



bilancio
di **sostenibilità**

Toscana Energia **2012**



bilancio
di **sostenibilità**

Toscana Energia **2012**

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	11
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	18
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	45
3.3	La Pubblica Amministrazione e le Istituzioni	57
3.4	La collettività	58
3.5	I fornitori	61
4	PERFORMANCE AMBIENTALE	65
4.1	Metodologia e metriche	66
4.2	Consumi ed emissioni	68
4.3	Iniziative per mitigare l'impatto ambientale	77
4.4	Le spese ambientali	78
5	TOSCANA ENERGIA GREEN	79
5.1	Identità	80
5.2	Relazione economica	84
5.3	Relazione sociale	85
5.4	Performance ambientale	92
5.5	Prospettive e obiettivi per il futuro	95
	TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	97
	DICHIARAZIONE DI ASSURANCE	104

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

Signori stakeholder,

nel 2012 è proseguita l'attività destinata a regolare il nuovo sistema di affidamento del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale. Dopo il riassetto normativo che ha portato all'individuazione della gara come modus di assegnazione del servizio e alla definizione degli ambiti territoriali minimi, è stato individuato e approvato definitivamente il Contratto di servizio tipo.

In Toscana le gare si svolgeranno in undici ambiti, corrispondenti in linea di massima alle 10 province più la città di Firenze. Di fronte a questo momento di svolta per il nostro settore la società conferma la propria intenzione di sviluppare la presenza sul territorio regionale, facendo leva sui suoi punti qualificanti: qualità del servizio, presidio sulla sicurezza, efficienza interna, solidità finanziaria e patrimoniale ed attenzione alle opportunità di sviluppo.

L'anno appena trascorso dimostra come, nonostante lo scenario caratterizzato da una forte congiuntura economica negativa, la società sia riuscita a registrare solidi risultati operativi e finanziari. L'utile netto, che ha raggiunto i 35,7 milioni di €, ha fatto registrare un incremento del 34% e il risultato operativo di 63,2 milioni di € è cresciuto di circa il 5% rispetto all'anno precedente.

Nel 2012 è proseguito l'impegno di Toscana Energia S.p.A. sul tema della salute e sicurezza, uno degli aspetti per noi di maggiore attenzione. Abbiamo operato su più fronti, cercando anche di incrementare la sensibilizzazione interna attraverso la prima edizione del concorso Trofeo Sicurezza, un'iniziativa rivolta a tutti i dipendenti per consolidare la cultura della sicurezza sul luogo di lavoro.

Anche il lavoro svolto fino ad oggi da Toscana Energia Green, società del Gruppo, ha consentito di raggiungere, in pochi anni, traguardi ambiziosi e di rafforzare in ambito territoriale il ruolo di soggetto industriale di riferimento nella filiera dell'energia. L'obiettivo è di offrire un sistema integrato di fornitura di energia progettato su misura per soddisfare esigenze energetiche ed ambientali.

Questo nuovo Bilancio di Sostenibilità rendiconta il lavoro svolto, in questo anno, portando avanti scelte aziendali rivolte al miglioramento e alla realizzazione di una crescita sostenibile attenta al territorio in cui operiamo. Sono questi fattori che insieme alla professionalità e all'impegno quotidiano di numerose persone riescono a rendere la Società e il Gruppo una realtà efficiente, rispettosa dell'ambiente e stabile per gli stakeholders.

Eduardo Di Benedetto
Amministratore Delegato

Lorenzo Becattini
Presidente

NOTA METODOLOGICA

Le informazioni e i dati presentati si riferiscono all'esercizio 2012 e, salvo ove diversamente specificato, al triennio 2010/2012.

Il perimetro di rendicontazione riguarda le informazioni relative a Toscana Energia S.p.A. e alla società controllata Toscana Energia Green S.p.A. 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 del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS);
- le "Sustainability Reporting Guidelines" (GRI versione 3.1), 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.

Durante il processo di rendicontazione dell'edizione 2012 è stato perfezionato il programma informatico per l'inserimento, la verifica e la validazione di tutti i dati.

Gli obiettivi da consolidare anche mediante l'applicativo 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 2012 si articola in quattro sezioni: Identità, Relazione economica, Relazione sociale e Relazione ambientale.



“L’Identità” illustra le caratteristiche di Toscana Energia S.p.A. 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 S.p.A. mantiene con i propri portatori d’interesse, in merito alle strategie, ai risultati e agli obiettivi per il futuro.

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

In appendice al Bilancio è possibile consultare la tabella di corrispondenza degli indicatori GRI con i paragrafi del documento.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a verifica da parte di una società esterna, che ha valutato la conformità delle informazioni e dei dati rispetto alle linee guida GRI e GBS. In relazione ai livelli previsti dalle linee guida GRI, il Bilancio di Sostenibilità 2012 ha raggiunto il livello di applicazione B+ .

Nella passata edizione non sono state effettuate modifiche ai criteri di rappresentazione dei dati in modo da semplificare la comparabilità dei valori e poter meglio valutare i risultati ottenuti.

Il Bilancio è stato chiuso a maggio 2013.

La periodicità della rendicontazione è annuale.



1

identità



1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia S.p.A. è l'azienda leader nel settore della distribuzione del gas naturale in Toscana. È una realtà industriale che conta 78 comuni soci diretti, il partner industriale Italgas (Gruppo SNAM) e Publiservizi, società a sua volta partecipata da Enti Locali, ed è impegnata a fornire un servizio d'eccellenza sul territorio in cui opera.

La Società svolge attività di progettazione, realizzazione e gestione degli impianti e della rete del gas metano e ogni anno distribuisce, attraverso 11.500 km di rete e allacciamenti più di 1 miliardo di metri cubi di gas in 106 comuni della Toscana.

La principale attività di Toscana Energia S.p.A. 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 della Società sono i Comuni che, con gare pubbliche, 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.

Inoltre, attraverso Toscana Energia Green S.p.A., controllata al 100%, opera nel settore del risparmio energetico e della produzione di energia da fonti rinnovabili.

La sede legale è in via dei Neri 25 a Firenze.

I NUMERI DI TOSCANA ENERGIA NEL 2012

- 106 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1 miliardo e 70 milioni di metri cubi di gas vettoriato
- 705.033 misuratori attivi
- 7.022 chilometri di rete gas in gestione
- 409 dipendenti in forza
- 46,6 milioni di euro d'investimenti

1.2 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale, 51,24%, è detenuta da soci pubblici, il 48,08%, dal partner industriale Italgas-Snam e il restante 0,68% da Banca Monte dei Paschi di Siena e dalla Banca del Credito Cooperativo di Fornacette.

La variazione della compagine azionaria ha avuto efficacia dal 3 gennaio 2013 a seguito della cessione da parte della Provincia di Pisa di azioni detenute pari allo 0,0809% del capitale sociale alla Banca di Credito Cooperativo di Fornacette.

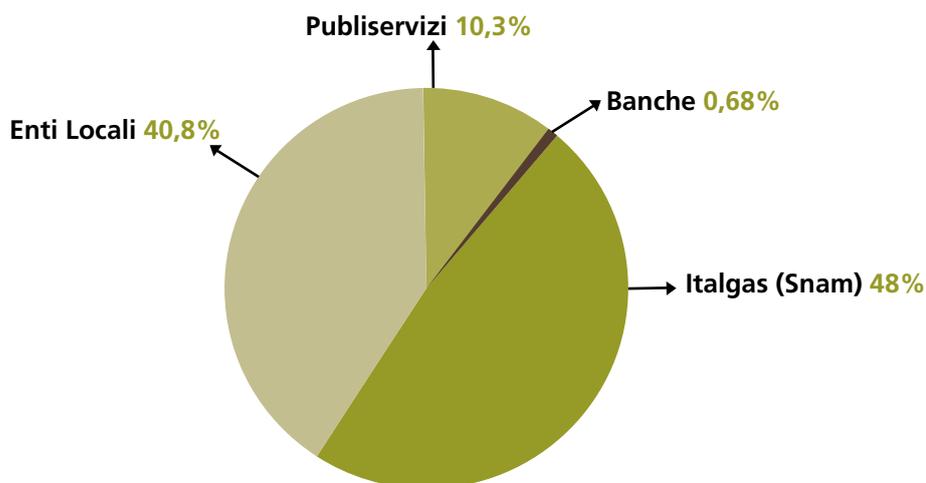


tabella 1

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

1.3 LE PARTECIPAZIONI

Le partecipazioni di Toscana Energia S.p.A. sono concentrate nel settore energetico e della distribuzione del metano. A Toscana Energia Green S.p.A., società controllata al 100%, è stata dedicata una sezione del Bilancio che ne descrive le principali caratteristiche e realizzazioni. Lo statuto di Gesam, che distribuisce il gas naturale in 8 comuni della provincia di Lucca, prevede che il Consiglio di Amministrazione sia composto da un numero di membri variabile da 3 a 9 e riserva a Toscana Energia S.p.A. la designazione di una minoranza degli amministratori in numero variabile da 1 a 3. Attualmente il Consiglio di Amministrazione di Gesam è composto da 5 consiglieri, di cui due nominati su designazione di Toscana Energia S.p.A., che ha indicato i propri Presidente e Amministratore Delegato. Le regole di governance non prevedono che agli amministratori designati da Toscana Energia S.p.A. siano conferiti poteri di gestione. Non sono inoltre previste delibere a maggioranza qualificata né in Assemblea né in CdA.

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

6,94%



1.4 IL MERCATO DEL GAS: CONTESTO DI RIFERIMENTO



tabella 3

Nel 2012 è proseguita l'attività regolatoria (soprattutto in capo all'Autorità per l'energia elettrica e il gas) in applicazione dell'impianto normativo teso all'effettuazione delle gare per l'affidamento del servizio di distribuzione gas negli ambiti territoriali minimi (c.d. "ATEM"). In particolare con delibera AeeG 514/2012/R/Gas del 06/12/2012 è stato individuato il "Contratto di servizio tipo" per le gare d'ambito, il quale è stato approvato definitivamente con Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 05/02/2013.

In Toscana sono stati individuati 11 ambiti territoriali minimi, corrispondenti in linea di massima alle 10 province più la città di Firenze. Per gli ambiti di Livorno e Massa Carrara si registrano le prime convocazioni dei rispettivi Comuni per l'individuazione delle stazioni appaltanti, avvenute in entrambe i casi nel luglio 2012.

Toscana Energia S.p.A. conferma il proprio intendimento di sviluppare la propria presenza nella regione facendo leva sui suoi punti qualificanti: qualità del servizio, presidio sulla sicurezza, efficienza interna, solidità finanziaria e patrimoniale ed 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 S.p.A. perchè possono influenzarne l'attività o esserne influenzati.

Come mostra la tabella, Toscana Energia S.p.A. 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, crescita professionale, certezza posto di lavoro.	Conseguimento obiettivi aziendali, rispetto valori ed etica, aggiornamento.
Clienti	Utenti della rete (società di vendita gas) Mercato primario (amministrazioni comunali) Clienti finali (cittadini e imprese/mercato secondario)	Servizio di qualità, sicurezza, attenzione ai propri bisogni, scambio mutuamente vantaggioso, informazione trasparente, riservatezza.	Rispetto impegni, fiducia nei confronti delle proprie iniziative.
Azionisti	Soci pubblici, banche, Italgas	Crescita profitti, mantenimento competitività, espansione del business, impegno sulle fonti rinnovabili e risparmio energetico.	Sostegno al management, investimenti produttivi.
Istituzioni	Pubblica Amministrazione Istituzioni (Autorità di regolamentazione e vigilanza) Associazioni di categoria	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 ad 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.

tabella 4

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 per il 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.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ E DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE GAS

Progettazione del questionario

Lo sviluppo del dialogo con gli stakeholder è fondamentale per una sempre maggiore rispondenza del Bilancio di Sostenibilità alle aspettative dei pubblici di riferimento della Società. A questo scopo, per ascoltare gli stakeholder più importanti e valorizzarne il punto di vista sui temi trattati nel Bilancio, è stato progettato un questionario indirizzato ai Comuni soci e serviti.

Tale strumento d'indagine si articola in tre parti, la prima valuta il gradimento del Bilancio in termini di rilevanza, chiarezza e completezza dei temi trattati, la seconda la qualità percepita del servizio di distribuzione gas e la terza la soddisfazione nei confronti delle relazioni con i Comuni soci.

Modalità di invio

I questionari sono stati fatti precedere da una lettera di presentazione del progetto a firma del Presidente indirizzata a tutti i Sindaci dei Comuni soci e serviti a cui è seguito l'invio cartaceo ed elettronico del documento.

Risultati

Sono stati riconsegnati 27 questionari su 108 inviati, pari al 25% del totale. Da segnalare che sono state ricevute le risposte dei Comuni di Firenze, Pisa e Pistoia.

Per la prima domanda, relativa alla sezione che ha riscontrato il maggior interesse, troviamo questi risultati, ordinati in modo decrescente in base al numero di risposte (eventualmente anche multiple):

- 12 Relazione sociale
- 10 Toscana Energia Green
- 6 Performance ambientale
- 6 Relazione economica
- 3 Identità

È interessante notare che a fianco al desiderio di osservare le ricadute del comportamento di Toscana Energia S.p.A. sulle comunità servite (relazione sociale), attività che possiamo ritenere fondante il rapporto con i Comuni serviti e soci, troviamo anche una notevole attenzione per Toscana Energia Green S.p.A., società giovane che sembra suscitare l'interesse degli enti locali perché vista come un attore che può agire concretamente sui temi della sostenibilità ambientale.

Per quanto riguarda gli attributi del Bilancio più apprezzati, troviamo la sua leggibilità, in termini di disposizione dei testi e dei grafici (media 4,36/5) insieme alla completezza delle informazioni (media 4,36/5), ma anche l'interesse per i temi trattati (media 4,17/5) e la chiarezza (media 4,04/5) hanno ottenuto punteggi elevati.

Sulla qualità del servizio l'analisi dei dati è stata condotta effettuando una media ponderata sul numero dei contatori presenti sul territorio per dare un peso maggiore alla valutazione dei Comuni con più cittadini serviti.

Il maggior gradimento si è ottenuto sul sostegno del territorio e del suo sviluppo economico (media ponderata 4,80/5), seguito dalla sicurezza della rete e dalla gestione dei cantieri (entrambi con media ponderata 4,24/5), dall'efficienza nei tempi di erogazione dei servizi (media ponderata 4,13/5) e dalla difesa dell'ambiente (media ponderata 4,04/5).

Infine, nell'ultima sezione riguardante il rapporto con i soci, la Società ottiene un 4,09/5 sulla chiarezza e completezza delle informazioni e un 3,36/5 sulla possibilità di esprimere il proprio parere sulle strategie sociali.

Spunti di miglioramento

Dall'analisi dei questionari, e in particolare delle sezioni relative ai consigli sulle opportunità di miglioramento, emergono interessanti spunti che serviranno per definire la prossima edizione del Bilancio. Innanzitutto si cercherà di ampliare le sezioni relative alla performance ambientale e alle attività di Toscana Energia Green S.p.A.

Inoltre, dal punto di vista della forma, già da questa edizione verrà limitato ulteriormente l'utilizzo di sigle e tecnicismi per aumentare la leggibilità del documento.

Come aree di miglioramento rispetto alla qualità percepita sulla gestione operativa segnaliamo la difesa dell'ambiente e la gestione dei cantieri.

1.6 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

La gestione della sostenibilità

Una moderna logica d'impresa deve garantire la sostenibilità della propria attività, ascoltando le istanze provenienti da tutti i soggetti legittimamente interessati alla vita della Società. Per questa ragione è importante avere chiaro cosa significa dotare la Società degli strumenti per garantire la sostenibilità industriale secondo il concetto di sviluppo sostenibile.

