualmente dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

3.2.6 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Toscana Energia fornisce alcuni servizi "complementari"; tra questi il servizio di manutenzione dell'illuminazione pubblica, gestendo 19.955 punti luce e garantendo l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione in 8 comuni compresi nelle province di Pisa, Lucca e Livorno. La gestione dell'illuminazione pubblica di Toscana Energia punta al miglioramento del servizio diminuendo la potenza impegnata e i consumi grazie all'utilizzo di nuovi apparecchi illuminanti con alimentazione elettronica e possibilità di telecontrollo. Questi sistemi permettono di ridurre i consumi di energia, di regolare l'intensità luminosa in funzione del fabbisogno e di garantire una tempestiva manutenzione.

Il tempo d'intervento per la sostituzione di lampade spente è inferiore ai due giorni lavorativi per più del 95% degli interventi.

Degno di nota il fatto che la gestione del Comune di Calci si è conclusa il 31/12/09, quella del Comune di San Giuliano Terme il 30/06/10 e quella del Comune di Pietrasanta nel settembre 2011.

| Parco lampade gestito | | | | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Comune | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Calci | 0 | 0 | 739 | n.d. |
| Pietrasanta | 4.858 | 4.994 | 4.994 | -2,72 |
| San Giuliano Terme | 0 | 2.386 | 4.710 | -100 |
| Castelfranco | 2.656 | 2.593 | 2.553 | 2,43 |
| Orciano Pisano | 144 | 132 | 132 | 9,09 |
| Santa Luce | 509 | 497 | 484 | 2,41 |
| Vecchiano | 1.821 | 1.803 | 1.801 | 1 |
| Palaia | 1.091 | 1.089 | 1.065 | 0,18 |
| Calcinaia | 2.090 | 2.079 | 2.067 | 0,53 |
| Rosignano M. | 6.786 | 6.786 | 6.786 | 0 |
| Totale | 19.955 | 22.359 | 25.331 | -10,75 |

Tabella 48 - PARCO LAMPADE GESTITO

Nota: il servizio non comprende l'approvvigionamento di energia elettrica per il Comune di Rosignano Marittimo.

| Interventi ordinari | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|-------|-------|-------|--------|
| Totale richieste (n.) | 2.212 | 2.706 | 2.894 | -18,26 |
| Evasi entro 2 giorni dalla richiesta (%) | 94,6 | 95,9 | 96,7 | -1,36 |

Tabella 49 - INTERVENTI ORDINARI

| Pronto intervento | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------|------|------|------|--------|
| Totale richieste (n.) | 403 | 282 | 773 | 42,91 |
| Tempo medio di risposta (h.mm) | 0,45 | 0,52 | 1,25 | -13,46 |

Tabella 50 - TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO

| Preventivi | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Preventivi totali redatti | 123 | 131 | 145 | -6,11 |
| Preventivi richiesti da clienti | 22 | 24 | 27 | -8,33 |
| Preventivi evasi entro 15 gg dalla richiesta | 121 | 83 | 74 | 45,78 |

Tabella 52 - PREVENTIVI

3.2.7 CONTENZIOSO

Nel corso del 2011 sono iniziate due istruttorie, presso l'Autorità garante della concorrenza e il mercato e presso l'Autorità di vigilanza dei contratti pubblici, in merito alle attività svolte da Toscana Energia e da Toscana Energia Green e in merito agli affidamenti acquisiti dalle due società da parte di pubbliche amministrazioni.



Le procedure nascono entrambe da una segnalazione della ditta Diddi di Pistoia a seguito della partecipazione di Toscana Energia Green alla gara per l'affidamento del servizio energia bandita dal comune di Pistoia.

Le argomentazioni contro Toscana Energia Green, presentate sia in sede di Autorità, che di Tar, ruotano intorno al fatto che la Società non potrebbe partecipare alle gare in quanto affidataria diretta di servizi pubblici locali, come soggetto "in house". Il Tar ha statuito la legittimità della partecipazione a gare da parte di Toscana Energia Green, decisione contro la quale Siram ha presentato appello al Consiglio di Stato.

Le due procedure sono tuttora in corso.

Il 9/12/2010 l'Aeeg ha concluso un procedimento contro Italgas, Toscana Energia e Napoletana Gas, irrogando alle tre società l'identica sanzione amministrativa pecuniaria di euro 25.822,84 (per Toscana Energia delibera VIS n.193/10). L'Aeeg ha comunque riconosciuto che le società, già prima dell'avvio del procedimento, avevano intrapreso spontanee iniziative per porre rimedio alle anomalie riscontrate, attraverso la correzione degli errori nel sistema informatico per il controllo dei tempi di esecuzione dei lavori semplici, e la corresponsione degli indennizzi con le dovute maggiorazioni. Il 10 gennaio 2011 la procedura si è chiusa con il pagamento della sanzione.

Al 31 dicembre 2011 erano pendenti alcuni contenziosi con i clienti finali, tutti di modesta entità e riguardanti richieste danni per ripristini, ritardi nell'allacciamento, contatori fuori tolleranza e contenziosi riguardo il titolo giuridico legittimante la posa di nostre cabine su terreni di proprietà privata.

3.2.8 SANZIONI

Costi per multe e sanzioni

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------|--------------|---------------|-----------|------------|
| Sanzioni fiscali | 1,48 | 228,46 | 0 | -99,35 |
| Altre | 38,4 | 436,05 | 61 | -91,19 |
| Totale | 39,88 | 664,51 | 61 | -94 |

Tabella 52 - COSTI PER MULTE E SANZIONI

Le sanzioni dell'esercizio si riferiscono sostanzialmente a multe per infrazioni del codice della strada, il cui andamento risulta in diminuzione.

È da evidenziare che l'esercizio 2010 è stato interessato da due sanzioni di particolare rilevanza, per importi di:

- € 390.000, relativi a una verifica effettuata dall'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas che ha rilevato alcune situazioni non conformi alla normativa nell'ambito dell'attività di ricezione delle chiamate presso il centralino di Pronto Intervento;
- € 228.460, per il ritardato pagamento di accise, relative all'anno 2002, il cui ricorso è stato rigettato dall'Agenzia delle Dogane.

3.3 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

Nel 2011 l'attività di Toscana Energia nei confronti della Pubblica Amministrazione si è sviluppata secondo i seguenti obiettivi:

- Incontri con Sindaci
- Proseguimento dell'attuazione del nuovo format per gli eventi istituzionali per l'inaugurazione di estensioni della rete di distribuzione, la tradizionale accensione della fiaccola, con il coinvolgimento delle associazioni del territorio (Sbandieratori, Musicisti, Corteo Storico, ecc.), documentazione video fotografica d'archivio e visibilità su mezzi di informazione.

In un momento di svolta per il mercato energetico italiano, caratterizzato dall'approssimarsi delle gare a dimensione d'ambito per l'affidamento del servizio gas e dal crescente rilievo che stanno assumendo le fonti rinnovabili, a novembre ha avuto luogo l'iniziativa "Toscana Energia incontra i Comuni", una serie d'incontri per offrire agli Enti locali soci e concedenti un momento di approfondimento su vari temi legati al settore.

Per agevolare la partecipazione degli interlocutori, si sono tenuti quattro incontri a Bagno a Ripoli, San Giovanni Valdarno, Vinci e Pisa.

Sono state inviate lettere di invito a tutti i Sindaci con l'indicazione dei temi che sarebbero stati affrontati. In affiancamento a queste lettere è stata effettuata un'attività di recall telefonico per stimolare la presenza degli interlocutori. Si ritiene che questa attività, insieme con l'interesse dei temi oggetto di trattazione, abbia avuto l'effetto di promuovere la partecipazione, che complessivamente ha contato circa il 45% dei Comuni invitati, percentuale che risponde positivamente alle aspettative per iniziative di coinvolgimento di amministrazioni locali.

In tali occasioni è stato rappresentato il quadro aggiornato della normativa e delle prospettive in materia di gare d'ambito per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas.

Sono stati inoltre descritti i tratti salienti alla base del piano strategico di Toscana Energia Green, società del gruppo che si propone come interlocutore in materia di efficienza e risparmio energetico e di produzione di energia da fonti rinnovabili.

Con l'occasione è stata anticipata ai Comuni l'iniziativa - destinata a concretizzarsi a partire da dicembre 2011 e nei primi mesi del 2012 - di una indagine conoscitiva sul livello di soddisfazione dei servizi Toscana Energia da parte delle amministrazioni comunali.

Infine sono state illustrate le linee guida e i criteri che la Società ha deciso di adottare nell'attività di sostegno al territorio attraverso le sponsorizzazioni di iniziative artistiche, culturali o incentrate su temi energetici o comunque di sviluppo delle comunità locali.

L'iniziativa ha visto la partecipazione di circa il 45% dei Comuni coinvolti ed è stata anche un'occasione per ascoltare opinioni e istanze specifiche da parte dei presenti.

L'immagine realizzata per l'occasione è stata veicolata attraverso uscite sui principali quotidiani regionali e nazionali.

Nel corso dell'anno è stata realizzata Toscana Energia Box, house organ che affronta i temi dell'energia, dell'ambiente, dell'economia, dell'arte e del territorio. La pubblicazione è rivolta a tutti i Comuni della Toscana oltreché al mondo economico toscano, alle istituzioni regionali e provinciali e a tutti i dipendenti. La sezione Terza Pagina contiene la rubrica "Gira l'angolo" dedicata ogni numero ad un comune socio o servito da Toscana Energia. In questo spazio, grazie alla collaborazione con le amministrazioni comunali, viene raccontato un angolo della Toscana attraverso la storia, l'arte, la natura e il gusto di quel territorio.



3.4 LA COLLETTIVITÀ

3.4.1 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

La Società è stata invitata a partecipare a una serie di seminari promossi dalla Camera di Commercio di Firenze riservati agli studenti delle scuole medie superiori. Tra marzo e aprile il Presidente Becattini ha tenuto due lezioni sul tema "Scopri il sistema del gas", una presso l'Istituto Calamandrei di Sesto Fiorentino e l'altra all'Istituto Ferraris Brunelleschi di Empoli. A giugno si è conclusa la prima edizione del percorso didattico realizzato da Toscana Energia con il supporto organizzativo dell'associazione Attuttambiente riservato a dieci classi delle medie inferiori delle province di Firenze, Pisa, Pistoia e Livorno. Gli alunni sono stati protagonisti di un ciclo di lezioni sull'energia, focalizzato sulla risorsa del gas metano, al termine del quale, dando spazio alla creatività, hanno partecipato al concorso fotografico "Energia in Toscana". A conclusione dell'iniziativa sono stati premiati i primi tre classificati e consegnata, agli oltre 300 partecipanti, una copia del libro inedito "Dentro l'energia - Il gas metano si racconta", realizzato da Toscana Energia e scritto da Francesca Brunetti con illustrazioni di Libero Gozzini.

Nel corso del 2011 è stato effettuato 1 intervento formativo della durata di 2 settimane per un allievo del quarto anno di studi della specializzazione "manutentore elettronico" (Ex operatore elettronico) proveniente dall'Istituto tecnico L. Da Vinci. L'iniziativa è stata svolta in collaborazione con lo stesso istituto in virtù dell'attuale riforma scolastica che prevede stage formativi obbligatori per gli allievi.

Per l'attività dedicata alla realizzazione di prodotti editoriali è stata revisionata, nei testi, la brochure aziendale ed è stata curata la pubblicazione del Contratto di sindacato di voto.

Toscana Energia è associata con un ruolo partecipativo nelle seguenti associazioni di categoria:

1) FEDERUTILITY è la federazione che riunisce le aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori Energia Elettrica, Gas e Acqua.

Toscana Energia detiene un ruolo presso i seguenti organi di governo:

Consiglio Direttivo: - Presidente di Toscana Energia, dott. Lorenzo Becattini, - Consigliere.

Giunta Esecutiva: - Presidente di Toscana Energia, dott. Lorenzo Becattini, - Membro.

Toscana Energia ha propri rappresentanti anche nelle Commissioni Energia e nella Commissione Lavoro, nella Delegazione trattante e nei vari Gruppi di Lavoro (qualità, tariffe, mercato, vettoriamento, sicurezza post contatore, tematiche ambientali).

2) CONF SERVIZI CISEL TOSCANA è l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico. Il Presidente di Toscana Energia, dott. Lorenzo Becattini, è membro del Consiglio Direttivo. Cisel Confservizi Toscana partecipa al 50,298% Ti Forma, Agenzia Formativa partecipata anche da Toscana Energia con il 6,946% del pacchetto azionario. Il dott. Pier Borra (AD di Toscana Energia fino al 31/12/2011) è Consigliere.

3) CONFINDUSTRIA FIRENZE è l'associazione degli industriali della provincia di Firenze. Toscana Energia è rappresentata nella Giunta 2011-2012 tramite la Presidenza della sezione Merceologica Energia affidata al dott. Pier Borra fino al 31/12/2011.

La Sezione Merceologica Energia raggruppa le aziende che operano nel campo energetico. Fanno parte della Sezione più di venti imprese fiorentine che si occupano di generazione, distribuzione, trasporto e dispacciamento di energia, sia elettrica che di gas naturale.

4) ANIGAS è l'Associazione Nazionale Industriali Gas. Rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto. Aderisce a Confindustria.

Toscana Energia detiene una posizione presso gli organi di governo con la nomina quale membro del Consiglio Direttivo del dott. Pier Borra, Amministratore Delegato di Toscana Energia fino al 31/12/2011.

Toscana Energia Green, inoltre, aderisce all'Unione Industriali di Pisa. Dal 3 maggio 2012 l'ing. Eduardo Di Benedetto, attuale Amministratore Delegato di Toscana Energia, è Vice Presidente dell'Associazione Aziende del Terziario Avanzato (associata a Unione Industriali Pisa) e membro della Giunta della Associazione Industriali di Pisa.

Nel 2011 è proseguita l'attività a sostegno della cultura e della tradizione del territorio con varie sponsorizzazioni tra cui:

- la rassegna dedicata alla letteratura contemporanea nazionale e internazionale "Anteprime - Ti racconto il mio prossimo libro" che si è svolta a Pietrasanta a giugno;
- la mostra permanente dedicata a Jean-Michel Folon realizzata a Firenze presso il Giardino delle Rose, inaugurata a settembre;
- la storica manifestazione del Giugno Pisano.

Toscana Energia anche quest'anno ha, inoltre, sostenuto eventi legati al mondo della musica:

- il concerto di Lou Reed a luglio durante il "Pistoia Blues Festival";
- la XXVI edizione di "Lirica in Piazza" che si è tenuta a Massa Marittima ad agosto;
- gli "MTV TRL Awards", la sesta edizione dell'evento dedicato alla musica pop che si è svolta a Firenze nel mese di aprile.

Inoltre, sponsor dell'iniziativa "All'improvviso Dante - 100 canti per Firenze", la Società ha offerto un percorso formativo ai dipendenti interessati a diventare cantori per un giorno. Sotto la guida di esperti dell'associazione, che ha permesso loro di avvicinarsi alla poesia dantesca, hanno partecipato, a maggio, alla VI edizione dell'evento che ha portato oltre 1000 persone in Piazza Santa Croce per leggere e condividere i canti della Divina Commedia. Infine, in attuazione del format per l'inaugurazione di estensioni della rete di distribuzione, a giugno è stata organizzata la tradizionale accensione della fiaccola alla frazione Torre Decima in Comune di Pontassieve.

Prosegue il sostegno di Toscana Energia a iniziative realizzate sul territorio a favore della tutela ambientale.



La Società ha partecipato in qualità di sponsor a eventi legati al settore delle energie rinnovabili: "Quanto Basta - Festival dell'economia ecologica" che si è svolto nel mese di giugno a Piombino; "Green City Energy", Forum Internazionale sulle nuove energie per lo sviluppo delle smart city organizzato nel mese di luglio a Pisa; il "Festival dell'Energia", kermesse internazionale organizzata, a settembre, per la prima volta nel capoluogo toscano; il "Festival d'Europa" che si è svolto a Firenze nel mese di maggio, evento dedicato alla riflessione sull'Europa di domani.

Per quanto riguarda le iniziative di corporate giving, Toscana Energia ha mantenuto anche per quest'anno il sostegno ad Agata Smeralda per l'adozione a distanza di 15 bambini brasiliani e ha fornito un contributo all'associazione Pianeta Elisa rivolto al mondo dei disabili per il progetto "Il Borgo di Elisa" che prevede la realizzazione di un maneggio coperto destinato all'ippoterapia e alla riabilitazione equestre.