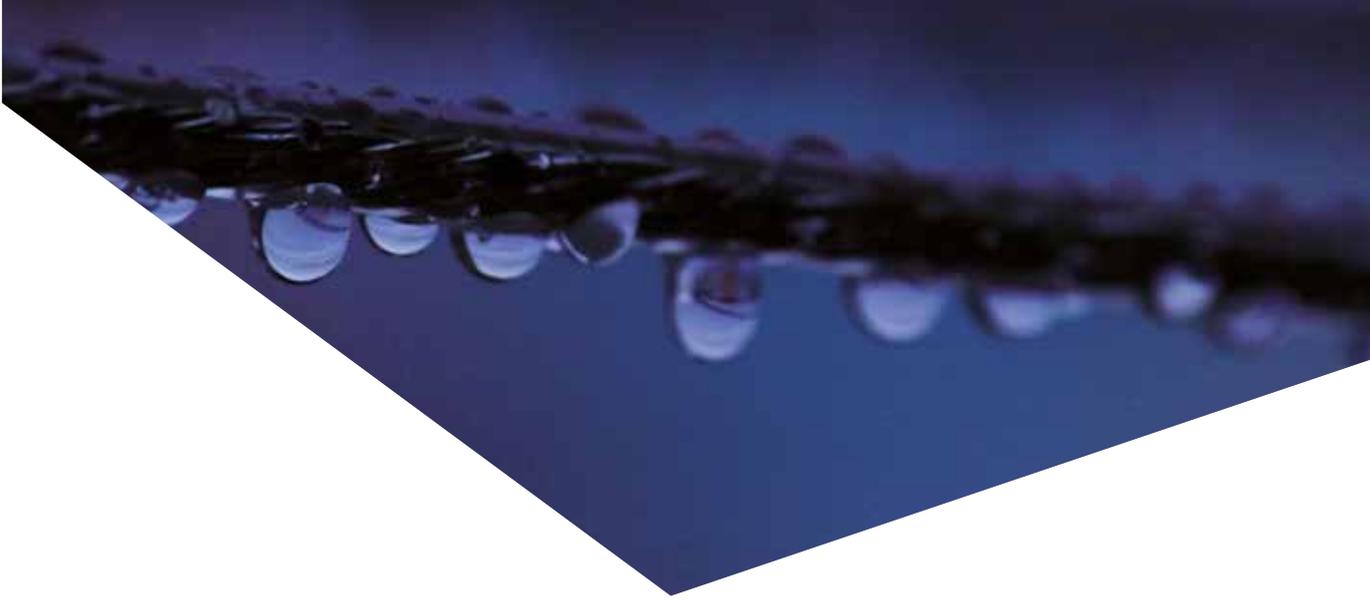
La prima definizione di sviluppo sostenibile, in ordine temporale, è contenuta nel rapporto Brundtland del 1987: "lo sviluppo sostenibile è uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni".

Oggi lo sviluppo sostenibile si pone come obiettivo di mantenere uno sviluppo economico compatibile con l'equità sociale e gli ecosistemi: uno sviluppo economico che opera in regime di equilibrio ambientale, culturale e sociale.

Il modello di sostenibilità elaborato da Toscana Energia S.p.A. si sviluppa attraverso un processo strategico finalizzato al miglioramento continuo e attraverso specifici piani di azione. Toscana Energia S.p.A. promuove la trasparenza e mantiene rapporti di collaborazione costanti con enti, istituzione e fornitori con l'intento di offrire un servizio coerente con le necessità del territorio ove opera. Dal 2011 la Società sviluppa analisi e studi mirati a dar vita a iniziative specifiche di coinvolgimento coerenti con i propri obiettivi.

Vision

"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."



Mission

La Società offre sicurezza, tempestività e continuità nella gestione dei sistemi per la distribuzione gas sul territorio e, attraverso la sua controllata Toscana Energia Green S.p.A., lo sviluppo delle energie rinnovabili e del risparmio energetico.

Persegue questi obiettivi 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 S.p.A. considera le risorse umane e naturali fattori strategici nell'esercizio delle proprie attività e intende contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui è attiva. Identifica, in coerenza con il Codice Etico, 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 si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Per far sì che i temi della sostenibilità acquisiscano sempre maggior rilievo rispetto alle strategie aziendali, a partire dal prossimo ciclo di pianificazione del budget, verranno inseriti per ciascuna funzione degli obiettivi attinenti alla responsabilità sociale d'impresa il cui raggiungimento sarà monitorato nel corso dell'esercizio.

Programmi

Ogni anno è definito uno specifico Programma integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza, sviluppato sinergicamente con la controllata Toscana Energia Green S.p.A., nel quale si esplicitano gli impegni da assumersi, in coerenza con le proprie strategie di sostenibilità, per migliorare le prestazioni, incluse quelle nel campo ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro.

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

Tra le attività completate del Programma 2012 troviamo la formazione sulla gestione rifiuti per il personale dedicato, l'aggiornamento sul Testo unico ambientale, la formazione antincendio e primo soccorso per i preposti, la valutazione dei rischi elettrico ed elettromagnetico, di quello chimico e della movimentazione manuale dei carichi, il controllo e bonifica delle coperture in amianto e la sostituzione delle tubazioni stradali in ghisa grigia con giunti canapa piombo per contenere le dispersioni di gas naturale in atmosfera.

1.7 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

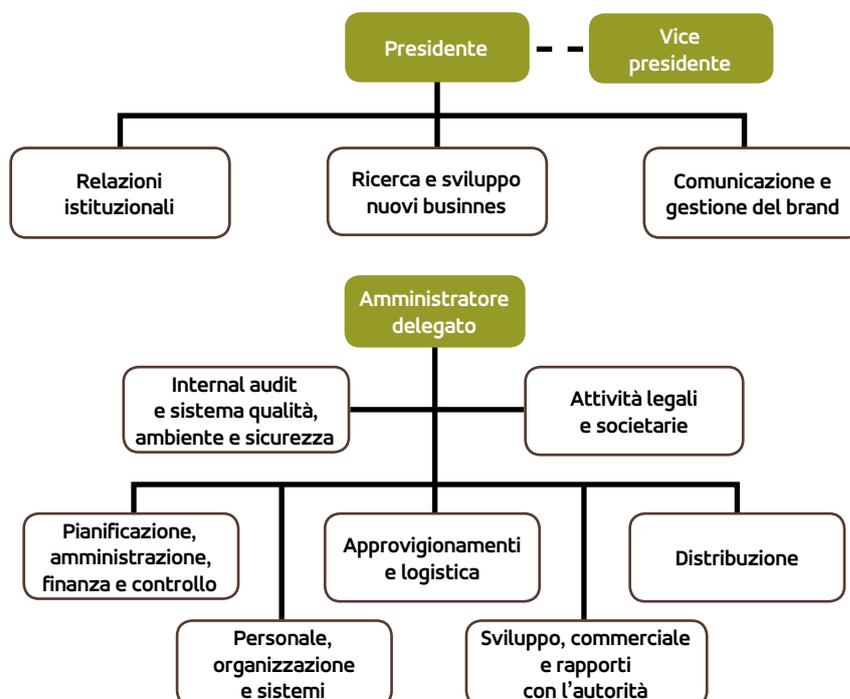
1.7.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

In base agli accordi tra i soci, in Toscana Energia S.p.A. la maggioranza azionaria deve essere 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, attraverso l'indicazione dell'Amministratore Delegato.

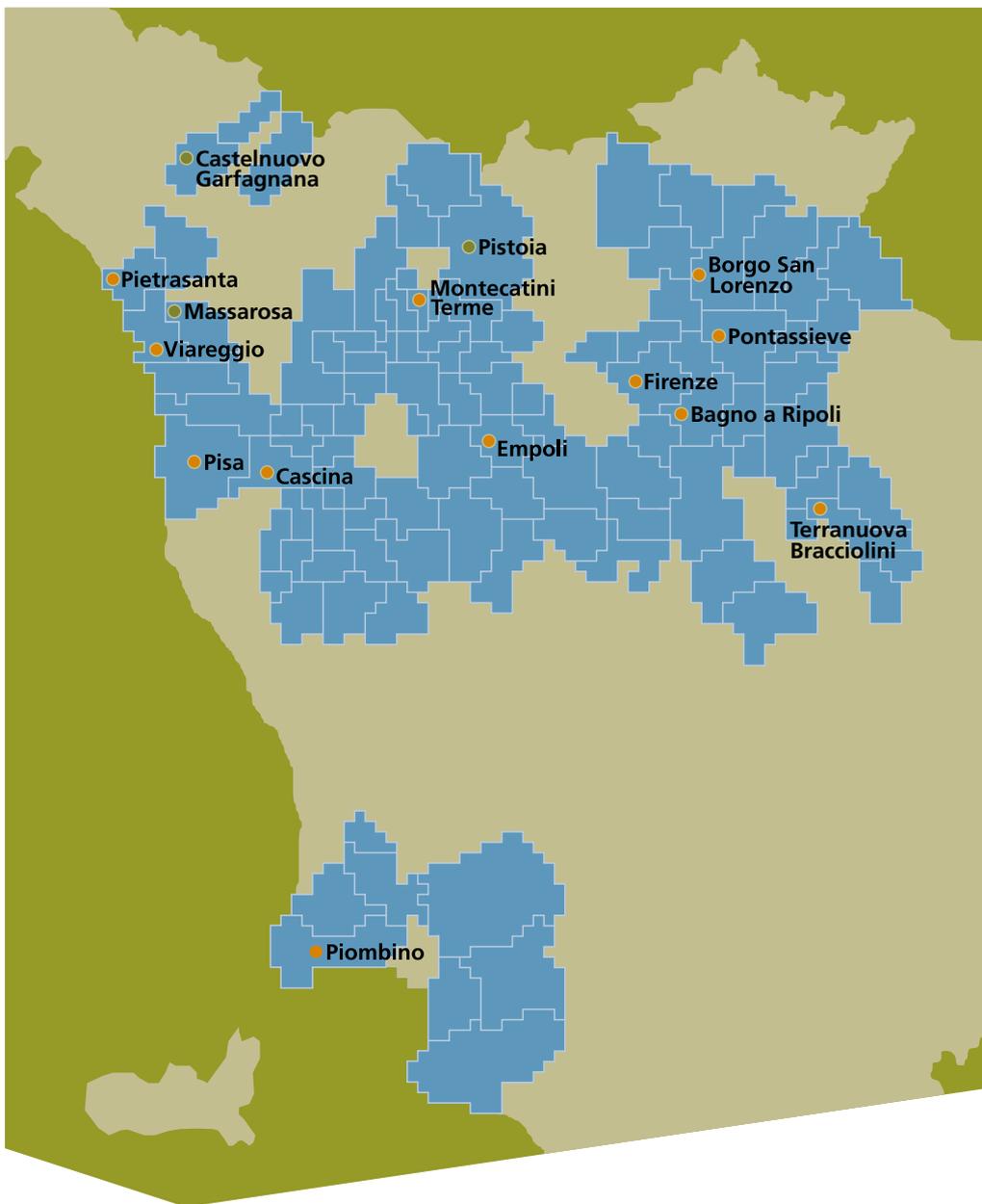
Al 31/12/2012, sono membri del Consiglio di Amministrazione, Lorenzo Becattini (Presidente), Marco Braccini (Vicepresidente), Eduardo Di Benedetto (Amministratore Delegato), Bruno Burigana, Pier Borra, Guido Ferradini, Francesco Giani, Fabio Leoni, Paolo Tosti (Consiglieri). I membri del Consiglio, la cui scadenza naturale è prevista con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2014, sono indicati dai soci in base alle competenze maturate nel settore pubblico o privato e non hanno ruoli esecutivi.

I membri del Collegio Sindacale sono Salvatore Paratore (Presidente), Francesco Schiavone Panni e Valentina Vanni (Sindaco effettivo), Giulio Gamba e Francesco Sagulo (Sindaco Supplente).

1.7.2 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO



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 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 con effetti sui risultati economico-patrimoniali,

- rischio da responsabilità amministrativa, derivante dalla possibilità che vengano a essere violate regole normative definite dalla legge italiana 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

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 S.p.A. ha adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo sin dal febbraio 2009. Il Modello 231 costituisce lo strumento per assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della Società.

Il Modello è stato aggiornato nel dicembre 2011. Esso è articolato 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 a modifiche che si rendessero necessarie in futuro, intervenendo solo sulle parti interessate dalle stesse.

Il Modello 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. n. 231 del 2001.

Nel corso dell'anno 2012 è stata dedicata grande attenzione alle attività di attuazione degli aggiornamenti sul Modello, con particolare riferimento alla formazione del management, alla informazione di tutti i dipendenti e al perfezionamento delle procedure aziendali.

È stata inoltre avviata l'attività di aggiornamento del Modello 231 in relazione ai reati ambientali, che sarà portata a compimento nel corso del 2013.

L'Organismo di Vigilanza

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

Nel corso dell'esercizio ha operato in base al proprio programma di vigilanza. L'Organismo di Vigilanza ha promosso le attività di comunicazione, formazione e informazione per la versione aggiornata del Modello 231 e ha partecipato alla sessione di formazione destinata ai responsabili del primo livello organizzativo. Dopo l'aggiornamento del Modello 231, ha monitorato le azioni legate alla attuazione dello stesso; ha effettuato un'analisi delle modalità di gestione/controllo dei rapporti con la Pubblica Amministrazione ed ha inoltre seguito in maniera puntuale lo start up della funzione di Internal Audit.

L'Organismo di Vigilanza ha altresì acquisito da ogni responsabile di funzione un'attestazione in merito ad eventuali comportamenti o atti contrari alle disposizioni del D.lgs. 231/2001; ha inoltre effettuato approfondimenti relativamente ad alcune segnalazioni di episodi di rilievo ai fini del Codice Etico.

La funzione di Internal Audit

Nel corso dell'esercizio, in conformità al mandato del Consiglio di Amministrazione, è stata avviata l'attività di internal auditing.

Nel febbraio 2012 è stato completato il risk assessment di Toscana Energia S.p.A., che si è sviluppato attraverso la mappatura, la qualificazione e la prioritizzazione dei rischi, che sono stati classificati in rischi primari, secondari e marginali. In relazione agli esiti del risk assessment e alle azioni di mitigazione dei rischi identificati è stato elaborato il Piano di audit 2012. Esso, focalizzato sulla copertura di tutti i rischi primari individuati, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 marzo 2012.

Le attività di audit pianificate per l'anno 2012, tutte completate nell'esercizio, hanno riguardato 16 ambiti (compreso l'ambito di audit concernente il Modello 231 e Codice Etico, con particolare riferimento alle violazioni della normativa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione), individuati sulla base dell'analisi dei rischi primari precedentemente effettuata. Le risultanze delle attività di audit includono il collegamento tra gli ambiti di audit e le attività sensibili individuate dal Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 e sono portate a conoscenza dell'Organismo di Vigilanza.

A fronte delle risultanze di dette attività sono state individuate e pianificate, ove opportuno, azioni di miglioramento. La loro attuazione è monitorata dalla funzione Internal Audit, che ne dà evidenza al Consiglio d'Amministrazione nell'ambito della propria relazione semestrale.

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.

L'analisi è stata estesa a tutte le unità organizzative aziendali e ha portato a individuare modalità commissive e attività sensibili, anche in relazione alla gestione degli approvvigionamenti. 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 assicurarne il presidio delle attività. Infine, non sono state individuate attività a rischio di lavoro forzato.

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 S.p.A. e 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 e per il miglioramento dei processi.

L'impegno di Toscana Energia S.p.A. per garantire la sicurezza e la salute delle persone (dipendenti, clienti finali), prevenire gli infortuni, assicurare la salvaguardia dell'ambiente e l'incolumità pubblica, nonché per operare in termini di qualità globale, si è tradotto nella *"Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza"*, approvata dal Comitato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza il 4 giugno 2012.

Toscana Energia S.p.A., 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 si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici e per attuare la politica aziendale

e costituisce uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi.

La politica sottolinea l'impegno di Toscana Energia S.p.A. per:

- 1) accrescere la cultura della qualità, della protezione dell'ambiente, della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e del miglioramento continuo;
- 2) gestire tutte le attività nel rispetto delle prescrizioni legali, normative e delle disposizioni aziendali integrative e migliorative, nonché degli accordi contrattuali;
- 3) garantire, attraverso adeguati strumenti procedurali, gestionali e organizzativi, il diritto dei clienti alla accessibilità ed alla fruizione dei servizi;
- 4) ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali e dell'uso delle risorse, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e con la massima attenzione all'ambiente;
- 5) progettare, realizzare, gestire e dismettere impianti e reti di distribuzione del gas, nel rispetto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente, allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
- 6) condurre e gestire le attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali;
- 7) assicurare la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione del personale per una partecipazione attiva e responsabile dell'attuazione dei principi ed al raggiungimento degli obiettivi;
- 8) salvaguardare le risorse naturali e perseguirne l'utilizzo sostenibile, prevenire l'inquinamento e contenere i consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra;
- 9) selezionare e promuovere lo sviluppo dei fornitori in accordo a questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa al fine di creare valore;
- 10) definire e riesaminare obiettivi e programmi di miglioramento, fornire risorse adeguate al loro perseguimento, effettuare verifiche, ispezioni e audit per valutare le prestazioni, sottoporre a periodico riesame la politica per valutarne l'efficacia e adottare le misure conseguenti.