L'attività di ufficio stampa ha visto nel 2011 la redazione complessiva di 35 comunicati destinati a fornire informazioni di varia natura. In molti casi per dare notizie di pubblica utilità relative a fughe di gas, lavori di metanizzazione o di rinnovo della rete o l'uscita di un avviso di selezione del personale; in altre occasioni per trasmettere notizie prettamente legate alla Società come i risultati di bilancio e l'assunzione di nuovi dipendenti. Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze svoltesi per la presentazione di manifestazioni di cui Toscana Energia era sponsor.

Nell'ottica di incrementare la visibilità di Toscana Energia nel corso dell'anno è stata curata l'uscita dei seguenti articoli:

- "Sol Maggiore ecco il parco fotovoltaico dei record" (pubblicato su l'Unità il 10 aprile).
- "Utili cresciuti del 50%, risparmi sui costi e dividendi più alti" con intervista al Presidente Lorenzo Becattini (uscito il 30 aprile su l'Unità).
- "Toscana Energia: lavori e servizi all'insegna della sicurezza" (uscito a giugno sul periodico Il Reporter).
- "Energia Verde per tutti" (uscito a dicembre sulla rivista quadrimestrale TXT).

Nel corso del 2011 la Società non ha ricevuto premi.

Il numero di accessi effettuati al sito web ammonta a 52.620 visite totali, con 39.834 accessi unici e un totale di 186.378 pagine visitate.

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni vengono svolte nel rispetto dei principi contenuti nel codice etico aziendale. Attraverso l'attività di sponsorizzazione Toscana Energia, oltre a garantire un adeguato ritorno d'immagine della Società, interviene a sostegno d'iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e sociale della Toscana rafforzando i legami e le relazioni con le comunità e il territorio in cui opera. I contributi sono per lo più erogati a sostegno d'iniziative a carattere culturale, sociale e sportivo, legate ai comuni in cui la Società gestisce il servizio distribuzione gas. Qualora si presentino eventi importanti (ad esempio per il ritorno d'immagine dell'Azienda) vengono valutate e accolte richieste pervenute anche da altri enti (associazioni o altro). Per ciascun comune viene accolta di norma la sponsorizzazione di un solo evento all'anno, ma possono essere eccezionalmente sponsorizzate più di una manifestazione per comune se ritenute di particolare rilievo e interesse.



Nella voce "Liberalità", invece, sono contenute le liberalità erogate ad associazioni e a soggetti con un rilevante impegno nel sociale, quali onlus per l'adozione a distanza, o soggetti per progetti di volontariato.

Si precisa che, come stabilito nel proprio Codice Etico e ad eccezione di quanto previsto da normative specifiche, Toscana Energia non eroga in alcuna forma contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti e candidati.

| Sponsorizzazioni e liberalità | | | | |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| (€) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Sponsorizzazioni sportive | 2.000 | 65.700 | 52.600 | -96,96 |
| Sponsorizzazioni culturali | 419.000 | 181.300 | 147.200 | 131,11 |
| Liberalità | 58.580 | 78.300 | 86.400 | -25,19 |
| Totale | 479.580 | 325.300 | 286.200 | 47,43 |

Tabella 53 - SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ



3.5 I FORNITORI

3.5.1 OBIETTIVI STRATEGICI E POLITICHE VERSO I FORNITORI

Il processo di approvvigionamento esige la massima correttezza nelle relazioni commerciali, nella gestione e nell'esecuzione delle attività.

A tal fine Toscana Energia si impegna nel:

- consentire l'accesso al processo di qualificazione a tutti i richiedenti, purché in possesso dei requisiti;
- eseguire la qualificazione dei fornitori secondo modalità dichiarate e trasparenti, in coerenza con le proprie esigenze specifiche;
- assicurare la valutazione oggettiva globale delle offerte mediante metodologie standard, utilizzando, quando necessario, appropriati sistemi a punteggio;
- riservare a chi ha la responsabilità dei processi di approvvigionamento e della gestione dei rapporti commerciali con i fornitori la definizione di eventuali atti aggiuntivi ai contratti stipulati, sulla base delle indicazioni e delle valutazioni eseguite dall'Unità responsabile della gestione operativa del contratto;
- evitare comportamenti che rendono possibili situazioni in cui la Società o il fornitore possa avvantaggiarsi di errori della controparte;
- mantenere comportamenti secondo buona fede nelle trattative e nella formulazione dell'accordo;
- utilizzare documentazione tecnica chiara e completa, astenendosi dal formulare richieste/requisiti non necessari, complicati, difficili da conseguire.
- utilizzare sistemi elettronici che non limitino di fatto la possibilità di accesso alle informazioni (compatibilità dei formati dei file, utilizzo di software applicativi di uso comune).

I reclami verso i fornitori, o dei fornitori nei confronti della Società, sono gestiti con comportamenti improntati a imparzialità, coerenza e trasparenza conformemente alla legislazione vigente e a quanto stabilito nei singoli accordi, con il supporto, quando necessario, della struttura adibita alla gestione degli acquisti di Toscana Energia.

In qualsiasi rapporto d'affari con clienti e fornitori, omaggi di cortesia o atti d'ospitalità sono ammessi solo se di natura e di valore tali da non poter essere interpretati da un osservatore imparziale come finalizzati ad ottenere o ricevere un trattamento di favore.

Nell'ambito dei lavori di rete, per ogni contratto stipulato con l'appaltatore viene individuato e nominato uno specifico professionista per le attività di coordinamento per la sicurezza. Nell'anno 2011 si sono tenuti due incontri, nel mese di maggio e di novembre, in tema di salute e sicurezza nei cantieri, coinvolgendo i coordinatori per la sicurezza, le imprese appaltatrici e tutte le figure aziendali interessate alla materia.

3.5.2 IL PARCO FORNITORI

La gestione del parco fornitori di Toscana Energia ha assunto negli ultimi anni un risalto importante sulla struttura dei costi e sul valore aggiunto, in quanto ha contribuito all'incremento delle attività e dei ricavi senza determinare sensibili incrementi sulla struttura dei costi fissi. Il valore dell'ordinato ha subito un aumento rispetto ai due anni precedenti, come l'incidenza della fornitura sul fatturato.

Caratteristiche generali della gestione dei fornitori

| | Unità di misura | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|-----------------|------|------|------|--------|
| Ordinato | Milioni di euro | 55 | 40 | 43 | 37,5 |
| Tempi contrattuali di pagamento prevalenti | Giorni | 90 | 90 | 90 | 0 |
| Incidenza della fornitura sul fatturato di Toscana Energia | Percentuale | 46 | 37 | 49 | 24,32 |

Tabella 54 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA GESTIONE DEI FORNITORI

Nota: l'incidenza della fornitura sul fatturato è data dal rapporto tra il totale acquisti e i ricavi della gestione caratteristica

Il numero dei fornitori si è stabilizzato con un sensibile aumento, rispetto agli anni precedenti, dei fornitori per lavori di rete.

Numero di fornitori per categoria di fornitura

| Categoria | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Materiali e Prestazioni | 422 | 426 | 445 | -0,94 |
| Lavori di rete | 55 | 44 | 34 | 25 |
| Totale | 477 | 470 | 479 | 1,49 |

Tabella 55 - NUMERO DI FORNITORI PER CATEGORIA DI FORNITURA

Provenienza territoriale

Per avere un quadro indicativo della provenienza geografica dei fornitori e di come si è evoluta negli ultimi due anni si può tenere presente la situazione riportata nella seguente tabella. I dati forniti sono riferiti ai soli fornitori con contratto.

Distribuzione geografica dei fornitori con contratto attivato nel 2011

| Provenienza territoriale | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------|-----------|------------|------------|---------------|
| Firenze | 27 | 49 | 53 | -44,9 |
| Grosseto | 3 | 1 | 2 | 200 |
| Pisa | 10 | 18 | 16 | -44,44 |
| Prato | 3 | 3 | 4 | 0 |
| Pistoia | 12 | 10 | 8 | 20 |
| Siena | 0 | 0 | 1 | n.d. |
| Livorno | 0 | 5 | 4 | -100 |
| Lucca | 4 | 2 | 2 | 100 |
| Arezzo | 4 | 2 | 2 | 100 |
| Massa e Carrara | 0 | 1 | 0 | -100 |
| Extra - Toscana | 25 | 27 | 30 | -7,41 |
| Totale | 88 | 118 | 122 | -25,42 |

TABELLA 56 - DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI CON CONTRATTO ATTIVATO NEL 2011

Si rileva anche nell'anno 2011 un apprezzabile radicamento territoriale, infatti nel rispetto delle procedure interne e delle normative in vigore, la Società ha affidato contratti a fornitori locali nella misura del 72% con un valore dell'ordinato pari al 73%.

La Società è dotata da anni di un proprio sistema di valutazione e qualificazione dei fornitori, con esclusivo riferimento alle classi gruppo rilevanti.

Il numero di fornitori qualificati nel 2011 è pari a 39.



Spesa concentrata su fornitori locali suddivisi per provincia

| (%) | 2011 | 2010 | Var. % |
|-----------------|------------|------------|----------|
| Firenze | 39,37 | 17,4 | 126,26 |
| Grosseto | 1 | 0,05 | 1.900 |
| Pisa | 3,87 | 23,14 | -83,28 |
| Prato | 0,89 | 0,38 | 134,21 |
| Pistoia | 11,11 | 4,68 | 137,39 |
| Siena | 0 | 0 | n.d. |
| Livorno | 0 | 4,56 | -100 |
| Lucca | 2,52 | 1,21 | 108,26 |
| Arezzo | 14,64 | 4,64 | 215,52 |
| Massa e Carrara | 0 | 0,01 | -100 |
| Extra - Toscana | 26,6 | 43,93 | -39,45 |
| Totale | 100 | 100 | 0 |

Tabella 57 - SPESA CONCENTRATA SU FORNITORI LOCALI SUDDIVISI PER PROVINCIA

3.5.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Gare, ordini e contratti

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------------|------|------|------|--------|
| Bandi di gara | 25 | 32 | 40 | -21,88 |
| Partecipanti | 144 | 215 | 238 | -33,02 |
| Contratti stipulati | 39 | 37 | 50 | 5,41 |
| Ordini | 2 | 2 | 6 | 0 |

Tabella 58 - GARE ORDINI E CONTRATTI

Per le attività di business della Società, come previsto nel 2011, si rileva una diminuzione delle gare bandite per i lavori di rete, per i quali sono ancora in vigore i contratti stipulati a seguito della gara europea bandita nel 2010. Le principali gare svolte nel 2011 si riferiscono ad attività legate alla sostituzione della rete in ghisa, a estensioni rete e altre attività, quali manutenzione impianti elettrici, attività su misuratori, ecc.

3.5.4 GESTIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI

Nel 2011 abbiamo gestito 2 ammonizioni nei confronti di 2 fornitori per attività di rete. Sono tuttora in essere 2 delle 3 sospensioni comminate nel 2010 a fornitori per attività di rete.

Certificazioni dei fornitori qualificati

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|------|------|------|--------|
| Iscrizione SOA | 26 | 15 | 38 | 73,33 |
| Certificazione Qualità Sicurezza e Ambiente | 29 | 16 | 33 | 81,25 |
| Abilitazione L.46/90 | 0 | 6 | 24 | -100 |
| DM 37/2008 | 8 | n.d. | n.d. | n.d. |

Tabella 59 - CERTIFICAZIONI DEI FORNITORI QUALIFICATI

Nota: la certificazione in base al DM 37/2008 è un nuovo indicatore introdotto nel 2011



4. PERFORMANCE AMBIENTALE



4.1 METODOLOGIA E METRICHE

Le linee metodologiche utilizzate sono quelle di Italgas che si basano su quanto elaborato dalla Fondazione Eni Enrico Mattei, opportunamente adattate alle caratteristiche di un'impresa di servizi di rete e alla realtà di Toscana Energia.

Per l'attività svolta sono qui esposte e commentate le informazioni qualitative e i dati quantitativi delle principali relazioni tra l'operato aziendale e l'ambiente. Sono stati considerati i dati fisici relativi ai consumi di energia, alle emissioni in atmosfera e alla produzione di rifiuti. Per l'aggregazione dei dati di consumo relativi alle diverse fonti di energia impiegate si è fatto riferimento all'unità di misura del lavoro del Sistema Internazionale, il MegaJoule (MJ).

I fattori di conversione sono riportati nella seguente tabella.

| Fattori di conversione | |
|------------------------------|---|
| Energia | Fattori di conversione |
| (MJ/kg) gasolio | $1 \text{ kg gasolio} = 10.200 \cdot 4.186 / 1.000.000 = 42,697 \text{ MJ}$ |
| (MJ/kg) benzina | $1 \text{ kg benzina} = 10.500 \cdot 4.186 / 1.000.000 = 43,953 \text{ MJ}$ |
| (MJ/kWh) elettricità | $1 \text{ kWh} = 1.000 \text{ J/s} \cdot 3.600 \text{ s} = 3.600 \cdot 1.000 \text{ J} = 3.600 \text{ kJ} = 3,6 \text{ MJ}$ |
| (MJ/mc) metano | $1 \text{ mc} = 8.250 \cdot 4.186 / 1.000.000 = 34,535 \text{ MJ}$ |
| Altri fattori di conversione | |
| (kg/mc) metano autotrazione | $1 \text{ kg} = 1,2528 \text{ mc}$ |
| (l/kg) gasolio | $1 \text{ l} = 0,833 \text{ kg}$ |
| (l/kg) benzina | $1 \text{ l} = 0,734 \text{ kg}$ |

Tabella 60 - FATTORI DI CONVERSIONE

Nella valutazione quantitativa delle emissioni atmosferiche si è fatto riferimento alla metodologia messa a punto in Italgas.

La metodologia applicata alla valutazione delle emissioni di gas naturale si basa sul sistema di stima sviluppato da Italgas elaborato in parte tramite misurazioni effettuate su campioni di rete e in parte su coefficienti standard rilevati da studi internazionali. Toscana Energia, in considerazione della relativa vetustà della propria rete di distribuzione, che al di fuori di Firenze e di pochi altri centri abitati è stata posata negli ultimi venti anni, ha utilizzato coefficienti opportunamente ridotti, ferma restando la differenziazione per tipologia di tubazione. I valori dei coefficienti utilizzati per la stima delle dispersioni sono riportati nelle tabelle successive.

Il presente paragrafo consuntiva, inoltre, alcune delle spese sostenute per la tutela dell'ambiente (investimenti per l'acquisto di nuove apparecchiature, per realizzare nuovi impianti e per adeguare quelli esistenti) così come i costi correnti volti a ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali. I dati economici sono ricavati da documenti contabili.

Per spese per investimenti si intendono le spese a carattere pluriennale che, nel bilancio di esercizio, trovano la loro collocazione tra le immobilizzazioni materiali e che sono rappresentate da:

- recuperi ambientali (bonifiche ambientali e interventi di ripristino ambientale);
- riduzione emissioni atmosferiche;
- insonorizzazione;
- interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale;
- realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Per spese di gestione si intendono le spese a carattere annuale che nel bilancio di esercizio trovano la loro collocazione tra i costi del conto economico e che sono rappresentate da:

- smaltimento dei rifiuti (attività di gestione e smaltimento dei rifiuti incluse imposte);
- formazione ambientale;
- studi e ricerche in campo ambientale;
- altre (controllo delle emissioni in atmosfera e attenuazione del rumore, costo della struttura organizzativa dedicata alla gestione ambientale).

I valori dei coefficienti utilizzati per la stima delle dispersioni sono riportati nella seguente tabella.

Coefficienti di calcolo delle dispersioni di gas naturale

| Materiali/Pressione d'esercizio | Tubazioni in Alta e Media Pressione | Tubazioni in ghisa con giunti canapa/piombo | Altre tubazioni in bassa pressione | Dispersioni da allacciamenti |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|
| Coefficiente di dispersione | 300 mc / km | 8000 mc / km | 500 mc / km | 15% delle dispersioni calcolate |

Tabella 61 - COEFFICIENTI DI CALCOLO DELLE DISPERSIONI DI GAS NATURALE

I fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni dovute all'impiego di combustibili sono riportati nella tabella seguente.