Nel mese di giugno 2012 è stato revisionato il Manuale e sono stati aggiornati gli obiettivi del sistema di gestione integrato. Il Manuale costituisce uno strumento di promozione e diffusione in azienda della cultura della qualità, della protezione dell'ambiente e della tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché dei comportamenti da adottare per una gestione globale aziendale consapevolmente orientata ad acquisire sempre maggiore competitività ed efficienza.

Il presidio normativo in materia di ambiente, sicurezza e salute sul lavoro è affidato all'unità "Attività Legali e Societarie".

L'unità "Salute, Sicurezza e Ambiente" promuove l'applicazione delle norme, procedure e standard in materia ambientale e di salute e sicurezza del lavoro; propone inoltre il Piano integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza e ne assicura il monitoraggio degli avanzamenti.

L'unità "Salute, Sicurezza e Ambiente" fa parte dell'unità "Internal Audit e Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza" che, al pari dell'Unità "Attività Legali e Societarie", fa 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 S.p.A. nel giugno 2012 ha superato positivamente la verifica periodica

di mantenimento delle certificazioni condotta dall'organismo di certificazione Det Norske Veritas (DNV Business Assurance) in conformità agli standard internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001; le certificazioni, estese a tutte le sedi aziendali, sono relative al seguente campo applicativo: "Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale". Il campo applicativo è stato modificato nel corso del 2012 a seguito della cessione a Toscana Energia Green S.p.A. del ramo di azienda relativo al servizio di illuminazione pubblica.

Il sistema di gestione integrato si applica a tutti i processi aziendali (compresi quelli in outsourcing) che influenzano la capacità della Società 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.

Ha continuato a svilupparsi anche nel 2012 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.

Toscana Energia S.p.A. 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 2012 sono stati eseguiti in totale 53 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 4 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. Inoltre, durante 4 audit dedicati alle attività di ricezione e smistamento delle chiamate di pronto intervento sono state applicate le procedure dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Dei 53 audit suddetti, infine, ne sono stati effettuati 7 specifici sui cantieri (documentazione di cantiere delle imprese, allestimento e gestione del cantiere, dispositivi di protezione individuali e collettivi, gestione rifiuti, formazione del personale, giornali lavori, valutazione fornitori, ecc.), 1 sul lavoro in altezza e 1 sulla documentazione della Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 40/2004.

Le principali aree di miglioramento evidenziate durante gli audit interni includono il controllo operativo, le attività di cantiere e la relativa reportistica. L'attenzione al miglioramento è cresciuta in tutta l'azienda e si è concretizzata nella redazione di piani di azione correttiva.



2

relazione
economica

2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

2.1.1 ANDAMENTO DELL'ESERCIZIO

Il 2012 ha visto un ulteriore miglioramento sia del risultato operativo della Società (63,2 milioni di euro), cresciuto di circa il 5% rispetto all'anno precedente, sia dell'utile netto, che ha raggiunto i 35,7 milioni di euro con un incremento del 34%. Questi risultati sono stati possibili principalmente grazie all'attenzione sul fronte dei costi e dell'aumento della produttività, poiché i ricavi sono determinati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Anche considerando la congiuntura economica particolarmente negativa per il territorio servito, Toscana Energia S.p.A. ha confermato l'impegno sugli investimenti tecnici, pari a 44,6 milioni di euro, finalizzati principalmente all'estensione della rete di distribuzione e al miglioramento continuo della sua sicurezza. Nel corso del 2012 la Società ha siglato un contratto di finanziamento con BEI (Banca Europea Investimenti) per un totale di 75 milioni di euro, da erogarsi in due tranches, per la copertura degli investimenti del Gruppo previsti nel piano pluriennale 2012-2016 riguardanti sia il settore gas che il settore relativo all'energia solare, il 24 settembre è stata erogata la prima tranche da 60 milioni di euro. Il contratto è assistito da una controgaranzia di Cassa Depositi e Prestiti.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Ricavi della Gestione Caratteristica	115.417	114.201	107.161	1,06
Margine Operativo Lordo	84.874	81.143	68.325	4,60
Utile Operativo	63.163	60.381	48.220	4,61
Utile Netto	35.689	26.730	32.019	33,52
Investimenti	46.558	48.839	39.553	-4,67
Patrimonio Netto	372.938	358.596	354.768	4,00
Indebitamento Finanziario Netto	137.709	130.490	114.276	5,53
Capitale investito netto	510.648	489.088	469.045	4,41

tabella 6

Return on equity

(%)	2012	2011	2010	Var. %
ROE	9,6	7,5	9,0	28,0

tabella 7

Il ROE è il rapporto tra il risultato netto e 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. La tendenza dell'indice è positiva (+28%) e lo porta, grazie all'aumento del risultato d'esercizio, a superare il valore del 2010.

Return on investment

(%)	2012	2011	2010	Var. %
ROI	12,4	12,3	10,3	0,8

tabella 8

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. L'indice è sostanzialmente in linea con quello del 2011.

2.1.2 GLI INVESTIMENTI

Di seguito sono indicati, in modo analitico, i valori relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia S.p.A. nel 2012 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, fidejussioni per lavori sulla rete, verifiche biennali su apparati di tele lettura e acquisto condotte (altri investimenti).

Il valore degli investimenti annui risulta inferiore rispetto all'anno 2011 a causa di una diminuzione degli investimenti per estensione della rete, dovuti a minori richieste di estensione del servizio e di nuovi allacciamenti sotto rete, mentre si evidenzia una differenza positiva sia nella voce Mantenimento che nella voce Altri investimenti; la prima dovuta al proseguimento dell'attività di sostituzione ghisa grigia e la seconda dovuta principalmente a fidejussioni ottenute per la gara di Prato e alle verifiche biennali su apparati di tele lettura.

Investimenti tecnici per finalità				
(milioni di €)	2012	2011	2010	Var. %
Mantenimento	29,9	29,0	24,0	3,1
Estensione e potenziamento	13,0	17,0	12,5	-23,5
Nuove reti	0	0	0,1	n.d.
Informatica	0,6	0,5	0,5	20,0
Immobiliare	0,4	0,5	1,2	-20,0
Acquisti controllati	0,8	0,8	0,5	0
Altri investimenti	1,9	1,0	0,7	90,0
Totale	46,6	48,8	39,5	-4,5

tabella 9

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 S.p.A. 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 €)	2012	2011	2010	Var. %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	125.168	119.465	113.316	4,77
Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	16.875	17.980	18.262	-6,15
Altri ricavi e proventi	9.639	13.300	10.513	-27,53
Valore della produzione	151.681	150.745	142.091	0,62
Costi per materie prime e sussidiarie	5.030	8.281	8.541	-39,26
Costi per servizi	12.872	14.732	16.179	-12,62
Costi per godimento beni di terzi	1.172	1.323	1.467	-11,41
Variazione rimanenze materie prime	148	-317	-197	n.d.
Accantonamenti per rischi	1.644	364	1.968	351,65
Altri accantonamenti	-	-	-	-
Oneri diversi di gestione	15.738	13.617	14.011	15,58
Costi della produzione	36.604	38.001	41.969	-3,68
Valore aggiunto caratteristico lordo	115.078	112.745	100.122	2,07
Proventi da partecipazioni	800	1.355	729	-40,96
Altri proventi finanziari	673	436	230	54,36
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-	-13	-	-
Saldo gestione accessoria	1.473	1.778	959	-17,15
Saldo gestione straordinaria	1.418	-2.221	668	n.d.
Valore aggiunto globale lordo	117.969	112.302	101.749	5,05
Ammortamenti e svalutazioni	21.711	20.912	20.410	3,82
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	96.257	91.390	81.339	5,33

tabella 10

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Personale	23.928	25.183	25.076	-4,98
Pubblica amministrazione	32.942	36.512	22.636	-9,78
Finanziatori	3.260	2.485	1.283	31,19
Soci	33.629	21.347	23.371	57,54
Azienda	2.060	5.383	8.647	-61,73
Collettività	438	480	325	-8,75
TOTALE	96.257	91.390	81.338	5,33

tabella 11

Note: la voce "collettività" è composta da 109.280 € di liberalità e da 329.107 € di sponsorizzazioni.

In particolare, la quota di valore aggiunto distribuita alla Pubblica Amministrazione nel 2012 è stata pari a 32,9 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 €)	2012	2011	2010	Var. %
Imposte correnti IRES	27.401	25.369	16.975	8,01
Imposte correnti IRAP	4.079	3.875	3.332	5,26
Adeguamento imposte anticipate	-2.658	-6.278	-2.255	-57,66
Adeguamento imposte differite	-1.789	7.759	-1.505	n.d.
TOTALE	27.033	30.725	16.547	-12,02

tabella 12

Imposte indirette, tasse e tributi locali, canoni, contributi

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Canoni per concess. servizio di distribuzione gas	4.286	4.347	4.403	-1,40
Canoni per concess. di attravers. strade pubbliche e demanio	257	91	98	182,42
Canone occupaz. suolo pubblico (cosap perman. e tempor.)	696	758	759	-8,18
Tassa occupaz. suolo pubbl. (tosap perman. e tempor., ristoro)	48	23	235	108,70
Tassa smaltimento rifiuti	258	245	243	5,31
Tasse automobilistiche	25	32	20	-21,88
IMU	143	86	84	66,28
Altre imposte e tasse (bolli, registro, conc. govern., pubblicità)	109	136	154	-19,85
Altri tributi (diritti di segreteria, diritti di istruttoria, ecc.)	87	69	92	26,09
TOTALE	5.909	5.787	6.088	2,11

tabella 13



3

relazione
sociale

3.1 LE PERSONE

3.1.1 STRATEGIE E POLITICHE VERSO IL PERSONALE

Toscana Energia S.p.A. 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 al personale:
 - 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 31/12/2012 si contano 407 persone a ruolo e 409 in forza.

Per personale in forza s'intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia S.p.A. ed è determinato come differenza tra il personale a ruolo (dipendenti iscritti sul Libro Unico del Lavoro), più i distaccati in ingresso, meno i distaccati in uscita verso altre società.

Nel corso del 2012 la Società ha fatto ricorso a 3 contratti di somministrazione.

Il personale a ruolo per qualifica

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	7	7	7	0
Quadri	19	17	17	11,76
Impiegati	210	207	223	1,45
Operai	161	163	179	-1,23
Operai apprendisti	10	10	0	0
TOTALE	407	404	426	0,74

tabella 14

Personale a ruolo per genere

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	333	333	348	0
Donne	74	71	78	4,23
TOTALE	407	404	426	0,74

tabella 15

Il personale a ruolo, suddiviso per qualifica e genere

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti Uomini	6	6	6	0
Dirigenti Donne	1	1	1	0
Dirigenti Totale	7	7	7	0
Quadri Uomini	12	12	11	0
Quadri Donne	7	5	6	40,00
Quadri Totale	19	17	17	11,76
Impiegati Uomini	144	142	152	1,41
Impiegati Donne	66	65	71	1,54
Impiegati Totale	210	207	223	1,45
Operai Uomini	161	163	179	-1,23
Operai Donne	0	0	0	n.d.
Operai Totale	161	163	179	-1,23
Operai apprendisti Uomini	10	10	0	0
Operai apprendisti Donne	0	0	0	n.d.
Operai apprendisti Totale	10	10	0	0
TOTALE	407	404	426	0,74

tabella 16

Personale di Toscana Energia, in forza per qualifica

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	6	6	7	0
Quadri	18	17	17	5,88
Impiegati	213	213	229	0
Operai	162	167	184	-2,99
Operai apprendisti	10	10	0	0
TOTALE	409	413	437	-0,97

tabella 17

Toscana Energia S.p.A. 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 31/12/2012, da 407 unità di cui 7 con qualifica di dirigente (6 uomini e 1 donna) e 19 con la qualifica di quadro (12 uomini e 7 donne). La popolazione di Toscana Energia S.p.A. è costituita dall'81,8% di uomini e dal 18,2% di donne. Tuttavia, se prendiamo in considerazione la qualifica impiegato e quella quadro, la percentuale di popolazione femminile sale al 31,9%.

L'età media aziendale è di 47,68 anni. Tenendo in considerazione il ruolo a fine anno, il 4,4% della popolazione aziendale ha un'età inferiore ai 30 anni, il 56,7% ha un'età compresa tra i 31 e i 50 anni, il 38,9% ha un'età superiore ai 50 anni.

Per il periodo 2013-2022 si prevede che potranno avere diritto alla pensione circa il 7,4% dei dipendenti a ruolo al 31 dicembre 2012.

Non sono presenti piani pensionistici forniti dalla Società.

Età del personale a ruolo

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
< 30 anni	18	19	11	-5,26
31 - 40	43	46	60	-6,52
41 - 50	188	203	213	-7,39
> 50 anni	158	136	142	16,18
TOTALE	407	404	426	0,74
Età media anni	47,68	46,86	47,10	1,75
Anzianità di servizio (media anni)	21,33	20,69	18,60	3,09

tabella 18

Con decorrenza 1° gennaio 2012 si è avuto il passaggio a ruolo di 11 dipendenti, tramite superamento dell'istituto del distacco dalla società Toscana Energia Green S.p.A..

Nuovi inserimenti

	2012	2011	2010	Var. %
Nuovi inserimenti (n.)	11	10	30	10,00
% donne neo-assunte	36	0	20	n.d.
% laureati neo-assunti	36	0	10	n.d.

tabella 19

Turnover

	2012	2011	2010	Var. %
Turnover totale del personale	1,97	7,90	5,39	-75,06

tabella 20

Nota: Uscite totali sul personale a ruolo

Personale per provincia di residenza

(%)	2012	2011	2010	Var. %
Firenze	47,17	47,28	49,06	-0,23
Pisa	26,29	25,50	24,18	3,10
Pistoia	9,34	8,91	8,45	4,83
Prato	2,46	2,48	2,58	-0,81
Livorno	3,93	4,45	4,23	-11,69
Grosseto	1,47	1,48	1,88	-0,68
Arezzo	2,46	2,47	2,11	-0,40
Lucca	6,63	7,18	7,28	-7,66
Altro	0,25	0,25	0,23	0
TOTALE	100	100	100	0

tabella 21

Uscite del personale per tipologie

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Risoluzioni consensuali	4	9	12	-55,56
Dimissioni	1	3	5	-66,67
Cessazioni per mobilità	0	19	6	-100
Pensionamenti	0	0	0	n.d.
Licenziamenti	1	1	0	0
Cessione ramo d'azienda	2	0	0	n.d.
TOTALE	8	32	23	-75,00

tabella 22

Uscite del personale suddiviso per genere

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	7	25	23	-72,00
Donne	1	7	0	-85,71
TOTALE	8	32	23	-75,00

tabella 23

Uscite del personale suddiviso per età

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
< 30 anni	0	0	0	n.d.
31 - 40	0	0	4	n.d.
41 - 50	1	3	4	-66,67
> 50 anni	7	29	19	-75,86
TOTALE	8	32	27	-75,00

tabella 24

Uscite del personale suddiviso per provincia

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Firenze	2	15	13	-86,67
Pisa	2	9	1	-77,78
Pistoia	1	1	2	0
Prato	0	1	0	-100
Livorno	1	2	1	-50,00
Grosseto	0	1	6	-100
Arezzo	0	0	0	n.d.
Lucca	2	3	0	-33,33
Altro	0	0	0	n.d.
TOTALE	8	32	23	-75,00

tabella 25

Uscite del personale suddiviso per qualifica

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	0	0	3	n.d.
Quadri	0	1	2	-100
Impiegati	5	15	8	-66,67
Operai	3	16	10	-81,25
Operai apprendisti	0	0	0	n.d.
TOTALE	8	32	23	-75,00

tabella 26

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

(%)	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	100	100	n.d.	0
Donne	100	100	n.d.	0

tabella 27

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

Part-time

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	2	2	2	0
Donne	16	11	12	45,45
TOTALE	18	13	14	38,46

tabella 28

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 di servizi regolati in corso da evadere;
- Numero misuratori sostituiti;
- Numero infortuni.

Dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera

(%)	2012	2011	2010	Var. %
	24,57	24,75	n.d.	-0,73

tabella 29

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

A tutti i dipendenti di Toscana Energia S.p.A. 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 2012 l'impegno sulle tematiche di sostenibilità si è tradotto in obiettivi, societari e individuali, quali il numero dei misuratori sostituiti e i metri di tubazioni in ghisa grigia e il numero 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 COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

Anche nel 2012 Toscana Energia S.p.A. ha curato 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, in particolare nell'ambito del progetto formativo di sviluppo delle competenze manageriali.