Fattori di conversione per il calcolo delle emissioni

| Gas naturale impianti termici | Coefficiente trasformazione mc | Coefficiente emissioni (tonnellate) | | Formula |
|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|--------------|
| CO ₂ | in MJ = 34,535 | K = 0,00005645 | | MJ * K |
| NOx | in MJ = 34,535 | K = 0,00000005 | | MJ * K |
| SOx | - | - | | - |
| VOC | in MJ = 34,535 | K = 0,00000001 | | MJ * K |
| CO | - | K = 0,00000032 | | Mc * K |
| PTS | - | K = 0,0000005 | | Mc * K |
| Gas naturale per autotrazione | Coefficiente trasformazione mc | Coefficiente emissioni (tonnellate) | | Formula |
| CO ₂ | in tep = 0,0008126 | K = 2,35 | | Tep * K |
| NOx | - | K = 0,000025 | | Mc * K |
| SOx | - | K = 0,00000001 | | Mc * K |
| VOC | - | K = 0,000014 | | Mc * K |
| CO | - | K = 0,000017 | | Mc * K |
| PTS | - | - | | - |
| Gasolio per autotrazione | Coefficiente trasformazione litri | Coefficiente tonnellate in tep | Coefficiente emissioni | Formula |
| CO ₂ | in t = (l/1000)* 0,833 | ktep = 1,02153 | K = 3,1 | t * ktep * K |
| NOx | in t = (l/1000)* 0,833 | - | K = 0,0357 | t * K |
| SOx | in t = (l/1000)* 0,833 | - | K = 0,00095 [K=0,000001 x no zolfo] | t * K |
| VOC | in t = (l/1000)* 0,833 | - | K = 0,019 | t * K |
| CO | in t = (l/1000)* 0,833 | - | K = 0,0435 | t * K |
| PTS | in t = (l/1000)* 0,833 | - | K = 0,016 | t * K |
| Benzina verde per autotrazione | Coefficiente trasformazione litri | Coefficiente tonnellate in tep | Coefficiente emissioni | Formula |
| CO ₂ | in t = (l/1000)* 0,734 | ktep = 1,05144 | K = 2,9 | t * ktep * K |
| NOx | in t = (l/1000)* 0,734 | - | K = 0,042 | t * K |
| SOx | in t = (l/1000)* 0,734 | - | K = 0,00054 | t * K |
| VOC | in t = (l/1000)* 0,734 | - | K = 0,032 | t * K |
| CO | in t = (l/1000)* 0,734 | - | K = 0,377 | t * K |
| PTS | in t = (l/1000)* 0,734 | - | K = 0,0018 | t * K |
| Energia elettrica | | | Coefficiente emissioni (tonnellate) | Formula |
| CO ₂ | | | K = 0,000531 | kWh * K |

Tabella 62 - FATTORI DI CONVERSIONE PER IL CALCOLO DELLE EMISSIONI



4.2 CONSUMI ED EMISSIONI

4.2.1 I CONSUMI ENERGETICI

I consumi totali di energia nel 2011, sono stati pari a 113.634.927 MJ. In questo dato si tiene conto della fusione con le società Sea Gas e Sermas avvenuta a fine anno 2010, e della perdita della convenzione nel settore dell'illuminazione pubblica di un comune e per alcuni mesi di un'altro comune.

Consumi diretti di energia per tipologia di utilizzo

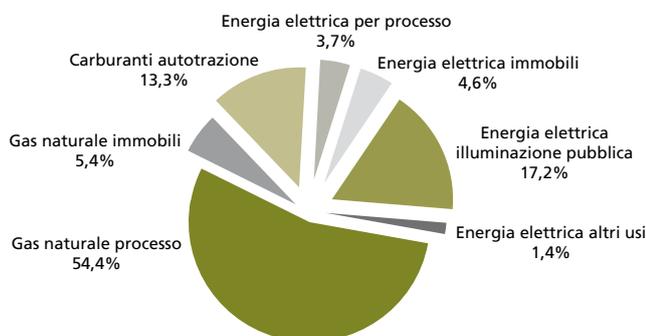


Figura 6 - CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA PER TIPOLOGIA DI UTILIZZO

Consumi di energia per fonti e per tipologia

| (Mj) | | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| Processo gas | Gas naturale | 61.860.614 | 56.972.359 | 55.296.192 | 8,58 |
| | Energia elettrica | 4.238.168 | 5.075.870 | 6.147.191 | -16,5 |
| Immobili | Gas naturale | 6.089.158 | 9.891.302 | 5.586.094 | -38,44 |
| | Energia elettrica | 5.239.228 | 6.153.001 | 6.020.651 | -14,85 |
| Illuminazione pubblica | Energia elettrica | 19.499.328 | 26.491.990 | 32.375.077 | -26,4 |
| Altri usi elettrici | Energia elettrica | 1.599.836 | 1.801.955 | 1.908.630 | -11,22 |
| Automezzi e mezzi operativi | Benzina | 4.647.263 | 3.985.062 | 4.130.639 | 16,62 |
| | Gas naturale | 1.071.916 | 888.391 | 544.917 | 20,66 |
| | Gasolio | 9.389.416 | 9.914.278 | 10.206.016 | -5,29 |
| Totale | | 113.634.927 | 121.174.208 | 122.215.407 | -6,22 |

Tabella 63 - CONSUMI DI ENERGIA PER FONTI E PER TIPOLOGIA

L'indice seguente è pari al rapporto tra energia consumata, al netto del servizio d'illuminazione pubblica, del teleriscaldamento e degli edifici pubblici di Vecchiano, rispetto all'energia (gas) distribuita. Un indice, pertanto, che ha valore per il processo di distribuzione del gas e con un andamento legato in parte alla stagionalità del vettoriamento e in parte alla capacità aziendale di migliorare il proprio rendimento energetico.

Indice consumi energia

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Rapporto fra energia consumata e distribuita | 0,25 | 0,24 | 0,25 | 4,17 |

Tabella 64 - INDICE CONSUMI DI ENERGIA

Energia elettrica

L'utilizzo di energia elettrica nel 2011 per gli immobili è stato di 5.239.228 MJ, superiore al consumo di energia elettrica dedicata al processo di distribuzione del gas pari a 4.238.168 MJ. Nel 2011 è stato produttivo il tetto fotovoltaico di Piazza Mattei diversificando le fonti di approvvigionamento. Il maggior consumo rimane quello dedicato al servizio di illuminazione pubblica, ramo d'azienda ceduto all'inizio del 2012 alla controllata Toscana Energia Green, mentre negli altri usi sono ricompresi quelli necessari al servizio di teleriscaldamento di Legoli e alla gestione degli edifici pubblici del comune di Vecchiano.

Consumi di energia elettrica

| (Mj) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Processo gas | 4.238.168 | 5.075.870 | 6.147.191 | -16,5 |
| Immobili | 5.239.228 | 6.153.001 | 6.020.651 | -14,85 |
| Illuminazione pubblica | 19.499.328 | 26.491.990 | 32.375.077 | -26,4 |
| Altri usi elettrici | 1.599.836 | 1.801.955 | 1.908.630 | -11,22 |
| TOTALE | 30.576.560 | 39.522.816 | 46.451.549 | -22,64 |

Tabella 65 - CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Gas naturale

Per il processo di distribuzione gas e per i servizi comuni (riscaldamento e automezzi) nel 2011 sono stati consumati oltre 1,99 milioni di metri cubi di gas naturale pari a 69.021.688 MJ. Il consumo di gas, stante un andamento climatico più mite, è diminuito per il riscaldamento degli immobili, ma è aumentato nel processo gas, tenendo conto di tre impianti di prelievo attivi in più, e nell'utilizzo come carburante da parte degli autoveicoli.

Consumi di gas naturale

| (Mj) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Processo gas | 61.860.614 | 56.972.359 | 55.296.192 | 8,58 |
| Immobili | 6.089.158 | 9.891.302 | 5.586.094 | -38,44 |
| Automezzi e mezzi operativi | 1.071.916 | 888.391 | 544.917 | 20,66 |
| Totale | 69.021.688 | 67.752.052 | 61.427.203 | 1,87 |

Tabella 66 - CONSUMI DI GAS NATURALE

Veicoli

Proseguendo nell'ottica intrapresa dalla fine del 2008, finalizzata alla riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale, nel 2011 la flotta aziendale è stata adeguata inserendo 30 mezzi nuovi di cui 22 alimentati a metano. Nella tabella che segue è riportato il tipo di alimentazione della flotta aziendale.



Consumi automezzi e mezzi operativi

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Benzina (l) | 144.050 | 123.254 | 128.036 | 16,87 |
| Gasolio (l) | 43.925 | 278.751 | 286.953 | -84,24 |
| Gasolio Blu Diesel (l) | 220.069 | 0 | 0 | n.d. |
| Gas naturale (mc) | 31.039 | 25.725 | 15.779 | 20,66 |

Tabella 67 - CONSUMI AUTOMEZZI E MEZZI OPERATIVI

Consumi automezzi e mezzi operativi

| (Mj) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|
| Benzina | 4.647.263 | 3.985.062 | 4.130.639 | 16,62 |
| Gasolio | 1.562.272 | 1.544.085 | 2.551.504 | 1,18 |
| Gasolio Blu Diesel | 7.827.145 | 8.370.193 | 7.654.512 | -6,49 |
| Gas naturale | 1.071.916 | 888.391 | 544.917 | 20,66 |
| Totale | 15.108.596 | 14.787.731 | 14.881.572 | 2,17 |

Tabella 68 - CONSUMI AUTOMEZZI E MEZZI OPERATIVI

Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|------------|------------|------------|--------------|
| Benzina | 79 | 89 | 115 | -11,24 |
| Gasolio | 152 | 166 | 163 | -8,43 |
| Gas naturale | 96 | 74 | 48 | 29,73 |
| Totale | 327 | 329 | 326 | -0,61 |

Tabella 69 - TIPO DI ALIMENTAZIONE AUTOMEZZI E MEZZI OPERATIVI

Il consumo totale di gasolio si è ridotto di circa il 5% in quanto parte dei veicoli con motore diesel sono stati sostituiti con nuovi automezzi alimentati a benzina/metano. Questa scelta ha determinato anche un aumento dei consumi di metano nell'ordine del 20% rispetto al 2010. Per il futuro verranno stipulate convenzioni con un numero maggiore di stazioni di servizio, allo scopo d'incrementare l'utilizzo del metano.

4.2.2 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

L'attività di distribuzione del gas non comporta rilevanti emissioni di gas in atmosfera e, per questo, non risulta sottoposta alle principali disposizioni legislative in materia, in particolare alle Direttive UE sull'Emission Trading.

Le principali emissioni riguardano il gas naturale tal quale (dagli impianti di riduzione e lungo la linea di distribuzione) e i gas combust (dagli impianti di preriscaldamento del gas, dagli impianti di climatizzazione degli uffici e dai trasporti su strada).

Emissioni di gas naturale

Il contenimento delle emissioni di gas naturale rimane un obiettivo primario, finalizzato sia

a ridurre gli effetti sull'ambiente, sia ad aumentare le condizioni di sicurezza in alcune operazioni di manutenzione. La ricerca programmata delle dispersioni, la protezione elettrica delle condotte in acciaio, il pronto intervento, sono attività finalizzate, tra l'altro, al contenimento delle emissioni accidentali di gas naturale. Inoltre, nel Programma di gestione ambientale è previsto un obiettivo relativo alla sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti in canapa/piombo, tipologia di materiale considerata la maggior responsabile di tali emissioni a causa del metodo di giunzione dei tratti.

Emissioni di gas naturale

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Emissioni di gas naturale (milioni mc) | 3,8 | 3,75 | 3,88 | 1,33 |
| Indice emissioni gas naturale su Km rete stradale (mila mc/km) | 0,55 | 0,57 | 0,59 | -3,51 |

Tabella 70 - EMISSIONI DI GAS NATURALE

La rete di tubazione stradale presa in considerazione è quella di Toscana Energia comprensiva delle reti delle ex società Sea Gas e Sermas, incorporate per fusione societaria il 28 dicembre 2010. Si tratta in totale di 6.932 km rispetto ai 6.537 del 2010. L'aumento è in buona parte dovuto alla suddetta acquisizione pari a oltre 357 km di rete. Il gas veicolato da Toscana Energia è stato pari a 1.066 milioni di metri cubi. Il calcolo delle emissioni, il cui metodo è esplicitato nel relativo paragrafo sulla metodologia, è stato elaborato sulla base delle informazioni sulle tubazioni stradali di Toscana Energia ricavate dalla cartografia aziendale. L'elevato numero di km di rete in più ha impedito il decremento dei valori d'emissione in termini assoluti, ma ha migliorato l'indice di riferimento. Nel 2011, inoltre, sono stati sostituiti o risanati quasi 18 chilometri di ghisa grigia con giunti canapa piombo, il tipo di tubazione stradale considerata maggiore responsabile di tali emissioni.

Emissioni di gas combustibili

In merito alle emissioni di gas combustibili, elaborate al netto dei consumi per energia elettrica la cui CO₂ è calcolata a parte, si riporta la tabella delle emissioni per Toscana Energia relative al periodo 2009-2011. I valori delle tabelle sono espressi in tonnellate, e sono relativi al soddisfacimento del bisogno energetico per usi del processo di distribuzione gas, immobili aziendali, automezzi e mezzi operativi. L'aumento del valore, in particolare della CO₂, è principalmente causato dall'aumento di consumo di gas naturale per il processo. Relativamente alla CO₂ è stato calcolato l'indice delle tonnellate d'inquinante in rapporto ai chilometri di tubazione stradale gestita e una suddivisione delle emissioni per origine.

Emissioni di CO₂ suddivise per origine

| (tonnellate) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Processo gas | 3.492,08 | 3.216,14 | 3.121,52 | 8,58 |
| Immobili | 343,74 | 558,37 | 315,34 | -38,44 |
| Automezzi | 498,91 | 437,29 | 449,14 | 14,09 |
| Mezzi operativi | 579,15 | 623,61 | 624,51 | -7,13 |
| Totale | 4.913,88 | 4.835,41 | 4.510,51 | 1,62 |

Tabella 71 - EMISSIONI DI CO₂ SUDDIVISE PER ORIGINE



Emissioni gas combustibili

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---|----------|----------|----------|--------|
| Emissioni di anidride carbonica - CO ₂ (t) | 4.913,88 | 4.835,41 | 4.454,27 | 1,62 |
| Emissioni di ossidi di azoto - NOx (t) | 16,46 | 16,08 | 15,87 | 2,36 |
| Emissioni di ossidi di zolfo - SOx (t) | 0,09 | 0,08 | 0,11 | 12,5 |
| Emissioni di composti organici volatili - VOC (t) | 8,67 | 8,34 | 8,37 | 3,96 |
| Emissioni di particolato - PTS (t) | 4,69 | 4,85 | 4,87 | -3,3 |
| Emissioni di monossido di carbonio - CO (t) | 50,58 | 45,34 | 46,66 | 11,56 |
| Indice emissioni di CO ₂ su km di rete stradale (t/km) | 0,71 | 0,74 | 0,68 | -4,05 |
| Indice emissioni di CO su km di rete stradale (kg/km) | 7,3 | 6,9 | 7,1 | 5,8 |

Tabella 72 - EMISSIONI GAS COMBUSTIBILI

In merito alle emissioni di gas combustibili, elaborate al netto dei consumi di energia elettrica, si riporta la tabella delle emissioni per Toscana Energia relative al periodo 2009-2011. I valori delle emissioni d'inquinanti da combustione sono stati ricalcolati per gli anni precedenti al 2010 utilizzando un diverso e maggiore coefficiente di potere calorifico nel calcolo dei MJ del gas naturale, ciò ha comportato un aumento di alcuni valori. I valori delle tabelle sono espressi in tonnellate, e sono relativi al soddisfacimento del bisogno energetico per usi del processo di distribuzione gas, immobili aziendali, automezzi e mezzi operativi. L'aumento del valore, in particolare della CO₂, è principalmente causato dall'aumento di consumo di gas naturale nel processo.

Relativamente alla CO₂ è stato calcolato l'indice delle tonnellate di inquinante in rapporto ai chilometri di tubazione stradale gestita.

L'indice relativo alla CO è stato invece calcolato in Kg d'inquinante su Km di rete.

Emissioni di CO₂ energia elettrica

| (tonnellate) | 2011 | 2010 | Var. % |
|------------------------|-----------------|----------------|---------------|
| Processo gas | 625,13 | 748,7 | -16,5 |
| Uffici | 772,79 | 907,6 | -14,85 |
| Illuminazione Pubblica | 2.876,15 | 3.907,6 | -26,4 |
| Altri usi | 235,98 | 265,8 | -11,22 |
| Totale | 4.510,05 | 5.829,7 | -22,64 |

Tabella 73 - EMISSIONI DI CO₂ ENERGIA ELETTRICA

Emissioni di sostanze che danneggiano lo strato dell'ozono

La Società non utilizza nel processo produttivo sostanze che danneggiano lo strato dell'ozono (clorofluorocarburi, halon, metilcloroformio, tetracloruro di carbonio, idroclorofluorocarburi, idrobromofluorocarburi, ecc.); le uniche presenti sono quelle negli impianti di refrigerazione delle sedi, che sono sottoposte a controllo e monitoraggio come previsto dalla legislazione in materia.

Allo stato attuale, negli impianti di proprietà sono presenti circa 81 Kg di HCFC (R22), per lo più su piccoli condizionatori, a fronte di circa 334 Kg di HFC (R407C e R410A) anche in

impianti di maggiore portata frigorifera. Nel corso dell'anno 2012, secondo un programma di eliminazione dei condizionatori contenenti il gas R22 elaborato dall'unità organizzativa che si occupa degli immobili, è prevista la sostituzione di altri impianti contenenti complessivamente circa 30 Kg di gas.

4.2.3 L'EFFICIENZA ENERGETICA E L'INQUINAMENTO LUMINOSO NEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Da evidenziare che anche per il 2011 si conferma il trend della diminuzione del consumo medio a punto luce.

Il conteggio relativo al consumo medio per punto luce è stato effettuato considerando che la gestione del Comune di Pietrasanta si è conclusa a settembre, pertanto essendo consumi elettrici riferiti al periodo gennaio-settembre, il numero dei punti luce corrispondente è stato rapportato ai 9/12 del totale.

Consumi pubblica illuminazione

| (kWh) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|-----------|-----------|-----------|--------|
| Consumo medio a punto luce | 453 | 473 | 485 | -4,23 |
| Consumo energia elettrica illuminazione pubblica | 5.416.480 | 7.358.886 | 8.993.077 | -26,4 |

Tabella 74 - CONSUMI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Tonnellate di CO₂ equivalente non immesse

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 968 | 1.100 | 1.188 | 772 | 711 | 500 | 362 | 296 | 152 | 175 | 117 |

Tabella 75 - TONNELLATE DI CO₂ EQUIVALENTE NON IMMESSE

Numero punti luce

| 2011 | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 | 2005 | 2004 | 2003 | 2002 | 2001 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 13.169 | 15.573 | 18.545 | 15.904 | 15.534 | 14.701 | 13.750 | 13.254 | 11.545 | 10.174 | 8.845 |

Tabella 76 - NUMERO PUNTI LUCE

Il trend storico della diminuzione dell'emissione CO₂ viene confermato per il 2011.



Andamento dei consumi annui

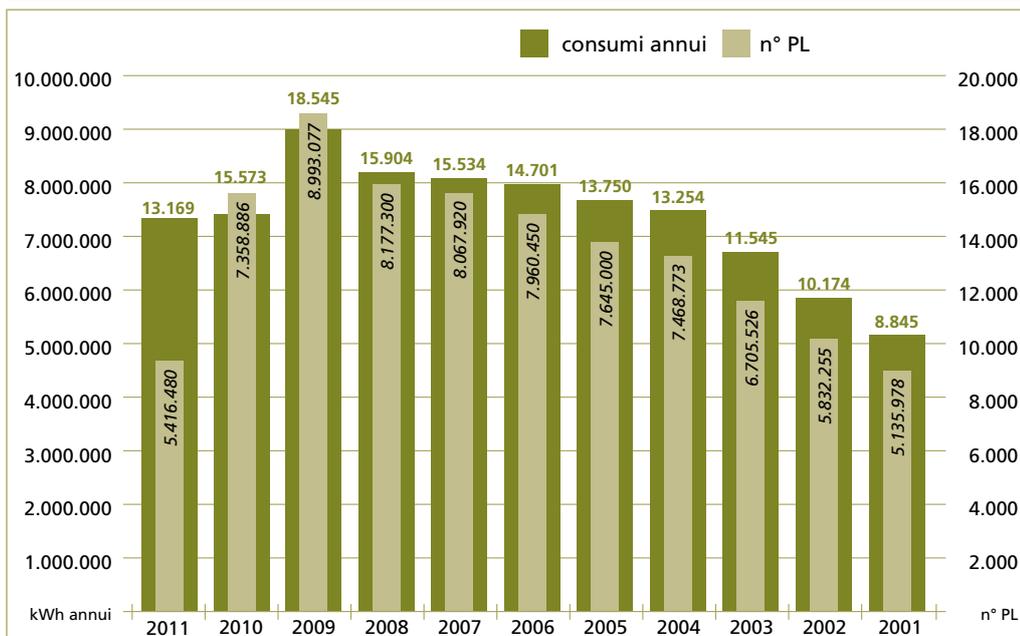


Figura 7 - ANDAMENTO DEI CONSUMI ANNUI

Tipologia parco lampade per servizio pubblica illuminazione

| Tipologia | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Fluorescenza | 260 | 299 | 342 | -13,04 |
| Ioduri Metallici | 1.149 | 1.421 | 1.651 | -19,14 |
| Vapori di mercurio | 3.661 | 4.461 | 5.145 | -17,93 |
| Vapori di sodio AP | 8.004 | 9.304 | 11.189 | -13,97 |
| Altro | 53 | 57 | 218 | -7,02 |
| LED | 42 | 31 | 0 | 35,48 |
| Totale | 13.169 | 15.573 | 18.545 | -15,44 |

Tabella 77 - TIPOLOGIA PARCO LAMPADE PER SERVIZIO PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Nota: nella voce "Altro" si indicano le incongruenze dovute ad errori di rilevamento

Efficienza parco lampade per servizio pubblica illuminazione

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-------------------------------|------|------|------|--------|
| Efficienza media (lumen/watt) | 84 | 83,5 | 83,7 | 0,6 |
| Incremento efficienza (%) | 4,2 | 3,6 | 4 | 16,67 |

Tabella 78 - EFFICIENZA PARCO LAMPADE PER SERVIZIO PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Nota: Il valore medio lumen/W proviene dal catalogo Sylvania

Formula per il calcolo dell'efficienza luminosa media del parco di illuminazione (media pesata delle efficienze luminose delle singole tecnologie):

$$E_m = \Sigma [N_t \cdot (I/W)_t] / N$$

dove:

E_m = efficienza media parco lampade

N_t = numero punti luce per singola tipologia

$(I/W)_t$ = efficienza luminosa caratteristica della singola tipologia

N = numero complessivo punti luce

Il servizio d'illuminazione pubblica riveste una notevole importanza dal punto di vista ambientale per due aspetti correlati all'utilizzo di fonti luminose artificiali: l'inquinamento luminoso e la presenza di sostanze pericolose quali il mercurio in alcune tipologie di lampada. Sono state quindi stabilite dalla Regione Toscana le zone di rispetto all'interno delle quali l'illuminazione esterna pubblica e privata deve raggiungere un minor impatto luminoso. Toscana Energia nei limiti di autonomia dettati dai contratti di servizio, si è impegnata a ridurre gli effetti dell'inquinamento luminoso anche al di fuori delle aree identificate dalla Legge Regionale, sostituendo i vecchi corpi illuminanti con apparecchi adeguati e progettando i nuovi impianti nel rispetto delle normative UNI e delle linee guida della Regione per la progettazione, l'esecuzione e l'adeguamento degli impianti d'illuminazione esterna. Inoltre, nell'ottica di una diminuzione dell'impatto ambientale, Toscana Energia opera e promuove la sostituzione delle lampade contenenti sostanze pericolose a favore di tecnologie maggiormente sostenibili.

4.2.4 I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

L'articolo 16.4 del D.Lgs n. 164/2000 introduce l'obbligo per i distributori di gas naturale di perseguire il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili. Il decreto del Ministero delle Attività Produttive del 20 luglio 2004, modificato successivamente con il DM 21 Dicembre 2007, individua gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili in coerenza con gli impegni previsti dal protocollo di Kyoto, la parte a carico dei distributori di gas naturale e la dimensione minima della clientela finale affinché un distributore rientri tra quelli obbligati. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, anno per anno, determina gli obiettivi specifici per ciascun distributore, ripartendo gli obiettivi nazionali sulla base dell'energia erogata dai singoli operatori. Alla scadenza dell'anno, ogni società presenta, in quantità pari al proprio obiettivo espresso in tep (tonnellate equivalenti di petrolio), titoli di efficienza energetica (TEE), i cosiddetti certificati bianchi. Questi sono emessi dal Gestore del mercato elettrico a favore dei soggetti (distributori di energia elettrica o gas e società operanti nel settore dei servizi energetici) che hanno conseguito i risparmi energetici. L'emissione dei titoli viene effettuata sulla base di una comunicazione dell'Autorità che certifica i risparmi conseguiti; l'Autorità, infatti, verifica e controlla che i progetti siano stati effettivamente realizzati in conformità con le disposizioni dei decreti e delle regole attuative definite dall'Autorità stessa. Ogni progetto approvato matura TEE trimestralmente per cinque anni successivamente alla data di ultimazione.

Ogni Distributore può acquisire i TEE da operatori terzi tramite transazioni sul mercato dei certificati bianchi oppure tramite transazioni bilaterali eseguite a fronte di contratti che ha l'obbligo



di registrare presso l'Autorità; può, inoltre, produrre TEE certificando progetti propri. Almeno il 60% dell'obiettivo annuale deve essere raggiunto dal Distributore entro il 31 maggio dell'anno successivo. L'eventuale quota residua deve essere obbligatoriamente raggiunta entro il 31 maggio dell'anno successivo. Per l'anno d'obbligo 2011 Toscana Energia ha un obiettivo pari a 77.249 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Nel corso dell'anno solare 2011 Toscana Energia ha acquisito 73.070 TEE; ne ha utilizzati 26.309 per l'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2010, che è stato raggiunto al 100%; utilizzerà i restanti per quello relativo all'anno d'obbligo 2011 congiuntamente ad altri acquisiti nell'anno solare 2012. I TEE acquisiti nel corso del 2011 sono stati ottenuti per l' 84% tramite transazioni sul mercato organizzato, per il 14% mediante scambi bilaterali, e il restante 2% mediante progetti realizzati in proprio.

4.2.5 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Anche nel 2011 si conferma che la maggior parte dei rifiuti speciali prodotti provengono dall'attività di distribuzione gas, e, tuttavia, risultano in diminuzione rispetto al 2010.

I quantitativi totali di rifiuti prodotti si attestano su un valore leggermente più alto di quello del 2010 a causa del maggior numero d'interventi di manutenzione sulle sedi, con conseguente aumento di circa il 3% sul totale dei rifiuti prodotti.

Nel 2011 sono andati a recupero oltre il 36% dei rifiuti speciali smaltiti.

Rifiuti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine

| (tonnellate) | | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------|------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Da distribuzione gas | Rifiuti pericolosi | 27,12 | 43,1 | 51,2 | -37,08 |
| | Rifiuti non pericolosi | 201,65 | 246,1 | 321,4 | -18,06 |
| | Totale | 228,77 | 289,2 | 372,6 | -20,9 |
| Da impianti | Rifiuti pericolosi | 2,38 | 3 | 0,9 | -20,67 |
| | Rifiuti non pericolosi | 7,42 | 3 | 5,4 | 147,33 |
| | Totale | 9,8 | 6 | 6,3 | 63,33 |
| Da magazzino | Rifiuti pericolosi | 0,08 | 0,4 | 0,5 | -80 |
| | Rifiuti non pericolosi | 7,84 | 10,4 | 14,9 | -24,62 |
| | Totale | 7,92 | 10,8 | 15,4 | -26,67 |
| Da costruzione reti e impianti | Rifiuti pericolosi | 0,07 | 0 | 0 | n.d. |
| | Rifiuti non pericolosi | 16,8 | 6,4 | 12 | 162,5 |
| | Totale | 16,87 | 6,4 | 12 | 163,59 |
| Da altre attività di processo | Rifiuti pericolosi | 0,01 | 0,1 | 0 | -90 |
| | Rifiuti non pericolosi | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| | Totale | 0,01 | 0,1 | 0 | -90 |
| Da attività comuni (ufficio) | Rifiuti pericolosi | 1,3 | 2,4 | 0,7 | -45,83 |
| | Rifiuti non pericolosi | 192,34 | 129,2 | 111,3 | 48,87 |
| | Totale | 193,64 | 131,6 | 112 | 47,14 |
| TOTALE | | 457,01 | 444,1 | 518,3 | 2,91 |

Tabella 79 - RIFIUTI, PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, SUDDIVISI PER ORIGINE

Rifiuti smaltiti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine

| (tonnellate) | | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------|------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Da distribuzione gas | Rifiuti pericolosi | 29,59 | 43,3 | 49,4 | -31,66 |
| | Rifiuti non pericolosi | 206,83 | 239,4 | 322,9 | -13,6 |
| | Totale | 236,42 | 282,7 | 372,3 | -16,37 |
| Da impianti | Rifiuti pericolosi | 2,54 | 2,9 | 1,1 | -12,41 |
| | Rifiuti non pericolosi | 8,04 | 2,8 | 5,9 | 187,14 |
| | Totale | 10,58 | 5,7 | 7 | 85,61 |
| Da magazzino | Rifiuti pericolosi | 0,03 | 0,8 | 0,3 | -96,25 |
| | Rifiuti non pericolosi | 7,72 | 10,4 | 15 | -25,77 |
| | Totale | 7,75 | 11,2 | 15,3 | -30,8 |
| Da costruzione reti e impianti | Rifiuti pericolosi | 0,07 | 0 | 0 | n.d. |
| | Rifiuti non pericolosi | 17,6 | 6,6 | 12,2 | 166,67 |
| | Totale | 17,67 | 6,6 | 12,2 | 167,73 |
| Da altre attività di processo | Rifiuti pericolosi | 0 | 0,1 | 0,1 | -100 |
| | Rifiuti non pericolosi | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| | Totale | 0 | 0,1 | 0,1 | -100 |
| Da attività comuni (ufficio) | Rifiuti pericolosi | 1,39 | 2,3 | 0,8 | -39,57 |
| | Rifiuti non pericolosi | 192,58 | 129,3 | 115 | 48,94 |
| | Totale | 193,97 | 131,6 | 115,8 | 47,39 |
| TOTALE | 466,39 | 437,9 | 522,7 | 6,51 | |

Tabella 80 - RIFIUTI SMALTITI, PERICOLOSI E NON PERICOLOSI, SUDDIVISI PER ORIGINE

Rifiuti smaltiti, suddivisi per tipologia di smaltimento

| (tonnellate) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Recuperati | 170,42 | n.d. | n.d. | n.d. |
| Smaltiti | 295,97 | n.d. | n.d. | n.d. |
| Totale | 466,39 | n.d. | n.d. | n.d. |

Tabella 81 - RIFIUTI SMALTITI, SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI SMALTIMENTO

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011



4.2.6 LE EMISSIONI SONORE

Nel settore della distribuzione del gas le possibili fonti d'inquinamento acustico sono legate soprattutto ai processi di riduzione e regolazione del gas (cabine di prelievo e altri impianti di decompressione del gas), ai cantieri stradali e, in misura inferiore, agli impatti acustici delle sedi aziendali. Non si riscontrano fonti d'inquinamento acustico legate al servizio di illuminazione pubblica. Nel 2011 non si sono registrati reclami causati dalle emissioni sonore degli impianti di riduzione, prelievo e misura del gas.

Attività di controllo

L'attività di controllo ordinario ha registrato 14 controlli, 3 su cabine di nuova acquisizione, ex Sea Gas e Sermas, e 11 sulle cabine interessate da interventi di insonorizzazione nel 2010.

Ricerca e monitoraggio

È iniziato un progetto che prevede la modellizzazione degli impianti al fine di rilevare le emissioni sonore e stimare l'impatto acustico previsionale della totalità degli impianti di riduzione in servizio e una ottimizzazione degli interventi d'insonorizzazione. Il progetto, sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di ingegneria meccanica dell'Università di Firenze, dovrebbe vedere il raggiungimento degli obiettivi nel 2013. Si è articolato nel corso del 2011 su interventi di misurazione della capacità d'isolamento su cabine pre e post operam con l'ausilio di sorgente sonora standard. Al contempo, con l'inserimento dei dati di zonizzazione acustica (piani comunali di classificazione acustica) nella cartografia aziendale si è creata la necessaria base di riferimento per monitorare il fenomeno acustico derivante dal processo di riduzione gas.