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.

3.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

Programmi e processi per garantire la disponibilità di forza lavoro specializzata.

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.p.A. s'impegna a prevedere interventi formativi mirati sul singolo lavoratore.

Il Piano di formazione 2012, elaborato a partire dal Piano pluriennale della formazione, ha avuto come obiettivi primari la Sicurezza e la formazione tecnica, sia per l'Unità Distribuzione che per quelle di Staff.

Nel 2012 sono state realizzate complessivamente circa 7.900 ore di formazione (escluso l'affiancamento formativo per il personale con qualifica di apprendista di circa 17.300 ore), con una media di 19 ore di formazione per dipendente in forza. Non sono state organizzate iniziative formative non previste nel Piano formativo.

Nei casi di riconversione professionale, oltre alla formazione prevista, sono state numerose le ore di affiancamento formativo realizzate internamente.

La presenza dei partecipanti ai vari corsi è stata del 95,40%, dimostrando così l'impegno profuso nel perseguire con serietà e puntualità i vari programmi di formazione.

In materia di Sicurezza, in coerenza con quanto previsto dagli Accordi Stato-Regioni, è stato avviato un programma di informazione/formazione per le Società del Gruppo (Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A.) che si prevede di concludere nel corso del 2013. Sempre in materia di Sicurezza, con il mese di settembre è stata completata, con i corsi Antincendio e Primo Soccorso previsti per tutti gli operai, la formazione finanziata con il Bando Regione Toscana.

In materia di formazione tecnica specialistica, grande attenzione è data all'attività formativa dei 10 operai della Distribuzione assunti con contratto di Apprendistato Professionalizzante: nel 2012 sono state effettuate oltre 15.000 ore di formazione in affiancamento e circa 1.100 ore in aula. Si evidenzia che per l'erogazione della formazione esterna e obbligatoria ai 4 apprendisti appartenenti alla Unità Operativa Ovest è stato assegnato dalla Provincia di Pisa un voucher a copertura del costo di 120 ore ciascuno.

È stato effettuato un percorso di rafforzamento delle competenze manageriali rivolto ai Responsabili con particolare focus al personale Dirigente con l'obiettivo di favorire l'integrazione orizzontale e verticale al fine di rendere più omogeneo lo stile di management.

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

Ore di formazione per tipologia

(ore)	2012	2011	2010	Var. %
Qualità, ambiente e sicurezza	3.362	2.034	2.243	65,29
Amministrativa	114	16	351	612,50
Approvvigionamenti	71	274	42	-74,09
Informatica	1.158	2.218	3.214	-47,79
Manageriale	1.204	232	21	418,97
Personale	173	276	196	-37,32
Comunicazione	120	16	16	650,00
Tecnica/specialistica	19.002	5.885	2.047	222,90
TOTALE	25.204	10.951	8.130	130,16

tabella 30

Ore medie di formazione per qualifica

(ore)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	104,30	21,83	13,60	377,78
Quadri	48,28	24,17	24,60	99,75
Impiegati	18,66	24,22	20,60	-22,96
Operai	15,60	23,73	18,50	-34,26
Operai apprendisti	1.722,95	128,5	0	1.240,82

tabella 31

Ore di formazione del personale per qualifica

(ore)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	626	131	95	377,86
Quadri	829	411	418	101,70
Impiegati	3.952	5.160	4.340	-23,41
Operai	2.569	3.964	3.278	-35,19
Operai apprendisti	17.228	1.285	0	1.240,74
TOTALE	25.204	10.951	8.131	130,16

tabella 32

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

	2012	2011	2010	Var. %
Ore di formazione medie per dipendente	61,53	26,51	19,30	132,10
Costi per la formazione (€)	115.695	140.657	63.407	-17,75

tabella 33

Nota:

- le ore di formazione medie sono state calcolate dividendo il numero totale delle ore di formazione per la forza media n. 409,67 (somma della media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento/12 mesi)
- 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

	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	70,43	26,40	n.d.	166,78
Donne	21,31	30,23	n.d.	-29,51

tabella 34

Nota: nuovo indicatore GRI del 2011

A seguito dell'aggiornamento del Modello 231, nel corso del 2012, sono stati organizzati dei momenti formativi dedicati ai responsabili di un'unità con la consegna di una nuova dispensa. L'attività proseguirà nel 2013 e sarà rivolta a tutto il personale per informarlo sull'aggiornamento del Modello.

Formazione ambientale

	2012	2011	2010	Var. %
Formazione ambientale (ore)	159	94	400	69,15
Numero risorse impegnate in attività formative sull'ambiente	27	20	25	35,00
% di lavoratori formati su tematiche ambientali	6,6	5,0	5,9	31,80

tabella 35

3.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Nel corso dell'anno 2012 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente:

- 1) i sopralluoghi nei cantieri e nelle sedi e conseguente analisi delle anomalie;
- 2) l'emissione e la revisione dei seguenti documenti:
 - Modalità operative rischi particolari 001 - Lavori in ambienti confinati
 - Modalità operative rischi particolari 006 - Agenti chimici pericolosi
 - Modalità operative rischi particolari 008 - Regolamento C.L.P. (Classification, Labelling and Packaging of substance and mixtures);
 - Quaderni della sicurezza 002 - Tipologie dei dispositivi di protezione individuale e loro impiego;
- 3) la promozione e la divulgazione del "Trofeo Sicurezza": analisi e la raccolta dei dati;
- 4) la formazione del personale eseguita ai sensi degli "Accordi Stato-Regioni" n. 220 e n. 221 del 21/11/2011 generale e specifica sui "Lavori in ambienti confinati", "Messa fuori esercizio condotta gas" e per i nuovi assunti anche sui "Lavori in altezza" e "Impianti e apparecchiature elettriche". L'11,5% delle ore di formazione complessiva hanno riguardato la sicurezza;
- 5) gli incontri con gli assistenti per la sensibilizzazione alle problematiche di cantiere;
- 6) l'addestramento degli addetti di emergenza in riferimento ai nuovi piani di emergenza emessi;
- 7) il monitoraggio e l'analisi degli infortuni.

Sono state, inoltre, nuovamente effettuate e nuovamente recepite all'interno della nuova revisione del documento di valutazione rischi le valutazioni rischio chimico e movimentazione manuale dei carichi. Sono stati inoltre rimesi i piani di emergenza delle sedi di Pisa, di Pistoia e di Empoli.

Nel 2012 sono stati effettuati due incontri con le ditte appaltatrici, soprattutto con quelle imprese impegnate nei cantieri stradali, dove si è posto l'accento ad una maggiore attenzione alla problematica della sicurezza e salute dei lavoratori e al rispetto delle norme e dei contratti d'appalto che riportano obblighi in materia e sanzioni nei confronti delle imprese inadempienti.

Con il mese di settembre è stata completata, con i corsi Antincendio e Primo Soccorso previsti per tutti gli operai, la formazione finanziata con il Bando regionale sulla sicurezza della Regione Toscana.

In merito agli Accordi Stato-Regioni in materia di Sicurezza, è stato avviato un programma di informazione/formazione per le Società del Gruppo (Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A.) che si concluderà nel corso del 2013.

Formazione per la sicurezza

	2011	2010	2009	Var. %
Ore di formazione salute e sicurezza	2.916	1.537	1.800	89,66
Numero risorse impegnate	304	175	172	73,71
Percentuale di lavoratori formati	74	42	41	76,19

tabella 36

La forza media viene elaborata facendo la somma della media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento diviso 12.

L'andamento degli infortuni di Toscana Energia S.p.A. è peggiorato rispetto al 2011. Il 50% è riferito ad infortuni sul lavoro ed il 50% ad infortuni in itinere. Degli infortuni complessivi il 50% è di tipo stradale (prevalentemente di carattere passivo). Al fine di ridurre a zero il numero degli infortuni l'azienda ha pianificato:

- 1) corsi di guida sicura (con inizio dal 2013) per tutti i dipendenti aziendali;
- 2) incontri sistematici con gli assistenti per discutere le problematiche di cantiere e le varie criticità al fine di ridurre e prevenire gli infortuni;
- 3) formazione ed informazione sulle "Modalità operative rischi particolari" e sui "Quaderni della sicurezza".

Anche per l'anno 2013 verrà proposto il Trofeo Sicurezza.

Trofeo Sicurezza

Nel 2012 la Società ha istituito un trofeo tra i dipendenti per rendere ancora più coinvolgente il processo di sensibilizzazione e promozione delle migliori condizioni di sicurezza. Il raggiungimento dell'obiettivo è misurato attraverso il miglioramento dell'andamento degli indici infortunistici. L'iniziativa ha visto la partecipazione di tutte le unità della Società suddivise in gruppi omogenei ed ha premiato il primo dei gruppi che ha ottenuto il miglior punteggio in ciascuno dei due circuiti, denominati "circuiti operativo" e "circuiti staff". All'assegnazione del premio Trofeo Sicurezza hanno contribuito, oltre alla riduzione del numero degli incidenti sul lavoro, le Proposte Migliorative e la denuncia dei Near Miss (quasi incidenti), la cui formalizzazione e analisi è volta a migliorare il sistema di gestione. Per la gestione del Trofeo è stata costituita una "Commissione di valutazione" con il compito di valutare le "proposte di miglioramento" ed i "near miss", di coordinare la raccolta dei dati, di analizzare/approvare i dati di competenza, nonché di formulare proposte circa le azioni da mettere in atto per migliorare le attività operative.

Infortuni

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Infortuni Uomini	6	4	4	50,00
Infortuni Donne	0	0	0	n.d.
Infortuni Totali	6	4	4	50,00
Ore Lavorate (ordinarie e straordinario)	663.808	679.425	681.893	-2,30
Numero di infortuni (esclusi quelli in itinere)	6	4	4	50,00
Giornate di assenza totali	144	107	132	34,58
Indice di frequenza infortuni (n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate)	9,04	5,89	5,87	53,48
Indice di gravità infortuni (gg. di assenza totali x 1.000/ore lavorate)	0,22	0,16	0,19	37,50
Indice di durata (gg. di assenza/n. di infortuni)	24,00	19,25	22,50	24,68
Infortuni in itinere	6	2	2	200,00
Segnalazione di mancati infortuni (near miss)	7	7	10	0

tabella 37

Nota: Le ore lavorate sono espresse al netto delle ore lavorate dai dirigenti, il totale lordo è di 677.948 ore.

Obiettivi Sicurezza

Obiettivo	Azione	U.m.	Obiettivi 2012	Traguardo 2012	Obiettivi 2013
Formazione "Lavori in luoghi confinati"	Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari	Numero dipendenti coinvolti	10	25	-
Formazione "Lavori in altezza" "Messa fuori esercizio condotta gas"	Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari	Numero dipendenti coinvolti	40	25	-
Formazione "Quaderni della sicurezza" "Cantieri stradali e segnaletica"	Formare i dipendenti individuati sui Quaderni della sicurezza	Numero dipendenti coinvolti	60	-	66
Formazione "Sostanze chimiche"	Formare i dipendenti individuati sulle Modalità Operative Rischi Particolari	Numero dipendenti coinvolti	40	10	22
Formazione "Movimentazione manuale dei carichi"	Formare i dipendenti sui rischi derivanti dalla Movimentazione Manuale dei Carichi	Numero dipendenti coinvolti	-	-	15
Prevenzione sicurezza nelle lavorazioni in gas	Acquisto di attrezzatura "introbag" e addestramento all'utilizzo	Numero di attrezzature acquisite. Numero dipendenti addestrati	4	1	-
			20	10	-
Prevenzione incidenti stradali	Sostituzione pneumatici su auto di servizio operativi con pneumatici "quattro stagioni"	Numero di auto con pneumatici "quattro stagioni"	20	17	-
Prevenzione incidenti stradali	Corsi guida sicura - parte teorica e pratica da svilupparsi da Giugno 2013 fino a Giugno 2015	Numero dipendenti coinvolti	-	-	100

tabella 38

Costi per salute e sicurezza

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Acquisto DPI	74,6	31,8	27,8	134,59
Adeguamento ambienti lavoro	61,9	40,7	24,2	52,09
Manutenzione e acquisto attrezzature	92,1	140,0	117,2	-34,21
Spese per prestazioni sanitarie	24,5	20,4	20,2	20,10
Trofeo sicurezza	6	n.d.	n.d.	n.d.
TOTALE	259,1	232,9	189,4	11,25

tabella 39

La sorveglianza sanitaria è stata svolta dai medici competenti nel rispetto del protocollo sanitario e sulla base delle attività previste dal documento di valutazione dei rischi.

Sono state effettuate 340 visite periodiche.

Nel 2012 non è stata emessa alcuna nuova malattia professionale e non ci sono state nuove prescrizioni per alcun dipendente.

Sorveglianza sanitaria

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Numero di dipendenti sottoposti ad accertamenti sanitari	340	224	262	51,79
Numero di vaccinazioni antinfluenzali	42	46	40	-8,70

tabella 40

3.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

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

Rappresentanze lavoratori

	2012	2011	2010	Var. %
Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale	62	63	66	-1,59
Incontri tra Società e organizzazioni sindacali (n.)	16	16	12	0
Ore di sciopero su vertenze nazionali	48	63	36	-23,81
Numero di contenziosi con i lavoratori	0	0	0	n.d.

tabella 41

Di seguito sono elencati gli accordi sindacali siglati nel corso del 2012:

1) In data 3 gennaio 2012, a conclusione del processo di confronto tra Azienda e Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU), si è arrivati alla sigla di un Accordo Quadro con cui si è concordato un nuovo mix di attività interne e attività esternalizzate, prevedendo, tra l'altro, l'inserimento tra le attività tipiche dell'operaio senior di distribuzione dell'attività di coordinamento e controllo delle lavorazioni esternalizzate. Nel medesimo Accordo l'Azienda ha programmato un ricorso a lavoro straordinario per un totale di circa 2.300 ore, in relazione agli investimenti previsti per il biennio 2012 e 2013; infine è stato concordato l'incremento del valore facciale dei buoni pasto.

2) In data 3 gennaio 2012 le parti hanno siglato un Accordo relativo alla turnazione e alle fasi del processo di gestione delle chiamate di Pronto Intervento del Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione.

3) In attuazione dell'art. 33 comma 12 della L. 183/2011, in data 5 gennaio 2012 Toscana Energia S.p.A. 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 in connessione a incrementi di produttività, qualità, redditività, innovazione efficienza organizzativa in relazione a risultati riferibili all'andamento economico o agli utili di impresa, già introdotta con Legge n. 93 del 2008 e più volte prorogata.

4) In data 7 maggio 2012 è stato siglato l'Accordo relativo alla consuntivazione degli obiettivi di risultato previsti per l'anno 2011, evidenziando gli importi da corrispondere ai lavoratori.

5) In data 23 luglio 2012 è stato sottoscritto un Accordo ad integrazione di quanto previsto con l'accordo del 5 gennaio 2012 in tema di defiscalizzazione: in considerazione della riduzione dei limiti di riferimento per l'importo massimo assoggettabile ad imposta sostitutiva, nonché del limite massimo di reddito annuo rispetto a quanto previsto nel 2011, si è previsto di individuare un percorso di compensazione rateizzata delle maggiori agevolazioni fiscali concesse ai lavoratori.

6) In data 21 settembre 2012 si è sottoscritto l'Accordo in tema di solidarietà verso le popolazioni colpite dal sisma verificatosi in Emilia Romagna.

7) In data 26 ottobre 2012 è stato siglato con la RSU l'Accordo con cui sono stati definiti i parametri di redditività di Gruppo e di Società e i parametri di produttività relativi all'anno 2012, tra i quali è stato inserito l'obiettivo relativo alla riduzione del numero di infortuni.

8) In data 20 dicembre 2012, si è sottoscritto l'Accordo Quadro con cui l'Azienda ha illustrato alla RSU il nuovo modello organizzativo del processo di business così come definito dal progetto per la standardizzazione del processo di Distribuzione.

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 S.p.A. è gradualmente aumentato passando dalle 34 del 2007 alle 69 del 31 dicembre 2012.

I clienti primari di Toscana Energia S.p.A. sono tuttavia i comuni, indicati come "Mercato", che, con procedure ad evidenza pubblica, hanno affidato la gestione del pubblico servizio di distribuzione del gas a mezzo reti canalizzate.

Nella sua qualità di gestore di servizio pubblico, la Società è soggetta all'obbligo di garantire la sicurezza e l'accessibilità del servizio e la sua estensione, in presenza di determinate necessità e presupposti.

Nell'anno 2012 non si sono registrate variazioni di rilievo rispetto al perimetro dei mercati.