Cantieri stradali

Relativamente all'impatto acustico dei cantieri stradali, sono state codificate le attrezzature connesse alle emissioni acustiche. Gli elenchi prodotti consentiranno verifiche spot o programmate in campo aperto e la predisposizione di elenchi di attrezzature rumorose, suddivisi per zona operativa, necessari alle richieste alle amministrazioni comunali di autorizzazione, o nulla osta, in deroga ai limiti d'emissione per i cantieri stessi.

Interventi di contenimento delle emissioni sonore d'impianti di riduzione

Nel corso dell'anno 2011 fra nuove insonorizzazioni e sostituzione di esistenti obsolete, sono stati effettuati 47 interventi.

4.2.7 PRELIEVI E SCARICHI IDRICI

Le forniture idriche riguardano unicamente le sedi, per i servizi degli uffici, impianti termici e di condizionamento, mensa, irrigazione aree verdi e antincendio, per questo motivo gli scarichi delle acque reflue sono assimilabili a quelli civili.

Dovendo determinare il volume delle acque di scarico, non disponendo di misuratori specifici, abbiamo considerato il valore pari all'80% del volume delle acque prelevate dalla sola rete idrica acquedotto, cioè 18.608 mc.

Il calcolo dei consumi relativi alle sedi nell'anno 2011 è stato eseguito sulla scorta dei rilievi effettuati da Toscana Energia Green, titolare di un contratto di manutenzione centrali termiche e impianti idrici per la Capogruppo.

Il maggior consumo dell'anno 2011 è dovuto a perdite sugli impianti idrici. Da notare che nel 2011 il pozzo antincendio sito in Pisa è stato dismesso.

**Approvvigionamento idrico e consumi per sede**

| Fornitura a servizio di (mc) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Firenze (sede) - Acquedotto | 14.101 | 7.982 | 8.359 | 76,66 |
| Firenze (antincendio) - Pozzo | 553 | 583 | 772 | -5,15 |
| Firenze (garage) - Acquedotto | 0 | 2 | 3 | -100 |
| Pontassieve (sede) - Acquedotto | 694 | 1.241 | 1.798 | -44,08 |
| Bagno a Ripoli (sede) - Acquedotto | 124 | 168 | 172 | -26,19 |
| Borgo San Lorenzo (sede) - Acquedotto | 282 | 1.103 | 1.231 | -74,43 |
| Terranuova Bracciolini (sede) - Acquedotto | 63 | 270 | 291 | -76,67 |
| Montecatini Terme (sede) - Acquedotto | 268 | 1.987 | 2.352 | -86,51 |
| Cascina (sede) - Acquedotto | 95 | 90 | 106 | 5,56 |
| Pietrasanta (sede) - Acquedotto | 15 | 11 | 25 | 36,36 |
| Piombino (sede) - Acquedotto | 2.619 | 2.100 | 2.971 | 24,71 |
| Piombino (irrigazione) - Pozzo | 258 | 540 | 647 | -52,22 |
| Pisa (antincendio) - Pozzo | 0 | 1 | 3 | -100 |
| Pisa (irrigazione) - Pozzo | 1.146 | 947 | 998 | 21,01 |
| Pisa (locali ricreativi) - Acquedotto | 5.000 | 809 | 1.019 | 518,05 |
| Totale | 25.218 | 17.834 | 20.747 | 41,4 |

Tabella 82 - APPROVVIGIONAMENTO IDRICO E CONSUMI PER SEDE



4.3 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

L'Azienda ha istituito una commessa per la sostituzione della ghisa grigia con giunti in canapa piombo, ovvero una funzione organizzativa con personale tecnico dedicato per migliorare le performance.

Gli obiettivi prefissati a inizio anno di bonifica dell'amianto hanno subito una contrazione, dovuta in parte a problemi burocratici, fermo restando che nel 2011 è iniziato il lavoro di sostituzione delle coperture della sede di Empoli con la realizzazione di un tetto fotovoltaico della potenzialità di circa 50 Kwp, impegno economicamente rilevante che si è concluso nel febbraio 2012.

Continua la sostituzione di automezzi a benzina o gasolio con automezzi bifuel benzina/metano. Nel 2011 sono state effettuate 22 sostituzioni, 2 meno del previsto.

Relativamente alle emissioni acustiche l'Azienda prosegue nel progetto svolto in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Firenze finalizzato a ottimizzarne la gestione e migliorare l'efficacia degli interventi con obiettivo l'emissione di linee guida d'insonorizzazione. Il progetto si svilupperà ancora nei prossimi due anni con l'implementazione iniziale di un sistema di modellizzazione dell'emissione acustica degli impianti di riduzione gas. È in funzione di questo progetto, suddiviso in step annuali, che sono stati abbandonati alcuni precedenti obiettivi in materia.

Dal 2011 il Programma di miglioramento ambientale è integrato con gli aspetti energetici e di sicurezza, e concordato con la controllata Toscana Energia Green.

Anche la formazione ambientale e della sicurezza è rivolta al personale di ambedue le società. Nel 2011 gli obiettivi fissati sono stati in buona parte raggiunti.

Obiettivi e traguardi di Toscana Energia per l'ambiente

| Obiettivo | Azione | Unità di misura | Traguardo 2011 | Risultato 2010 | Traguardo 2012 |
|--|--|---|----------------|----------------|----------------|
| Ridurre annualmente il valore assoluto delle dispersioni di gas naturale | Sostituzione ghisa grigia - giunti canapa/Pb | Metri tubazione sostituita | 16.000 | 17.753 | 20.500 |
| Rilevare i rischi di eccessiva rumorosità degli impianti di riduzione | Progetto triennale (2011-2013) per la modellizzazione delle emissioni acustiche degli impianti di riduzione e linee guida insonorizzazioni | Percentuale dell'attività secondo il progetto | 30% | 30% | 30% |
| Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi | Rimozione amianto ¹ | Numero interventi | 8 | 0 | 9 |
| Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi, risparmio energetico | Rimozione amianto dal tetto sede di Empoli e sostituzione con impianto fotovoltaico ² | Percentuale dell'attività | 100% | 30% | completamento |
| Ottimizzazione del parco automezzi al fine di ridurre l'emissione di inquinanti in atmosfera | Sostituzione automezzi a benzina o diesel con automezzi bifuel (a gas naturale) | Numero automezzi acquistati | 24 | 22 | 10 |
| Ridurre i consumi elettrici e le emissioni di CO ₂ | Installazione punti luce a LED negli impianti di decompressione ³ | Numero punti luce a LED | - | 0 | - |
| Ottimizzazione dei consumi elettrici - risparmio energetico | Analisi energetica sedi Toscana Energia - certificazione energetica sedi di proprietà Toscana Energia ⁴ | Numero sedi | 5 | 0 | 5 |
| Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente | Formare i dipendenti sulle istruzioni e sugli impatti ambientali derivanti dalle attività ⁵ | Numero dipendenti coinvolti | 30 | 13 | - |
| | Formazione nuova legislazione ambientale ⁶ | Numero dipendenti coinvolti | 14 | 7 | - |
| | Formazione dei dipendenti della sede di Firenze piazza Mattei alla corretta gestione del deposito dei rifiuti ⁷ | Numero dipendenti coinvolti | - | - | 10 |
| | Aggiornamento sul Testo Unico ambientale dopo le recenti riforme ⁸ | Numero dipendenti coinvolti | - | - | 14 |
| | Formare i dipendenti sulle principali norme anti inquinamento acustico ⁹ | Numero dipendenti coinvolti | - | - | 12 |

Tabella 83 - OBIETTIVI E TRAGUARDI DI TOSCANA ENERGIA PER L'AMBIENTE

Nota 1: Il traguardo quest'anno non è stato raggiunto principalmente per due motivi: lentezza dell'apparato burocratico che deve rilasciare i permessi alla bonifica, impegno economico per la bonifica del tetto nella sede di Empoli.

Nota 2: In questo caso il traguardo è slittato solo di qualche mese, sempre per problemi di natura burocratica e perché l'intervento avveniva in una sede con presenza di altre aziende. In ogni caso la bonifica e l'installazione dell'impianto fotovoltaico sono stati completati a febbraio del 2012.

Nota 3: Il traguardo, già non quantificato, non ha prodotto risultati per motivi organizzativi dell'Unità competente che non ha dichiarato se l'obiettivo sarà riprogrammato. Per questo motivo anche per il 2012 non è stato previsto un traguardo.

Nota 4: Il traguardo non è stato raggiunto per motivi organizzativi dell'Unità competente che ha dichiarato di riprogrammare l'intervento per il 2012.

Nota 5: Il traguardo per il 2011 teneva conto in particolare del numero di dipendenti ex Seagas ed ex Sermas ancora da formare. La riorganizzazione dell'Unità derivante dalla fusione e alcune dimissioni hanno sottratto una parte del personale alle attività operative e diminuito il numero di partecipanti.

Nota 6: Il numero di dipendenti coinvolti nel 2011 ha riguardato principalmente responsabili e quadri che si occupano direttamente di attività con riflessi ambientali limitandosi ad alcuni interventi necessari per il loro aggiornamento.

Nota 7: I dipendenti coinvolti sono i responsabili e i direttivi delle Unità che hanno personale che fa capo alla sede. Questi, a loro volta, dovranno fornire un'informazione più leggera ai propri addetti per una sensibilizzazione sul tema.

Nota 8: Anche in questo caso si prevede la formazione dei responsabili e di coloro che si occupano direttamente della materia.

Nota 9: I dipendenti interessati saranno quelli delle Unità più direttamente coinvolte, quali gli addetti alla progettazione reti e impianti gas, nel Progetto triennale sulla modellizzazione delle emissioni acustiche effettuato in collaborazione con l'Università di Firenze. Nella formazione è previsto quindi un aggiornamento sullo stato del Progetto.



4.4 LE SPESE AMBIENTALI

Nel 2011 Toscana Energia ha effettuato spese ambientali pari complessivamente a € 981.490 suddivisi come segue:

| Spese sostenute per la tutela dell'ambiente | | | | |
|---|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Spese per investimenti (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Insonorizzazione | 76,04 | 145,3 | 116 | -47,67 |
| Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale | 61,1 | 468,9 | 285,3 | -86,97 |
| Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili | 249,37 | 7,9 | 446,5 | 3.056,58 |
| Recuperi ambientali | 0 | 33,5 | 79,9 | -100 |
| Riduzione emissioni atmosferiche | 0 | 0 | 8,1 | n.d. |
| Totale | 386,51 | 655,6 | 935,8 | -41,04 |
| Spese di gestione (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Smaltimento rifiuti | 466,01 | 441,9 | 443,6 | 5,46 |
| Formazione ambientale | 4,37 | 7,8 | 4,5 | -43,97 |
| Studi e ricerche | 3 | 2 | 0 | 50 |
| Altre spese di gestione | 121,61 | 108,8 | 44,8 | 11,77 |
| Totale | 594,99 | 560,5 | 492,9 | 6,15 |

Tabella 84 - SPESE SOSTENUTE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE



5. TOSCANA ENERGIA GREEN



5.1 IDENTITÀ

5.1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia ha perseguito una strategia orientata al consolidamento del core business da un lato e dall'altro allo sviluppo di attività nel settore del risparmio energetico e delle energie rinnovabili, a quest'ultime attività è dedicata Toscana Energia Green.

Toscana Energia Green nasce da Toscana Servizi, società partecipata da imprenditori locali e da Toscana Energia, che nel gennaio del 2009 ne acquista il 100% delle azioni.

Operatore nel mercato dei servizi energetici e nella produzione di energia da fonti rinnovabili, lavora per migliorare l'efficienza produttiva e l'eco-compatibilità investendo in nuove tecnologie per l'utilizzo sempre più proficuo delle fonti rinnovabili.

Progetta, realizza e gestisce soluzioni che offrono una combinazione di efficienza e di risparmio energetico attraverso servizi legati al solare fotovoltaico, al termico, al teleriscaldamento e alla cogenerazione.

Queste attività si esplicano in un'attenta progettazione iniziale finalizzata al contenimento dei consumi tramite soluzioni strutturali e impiantistiche di alto rendimento energetico e allo sviluppo delle fonti rinnovabili, attività tipica delle ESCO, che include, oltre alla progettazione, attività di realizzazione di opere strutturali e impiantistiche (impianti di climatizzazione, impianti idrico-sanitari, impianti fotovoltaici, impianti solari termici, impianti elettrici e di pubblica illuminazione) e soprattutto la gestione finalizzata al miglioramento dell'efficienza energetica.

5.1.2 QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Toscana Energia Green afferma il proprio impegno sui temi della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale nella sua "Politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale", approvata dall'Amministratore Delegato il 18 maggio 2011.

La Politica include una premessa in cui ribadisce l'importanza delle risorse umane e naturali come valori fondamentali da tutelare e valorizzare, l'impegno costante per il miglioramento continuo dei servizi resi per ottenere risultati sempre migliori e l'intenzione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Toscana Energia Green si impegna a:

1. sviluppare in tutta l'Azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale;
2. sviluppare in tutta l'Azienda la cultura del miglioramento continuo, ponendosi nell'ottica di rispondere alle crescenti richieste delle parti interessate con criteri di trasparenza, correttezza, spirito di servizio, collaborazione e valorizzazione delle risorse umane;
3. assegnare al cliente esterno e interno un ruolo centrale nelle strategie e nei piani di miglioramento dell'Azienda;
4. ricercare costantemente l'ottimizzazione dei processi aziendali e il miglioramento delle modalità operative, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
5. perseguire l'armonizzazione dei processi aziendali su tutto il territorio, per assicurare, nel rispetto delle peculiarità locali, pari condizioni ai clienti nell'accesso al servizio e nel livello di servizio reso;

6. coinvolgere il personale nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del Sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale;
7. definire e riesaminare periodicamente la politica e gli obiettivi per la qualità, la tutela ambientale e la responsabilità sociale;
8. fornire le risorse adeguate per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
9. osservare nel proprio operare le legislazioni vigenti e gli accordi contrattuali definiti, assicurando inoltre il rispetto degli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
10. promuovere con fornitori e partner rapporti orientati a sviluppare opportunità di sempre migliore collaborazione, per incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi che creano valore;
11. salvaguardare le risorse naturali, contenere l'inquinamento e i consumi energetici;
12. mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale.

In materia di responsabilità sociale, Toscana Energia Green si impegna al rispetto dei requisiti espressi dalla Norma SA 8000.

Dando attuazione alla Politica, nel 2011 Toscana Energia Green ha superato le verifiche condotte dall'organismo di certificazione SGS conseguendo per la prima volta la certificazione del proprio sistema di gestione ambientale ISO 14001 e ha superato positivamente le verifiche periodiche di mantenimento delle certificazioni del sistema di gestione in base alle norme ISO 9001 e SA 8000, estese a entrambe le sedi aziendali, relativamente al seguente campo applicativo:

“Erogazione del servizio energia. Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica”.

Nel corso dell'anno si sono svolti 14 audit interni, che hanno costituito anche un valido momento di sensibilizzazione e coinvolgimento del personale per sviluppare in tutta l'Azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale. È stato inoltre effettuato un audit SA 8000 presso fornitori.

In linea con quanto previsto per la Capogruppo, nel 2011 è stato portato avanti un Piano di formazione specifico, relativo alle tematiche di qualità, protezione dell'ambiente e responsabilità sociale, finalizzato anche alla sensibilizzazione e a una sempre maggior consapevolezza del personale della Società e di quello del personale delle unità di staff della Capogruppo che operano per la Società.

5.1.3 POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Toscana Energia Green considera le risorse umane e naturali come valori fondamentali da tutelare e valorizzare. La Politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale afferma l'impegno costante per il miglioramento continuo dei servizi resi per ottenere risultati sempre migliori, tanto sotto il profilo economico, quanto relativamente al soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità. Toscana Energia Green intende inoltre assicurare finalità sociali e ambientali al proprio operare, definite d'intesa con le parti interessate, per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.



È compito della Direzione e dei responsabili di funzione assicurarsi che la politica aziendale sia attuata da tutto il personale nello svolgimento della propria attività e compresa da tutti gli stakeholder, con particolare riguardo alla catena di fornitura, attraverso:

- la consapevolezza e la considerazione del proprio personale quale risorsa preziosa e strategica, per il quale salvaguardare i diritti e garantire la crescita professionale e personale;
- la considerazione dei propri fornitori come parte complementare non solo del proprio servizio, ma soprattutto per quanto riguarda i comportamenti etici;
- il recepimento e l'applicazione dei requisiti della norma SA8000, delle leggi nazionali, delle altre leggi e prescrizioni applicabili (es. convenzioni ILO) e degli strumenti internazionali incluso le loro interpretazioni;
- il monitoraggio e il miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;
- la sistematica e adeguata comunicazione a tutte le parti interessate dei risultati del proprio Sistema per la Responsabilità Sociale.

Durante gli audit svolti presso fornitori viene effettuata inoltre attività di sensibilizzazione in merito ai requisiti dello standard SA8000.

Elementi principali della SA8000

| Punto della norma | Elementi principali richiesti dalla norma |
|----------------------------|---|
| 1. lavoro infantile | L'Azienda non deve utilizzare, né favorire, il lavoro infantile, ovvero il lavoro dei bambini sotto l'età minima prevista dalla Legge (15 anni). Inoltre tutti i giovani lavoratori (tra 15 e 18 anni) devono essere sottoposti a condizioni di lavoro non pericolose e agli orari, mansioni e retribuzioni consentite dalla Legge. |
| 2. lavoro forzato | L'Azienda non deve utilizzare né favorire in alcun modo il lavoro forzato. |
| 3. salute e sicurezza | L'Azienda deve adottare tutte le necessarie misure (incluse quelle previste dalle leggi), per assicurare ai lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre. (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.). |
| 4. libertà di associazione | L'Azienda non deve ostacolare la libertà di associazione sindacale dei lavoratori, né i diritti dei lavoratori sindacalisti. |
| 5. discriminazione | L'Azienda non deve attuare la discriminazione fra i propri lavoratori in base alla loro età, sesso, religione, razza, etc.. |
| 6. pratiche disciplinari | L'Azienda non deve adottare pratiche disciplinari quali coercizione mentale, coercizione fisica, abuso verbale. |
| 7. orario di lavoro | Deve essere garantito un orario di lavoro in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, non superiore alle 48 ore settimanali. Lo straordinario deve essere "non imposto", ma volontario, retribuito con una tariffa maggiore rispetto al normale orario di lavoro, in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, non superiore alle 8 ore settimanali. |
| 8. retribuzione | La retribuzione deve essere almeno pari a quella indicata nel Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, tale da garantire uno standard idoneo alle esigenze di base dei lavoratori e una parte di entrate da spendere a propria discrezione. Non è consentito l'impiego del "lavoro nero" o schemi di falso apprendistato. |
| 9. sistema di gestione | Per chi intende Certificare il proprio Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale, sono previsti elementi per pianificare, attuare, controllare e migliorare il proprio Sistema. |

Tabella 85 - ELEMENTI PRINCIPALI DELLA SA8000

In occasione della sottoscrizione dei contratti viene fatta firmare al fornitore la dichiarazione, con la quale lo stesso attesta di aver preso visione della norma SA8000/2008 e di corrispondere ai requisiti di responsabilità sociale riportati nel capitolo IV della norma.

5.1.4 RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Il Decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa degli enti. Secondo tale disciplina le società possono essere ritenute responsabili, e conseguentemente sanzionate patrimonialmente, in relazione a taluni reati commessi o tentati, nell'interesse o a vantaggio della società stessa, dagli amministratori o dai dipendenti. La responsabilità della società può essere tuttavia esclusa se questa ha adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenirli. In relazione a ciò, Toscana Energia Green ha deciso di dotarsi di un Modello di organizzazione, gestione e controllo nel settembre 2010.

Per lo sviluppo del Modello 231 è stato costituito nell'aprile 2011 un Team di progetto, con l'obiettivo di svolgere tutte le attività preordinate e necessarie alla predisposizione ed elaborazione di una proposta. Il Team ha condotto la valutazione dei rischi, la mappatura delle attività sensibili e l'individuazione degli standard di controllo e ha concluso l'attività consegnando una proposta di Modello 231. La Parte generale del Modello è stata presentata al Consiglio di Amministrazione il 12 dicembre 2011.

Il Modello proposto ha una struttura analoga a quella del Modello 231 della controllante, articolata in una Parte generale e una Parte speciale, quest'ultima a sua volta articolata in fascicoli dedicati alle singole fattispecie di reato. Tale struttura consentirà di far fronte agevolmente a modifiche che si rendessero necessarie in futuro, andando a modificare solo le parti interessate dalle stesse.

Il Modello proposto comprende in sé il Codice Etico, che contiene valori e principi cui deve improntarsi l'agire della Società e di tutti i suoi dipendenti, e consta di un complesso organico di principi, regole e disposizioni funzionali alla realizzazione e alla gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili per prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs 231. L'approvazione del Modello 231 è prevista nel primo trimestre 2012.

5.1.4 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

Toscana Energia Green è una società autonoma, con una propria struttura organizzativa operativa supportata dagli staff di Toscana Energia che svolgono le funzioni loro competenti anche per la controllata.



Figura 8 - STRUTTURA E AMBITI DI ATTIVITÀ DI TOSCANA ENERGIA GREEN



5.2 RELAZIONE ECONOMICA

5.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

La Società ha conseguito un risultato operativo pari a 1.267.000 euro, con un aumento di 953.000 euro (+ 304%) rispetto al 2010 e un utile di esercizio pari a 519.000 euro, superiore del 319% rispetto a quello dell'esercizio precedente.

I principali avvenimenti dell'anno sono stati:

- **Febbraio 2011** - siglato l'Accordo per la confluenza contrattuale da CCNL metalmeccanico a CCNL per il settore Gas Acqua con decorrenza 1° aprile 2011.
- **Aprile 2011** - inaugurato il campo fotovoltaico Sol Maggiore realizzato in località Navicelli a Pisa.
- **Dicembre 2011** - approvato il Piano Strategico 2012-2014.
- **Dicembre 2011** - acquisita la certificazione Ambientale ISO 14001.

Dati Economici, Patrimoniali e Finanziari

| (migliaia di €) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Ricavi della Gestione Caratteristica | 14.410 | 17.882 | 11.121 | -19,42 |
| Margine Operativo Lordo | 2.388 | 851 | 409 | 180,61 |
| Utile Operativo | 1.267 | 314 | 226 | 303,5 |
| Utile Netto | 519 | 124 | 124 | 318,55 |
| Investimenti tecnici complessivi | 2.971 | 10.915 | 1.745 | -72,78 |
| Patrimonio Netto | 7.650 | 7.132 | 1.008 | 7,26 |
| Indebitamento Finanziario Netto | 24.934 | 17.039 | 8.298 | 46,33 |
| Capitale investito netto | 32.584 | 24.171 | 9.396 | 34,81 |

Tabella 86 - DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

Dati Operativi

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|----------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| Impianti fotovoltaici realizzati | 11 | 23 | 1 | -52,17 |
| Punti luce gestiti | 9.000 | 14.500 | 18.250 | -37,93 |
| Impianti termici gestiti | 924 | 1.002 | 730 | -7,78 |
| Dipendenti in forza | 32 | 30 | 35 | 6,67 |

Tabella 87 - DATI OPERATIVI

Indicatori

| (%) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----|------|------|------|--------|
| ROE | 6,78 | 1,74 | 12,3 | 289,66 |
| ROI | 3,89 | 1,3 | 2,4 | 199,23 |
| ROS | 8,79 | 1,76 | 2 | 399,43 |

Tabella 88 - INDICATORI

Gli investimenti tecnici del 2011, che ammontano a 2.971.000 euro, si riferiscono principalmente a impianti fotovoltaici per circa 2.800.000 € e alla riqualificazione energetica di impianti termici per 100.000 euro.

5.3 RELAZIONE SOCIALE

5.3.1 LE PERSONE

Toscana Energia Green, in sintonia con la Capogruppo, promuove il potenziamento delle capacità personali, la formazione di nuove figure professionali anche attraverso lo sviluppo del personale interno e del personale del gruppo, la valorizzazione delle esperienze e il rafforzamento della motivazione.

Il processo di gestione del personale è svolto dalla Capogruppo attraverso un contratto di servizio, ed è conforme, per tutte le attività, alle modalità di gestione di Toscana Energia.

| Il Personale di Toscana Energia Green | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Qualifica | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Dirigenti | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Quadri | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Impiegati | 26 | 27 | 28 | -3,7 |
| Operai | 14 | 14 | 15 | 0 |
| Operai apprendisti | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| Totale | 40 | 41 | 43 | -2,44 |

Tabella 89 - IL PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA GREEN

Nel mese di aprile, tutti i dipendenti sono confluiti all'area contrattuale Gas Acqua.

A fine anno, le risorse cedute in distacco presso la Capogruppo sono 11 (7 impiegati e 4 operai), una risorsa è stata invece ricevuta. Il 2011 si chiude con 40 risorse a ruolo e un totale di 32 risorse in forza. Per personale in forza si intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia Green ed è determinato dalla somma tra i dipendenti iscritti a libro paga (dipendenti a ruolo) e i dipendenti distaccati in ingresso meno i dipendenti distaccati in uscita verso altre società.

Si sottolinea che, con decorrenza 1° gennaio 2012, è stato superato l'istituto del distacco per il personale non dirigente e, pertanto, le risorse coinvolte sono state inserite con un contratto a tempo indeterminato nelle rispettive società presso le quali prestavano servizio.

| Età media del personale | | | | |
|-------------------------|-------|-------|-------|--------|
| (anni) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Età media lavoratori | 42,65 | 42,12 | 41,93 | 1,26 |

Tabella 90 - ETÀ MEDIA DEL PERSONALE

| Personale al ruolo per genere | | | | |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
| Uomini | 28 | 28 | 30 | 0 |
| Donne | 12 | 13 | 13 | -7,69 |
| Totale | 40 | 41 | 43 | -2,44 |

Tabella 91 - PERSONALE A RUOLO PER GENERE



Composizione personale per fasce d'età

| | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 18-23 | 0 | 0 | 0 | n.d. |
| 24-29 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 30-35 | 3 | 4 | 7 | -25 |
| 36-41 | 17 | 17 | 17 | 0 |
| 42-47 | 8 | 7 | 5 | 14,29 |
| 48-53 | 7 | 9 | 7 | -22,22 |
| 54-59 | 4 | 2 | 3 | 100 |
| 60-65 | 0 | 1 | 2 | -100 |
| Totale | 40 | 41 | 43 | -2,44 |

Tabella 92 - COMPOSIZIONE PERSONALE PER FASCE D'ETÀ

L'occupazione femminile raggiunge il 30% del personale a ruolo; la percentuale s'innalza al 46,15% se si prende in considerazione la qualifica impiegatizia. Alla data di stesura del bilancio il personale a ruolo è tutto di nazionalità italiana e nel 2011 non si è proceduto con assunzioni; c'è stata una cessazione per risoluzione consensuale e 5 passaggi di livello. Di seguito viene riportata la suddivisione del personale in forza a fine anno per settore aziendale:

- Direzione: 2 uomini (a comando);
- Amministrazione e Commerciale: 3 donne e 4 uomini;
- Nuove Energie e Servizi: 1 donna e 5 uomini;
- Energy Management: 4 donne e 13 uomini.

Toscana Energia Green non utilizza né tantomeno intende favorire il lavoro infantile, inteso come da definizione dello standard SA8000 (età compresa tra 14 e 18 anni). Inoltre, si impegna affinché tutti i giovani lavoratori (tra 15 e 18 anni) siano sottoposti a condizioni di lavoro non pericolose e agli orari, mansioni e retribuzioni consentite dalla Legge e disciplinate dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

In ogni caso la Società ha predisposto una procedura di sistema sul lavoro infantile che descrive le attività e le misure da attuare per garantire il supporto al minore che si dovesse trovare in situazioni di lavoro infantile.

La Società nel corso del 2011 ha effettuato un audit presso propri fornitori accertando l'assenza di lavoro infantile.

Obiettivi 2012

| | |
|-----------|---|
| Obiettivi | Garantire l'assenza di lavoratori bambini |
| Traguardi | Controlli su fornitori/subfornitori |

Nel 2011 sono state realizzate 1.119 ore di formazione per un totale di 50 iniziative formative. Particolare rilevanza ha avuto la formazione nell'area informatica con circa il 36% del totale; rimane costante l'attenzione rivolta alla sicurezza con 236 ore e all'area tecnica con 234 ore.

Grande attenzione è stata data anche al tema dell'ambiente con incontri mirati alla formazione di tutto il personale sulla gestione ambientale.

Si ricorda, infine, che a seguito del passaggio dei dipendenti al contratto Gas-Acqua, sono stati organizzati, con tutto il personale interessato, dei momenti informativi sugli aspetti normativi relativi al passaggio di area contrattuale e sul nuovo applicativo di gestione presenze.

Salute e sicurezza dei lavoratori

| Indicatori | Unità di Misura | 2011 | 2010 | Var. % |
|-------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|
| Ore di formazione sulla sicurezza | Ore | 236 | 92 | 156,52 |
| Formazione su simulazione emergenze | Ore | 24 | 3 | 700 |
| Ore totali di formazione | Ore | 1.108 | 482 | 129,88 |
| Ore di formazione per dipendente | Ore | 35,74 | 15,35 | 132,83 |
| Numero di persone formate | n. | 40 | 27 | 48,15 |
| Costi per la formazione | € | 15.380 | 12.855 | 19,64 |

Tabella 93 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Nota: le ore di formazione per dipendente sono state calcolate sul personale in forza

Infortuni

| (n.) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|----------------------|------|------|------|--------|
| Numero infortuni | 0 | 1 | 1 | -100 |
| Infortuni in itinere | 0 | 0 | 2 | n.d. |

Tabella 94 - INFORTUNI

Assenze

| (gg) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|-----------------------|------|------|------|--------|
| Assenza per infortuni | 0 | 56 | 83 | -100 |
| Assenza per malattia | 182 | 369 | 353 | -50,68 |

Tabella 95 - ASSENZE

Nel corso dell'anno 2011 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente l'elaborazione del piano di emergenza del presidio ospedaliero di Cisanello, la revisione della procedura sugli infortuni emessa da Toscana Energia, con l'aggiunta di un nuovo modulo di segnalazione, e della procedura sulle emergenze. Inoltre, è stato emesso il quaderno della sicurezza n° 3 "Impianti e apparecchiature elettriche e la Modalità Operativa Rischi Particolari", n° 6 "Sostanze chimiche pericolose e la Modalità Operativa Rischi Particolari", n° 5 "Lavoro al videoterminale". Nel 2011 non si sono avuti né infortuni sul lavoro né in itinere.

Per Toscana Energia Green il principale obiettivo resta il mantenimento degli "zero infortuni". A tal fine, sarà dato risalto alla formazione con particolare riguardo alle Modalità operative rischi particolari, al Quaderno della sicurezza sugli impianti elettrici, all'antincendio e primo soccorso, oltre che ai corsi sulla sicurezza in generale come previsto dal recente "Accordo Stato-Regioni".

I dipendenti di Toscana Energia Green iscritti ad associazioni sindacali sono (al 31/12/2011) il 63% dei dipendenti a ruolo.



Nel corso del 2011 sono stati indetti scioperi per un totale di 35 ore, tutti per vertenze nazionali. Non risulta nessun contenzioso di natura giuslavoristica.

Nel corso del 2011 sono state mosse tre contestazioni disciplinari ai sensi dell'art. 7 della L. 300/1970 e dell' art. 8 Titolo VII CCNL Industria Metalmeccanica e della Installazione di impianti. Nei tre casi il provvedimento disciplinare adottato è stato quello dell'ammonizione scritta.

Dal mese di aprile, tutto il personale è passato all'area contrattuale Gas - Acqua, con una durata dell'orario medio settimanale di 38,5 ore. La distribuzione settimanale è, per tutti, dal lunedì al venerdì. Il lavoro straordinario è effettuato solo in occasione di circostanze eccezionali e di breve durata ed è comunque sempre concordato con il lavoratore.

Toscana Energia Green garantisce a tutti i dipendenti l'applicazione del Contratto Collettivo di Lavoro per quanto concerne la parte retributiva, contributiva e assistenziale. Lo stipendio nel suo prospetto contiene le principali voci retributive nonché l'inquadramento nell'organico aziendale.

Il Sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale definisce le modalità per stabilire la politica aziendale e gli obiettivi in materia di qualità, protezione dell'ambiente e responsabilità sociale, regola le attività per conseguirli e assicura l'allineamento delle modalità operative ai requisiti normativi e alle responsabilità assunte.