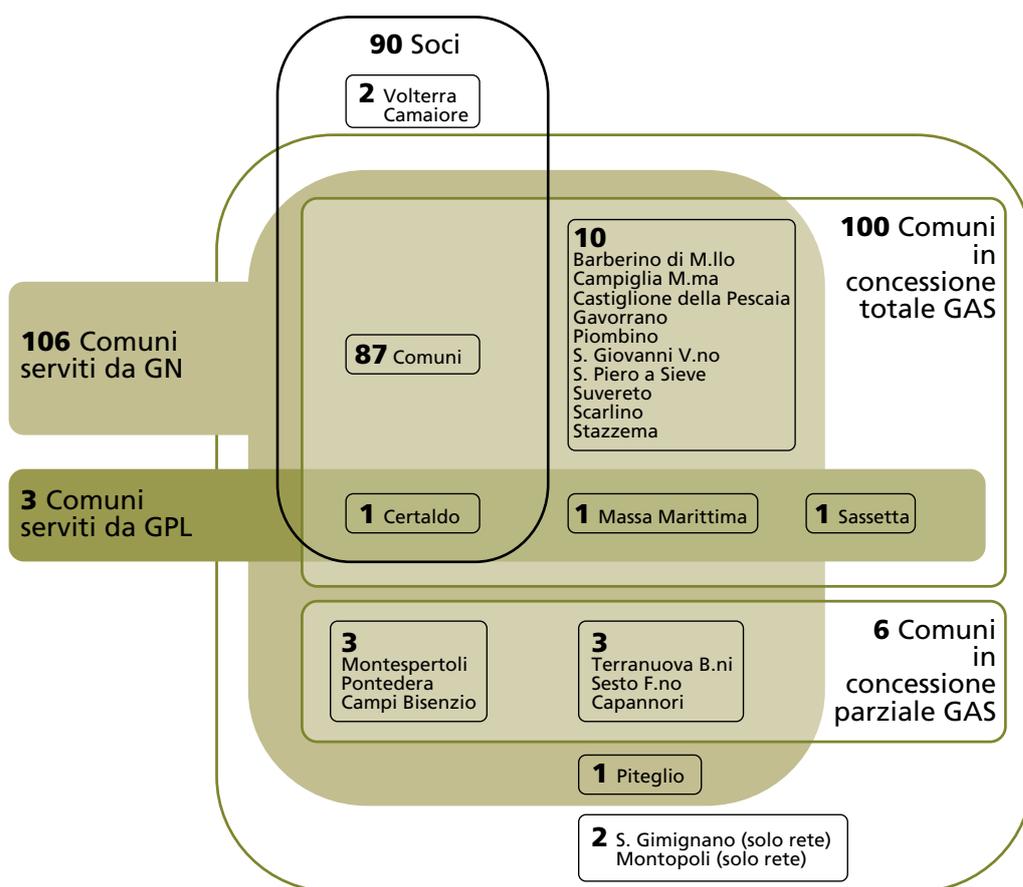


tabella 42

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
Calcinaia	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 43

Nel corso del 2012, 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 2012 con i corrispondenti dell'anno precedente possiamo notare:

- una riduzione del 10,7% delle richieste di preventivo per lavori semplici (piccoli allacciamenti e modifiche);
- una riduzione del 12,7% dei lavori realizzati;
- una riduzione dei contatori attivati (nuove installazioni) pari al 16%, al quale si aggiunge un incremento dei contatori disattivati pari al 9,8%;
- un saldo negativo tra contatori esistenti, disattivati e attivati, di circa 1.239 unità, al netto di chiusure per morosità.

Tale tendenza, presente in tutto il territorio gestito da Toscana Energia S.p.A., 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 84 km di nuova tubazione stradale, sono stati costruiti 6.874 nuovi punti gas (-16% rispetto al 2011) e sono stati collocati e attivati 7.211 nuovi misuratori (-16% rispetto al 2011). Tra gli interventi più rappresentativi dell'attività d'estensione rete, realizzati nel corso dell'anno, si segnalano gli estendimenti nei Comuni di San Marcello, Lamporecchio, Pescia, Vaglia, San Casciano Val di Pesa, San Giuliano Terme, Pisa, Piombino, Massarosa e Massa Marittima.

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, 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, Empoli, Ponsacco e Firenze.

Nel corso del 2012 sono stati sostituiti complessivamente circa 30,3 km di tubazione stradale (+35% rispetto al 2011), inoltre sono stati sostituiti 30.119 misuratori (-23% rispetto al 2011). Questi dati testimoniano il notevole impegno che la Società ha sostenuto nel 2012 per il rinnovamento delle reti e degli impianti gestiti; il dato dei contatori sostituiti è in linea con i risultati

raggiunti negli anni scorsi, e ad oggi tale attività 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 per l'adeguamento del parco contatori di grosso calibro alle richieste dettate dall'Aeeg con la Del. 155/08 (Direttiva per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas, caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di tele lettura e telegestione, per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale); detto impegno ha portato alla trasformazione, nel 2012, di 791 contatori da tradizionali a contatori dotati di correzione automatica della portata alla temperatura ed alla pressione di fornitura e di tele lettura a distanza dei consumi. Sono stati adeguati il 99,5% dei contatori con calibro maggiore di G40 (portata nominale 40 m³/h) e l'85% del totale dei contatori con calibro maggiore di G16 (portata nominale 16 m³/h).

La gestione del sistema distributivo, richiede un attento monitoraggio delle condizioni di svolgimento del servizio e costanti interventi di manutenzione per garantire nel tempo condizioni di sicurezza ed efficienza nel rispetto delle normative del settore.

Per salvaguardare le tubazioni metalliche dal fenomeno della corrosione si utilizzano alcune tecniche che consistono, da un lato, nel rivestire le condotte con materiali isolanti come ad esempio il polietilene, dall'altro, nel far circolare nel terreno corrente continua tra un alimentatore elettrico collegato a un dispersore e la struttura metallica da proteggere (cosiddetta "protezione catodica").

Nel 2012 sono state portate a termine 1.049 (-1,4% rispetto al 2011) misure in continuo in punti indicativi della rete gas d'acciaio e 869 (+3,4% rispetto al 2011) misure effettuate con operatore per verificare la sussistenza dei corretti parametri di gestione elettrica della rete.

Da rilevare, l'impegno profuso, parallelamente al rinnovamento della rete, nella bonifica dei tratti di rete non adeguatamente protetti mediante attivazione d'impianti di protezione catodica ed opportuni interventi di sezionamento elettrico della rete stessa. Quest'attività ha comportato nel 2012 la bonifica di circa 15,5 km di rete di acciaio.

Evoluzione della rete gas

	2012	2011	2010	Var. %
Punti gas - PdR (Punti di riconsegna) (n.)	789.568	782.694	774.467	0,88
Misuratori gas (n.)	761.540	754.741	746.701	0,90
Misuratori attivi (n.)	705.033	702.015	698.146	0,43
Sostituzioni contatori (n.)	30.119	39.276	67.668	-23,31
Vettoriamento gas (milioni di mc)	1.070	1.066	1.163	0,38
Lunghezza Rete gas (Km)	7.022	6.938	6.894	1,21

tabella 44

Nota:

- I punti di riconsegna sono al confine tra la rete di Toscana Energia S.p.A. e l'impianto interno di competenza del cliente finale.
- Il valore relativo alla lunghezza rete gas esposto nel Bilancio di Sostenibilità 2011 è stato aggiornato in Km 6.938 a seguito di un riconteggio successivo alla compilazione del documento.

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	2012			2011			2010		
		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%	88	2	97,7	109	5	95,4	127	2	98,4
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi	90%	194	189	2,6	280	264	5,7	289	128	55,7
% minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto di verifica	90%	174	-	100	261	-	100	181	2	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%	859	26	97,0	591	18	97,0	410	6	98,5

tabella 45

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. 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 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 2010-2012.

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, a 1.709 nel 2011 e a 2.171 nel 2012; importante segnalare che il numero totale delle prestazioni analizzate è passato da circa 45.000 a circa 620.000 a causa delle variazioni introdotte dall'Autorità, in particolare su quella relativa al tempo di raccolta della misura. Questa modifica ha generato anche un numero di indennizzi superiore rispetto agli esercizi precedenti, nel 2011 il numero di indennizzi era di 1.754 e quest'anno è di 2.189.

Standard specifici AeeG

Indicatore per livelli specifici	Unità di misura	Rif. Authority	2012				2011				2010			
			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	5,9	5.562	44	99,2	5,4	6.227	84	98,7	4,91	6.869	33	99,5
Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici	N. giorni lavorativi	10 fino a G25 15 da G40	5,7	4.316	138	96,8	5,3	4.923	226	95,4	6,03	5.157	167	96,8
Tempo massimo di preventivazione lavori complessi	N. giorni lavorativi	40	6,4	127	-	100,0	6,2	127	3	97,6	5,82	173	-	100,0
Tempo massimo di attivazione della fornitura	N. giorni lavorativi	10 fino a G25 15 da G40	3,1	18.622	50	99,7	3	19.532	193	99,0	3,35	19.504	138	99,3
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	N. giorni lavorativi	5 fino a G25 7 da G40	2,5	12.663	12	99,9	2,3	11.544	69	99,4	2,35	10.972	169	98,5
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	N. giorni feriali	2	1,1	3.300	11	99,7	1,1	2.900	32	98,9	1,16	1.056	16	98,5
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a interruzione per dispersione	N. giorni feriali	3	1,1	971	2	99,8	0,7	813	4	99,5	0,12	758	-	100,0
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	N. giorni lavorativi	10	3	1	-	100,0	2,2	6	-	100,0	2,5			
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	N. giorni lavorativi			525.508	1.714	99,7		583.135	850	99,9				
Fascia di puntualità per appuntamenti	N. ore	2	2	52.561	190	99,6	2	52.277	241	99,5	2	51.860	222	99,6
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	N. giorni lavorativi	10	2,7	336	4	98,8	4,2	333	5	98,5	1,9	49	-	100,0
Altri dati tecnici richiesti dal venditore	N. giorni lavorativi	15	3,4	489	6	98,8	4,5	369	2	99,5	3,8	64	1	98,4
TOTALE				624.456	2.171			682.186	1.709			96.462	746	

tabella 46

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

Nell'anno 2012 sono state eseguite 636 prove strumentali d'odorizzazione di cui 612 su reti odorizzate con THT e 24 su reti odorizzate con TBM nei punti significativi della rete.

Durante il 2012 sono stati installati 5 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.

Odorizzante

(kg)	2012	2011	2010	Var. %
Quantità odorizzante consumata	54.981	n.d.	n.d.	n.d.

tabella 47

Nota: nuovo indicatore

Fra le iniziative d'efficientamento della rete, inoltre, va segnalata l'installazione di sistemi di Regolazione automatica flussi (RAF) di gas sui gruppi di riduzione finale (GRF) degli impianti di riduzione della rete di Firenze.

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

- il telecontrollo e telecomando degli impianti;
- la riduzione del rumore;
- la riduzione delle emissioni;
- il monitoraggio funzionale e l'incremento della capacità erogativa d'impianto (gestione dei picchi).

Nel 2012 il sistema RAF è stato installato su 5 impianti.

Fra le iniziative per la riduzione del rumore sono state sostituite le tre linee di riduzione dell'impianto di prelievo riduzione e misura (IPRM) di Ugnano, questo ha permesso un abbattimento del rumore a parità di portata del 40%.

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 S.p.A. 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, soprattutto per le alte e medie pressioni, dove il rischio è maggiore, è superiore rispetto ai livelli richiesti dall'Authority. Nel corso del 2012 sono stati ispezionati 1.313 km di rete in alta pressione (AP) e in media pressione (MP), pari a circa il 46% del totale e 1.420 km di rete in basse pressioni (BP), pari a circa il 35% del totale.

Attività ispettiva e tempo di intervento

	2012	2011	2010	Var. %
Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta a ispezione	45,94	46,11	47,00	-0,37
Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta a ispezione	34,90	43,90	39,00	-20,50
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	97,22	98,00	98,00	-0,80
Percentuale chiamate tempo risposta entro 120 sec. ^(*)	96,82	n.d.	n.d.	n.d.

tabella 48

Nota: (*) nuovo indicatore

Nel 2012 sono state portate a termine 1.049 misure in continuo in punti significativi della rete gas d'acciaio e 869 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. Ricordiamo che il livello di riferimento previsto nella Delibera 120/08 dell'Aeeg, in termini di numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è 0,1.

Dispersione di gas localizzate

	2012	2011	2010	Var. %
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete stradale ispezionata	0,02	0,02	0,03	0
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,09	0,09	0,09	0

tabella 49

Per migliorare la sicurezza e limitare le dispersioni di gas, Toscana Energia S.p.A. procederà 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.

Sostituzione ghisa grigia

(m)	2012	2011	2010	Var. %
Rete in ghisa grigia residui (non sostituiti o risanati)	37.278	55.639	73.392	-33,00
Lunghezza residua massima della rete in ghisa ammessa dall'Aeeg	44.721	74.406	74.406	-39,90

tabella 50

La consistenza al 31/12/2003 delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo (149.071 metri) costituisce il valore di riferimento per gli obblighi imposti a Toscana Energia S.p.A. 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 completa 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 31/12/2012.

Acciaio non protetto

(m)	2012	2011	2010	Var. %
Rete in acciaio non protetta residui (non sostituiti o risanati)	199.987	253.624	258.015	-21,15
Lunghezza residua massima della rete in acciaio non protetta ammessa dall'Aeeg	546.872	546.872	546.872	0

tabella 51

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 2012 sono stati messi in protezione circa 53.637 metri di tubazione.

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

Nel corso del 2012, nell'ambito di un rinnovamento tecnologico dei sistemi di comunicazione, sono stati assegnati nuovi vettori di trasmissione agli impianti di telecontrollo dell'area

del Mugello di tipo ADSL, affiancati da nuovi sistemi di backup GPRS per gli impianti di prelievo, riduzione e misura. Questo per garantire la trasmissione dati in caso di anomalie di funzionamento sul primo sistema trasmissivo e avere un efficiente servizio di monitoraggio costante 24 ore su 24.

Il Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione nel corso del 2012, oltre ad aver garantito il monitoraggio continuo dell'erogazione del gas naturale per i 106 comuni serviti mediante i 70 Impianti di Prelievo, Riduzione e Misura, ha svolto importanti attività di rinnovamento a favore della sicurezza delle linee telefoniche assegnate ai numeri verdi. In particolare si sono attivate nuove configurazioni del servizio ricezione segnalazioni guasti e fughe secondo gli standard dei numeri speciali 113, 118. La realizzazione del servizio secondo gli standard delle reti dedicate al 118 ha comportato la modifica della struttura di rete a supporto del numero verde. Si è realizzato una doppia connessione alla rete Telecom installando due flussi ISDN a 30 canali presso la sede di Piazza Mattei. I due flussi ISDN sono attestati a due centrali Telecom separate geograficamente che garantiscono la costante intercambiabilità tra di esse in caso di anomalie. Si sono inoltre stipulati nuovi contratti di manutenzione.

Il numero di pronto intervento è 800 900202.

Gestione chiamate di Pronto Intervento

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Chiamate ricevute	64.634	58.709	53.554	10,09
Chiamate trattate	27.293	24.998	24.005	9,18
Chiamate eseguite	12.825	10.754	12.531	19,26

tabella 52

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 comprendono le "eseguite" che danno seguito ad 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 S.p.A. si è dotata di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste d'informazioni relative i servizi di distribuzione del gas.

I canali di contatto previsti per questo scopo comprendono: posta ordinaria, fax, posta elettronica (verso la casella info@toscanaenergia.it, attraverso l'apposito modulo sul sito aziendale o attraverso la posta elettronica certificata all'indirizzo toscanaenergia@pec.it), 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.

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.

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.

Dal 2012 sono state eliminate dal computo delle richieste/reclami le cosiddette richieste di accesso agli atti, che seguono un iter diverso e devono essere evase entro 30 giorni solari come stabilito nella L.241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

Il dato relativo al numero complessivo di reclami/richieste di informazioni deve pertanto essere valutato considerando l'assenza delle suddette richieste che, nel 2012, sono state superiori a 300.