Toscana Energia Green è in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001, SA8000 e UNI EN ISO 14001 e ha intrapreso un percorso d'integrazione e sviluppo dei sistemi di gestione con l'obiettivo di conseguire anche la certificazione BS OHSAS 18001 nel 2012.

Nel corso dell'anno si sono svolti con regolarità 14 audit interni, che hanno costituito un'occasione di sensibilizzazione sulla cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale. È stato, inoltre, effettuato un audit SA8000 presso un fornitore.

Poiché Toscana Energia Green non utilizza nè tantomeno intende favorire il lavoro infantile, oltre a garantire l'assenza di lavoratori bambini, nel 2011 ha effettuato anche controlli sui fornitori in ambito SA8000.

Per quanto concerne la formazione pianificata per l'anno 2012, invece, Toscana Energia Green si impegnerà per formare il proprio personale sul Testo Unico Ambientale e le emissioni in atmosfera, sulla sicurezza sul lavoro e la formazione dei preposti, sulla responsabilità sociale e la norma SA8000 e sui sistemi di gestione, con particolare attenzione alla norma OHSAS 18001.

Per gli obiettivi del Sistema di gestione per il 2012, essi saranno definiti in fase di Riesame della Direzione nel primo semestre dell'anno in corso.

5.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2011

Toscana Energia Green mira a soddisfare i bisogni energetici dei comuni Soci, di Enti Pubblici e di clienti privati. Le attività del 2011 sono state caratterizzate principalmente da:

Energy Management

Il servizio comprende in particolare le attività finalizzate al risparmio energetico sviluppate all'interno di 17 contratti di servizio energia, tra i quali quello per il Comune di Pistoia aggiudicato tramite gara nel corso dell'anno; oltre ad essi sono in essere 2 contratti di global service, 1 contratto di teleriscaldamento e 5 contratti di conduzione e manutenzione impianti. Le attività si rivolgono prevalentemente a clienti di tipo pubblico, ma esistono anche alcuni contratti del servizio energia con strutture private.

Nuove Energie e Servizi

Nel settore delle energie rinnovabili, l'Azienda si è aggiudicata 6 gare di appalto inerenti la realizzazione d'impianti fotovoltaici per le amministrazioni comunali di Lari, Uzzano, Vicopisano, Loro Ciuffenna, Pieve a Nievole, San Casciano Val di Pesa.

È stato, inoltre, acquisito 1 contratto per un cliente della provincia di Arezzo ed è iniziata la realizzazione di un impianto fotovoltaico presso la sede di Toscana Energia di Empoli.

Nel settore della Pubblica Illuminazione è proseguito il contratto di servizio con Toscana Energia per la gestione dei punti luce di 6 Comuni della provincia di Pisa e la gestione diretta del contratto per il servizio energia relativo alla pubblica illuminazione del Comune di Calci.

È, inoltre, proseguita l'attività svolta per Toscana Energia, relativa al call center per sostituzione misuratori e delibera 40/04.

5.3.3 FORNITORI

Il rapporto con i fornitori rappresenta uno degli elementi qualificanti l'attività di Toscana Energia Green; i fornitori di beni, lavori e servizi vengono scelti attraverso un processo di attenta selezione e qualificazione. I fornitori vengono considerati partner nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, infatti, sono veri e propri portatori d'interesse con cui condividere e a cui diffondere i principi e i valori che stanno alla base del proprio business.

Il processo d'approvvigionamento si basa sui seguenti principi di riferimento:

- a) il ricorso alla gara per l'individuazione del fornitore;
- b) trasparenza e non discriminazione nell'espletamento delle procedure di affidamento;
- c) momenti di confronto con i fornitori;
- d) valorizzazione di aspetti legati a qualità, ambiente e responsabilità sociale nei criteri di qualificazione delle imprese.

Nel 2011 il sistema informativo che ha interessato anche il ciclo approvvigionatorio è stato ulteriormente sviluppato, con il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

Nel 2011 la modulistica per il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei propri fornitori viene regolarmente allegata ai contratti d'appalto.



I fornitori di Toscana Energia Green sono sottoposti regolarmente a un processo di valutazione da parte dei gestori dei contratti e con verifiche effettuate presso le proprie sedi o in cantieri al fine di stabilire il rispetto delle specifiche tecniche, qualitative, ambientali e legislative.

Fornitori sottoposti a verifiche

| (%) | 2011 | 2010 | 2009 | Var. % |
|--|------|------|------|--------|
| Principali fornitori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani | 9 | n.d. | n.d. | n.d. |

Tabella 96 - FORNITORI SOTTOPOSTI A VERIFICHE

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

5.4 I PROGETTI INNOVATIVI E LE INIZIATIVE PER L'AMBIENTE

5.4.1 PRINCIPALI PROGETTI E INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

Nel corso del 2011 il settore del fotovoltaico si è consolidato, pur con tutte le difficoltà legate all'incertezza normativa.

L'Azienda ha acquisito commesse - tramite gare o affidamenti privati - su 13 impianti per complessivi 780 kW di potenza, ed è stata, inoltre, intensificata l'attivazione commerciale anche verso la clientela privata.

Complessivamente sono stati elaborati proposte e studi di fattibilità per complessivi 4 MW di potenza. Di particolare rilevanza è l'entrata in funzione del parco fotovoltaico Sol Maggiore a Pisa.

| Principali progetti relativi a nuove energie | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|----------|------------|--------|-------------|--------|------------|--------|------------------|
| Contratto | Sol Maggiore | Dicomano | Montecarlo | Vinci | Pian di Scò | Pelago | Vicopisano | Lari | TOTALI |
| Anno entrata in funzione | 2010 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | |
| Proprietà impianti | Toscana Energia Green | Comune | Comune | Comune | Comune | Comune | Comune | Comune | |
| Potenza impianti kW | 3744 | 39,1 | 25,76 | 19,8 | 73,44 | 39,712 | 74,8 | 90,895 | 4.107,51 |
| Numero impianti | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 14,00 |
| Produzione effettiva 2011 in kWh | 4.968.000 | 41.733 | 14.879 | 23.390 | 41.573 | 13.315 | 56.016 | 2.398 | 5.161.305 |

Tabella 97 - PRINCIPALI PROGETTI RELATIVI A NUOVE ENERGIE

SOL MAGGIORE

Si è svolta l'11 aprile a Pisa l'inaugurazione dell'impianto fotovoltaico Sol Maggiore, sorto come il parco fotovoltaico più grande della Toscana, progettato e finanziato da Toscana Energia Green.

La costruzione del parco, all'interno di un'area di oltre 85.000 mq nella zona industriale Navicelli messa a disposizione dal Comune di Pisa, rappresenta un'opera di grande valore per il territorio e per l'ambiente. L'impianto è stato realizzato senza ulteriore consumo di suolo e spreco di potenziali terreni agricoli, all'interno della vasca di esondazione che garantisce la sicurezza idraulica di una parte della città. In termini di superficie è stata risparmiata un'area pari a quella di 9 campi da calcio.

Sol Maggiore ha una potenza installata di 3,744 MW e una capacità produttiva stimata di oltre 5.000.000 kWh annui, pari al fabbisogno di circa 3000 famiglie. Per non compromettere il funzionamento della vasca, la struttura che sorregge i 15.600 pannelli è stata collocata a un'altezza di 2,20 metri. Sul piano del beneficio ambientale l'impianto produce annualmente l'abbattimento di 2.655 tonnellate di emissioni di CO₂.



5.5 PROSPETTIVE E OBIETTIVI PER IL FUTURO

Nel corso del 2012 si proseguirà nello sviluppo dei tre business (Servizio energia, Energie rinnovabili, Pubblica illuminazione) e nel consolidamento della presenza sul territorio regionale. Particolare attenzione sarà posta a proposte e progetti per i clienti privati e alla partecipazione a gare indette dalle amministrazioni pubbliche, che portino a riqualificazioni di aree e immobili con conseguenti risparmi energetici.

Per quanto attiene alle energie alternative e rinnovabili, nonostante il calo degli incentivi e l'incertezza normativa, il settore continua a rappresentare una grande risorsa di sviluppo per la Società: anche per il 2012 sono previsti investimenti con un costante impegno per l'acquisizione di nuove commesse e nuovi mercati.

TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI

| | | |
|------------------|----------------------------------|---|
| Copertura | T totale - non coperto | P parziale N/A non applicabile |
| Tipo | C core | A additional |

| Profilo | | | | |
|----------------------|--------|--|----------------|--|
| Aspetto | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
| Strategia e analisi | 1.01 | Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato | T | Lettera |
| | 1.02 | Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità | T | Par. 1.7.3 |
| Profilo | 2.01 | Nome dell'organizzazione | T | Par. 1.1 Par. 5.1.1 |
| | 2.02 | Principali marchi, prodotto e/o servizi | T | Par. 1.1 Par. 5.1.1 |
| | 2.03 | Struttura operativa dell'organizzazione | T | Par. 1.3 |
| | 2.04 | Localizzazione della sede principale dell'organizzazione | T | Par. 1.1 Par. 5.1.1 |
| | 2.05 | Numero di Paesi in cui l'organizzazione opera | T | Par. 1.1 Par. 5.1.1 |
| | 2.06 | Natura della proprietà e forma legale | T | Par. 1.2 Par. 5.1.1 |
| | 2.07 | Mercati serviti | T | Par. 1.4 Par. 3.2.1 Par. 3.2.5 Par. 5.1.1 |
| | 2.08 | Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta | T | Par. 1.1 Par. 5.1.5 |
| | 2.09 | Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione | T | Par. 3.2.1 |
| | 2.10 | Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione | T | Par. 3.4.1 |
| Parametri del report | 3.01 | Periodo di rendicontazione | T | Nota metodologica |
| | 3.02 | Data di pubblicazione del bilancio più recente | T | Nota metodologica |
| | 3.03 | Ciclo del bilancio | T | Nota metodologica |
| | 3.04 | Contatti per domande riguardanti il bilancio e i suoi contenuti | T | Nota metodologica |
| | 3.05 | Processo di definizione dei contenuti del bilancio | T | Nota metodologica |
| | 3.06 | Perimetro di rendicontazione del bilancio | T | Nota metodologica |
| | 3.07 | Definizione di specifiche limitazioni alla portata o al perimetro del bilancio | T | Nota metodologica |
| | 3.08 | Informazioni relative a joint ventures, società controllate, ecc. | T | Par. 1.3 |



| Aspetto | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|--|--|--|----------------|--------------------------------|
| Parametri del report | 3.09 | Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli | T | Nota metodologica Par. 4.1 |
| | 3.10 | Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli | T | Nota metodologica Par. 4.1 |
| | 3.11 | Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione | T | Nota metodologica Par. 1.6 |
| | 3.12 | Tabella GRI | T | Tabella dei contenuti del GRI |
| | 3.13 | Assurance esterna | T | Nota metodologica |
| Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder | 4.01 | Struttura di governo dell'organizzazione | T | Par. 1.7.1 Par. 5.1.5 |
| | 4.02 | Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato | T | Par. 1.7.1 Par. 5.1.5 |
| | 4.03 | Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi | T | Par. 1.7.1 Par. 5.1.5 |
| | 4.04 | Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA | T | Par. 1.7.1 |
| | 4.05 | Collegamento tra le retribuzioni e i risultati dell'organizzazione | T | Par. 3.1.3 |
| | 4.06 | Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse | T | Par. 1.7.4 Par. 5.1.4 |
| | 4.07 | Processi per la determinazione di qualifiche ed esperienza dei membri del più alto organo di governo | T | Par. 1.7.1 |
| | 4.08 | Missione, valori, codici di condotta e principi | T | Par. 1.6 |
| | 4.09 | Procedure di supervisione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione | T | Par. 1.7.5 |
| | 4.10 | Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo | T | Par. 3.1.3 |
| | 4.11 | Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale | T | Par. 1.7.3 |
| | 4.12 | Sottoscrizione di codici di condotta | T | Par. 1.6 Par. 1.7.4 Par. 5.1.4 |
| | 4.13 | Appartenenza ad associazioni | T | Par. 3.4.1 |
| | 4.14 | Elenco degli stakeholder | T | Par. 1.5 |
| | 4.15 | Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder | T | Par. 1.5 |
| 4.16 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | T | Par. 1.5 | |
| 4.17 | Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda | T | Par. 3.3 | |

Indicatori di performance economica

| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|------------------------------------|------|-----------------------|---|----------------|--|
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, informazioni sul contesto) | T | Par. 2.1.1 |
| Performance economiche | C | EC 1 | Valore economico diretto generato e distribuito | T | Par. 2.1.1 Par. 2.1.2 Par. 2.2 Par. 3.1.5 |
| | C | EC 2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico | P | Par. 5.1.1 Par. 5.4.1 |
| | C | EC 3 | Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione | T | Par. 3.1.3 |
| | C | EC 4 | Aiuti di Stato significativi ricevuti | T | Par. 2.1.1 |
| Presenza di mercato | A | EC 5 | Rapporto tra lo stipendio di riferimento al livello di ingresso e il salario minimo locale | | |
| | C | EC 6 | Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali | P | Par. 3.5.2 |
| | C | EC 7 | Procedure per assunzioni locali e proporzione di dirigenti assunti dalle comunità locali | | |
| Impatti economici indiretti | C | EC 8 | Investimenti per servizi di "pubblica utilità" | T | Par. 3.4.1 |
| | A | EC 9 | Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti | P | Par. 3.5.2 |

Indicatori di performance ambientale

| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|----------------------|------|-----------------------|--|----------------|--|
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, responsabilità organizzativa, formazione e consapevolezza, monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto) | T | Par. 1.6 Par. 1.7.3 Par. 1.7.4 Par. 1.7.5 Par. 3.1.5 |
| Materie prime | C | EN 1 | Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume | | |
| | C | EN 2 | Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio | | |
| Energia | C | EN 3 | Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria | P | Par. 4.2.1 |
| | C | EN 4 | Consumi indiretti di energia per fonte primaria | T | Par. 4.2.1 |
| | A | EN 5 | Energia risparmiata in conseguenza di miglioramenti o conservazioni di efficienza | T | Par. 4.2.1 Par. 4.2.2 Par. 4.2.3 |
| | A | EN 6 | Iniziative intraprese per fornire prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico | T | Par. 1.6 Par. 4.3 Par. 5.4.1 |
| | A | EN 7 | Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia | T | Par. 4.2.4 Par. 4.3 |
| Acqua | C | EN 8 | Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento | T | Par. 4.2.7 |
| | A | EN 9 | Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua | P | Par. 4.2.7 |
| | A | EN 10 | Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata | | |



| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|--------------------------------------|------|--------|--|----------------|--------------------------|
| Biodiversità | C | EN 11 | Terreni all'interno o nelle vicinanze di aree protette | | |
| | C | EN 12 | Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità | | |
| | A | EN 13 | Habitat protetti o ricostituiti | | |
| | A | EN 14 | Strategie, azioni attuali e piani futuri per la gestione degli impatti sulla biodiversità | | |
| | A | EN 15 | Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali | | |
| Emissioni, scarichi e rifiuti | C | EN 16 | Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso | P | Par. 4.2.2 |
| | C | EN 17 | Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra in peso | T | Par. 4.2.2 |
| | A | EN 18 | Iniziative per ridurre le emissioni di gas serra e risultati raggiunti | T | Par. 4.2.2 Par. 4.2.3 |
| | C | EN 19 | Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso | T | Par. 4.2.2 |
| | C | EN 20 | NO, SO, e altre emissioni significative per tipo e peso | T | Par. 4.2.2 |
| | C | EN 21 | Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione | P | Par. 4.2.7 |
| | C | EN 22 | Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento | T | Par. 4.2.5 |
| | C | EN 23 | Numero totale e volume delle perdite accidentali significative | P | Par. 4.2.7 |
| | A | EN 24 | Rifiuti pericolosi | | |
| | A | EN 25 | Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua | | |
| Prodotti e servizi | C | EN 26 | Iniziative per ridurre gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi | T | Par. 3.1.5 Par. 4.3 |
| | C | EN 27 | Percentuale di prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria | N/A | |
| Conformità | C | EN 28 | Valore delle multe significative e numero di sanzioni per violazioni ambientali | T | Par. 3.2.8 |
| Trasporti | A | EN 29 | Impatti ambientali significativi del trasporto dei prodotti e mobilità dei dipendenti | T | Par. 4.2.1 |
| Generale | A | EN 30 | Spese e investimenti ambientali totali per tipologia | T | Par. 4.2 |



| Indicatori di performance sociale / Pratiche di lavoro | | | | | |
|--|------|-----------------------|--|----------------|--|
| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, responsabilità organizzativa, formazione e consapevolezza, monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto) | T | Par. 3.1.1 Par. 3.1.3 Par. 3.1.4 Par. 3.1.5 Par. 3.1.6 Par. 3.1.7 |
| Occupazione | C | LA 1 | Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione | P | Par. 3.1.2 |
| | C | LA 2 | Numero totale e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione | T | Par. 3.1.2 |
| | A | LA 3 | Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno non forniti ai dipendenti temporanei o part-time | | Par. 3.1.3 |
| | C | LA 15 | Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza dopo il congedo parentale, per genere | T | Par. 3.1.2 |
| Relazioni Industriali | C | LA 4 | Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro | T | Par. 3.1.7 |
| | C | LA 5 | Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi | T | Par. 3.1.7 |
| Salute e Sicurezza dei lavoratori | A | LA 6 | Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza | | |
| | C | LA 7 | Percentuale infortuni, malattie professionali, giorni di lavoro persi, assenteismo e incidenti mortali | T | Par. 3.1.6 |
| | C | LA 8 | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi | N/A | |
| | A | LA 9 | Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati | T | Par. 3.1.6 Par. 3.1.7 |
| Formazione e istruzione | C | LA 10 | Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente | T | Par. 3.1.5 Par. 3.1.6 |
| | A | LA 11 | Programmi di gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità | T | Par. 3.1.5 |
| | A | LA 12 | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera | T | Par. 3.1.3 |
| Diversity e pari opportunità | C | LA 13 | Composizione organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria | T | Par. 1.7.1 Par. 3.1.2 |
| | C | LA 14 | Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria | T | Par. 3.1.3 |



| Diritti umani | | | | | |
|--|------|-----------------------|--|----------------|--|
| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, responsabilità organizzativa, formazione e consapevolezza, monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto) | T | Par. 1.6 Par. 1.7.3 Par. 1.7.4 Par. 1.7.5 Par. 5.3.1 |
| Pratiche di investimento e di approvvigionamento | C | HR 1 | Accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani | | |
| | C | HR 2 | Percentuale dei principali fornitori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani | P | Par. 5.1.2 Par. 5.3.1 Par. 5.3.2 Par. 5.3.3 |
| | C | HR 3 | Ore di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti gli aspetti dei diritti umani | | |
| Non Discriminazione | C | HR 4 | Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese | T | Par. 3.1.6 |
| Libertà di associazione e contrattazione collettiva | C | HR 5 | Attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi | T | Par. 3.1.7 Par. 5.3.1 |
| Lavoro minorile | C | HR 6 | Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile | T | Par. 5.3.1 |
| Lavoro forzato | C | HR 7 | Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio | T | Par. 5.3.1 |
| Pratiche di sicurezza | A | HR 8 | Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani | | |
| Diritti delle popolazioni locali | A | HR 9 | Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese | N/A | |
| Violazioni | C | HR 10 | Percentuale e numero di operations oggetto di verifiche sui diritti umani e/o di valutazioni di impatto | | |
| Interventi correttivi | C | HR 11 | Numero di reclami formali relativi ai diritti umani registrati, esaminati e risolti | T | Par. 3.2.4 |



Società

| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|--------------------------------|------|-----------------------|--|----------------|--|
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, responsabilità organizzativa, formazione e consapevolezza, monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto) | T | Par. 1.6 Par. 1.7.3 Par. 1.7.4 Par. 1.7.5 Par. 3.4.1 |
| Collettività | C | SO 1 | Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità | | |
| | C | SO 9 | Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali | | |
| | C | SO 10 | Misure di prevenzione attuate per far fronte agli impatti negativi sulle comunità locali | | |
| Corruzione | C | SO 2 | Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione | T | Par. 1.7.4 |
| | C | SO 3 | Percentuale di dipendenti formati sulle procedure e politiche anti-corruzione dell'organizzazione | | |
| | C | SO 4 | Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione | T | Par. 1.7.4 |
| Contributi politici | C | SO 5 | Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying | T | Par. 3.3 |
| | A | SO 6 | Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici | T | Par. 3.4.1 |
| Comportamenti anti-competitivi | A | SO 7 | Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche | T | Par. 3.2.7 |
| Conformità | C | SO 8 | Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie | T | Par. 3.2.8 |

Responsabilità di prodotto

| Aspetto | Tipo | Codice | Indicatore | Liv. copertura | Riferimento |
|--------------------------------------|------|-----------------------|--|----------------|--|
| | | Approccio di gestione | Informativa sulla modalità di gestione (obiettivi e performance, politica, responsabilità organizzativa, formazione e consapevolezza, monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto) | T | Par. 1.6 Par. 1.7.3 Par. 1.7.4 Par. 1.7.5 Par. 3.2.5 |
| Salute e sicurezza dei consumatori | C | PR 1 | Fasi del ciclo di vita dei prodotti per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati | T | Par. 3.2.3 |
| | A | PR 2 | Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi | T | Par. 3.2.3 |
| Etichettatura di prodotti e servizi | C | PR 3 | Tipologie di informazioni di prodotto e servizio richieste | T | Par. 3.2.2 Par. 3.2.3 Par. 3.2.4 |
| | A | PR 4 | Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/servizi | T | Par. 3.2.2 |
| | A | PR 5 | Politiche relative alla customer satisfaction | P | Par. 1.5 Par. 3.2.4 |
| Pubblicità e comunicazione marketing | C | PR 6 | Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità | T | Par. 3.4.1 |
| | A | PR 7 | Numero totale di non conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità | N/A | |
| Rispetto della privacy | A | PR 8 | Numero totale di reclami documentati | T | Par. 3.2.4 |
| Conformità | C | PR 9 | Valore delle principali sanzioni relative a fornitura e utilizzo di prodotti e servizi | T | Par. 3.2.8 |

Toscana Energia S.p.A. – Bilancio di Sostenibilità 2011

Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l. ('DNV Business Assurance') è stata incaricata dal Management di Toscana Energia S.p.A. ('Toscana Energia') di condurre una verifica sul proprio Bilancio di Sostenibilità 2011 ('il Bilancio') nella sua versione cartacea rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.1 ('GRI G3.1') della Global Reporting Initiative ('GRI').

Per i dettagli riguardanti la composizione dell'assetto societario di Toscana Energia e il perimetro del Bilancio, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio di Sostenibilità.

Toscana Energia è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci è unicamente verso il Management di Toscana Energia e risulta in accordo con le condizioni di riferimento concordate con l'Organizzazione. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci siano complete, sufficienti e autentiche. Il Management di Toscana Energia è il destinatario della presente dichiarazione di Assurance.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con Toscana Energia include i seguenti aspetti.

- Analisi secondo un Moderato livello di Assurance dei dati e delle attività legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2011 e dicembre 2011, così come contenuti nel Bilancio 2011.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla Linee Guida GRI G3.1 e dei requisiti richiesti per il livello di applicazione 'B+'.

Toscana Energia ha ritenuto significativo l'inserimento nel Bilancio delle principali informazioni relative alla società controllata Toscana Energia Green S.p.A.

Durante le attività di verifica sono state pertanto analizzate tali informazioni riportate all'interno di una specifica sezione.

- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di maggio e giugno 2012.

Abbiamo visitato:

- la sede centrale di Firenze;
- la sede di Pisa;
- una società controllata.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio di Esercizio 2011 certificato di Toscana Energia S.p.A.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del Protocollo di verifica DNV 'Protocol for Verification of Sustainability Reporting', disponibile nel sito all'indirizzo www.dnv.com/cr.

In accordo con il Protocollo, il Bilancio è stato valutato rispetto ai seguenti criteri:

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G3.1, specificatamente rispetto a tutti i requisiti richiesti per il livello di applicazione 'B+' in relazione alle performance della società Toscana Energia.

Parte integrante della verifica è stata l'analisi delle dichiarazioni e degli assunti legati alla sostenibilità riportati nel Bilancio e la valutazione della robustezza del sistema di gestione dei dati, dei flussi informativi e dei controlli.

Abbiamo esaminato e sottoposto a review i dati e le altre informazioni resi disponibili a DNV Business Assurance da parte di Toscana Energia.

Statement n. STAT-14874-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 – 20864 Agrate Brianza (MB) – Italy
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnvba.it





Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da Toscana Energia per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritto nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Abbiamo intervistato 19 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2011 di Toscana Energia.

Abbiamo intervistato 2 stakeholder, rappresentativi di due categorie di stakeholder.

Abbiamo partecipato ad un incontro di stakeholder engagement.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV Business Assurance, il Bilancio di Sostenibilità 2011 di Toscana Energia è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance sociali, ambientali ed economiche dell'Organizzazione. Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi:

- *Inclusività*

Toscana Energia sviluppa attività di coinvolgimento con i propri stakeholder al fine di comprendere le loro esigenze ed aspettative.

Si apprezzano in particolar modo le iniziative di dialogo in corso finalizzate al coinvolgimento dello stakeholder Pubblica Amministrazione e l'attività di strutturazione dello stesso processo di engagement. Si ritiene importante proseguire in tale attività di consolidamento e coinvolgimento, in un'ottica sia di reporting di sostenibilità, ma ancor più di finalità strategica.

Si sottolinea l'importanza di attività di allineamento e condivisione tra le diverse funzioni aziendali circa gli obiettivi e le attività di engagement condotte.

Risulta inoltre importante e di valore aggiunto sviluppare una chiara descrizione nel Bilancio circa i canali di comunicazione che Toscana Energia mette a disposizione dei differenti stakeholder per consentire loro di manifestare le proprie istanze.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Inclusività.

- *Materialità*

Il Bilancio riflette lo sforzo da parte di Toscana Energia nel fornire informazioni e dati che mettano gli stakeholder in condizione di valutare le performance economiche, sociali e ambientali dell'Organizzazione.

Si valuta positivamente lo sforzo di Toscana Energia per l'individuazione di argomenti e aspetti ritenuti rilevanti dagli stakeholder; si ritiene importante proseguire in tale direzione, anche attraverso un'attività specifica di riesame dell'analisi di materialità realizzata, al fine di identificare nuove informazioni rilevanti da inserire nel Bilancio di Sostenibilità.

Similmente una maggiore attività volta a recepire all'interno del documento i risultati delle iniziative di confronto con gli stakeholder in relazione ai contenuti del Bilancio consentirebbe a Toscana Energia un pieno allineamento al principio di materialità.

Si sottolinea l'importanza di una chiara disclosure all'interno del Bilancio dei criteri di scelta e priorità adottati da parte dell'Organizzazione per la l'inclusione degli argomenti nel documento.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Materialità.

- *Rispondenza*

Toscana Energia attraverso il proprio Bilancio di Sostenibilità intende rendere conto delle proprie politiche, strategie e performance in relazione agli aspetti rilevanti in materia di sostenibilità e alle istanze dei propri stakeholder.

Si ritiene importante proseguire nell'attività di strutturazione delle informazioni contenute nel Bilancio, al fine di consentire una maggiore comprensione circa la correlazione tra le aspettative rilevate durante le attività di dialogo con gli stakeholder e le azioni sviluppate da Toscana Energia in relazione a tali istanze.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Rispondenza.

- *Completezza*

Il rendiconto delle performance presentate nel Bilancio consente la comprensione degli impatti e dei risultati ottenuti in ambito economico, sociale e ambientale da parte di Toscana Energia.

Si sottolinea come l'inclusione dei risultati delle attività di stakeholder engagement e delle azioni sviluppate da Toscana Energia in risposta a tali istanze possa contribuire a un pieno allineamento al principio.

Si ritiene importante rendere consapevoli gli stakeholder circa le strategie e le azioni future che Toscana Energia intende sviluppare nei diversi ambiti di sostenibilità e come questi interagiscano con gli obiettivi strategici dell'Organizzazione.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Completezza.

- *Principi di garanzia per la qualità del report*

Il Bilancio risulta essere una descrizione imparziale degli impatti e delle performance di sostenibilità di Toscana Energia.

Statement n. STAT-14874-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) - Italy
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnvba.it





Il documento riflette la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in maniera equilibrata e coerente con le strategie aziendali.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Neutralità.

Dalla nostra analisi dei dati e dei processi aziendali che li generano, i dati riportati nel Bilancio risultano essere frutto di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e dettagliate.

Riteniamo tuttavia necessaria una maggiore attività di presidio e controllo dei processi di raccolta e consolidamento dei dati riportati nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

Ulteriori rilievi in relazione alle performance di sostenibilità

Il rendiconto delle performance di sostenibilità presentate nel Bilancio consente di comprendere gli impatti dell'Organizzazione in ambito economico, sociale, ambientale e dei risultati ottenuti da Toscana Energia in relazione a tali aspetti.

I dati inseriti nel Bilancio, oggetto della nostra verifica, sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare l'origine e l'interpretazione dei dati.

Secondo la nostra opinione le informazioni e i dati comunicati nel Bilancio di Sostenibilità sono affidabili.

Tra i differenti livelli previsti e definiti dalla GRI G3.1, DNV Business Assurance conferma il raggiungimento del livello applicativo "B+".

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al Management di Toscana Energia, che non influiscono comunque sulle nostre conclusioni circa il Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

- Si apprezza l'impegno di Toscana Energia per lo sviluppo di un sistema applicativo a supporto del processo di reporting: si ritiene tuttavia necessaria un'attività di verifica delle componenti del sistema e di momenti di validazione dei dati al fine di garantire l'affidabilità delle informazioni presentate nel Bilancio.
- Si evidenzia l'importanza circa l'identificazione e il rendiconto all'interno del Bilancio di Sostenibilità di obiettivi che siano rilevanti per gli stakeholder, coerenti con le strategie aziendali e che presentino carattere di misurabilità.
- Si apprezza l'impegno profuso da parte di Toscana Energia nel rendiconto dei propri consumi energetici; si ritiene tuttavia importante allineare le metodologie di calcolo con quanto previsto dalle Linee Guida GRI.

Competenza ed Indipendenza di DNV

DNV è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di Assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi. DNV Business Assurance non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV Business Assurance conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

DNV Business Assurance declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per Det Norske Veritas Italia

Federica Pagnuzzato
Project Manager

Massimo Trombetta
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2012-07-02

Statement n. STAT-14874-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) - Italy
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnvba.it

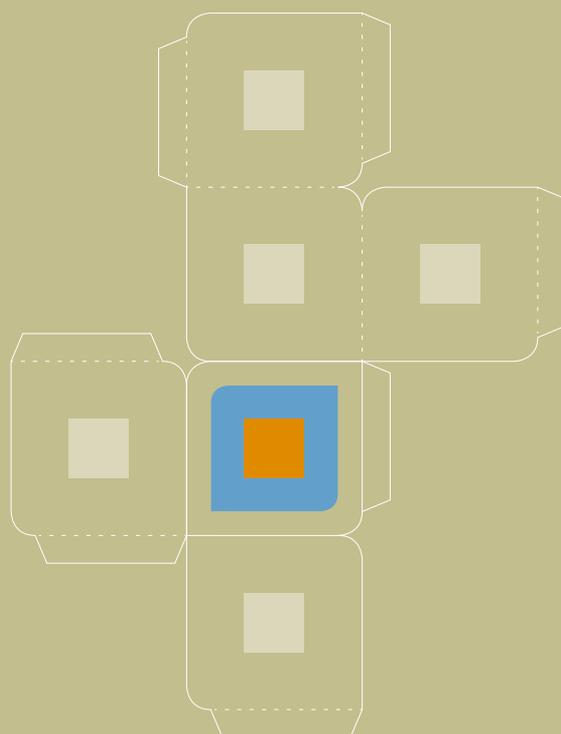


*A cura dell'Ufficio Comunicazione e Gestione del Brand
di Toscana Energia S.p.A.*

*Direttore Pianificazione, Amministrazione, Finanza e Controllo:
Antonio Cappellini
(antonio.cappellini@toscanaenergia.it)*

*Referente Bilancio di sostenibilità:
Claudio Mattolini
(claudio.mattolini@toscanaenergia.it)*

*Progetto grafico e impaginazione:
www.sesamo.net*



toscana
energia

Società per Azioni

Sede Legale: via dei Neri, 25 50122 Firenze
tel. +39 055 43801 - fax +39 055 216390

Sede Amministrativa: via A. Bellatalla, 1 56121 Pisa
tel. +39 050 848111 - fax +39 050 9711258

Reg. Imp. di Firenze
Cod. Fisc. - P.IVA 05608890488
Iscrizione REA n 559993
Capitale Sociale € 146.214.387 int. versato

www.toscanaenergia.eu