I reclami

	2012	2011	2010	Var. %
Numero reclami generali ricevuti	1.109	1.294	1.049	-14,30
Numero reclami trattati	1.109	1.294	1.049	-14,30
Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi)	10,11	9,41	10,03	7,44
Numero fuori standard	29	30	18	-3,33
Percentuale di rispetto (risposta al reclamo entro 30 gg)	97,38	97,68	98,28	-0,31
Numero reclami ricevuti ex delibera 120/08	859	591	410	45,35
Numero reclami trattati ex delibera 120/08	859	591	410	45,35
Numero fuori standard	26	18	6	44,44
Tempo medio effettivo di risposta (gg. lavorativi)	11,12	10,55	7,76	5,40
Percentuale di rispetto (risposta al reclamo entro 20 gg)	96,97	96,95	98,54	0,02
Numero richieste altri dati tecnici (delibera 200/08)	489	369	56	32,52
Tempo medio effettivo di risposta altri dati tecnici (gg lavorativi)	3,40	4,50	5,11	-24,44
Numero richieste letture (delibera 200/08)	336	333	26	0,90
Tempo medio effettivo di risposta dati tecnici letture (gg lavorativi)	2,7	4,2	2,9	-35,71

tabella 53

Le richieste di risarcimento danni

Per una migliore comprensione delle informazioni, occorre distinguere tra le richieste avanzate direttamente a Toscana Energia S.p.A. e le richieste che, per quanto giungano alla Società 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 2012 e le sole richieste per cui Toscana Energia S.p.A., 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 S.p.A. 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. Riguardo a cause di risarcimento è necessario segnalare che nell'aprile 2012 è stata emessa sentenza di condanna per un ritardo nell'esecuzione di un allacciamento nei confronti di Toscana Energia S.p.A. al risarcimento di € 4.450 oltre a parte delle spese legali per circa € 3.000; inoltre nel marzo 2012 è stata emessa sentenza di accoglimento parziale per danni alla propria abitazione a seguito di lavori di riparazione fuga gas con condanna di Toscana Energia S.p.A. al pagamento di euro 8.500 per risarcimento danni oltre alle spese legali per circa euro 8.000.

Si precisa che nel 2012 risultavano pendenti 33 cause promosse per risarcimento danni da clienti finali di cui 13 gestite dalle Assicurazioni.

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

Richieste di risarcimento e reclami				
	2012	2011	2010	Var. %
Numero richieste di risarcimento	0	0	2	n.d.
Risarcimenti corrisposti da Toscana Energia (€)	0	0	6.850	n.d.
Numero reclami sulla violazione della privacy	0	0	0	n.d.

tabella 54

Nel corso dell'anno 2012 non sono stati corrisposti risarcimenti relativi alla violazione della privacy.

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.

Nel terzo periodo di regolazione (2009-2012) l'Aeeg ha modificato la struttura tariffaria definendo componenti diverse per remunerare le singole attività di distribuzione, misura e commercializzazione del gas.

Sono state introdotte anche alcune importanti novità 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 di inflazione ed aumento della produttività imposto alle imprese.

Per garantire poi la copertura dei cosiddetti oneri generali di sistema, quali compensazione per i clienti economicamente disagiati, progetti per il risparmio energetico e lo sviluppo del-

le fonti rinnovabili, incentivi in materia di qualità e sicurezza nella distribuzione gas, l'Aeeg ha definito delle quote "addizionali" soggette ad aggiornamento trimestrale da parte della stessa Autorità.

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.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas aggiorna annualmente la tariffa (tariffa obbligatoria uguale per tutte le società di distribuzione operanti nell'Ambito) da applicare nei processi di fatturazione.

3.2.6 CONTENZIOSO

Nel corso del 2012 non sono state avviate nuove istruttorie da parte delle competenti Autorità.

Nel corso del 2011 erano state avviate due istruttorie: la prima presso l'Autorità Garante della Concorrenza e il Mercato (AGCM), la seconda presso l'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici (AVCP), in merito alle attività svolte da Toscana Energia S.p.A. e da Toscana Energia Green S.p.A. e agli affidamenti acquisiti dalle due società da parte di pubbliche amministrazioni.

Le procedure nascevano entrambe da una segnalazione di una ditta a seguito della partecipazione di Toscana Energia Green S.p.A. alla gara per l'affidamento del servizio energia bandita dal Comune di Pistoia. Parallelamente alle due istruttorie è stata adita l'Autorità giudiziaria amministrativa per richiedere l'annullamento dell'aggiudicazione a Toscana Energia Green S.p.A. della gara di servizio energia.

Le argomentazioni contro Toscana Energia Green S.p.A., 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".

Per quanto riguarda l'istruttoria innanzi all'AGCM, in data 20 novembre 2012 l'Autorità ha statuito la legittimità dell'operato di Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A. anche con riferimento al trasferimento dei contratti della pubblica illuminazione dall'una all'altra società.

L'istruttoria davanti all'AVCP sia per quanto riguarda Toscana Energia S.p.A. che Toscana Energia Green S.p.A. è ancora in corso e dovrebbe chiudersi a breve. In data 10 aprile si sono tenute dinanzi all'Autorità le audizioni delle due società per confermare le controdeduzioni già presentate per Toscana Energia S.p.A. a febbraio 2013 e per Toscana Energia Green S.p.A. a marzo 2013.

Con riferimento infine al giudizio amministrativo, il Tar in un primo momento ha statuito la legittimità della partecipazione alla gara da parte di Toscana Energia Green S.p.A., decisione contro la quale una società ha presentato appello al Consiglio di Stato. Tuttavia a febbraio 2013 il Consiglio di Stato ha ribaltato la sentenza di primo grado accogliendo l'appello presentato dalla Siram e statuendo quindi l'illegittimità della partecipazione di Toscana Energia Green S.p.A. alla gara indetta dal Comune di Pistoia.

Al 31 dicembre 2012 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.

Affidamento distribuzione gas Comune di Prato

L'aggiudicazione del servizio di distribuzione del gas dal Comune di Prato a Toscana Energia, avvenuta il 19/07/2012, è stata impugnata con ricorso al Tar della Toscana da parte di Estra e di alcuni Comuni ricompresi nell'ambito territoriale di Prato e nell'ottobre 2012 il Tar ha sospeso la gara e l'aggiudicazione nell'attesa di definire il merito a breve.

Successivamente, a marzo 2013, considerata la pendenza della causa connessa in Consiglio di Stato, riguardante la legittimità dell'indizione della gara da parte del Comune di Prato, lo stesso Tar ha sospeso il giudizio nell'attesa della definizione dell'appello presso il Consiglio di Stato, di cui si attende la decisione.

Contenzioso Toscana Energia/Comune di Follonica

In data 4 ottobre 2012 il lodo arbitrale, in accoglimento della domanda presentata da Toscana Energia, ha condannato il Comune di Follonica al pagamento di una somma come contributo degli utenti per gli allacciamenti alla rete del gas e per gli investimenti effettuati dal 31/03/2009 al 31/03/2010. D'altra parte ha condannato Toscana Energia S.p.A. al pagamento a favore del Comune di Follonica di una somma inferiore a titolo di canone per la concessione del servizio.

Avverso il lodo arbitrale il Comune di Follonica ha presentato appello alla Corte di Appello di Firenze, chiedendone anche la sospensione dell'efficacia e Toscana Energia S.p.A. ha fatto lo stesso contro la condanna al pagamento della somma a titolo di canone di concessione.

Si è pertanto in attesa della decisione della Corte di Appello di Firenze.

3.2.7 SANZIONI

Costi per multe e sanzioni

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Sanzioni fiscali	34,00	1,48	228,46	2.197,30
Altre	0	38,40	436,05	-100,00
Totale	34,00	39,88	664,51	-14,74

tabella 55

Le sanzioni dell'esercizio si riferiscono sostanzialmente a multe per infrazioni del codice della strada, il cui andamento risulta in aumento rispetto al 2011.

3.3 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

Completati i consueti incontri nel mese di novembre con le Pubbliche Amministrazioni possiamo dire di aver riscontrato un generale giudizio positivo sulla società e verificato l'esigenza da parte delle amministrazioni locali di essere aggiornate sui temi legati alle gare sulla distribuzione del gas.

Come di consuetudine nel mese di novembre si è svolta l'iniziativa *Toscana Energia incontra i comuni*. Un viaggio che ha portato la Società in giro su tutto il territorio regionale per incontrare gli enti azionisti e concedenti ed interfacciarsi su vari temi, dalla distribuzione del gas alle fonti rinnovabili.

Dieci incontri, a cui hanno partecipato i vertici di Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A., che si sono svolti a Borgo S. Lorenzo, Pontassieve, Pistoia, Empoli, Pian di Scò, Greve in Chianti, S. Giuliano Terme, S. Miniato.

Un momento di confronto con sindaci, assessori, dirigenti e tecnici per informare, illustrare le strategie aziendali, rafforzare il rapporto con il territorio in cui Toscana Energia S.p.A. opera e che oggi conta oltre 100 comuni. Il momento per quest'iniziativa, giunta alla seconda edizione, non è casuale: il mercato energetico italiano è, infatti alla vigilia di un'importante svolta. Il prossimo appuntamento che interesserà il settore è dietro l'angolo: prenderanno il via a breve le gare per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas. Diventa cruciale affinare e potenziare il patrimonio di conoscenze degli amministratori locali. È anche attraverso questa iniziativa che l'azienda realizza una delle sue mission: essere al fianco delle pubbliche amministrazioni che si trovano di fronte a scelte importanti nel settore energetico, mettendo a disposizione di tecnici e amministratori la propria esperienza e gli strumenti per compiere le scelte migliori per i territori che gestiscono.

Questa abitudine di essere al fianco delle pubbliche amministrazioni durante un viaggio tutto toscano ha un duplice obiettivo: ascoltare e proporre. Gli incontri sono stati strutturati in modo da dare spazio alle esigenze dei comuni legate al nostro settore, ma sono anche pensati per consentire una presentazione del cammino che l'azienda sta percorrendo.

I dieci appuntamenti sono stati anche un'occasione per illustrare le nuove regole della Società in tema di sponsorizzazione, ricordando i termini da rispettare per la presentazione delle richieste, e per presentare le novità applicate da Toscana Energia Green S.p.A. nell'offerta dei servizi energetici, come l'adozione del project financing o finanza di progetto.

L'iniziativa si è rivelata un importante momento di confronto grazie soprattutto alla forte partecipazione, in netta crescita rispetto allo scorso anno:

- 75 comuni presenti (70,75%) rispetto ai 47 dello scorso anno (45,63%),
- 40 sindaci presenti (37,74%) rispetto ai 21 del 2011 (20,39%).

È proseguita la pubblicazione di *Toscana Energia box*, la rivista aziendale che affronta i temi dell'energia, dell'ambiente, dell'economia, dell'arte e del territorio. Rivolta al mondo economico toscano, alle istituzioni regionali e provinciali, a tutti i comuni della Toscana e a tutti i dipendenti della società e di Toscana Energia Green S.p.A., la rivista è uscita a luglio e a dicembre rispettivamente con il numero 2 e 3.

In ogni numero, all'interno della sezione "Terza pagina" viene dedicato uno spazio a raccontare un angolo della Toscana attraverso la storia, l'arte, la natura e il gusto di un nostro comune in collaborazione con le amministrazioni comunali; nel 2012 è stata la volta di Barga e Uzzano.

3.4 LA COLLETTIVITÀ

3.4.1 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

La Società è stata invitata a partecipare ad una serie di seminari promossi dalla Camera di Commercio di Firenze riservati agli studenti delle scuole superiori. Tra aprile e maggio il Presidente Becattini ha tenuto due lezioni sul tema *“Scopri il sistema del gas”*, una presso l'Istituto Giotto Ulivi di Borgo San Lorenzo e l'altra all'Istituto Ferraris Brunelleschi di Empoli. È stata realizzata la seconda edizione del progetto didattico e concorso *“Energia in Toscana”* riservato a 14 classi delle medie inferiori delle province di Firenze, Pisa, Pistoia, Lucca, Arezzo e Livorno. Gli alunni sono stati protagonisti di un ciclo di lezioni sull'energia, focalizzato sulla risorsa del gas metano, con il supporto del libro *Dentro l'energia - Il gas metano si racconta*, realizzato per Toscana Energia S.p.A. e scritto da Francesca Brunetti con illustrazioni di Libero Gozzini. L'iniziativa è terminata a giugno con il concorso di poesia *“Energia in Toscana”*. I primi tre classificati sono stati premiati dagli scrittori Enzo Fileno Carabba e Francesca Brunetti.

Per l'attività relativa ai prodotti editoriali è stata revisionata, nei testi, la brochure aziendale ed è stata curata la pubblicazione del nuovo Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e dei tre bilanci aziendali.

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 S.p.A. detiene un ruolo presso gli organi di governo come di seguito descritto:
Consiglio Direttivo: - Presidente di Toscana Energia S.p.A. dott. Lorenzo Becattini - Consigliere
Giunta Esecutiva: - Presidente di Toscana Energia S.p.A. dott. Lorenzo Becattini - Membro.

Toscana Energia S.p.A. 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 CISPEL TOSCANA** è l'Associazione Regionale delle imprese di servizio pubblico. Il Presidente di Toscana Energia S.p.A. dott. Lorenzo Becattini è membro del Consiglio Direttivo.

Cispel Confservizi Toscana partecipa al 50,298% Ti Forma, Agenzia Formativa partecipata da Toscana Energia S.p.A. con il 6,946% del pacchetto azionario.

L'Ing. Eduardo Di Benedetto, Amministratore Delegato di Toscana Energia, ne è Consigliere.

3) **CONFINDUSTRIA FIRENZE** è l'Associazione degli Industriali della Provincia di Firenze. Toscana Energia S.p.A., è rappresentata nella Giunta tramite la Presidenza della sezione Merceologica Energia affidata all'Ing. Eduardo Di Benedetto, Amministratore Delegato di Toscana Energia S.p.A.

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 S.p.A. detiene una posizione presso gli organi di

governo con la nomina quale membro del Consiglio Direttivo dell'Ing. Eduardo Di Benedetto, Amministratore Delegato di Toscana Energia.

5) **UNIONE INDUSTRIALI PISA** è l'Associazione degli Industriali della Provincia di Pisa. Toscana Energia, in qualità di socio unico della controllata Toscana Energia Green S.p.A., associata alla federazione, è rappresentata tramite la nomina di Vice Presidente dell'Associazione Aziende del terziario avanzato affidata all' Ing. Eduardo di Benedetto, Amministratore Delegato di Toscana Energia.

È proseguita l'attività a sostegno della cultura e della tradizione del territorio con varie sponsorizzazioni tra cui: il restauro della casa natale di Leonardo da Vinci ad Anchiano, la manifestazione di rievocazioni storiche e iniziative culturali del Giugno Pisano.

Toscana Energia S.p.A. anche quest'anno ha inoltre sostenuto vari eventi legati al mondo della musica: l'istituzione del premio *"Toscana Energia - Energia per la musica"*, dedicato a giovani artisti emergenti. Il premio è stato consegnato dal Presidente Becattini ad una mezzosoprano russa nel corso della manifestazione musicale Estate Regina che si è tenuta a Montecatini. È stato sponsorizzato il concerto di B.B. King a luglio durante il *"Pistoia Blues Festival"* e gli MTV TRL Awards, la settima edizione dell'evento dedicato alla musica pop che si è svolto a Firenze nel mese di maggio. È stato rinnovato il contributo al festival *"Musicastrada"*, una rassegna estiva che propone numerosi concerti di diverse tipologie musicali, dal pop al folk, dal blues al jazz, che si svolgono nelle piazze dei più importanti comuni della provincia di Pisa.

Grazie al supporto di Toscana Energia S.p.A. è potuta proseguire l'iniziativa *"All'improvviso Dante - 100 canti per Firenze"* che si è tenuta a maggio ed ha radunato più di mille lettori della Divina Commedia nel centro della città.

La Società ha partecipato ad alcuni eventi legati al settore delle rinnovabili: la seconda edizione *"Green City Energy"* Forum Internazionale sulle nuove energie per lo sviluppo delle smart city organizzato a luglio nella città di Pisa e *"Quanto Basta - Festival dell'economia ecologica"* che si è svolto nel mese di giugno a Piombino.

Per quanto riguarda le iniziative di *"corporate giving"* Toscana Energia S.p.A. ha mantenuto anche per quest'anno il sostegno ad Agata Smeralda per l'adozione a distanza di 15 bambini brasiliani.

L'attività di ufficio stampa ha visto la redazione complessiva durante l'anno di 46 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; in altre occasioni per trasmettere notizie prettamente legate alla società come i risultati di bilancio e la nomina del nuovo Consiglio d'Amministrazione. Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze svoltesi per la presentazione di manifestazioni di cui Toscana Energia S.p.A. era sponsor.

Il numero di accessi effettuati al sito-web ammonta a 52.948 visite totali, con 41.139 accessi unici e un totale di 166.549 pagine visitate.

Le sponsorizzazioni di Toscana Energia

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni vengono svolte nel rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico aziendale e del Modello 231. Attraverso l'attività di sponsorizzazione, Toscana Energia S.p.A., oltre a garantire un adeguato ritorno di immagi-

ne della società, interviene a sostegno di iniziative che rafforzano i legami e le relazioni con la comunità ed il territorio in cui opera.

I contributi, proposti dai comuni in cui la Società gestisce il servizio distribuzione gas, sono per lo più erogati a sostegno di iniziative legate alla valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e sociale. Qualora si presentino eventi straordinari vengono valutate ed eventualmente accolte richieste pervenute anche da altri enti (associazioni o altro). Per ciascun comune viene accettata di norma la sponsorizzazione di un solo evento all'anno.

Nella voce "Liberalità", invece, sono contenute le erogazioni destinate, tra l'altro, ad associazioni e a soggetti con un rilevante impegno nel sociale, quali la Fondazione Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, onlus per l'adozione a distanza, ecc..

Si precisa che, come stabilito nel proprio Codice Etico e ad eccezione di quanto previsto da normative specifiche, Toscana Energia S.p.A. 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

(€)	2012	2011	2010	Var. %
Sponsorizzazioni sportive	55.153	2.000	65.700	2.657,65
Sponsorizzazioni culturali	273.954	419.000	181.300	-34,62
Liberalità	109.280	58.580	78.300	86,55
TOTALE	438.387	479.580	325.300	-8,59

tabella 56

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 S.p.A. s'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. In tema di salute e sicurezza nei cantieri, si sono tenuti nell'anno 2012 due incontri, nel mese di maggio e di dicembre, 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 S.p.A. 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 del contenimento dei costi senza determinare sensibili incrementi sulla struttura dei costi fissi.

Sia il valore dell'ordinato che l'incidenza della fornitura sul fatturato non hanno subito variazioni rispetto all'anno precedente.

Toscana Energia S.p.A. ha disposto i pagamenti per le prestazioni assicurate dai propri fornitori, prevalentemente, nel consueto termine di 90 giorni.

Caratteristiche generali della gestione dei fornitori

	2012	2011	2010	Var. %
Ordinato (milioni €)	55,58	55,32	39,97	0,47
Incidenza della fornitura sul fatturato di Toscana Energia (%)	44,40	46,31	36,83	-4,12

tabella 57

Nota: calcolo in % del rapporto tra il totale acquisti e i ricavi della gestione caratteristica.

Il numero dei fornitori utilizzati nel corso dell'anno nella sua globalità è diminuito rispetto agli anni precedenti; nell'ambito dei lavori di rete si rileva invece un incremento dovuto all'ingresso di nuovi fornitori.

Numero di fornitori per categoria di fornitura

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Materiali e Prestazioni	399	422	426	-5,45
Lavori di rete	64	55	44	16,36
TOTALE	463	477	470	-2,94

tabella 58

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 2012

Provenienza territoriale (n.)	2012	2011	2010	Var. %
Firenze	31	27	49	14,81
Grosseto	0	3	1	-100,00
Pisa	9	10	18	-10,00
Prato	3	3	3	0,00
Pistoia	4	12	10	-66,67
Siena	0	0	0	n.d.
Livorno	1	0	5	n.d.
Lucca	4	4	2	0,00
Arezzo	2	4	2	-50,00
Massa e Carrara	0	0	1	n.d.
Extra - Toscana	21	25	27	-16,00
TOTALE	75	88	118	-14,77

tabella 59

Si rileva anche nell'anno 2012 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 68%.

La Società è dotata da anni di un proprio sistema di valutazione e qualificazione dei fornitori. Il numero di fornitori qualificati nel 2012 è pari a 62.

Spesa concentrata su fornitori locali suddivisi per provincia

(%)	2012	2011	2010	Var. %
Firenze	52,25	39,37	17,40	32,72
Grosseto	-	1,00	0,05	-100,00
Pisa	2,34	3,87	23,14	-39,53
Prato	0,22	0,89	0,38	-75,28
Pistoia	2,08	11,11	4,68	-81,28
Siena	-	-	-	n.d.
Livorno	0,11	-	4,56	n.d.
Lucca	2,76	2,52	1,21	9,52
Arezzo	8,68	14,64	4,64	-40,71
Massa e Carrara	-	-	0,01	n.d.
Extra - Toscana	31,56	26,6	43,93	18,65
TOTALE	100,00	100,00	100,00	0,00

tabella 60

Nota: percentuale di spesa concentrata su fornitori locali suddivisi per le principali aree territoriali.

3.5.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Gare, ordini e contratti

	2012	2011	2010	Var. %
Numero di bandi di gara	30	25	32	20,00
Numero partecipanti	345	144	215	139,58
Numero contratti stipulati	51	39	37	30,77
Numero ordini d'acquisto	-	2	2	-100

tabella 61

Nell'anno 2012 sono state indette numerose gare riguardanti l'attività di business della Società, riferite principalmente alla sostituzione della rete in ghisa e alle estensioni rete. Alcune gare si riferiscono invece a diverse attività inerenti la gestione degli immobili aziendali, quali i servizi di pulizia e la manutenzione edile.

3.5.4 VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Nell'ambito della valutazione delle prestazioni eseguite dai vari fornitori utilizzati, è stata comminata nell'anno 2012 la sospensione ad un fornitore per problematiche inerenti alla gestione dei cantieri e all'instaurarsi di un contenzioso.

Sono tuttora in essere 2 delle 3 sospensioni comminate nel 2010 a fornitori per attività di rete.

I dati di seguito forniti si riferiscono ai fornitori presenti nell'Albo fornitori qualificati alla fine dell'anno 2012. Il numero totale dei fornitori qualificati è 107, di cui:

65 hanno la certificazione Qualità e/o Sicurezza e/o Ambiente;

61 hanno l'attestazione SOA (certificazione obbligatoria per partecipare alle gare d'appalto);

16 hanno l'abilitazione DM 37/2008 ("Regolamento recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici").

I dati indicati nella tabella seguente, invece, si riferiscono ai nuovi fornitori qualificati e/o ai fornitori riqualificati per effetto di qualifica scaduta nei tre anni esposti in tabella.

Certificazione dei fornitori qualificati

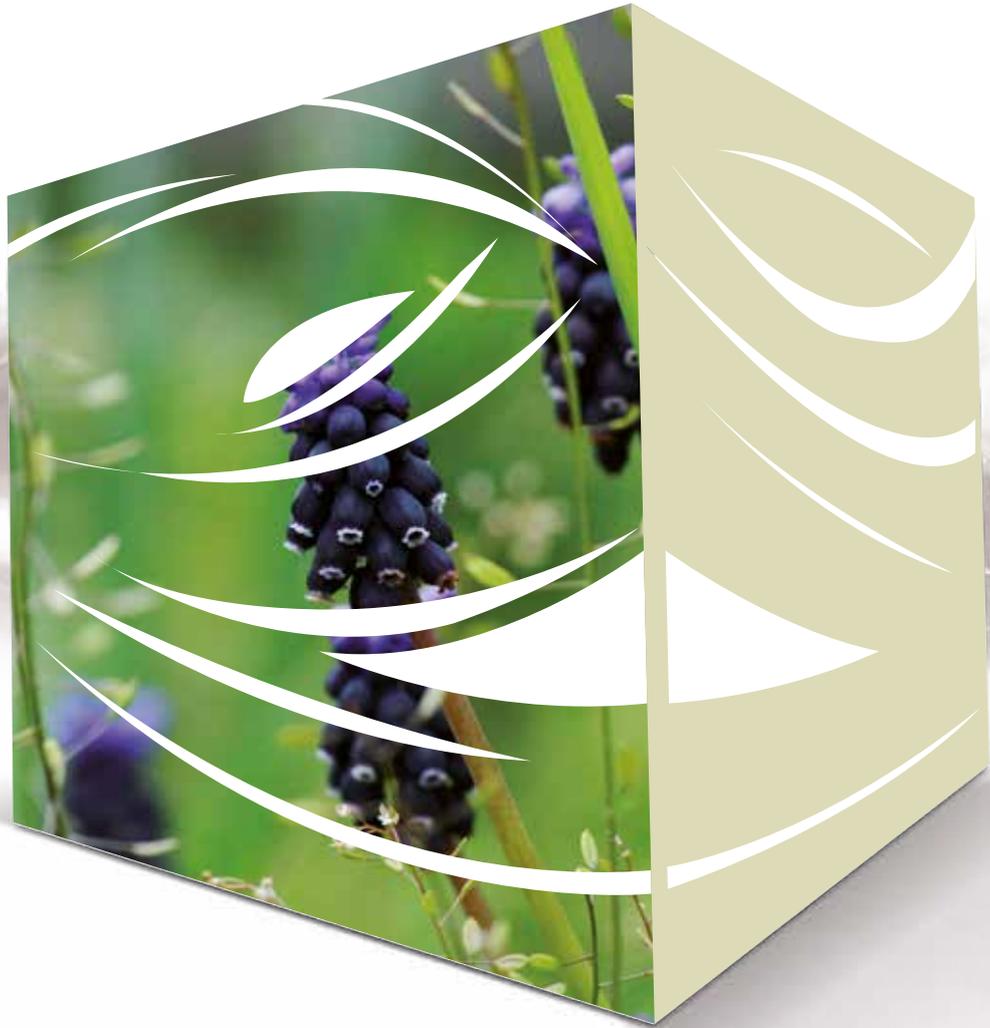
(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Attestazione SOA	27	26	15	3,85
Certificazione Qualità Sicurezza e Ambiente	31	29	16	6,90
Abitazione attività di impiantistica - Legge 46/90 ⁽¹⁾	-	-	6	n.d.
Abitazione attività di impiantistica - D.M. 37/2008	5	8	n.d.	-37,50

tabella 62

Nota:(1) Legge abrogata e sostituita dal D.M. 37/08 ("Regolamento recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici")

L'attestazione SOA è la certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici di lavori, ovvero un documento necessario e sufficiente a comprovare, in sede di gara, la capacità dell'impresa di eseguire, direttamente o in subappalto, opere pubbliche di lavori con importo a base d'asta superiore a euro 150.000; essa attesta e garantisce il possesso da parte dell'impresa del settore delle costruzioni di tutti i requisiti previsti dall'attuale normativa in ambito di Contratti Pubblici di lavori.

L'Attestazione SOA ha validità quinquennale (sempre che ne venga verificata la validità al terzo anno dal primo rilascio) e viene rilasciata a seguito di un'istruttoria di validazione dei documenti prodotti dall'impresa, facenti capo agli ultimi dieci esercizi di attività dell'impresa (dieci anni di lavori ed i migliori cinque esercizi tra gli ultimi dieci) da appositi Organismi di Attestazione, ovvero società autorizzate ad operare dall'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP).



4

performance
ambientale

4.1 METODOLOGIA E METRICHE

Le linee metodologiche utilizzate per il calcolo dei consumi energetici, sono indicate dalle linee guida GRI Versione 3.1, per il rimanente si basano su quanto elaborato dalla Fondazione Eni Enrico Mattei, opportunamente adattate alle caratteristiche di un'impresa di servizi di rete ed alla realtà di Toscana Energia S.p.A.. Per un confronto dei dati storici si fa presente che i fattori GRI sono stati utilizzati solo a partire dal presente Bilancio di Sostenibilità. 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	1kg gasolio = 43,33 MJ
(MJ/kg) benzina	1kg benzina = 44,8 MJ
(MJ/kWh) elettricità	1 kWh = 3,6 MJ
(MJ/mc) metano	1 mc = 39,01 MJ
Altri fattori di conversione	
(kg/mc) metano autotrazione	1 kg = 1,2528 mc
(l/kg) gasolio	1 l = 0,833 kg
(l/kg) benzina	1 l = 0,734 kg

tabella 63

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 S.p.A., 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 dedicate alla gestione ambientale).

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

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 64

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

Calcolo delle emissioni				
Gas naturale impianti termici	Coefficiente trasformazione mc	Coefficiente emissioni (tonnellate)		Formula
CO ₂	in MJ = 39,01	K = 0,00005645		MJ * K
NOx	in MJ = 39,01	K = 0,00000005		MJ * K
SOx	-	-		-
VOC	in MJ = 39,01	K = 0,00000001		MJ * K
CO	-	K = 0,00000032		mc * K
PTS	-	K = 0,00000005		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 65

4.2 CONSUMI ED EMISSIONI

4.2.1 I CONSUMI ENERGETICI

I consumi totali di energia nel 2012, sono stati pari a 79.547.971 MJ. In questo dato si tiene conto dell'avvenuta dismissione del ramo aziendale dell'illuminazione pubblica, caratterizzato da un consumo energetico importante.

Consumi diretti di energia per tipologia di utilizzo

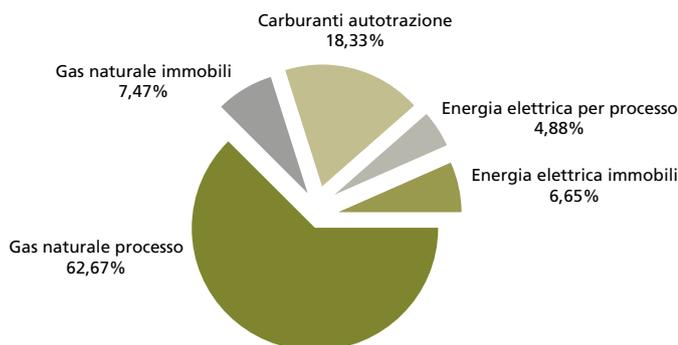


tabella 66

Consumo di energia suddiviso per fonte e per tipologia

(MJ)		2012	2011	Var. %
Processo gas	Energia elettrica	3.876.127	4.238.168	-8,54
	Gas naturale	49.854.780	61.860.614	-19,41
Immobili	Energia elettrica	5.291.748	5.239.228	1,00
	Gas naturale	5.944.058	6.089.158	-2,38
Automezzi e mezzi operativi	Benzina	4.107.962	4.647.263	-11,60
	Gas naturale	2.330.559	1.071.916	117,42
	Gasolio	3.398.650	1.562.272	117,55
	Gasolio bludiesel	4.744.087	7.827.145	-39,39
Illuminazione pubblica	Energia elettrica	0	19.499.328	-100,00
Altri usi elettrici	Energia elettrica	0	1.599.836	-100,00
TOTALE		79.547.971	113.634.928	30,00

tabella 67

L'indice seguente è pari al rapporto tra energia consumata, 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. L'indice rileva una diminuzione del valore per conseguente calo del consumo energetico complessivo (tenendo conto anche della cessione del ramo aziendale relativo alla pubblica illuminazione) a parità di energia distribuita.

Indice consumi energia

	2012	2011	2010	Var. %
Rapporto fra energia consumata ed energia distribuita	0,19	0,25	0,24	-24,00

tabella 68

L'utilizzo di energia elettrica nel 2012 per gli immobili è stato di 5.291.748 MJ, superiore al consumo di energia elettrica dedicata al processo di distribuzione del gas pari a 3.876.127 MJ. Anche nel 2012 è stato produttivo il tetto fotovoltaico di Piazza Mattei che ha consentito di diversificare la fonte di approvvigionamento dell'energia elettrica. Lo stesso ha contribuito con una produzione pari a 196.642,80 MJ.

Consumi di energia elettrica

(MJ)	2012	2011	2010	Var. %
Consumi di energia elettrica (Processo Gas)	3.876.127	4.238.168	5.075.870	-8,54
Consumi di energia elettrica (Immobili)	5.291.748	5.239.228	6.153.001	1,00
TOTALE	9.167.875	9.477.396	11.228.871	-3,27

tabella 69

Per il processo di distribuzione gas e per i servizi comuni (riscaldamento e automezzi) nel 2012 sono stati consumati oltre 1,49 milioni di metri cubi di gas naturale pari a 58.129.397 MJ. La razionalizzazione dei consumi energetici nel processo gas, attraverso l'introduzione di sistemi di telecomando degli impianti, ha permesso l'ottimizzazione dei consumi di gas in relazione ai volumi vettoriati e ha determinato un conseguente calo del consumo di metano.

Consumi di gas naturale

(MJ)	2012	2011	2010	Var. %
Consumi di gas naturale (Automezzi)	2.330.559	1.071.916	888.391	117,42
Consumi di gas naturale (Processo Gas)	49.854.780	61.860.614	56.972.359	-19,41
Consumi di gas naturale (Immobili)	5.944.058	6.089.158	9.891.302	-2,38
TOTALE	58.129.397	69.021.688	67.752.052	-15,78

tabella 70

Proseguendo nell'ottica intrapresa dalla fine del 2008, finalizzata alla riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale, nel 2012 la flotta aziendale è stata adeguata inserendo 10 mezzi nuovi di cui 9 alimentati a metano. Nella tabella che segue è riportato il tipo di alimentazione della flotta aziendale.

Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Benzina	66	79	89	-16,46
Gasolio	147	152	166	-3,29
Gas naturale	103	96	74	7,29
TOTALE	316	327	329	-3,36

tabella 71

Consumi automezzi e mezzi operativi

	2012	2011	2010	Var. %
Benzina (l)	124.926	144.050	123.524	-13,28
Gasolio (l)	94.161	43.925	43.414	114,37
Gasolio bludiesel (l)	131.437	220.069	235.337	-40,27
Gas naturale (mc)	59.743	31.039	25.725	92,48

tabella 72

Consumi automezzi e mezzi operativi

(MJ)	2012	2011	2010	Var. %
Alimentazione benzina	4.030.296	4.647.263	3.985.062	-13,28
Alimentazione gasolio - bludiesel	8.142.737	9.389.417	9.914.278	-13,28
Alimentazione gas naturale	2.330.559	1.071.916	888.391	117,42
TOTALE	14.503.592	15.108.596	14.787.731	-4,00

tabella 73

I consumi di gasolio e benzina hanno subito una sensibile riduzione, di circa del 13% rispetto all'anno precedente, tale riduzione è stata compensata dall'incremento dei consumi di metano, che è stato superiore del 117%. Nel 2012 è continuata l'acquisizione di nuovi automezzi a 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 combustibili (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. Anche nell'anno 2012 si è avuto un ulteriore decremento dell'indice di emissione di gas naturale in seguito a questa attività.

Emissioni di gas naturale

	2012	2011	2010	Var. %
Emissioni di gas naturale (Milioni mc)	3,69	3,80	3,75	-2,89
Indice emissioni gas naturale su Km rete stradale (mila mc/km)	0,52	0,55	0,57	-5,45

tabella 74

Nota: Il dato, relativo alla emissione di gas naturale in atmosfera, risulta essere una miscela di gas costituiti in prevalenza da metano, da piccole quantità di idrocarburi superiori, anidride carbonica e azoto molecolare in percentuali diverse a seconda la provenienza (fonte <http://applsrgext.snamretgas.it/portmis/coortecDocumentoController.do?menuSelected=4300>). La CO₂eq-CH₄ da immissione diretta di gas naturale è calcolabile, in forma cautelare, in quanto i composti gas clima alteranti sono metano e anidride carbonica (fonte studio scientifico intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) "Fourth Assessment Report IPCC del 2007"), considerando 100% metano puro, e con GWP di 25 (fonte studio scientifico intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) "Fourth Assessment Report IPCC del 2007").

La rete di tubazione stradale presa in considerazione è quella di Toscana Energia S.p.A. Si tratta in totale di 7.022 km rispetto ai 6.938 del 2011. Il gas vettoriato dalla società Toscana Energia S.p.A. è stato pari a 1.070 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 ricavate dalla cartografia aziendale. Nel 2012 sono stati sostituiti o risanati quasi 18 chilometri di ghisa grigia con giunti canapa piombo.

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 relative al periodo 2010-2012. 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. Per tutti i processi energetici utilizzati in questo esercizio si segnala una importante diminuzione del valore di emissione della CO₂.

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)	2012	2011	2010	Var. %
Processo gas	2.814,30	3.492,08	3.216,14	-19,41
Immobili	335,54	343,74	558,37	-2,39
Automezzi e mezzi operativi	988,80	1.078,06	1.060,90	-8,28
TOTALE	4.138,64	4.913,88	4.835,41	-15,78

tabella 75

Emissioni gas combustibili

(tonnellate)	2012	2011	2010	Var. %
Emissioni di anidride carbonica (CO ₂)	4.138,64	4.913,88	4.835,41	-15,78
Emissioni di ossidi di azoto (NO _x)	14,84	16,46	16,08	-9,84
Emissioni di ossidi di zolfo (SO _x)	0,12	0,09	0,08	33,33
Emissioni di composti organici volatili (VOC)	7,90	8,67	8,34	-8,88
Emissioni di particolato (PTS)	3,89	4,69	4,85	-17,06
Emissioni di monossido di carbonio (CO)	44,22	50,58	45,34	-12,57
Indice emissioni di CO ₂ su km di rete stradale (t/Km)	0,59	0,71	0,74	-16,90
Indice emissioni di CO su km di rete stradale (Kg/Km)	6,29	7,30	6,90	-13,84

tabella 76

In merito alle emissioni di gas combustibili, elaborate al netto dei consumi di energia elettrica, si riporta la tabella delle emissioni relative al periodo 2010-2012. L'incremento dei valori dei parametri CO₂, NO_x e VOC (da gas naturale) precedentemente pubblicati, dall'anno 2010 hanno subito delle modifiche derivanti dal calcolo con fattore di equivalenza m³ gas naturale a MJ maggiore, lo stesso è passato da 33,97 a 34,535.

A partire dal presente Bilancio di Sostenibilità tale fattore è stato allineato alle indicazioni GRI Ver. 3.1 2000-2011. 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. La diminuzione del valore della CO₂ è principalmente attribuibile alla diminuzione del 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)	2012	2011	2010	Var. %
Processo gas	571,73	625,13	748,70	-8,54
Uffici	780,53	772,79	907,60	1,00
Illuminazione Pubblica	0	2.876,15	3.907,60	-100
Altri usi	0	235,98	265,80	-100
Totale	1.352,26	4.510,05	5.829,70	-70,02

tabella 77

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 vigente in materia.

4.2.3 I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Il D.lgs. n.164/2000 ha introdotto 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, ha individuato 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. Inoltre, la Delibera Aeeg EEN 9/11, e il relativo allegato, contiene le linee guida per la preparazione, l'esecuzione e la valutazione dei progetti nonché per la determinazione dei criteri e le modalità per il rilascio dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

La normativa verrà ulteriormente aggiornata nel corso del 2013 con l'imminente entrata in vigore del DM 28 Dicembre 2012, il quale disporrà, tra le principali novità, il passaggio dell'attività di gestione del meccanismo di certificazione al Gestore dei Servizi Elettrici (GSE). Toscana Energia S.p.A. pertanto adotterà nel 2013 le nuove misure in ottemperanza al nuovo Decreto. 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. L'eventuale quota residua deve essere obbligatoriamente raggiunta entro il 31 maggio dell'anno successivo.

Per l'anno d'obbligo 2012 Toscana Energia S.p.A. ha un obiettivo pari a 86.893 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Nel corso dell'anno solare 2012 la Società ha acquisito 48.056 TEE; ne ha utilizzato 30.488 raggiungendo così il 100% dell'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2011. Utilizzerà i restanti 17.568 TEE acquisiti nel 2012, congiuntamente ad altri che saranno acquisiti nell'anno solare 2013, per raggiungere almeno il 60% dell'obiettivo annuale nei termini previsti.

I TEE acquisiti nel corso del 2012 sono stati ottenuti per la quasi totalità tramite transazioni, sul mercato organizzato, mediante scambi bilaterali.

4.2.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Nel 2012 si è avuta una diminuzione dei rifiuti smaltiti, sia pericolosi che non pericolosi. I rifiuti non pericolosi sono stati oltre il 98% dei rifiuti complessivamente smaltiti. Oltre il 27% dei rifiuti totali smaltiti è stato conferito ad impianti di recupero; quelli conferiti ad impianti di smaltimento sono costituiti quasi esclusivamente (circa il 95%) da rifiuti liquidi avviati alla depurazione biologica o chimico-fisica. Se si considera la percentuale di recupero dei rifiuti provenienti da attività di processo, questa è superiore all'83%. Una parte dei rifiuti prodotti, come carta, plastica e legno non contaminati è stata consegnata in raccolta differenziata al pubblico servizio.

Rifiuti prodotti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine

(tonnellate)		2012	2011	2010	Var. %
Da distribuzione gas	Rifiuti pericolosi	2,42	27,12	43,10	-91,08
	Rifiuti non pericolosi	111,91	201,65	246,10	-44,50
Da impianti	Rifiuti pericolosi	1,72	2,38	3,00	-27,73
	Rifiuti non pericolosi	1,81	7,42	3,00	-75,61
Da magazzino	Rifiuti pericolosi	0,52	0,08	0,40	550,00
	Rifiuti non pericolosi	5,33	7,84	10,40	-32,02
Da costruzione reti e impianti	Rifiuti pericolosi	0,04	0,07	0,00	-42,86
	Rifiuti non pericolosi	5,25	16,80	6,40	-68,75
Da altre attività di processo	Rifiuti pericolosi	0,25	0,01	0,10	2.400,00
	Rifiuti non pericolosi	0,00	0,00	0,00	n.d.
Da attività comuni (ufficio)	Rifiuti pericolosi	0,77	1,30	2,40	-40,77
	Rifiuti non pericolosi	279,78	192,34	129,20	45,46
TOTALE		409,80	457,01	444,10	-10,33

tabella 78

Rifiuti smaltiti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine

(tonnellate)		2012	2011	2010	Var. %
Da distribuzione gas	Rifiuti pericolosi	2,04	29,59	43,30	-93,11
	Rifiuti non pericolosi	120,53	206,83	239,40	-41,73
Da impianti	Rifiuti pericolosi	1,76	2,54	2,90	-30,71
	Rifiuti non pericolosi	1,85	8,04	2,80	-76,99
Da magazzino	Rifiuti pericolosi	0,57	0,03	0,80	1.800,00
	Rifiuti non pericolosi	4,46	7,72	10,40	-42,23
Da costruzione reti e impianti	Rifiuti pericolosi	0,04	0,07	0,00	-42,86
	Rifiuti non pericolosi	5,27	17,60	6,60	-70,06
Da altre attività di processo	Rifiuti pericolosi	0,01	0,00	0,10	n.d.
	Rifiuti non pericolosi	0,24	0,00	0,00	n.d.
Da attività comuni (ufficio)	Rifiuti pericolosi	0,79	1,39	2,30	-43,17
	Rifiuti non pericolosi	278,32	192,58	129,30	44,52
TOTALE		415,88	466,39	437,90	-10,83

tabella 79

Destinazione rifiuti suddivisi per origine e tipo

(%)		2012	2011	2010	Var. %
Processo gas	Pericoloso recupero	0,30	n.d.	n.d.	n.d.
	Non pericoloso recupero	27,12	n.d.	n.d.	n.d.
	Pericoloso smaltito	0,77	n.d.	n.d.	n.d.
	Non pericoloso smaltito	4,70	n.d.	n.d.	n.d.
	Totale	32,89	n.d.	n.d.	n.d.
Altri usi	Pericoloso recupero	0,07	n.d.	n.d.	n.d.
	Non pericoloso recupero	0,16	n.d.	n.d.	n.d.
	Pericoloso smaltito	0,12	n.d.	n.d.	n.d.
	Non pericoloso smaltito	66,76	n.d.	n.d.	n.d.
	Totale	67,11	n.d.	n.d.	n.d.
TOTALE		100,00	n.d.	n.d.	n.d.

tabella 80

Rifiuti smaltiti, suddivisi per tipologia di smaltimento

(tonnellate)	2012	2011	2010	Var. %
Recuperati	114,98	170,42	n.d.	-32,53
Smaltiti	300,90	295,97	n.d.	1,67
TOTALE	415,88	466,39	n.d.	-10,83

tabella 81

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

4.2.5 LE EMISSIONI SONORE

Nel settore della distribuzione del gas le possibili fonti d'inquinamento acustico sono legate soprattutto ai processi di riduzione e regolazione della pressione 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.

Nel 2012 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 27 controlli, 9 sugli impianti di prelievo e riduzione misura (IPRM) e 18 sulle cabine stradali della rete di distribuzione. Tali controlli hanno riguardato verifiche a seguito di nuove o sostituite insonorizzazioni effettuate nel corso del 2011 e hanno riscontrato valori nei limiti previsti dalla normativa vigente.

Ricerca e monitoraggio

È proseguito il progetto con l'Università di Ingegneria di Firenze 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.

I contenuti tecnici caratterizzanti l'attività del primo anno di collaborazione sono stati oggetto di un primo intervento formativo a livello aziendale con i tecnici del reparto di progettazione.

Interventi di contenimento delle emissioni sonore d'impianti di riduzione

Nel corso dell'anno 2012 fra insonorizzazioni nuove e sostituzione di esistenti obsolete, sono stati effettuati 45 interventi.

4.2.6 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% delle acque prelevate dalla sola rete idrica cioè 21.042 m³.

Il calcolo dei consumi idrici delle sedi è stato eseguito attraverso dei rilievi effettuati da Toscana Energia Green S.p.A., titolare di un contratto di manutenzione impianti termici e di condizionamento che prevede anche il rilievo periodico delle letture.

Il maggior consumo idrico riscontrato nell'anno 2012 è dovuto per il 90% a una importante perdita sull'impianto di Piazza Mattei, il resto è stato determinato dai lavaggi che si sono resi necessari, a seguito sanificazione mediante clorazione, degli impianti idrici di Montecatini e Bagno a Ripoli. Tale operazione è stata condotta in conformità alle linee guida per la prevenzione e controllo della legionellosi.

Da notare che nel 2012 è stata dismessa la sede di Pietrasanta.

Approvvigionamento idrico e consumi per sede

(mc)	2012	2011	2010	Var. %
Firenze (sede) - Acquedotto	24.085	14.101	7.982	70,80
Firenze (antincendio) - Pozzo	1.293	553	583	133,82
Firenze (garage) - Acquedotto	0	0	2	n.d.
Pontassieve (sede) - Acquedotto	214	694	1.241	-69,16
Bagno a Ripoli (sede) - Acquedotto	165	124	168	33,06
Borgo San Lorenzo (sede) - Acquedotto	349	282	1.103	23,76
Terranuova Bracciolini (sede) - Acquedotto	62	63	270	-1,59
Montecatini Terme (sede) - Acquedotto	641	268	1.987	139,18
Cascina (sede) - Acquedotto	57	95	90	-40,00
Pietrasanta (sede) - Acquedotto	7	15	11	-53,33
Piombino (sede) - Acquedotto	716	2.619	2.100	-72,66
Piombino (irrigazione) - Pozzo	194	258	540	-24,81
Pisa (antincendio) - Pozzo	0	0	1	n.d.
Pisa (irrigazione) - Pozzo	669	1.146	947	-41,62
Pisa (locali ricreativi) - Acquedotto	7	5.000	809	-99,86
TOTALE	28.459	25.218	17.834	12,85

tabella 82

4.2.7 INCIDENTI AMBIENTALI

Nel 2012 non si sono verificati incidenti ambientali e non si è avuta nessuna perdita accidentale significativa.

4.3 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

L'Azienda prosegue la sostituzione della ghisa grigia con giunti in canapa piombo, al fine di migliorare la performance della rete e la sostituzione di automezzi a benzina o gasolio con automezzi bifuel benzina/metano.

Continua, inoltre, la bonifica delle coperture in amianto e la realizzazione di un tetto fotovoltaico sulla copertura della sede di Empoli della potenzialità di circa 50 kWp, impegno economicamente rilevante che si concluderà nel corso del 2013.

Relativamente alle emissioni acustiche, l'azienda segue il progetto svolto in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Firenze finalizzato a ottimizzarne la gestione e migliorare l'efficacia degli interventi. L'obiettivo del 2013 è legato anche all'emissione delle linee guida per l'insonorizzazione. Il progetto si svilupperà ancora nel prossimo anno con l'implementazione iniziale di un sistema di modellizzazione dell'emissione acustica degli impianti di riduzione gas.

Prosegue anche nel 2012 il Programma di miglioramento ambientale integrato con gli aspetti energetici e di sicurezza, concordato con la controllata Toscana Energia Green S.p.A.. Anche la formazione ambientale e della sicurezza è rivolta al personale di ambedue le società. Nel 2012 gli obiettivi fissati sono stati in buona parte raggiunti.

Obiettivi e traguardi di Toscana Energia per l'ambiente

OBBIETTIVO	AZIONE	U.M.	OBBIETTIVO 2011	RISULTATO 2011	OBBIETTIVO 2012	RISULTATO 2012	OBBIETTIVO 2013
Ridurre annualmente il valore assoluto delle dispersioni di gas naturale	Sostituzione ghisa grigia - giunti canapa/piombo	Metri tubazione sostituita	16.000	17.753	20.500	19.000	22.249
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%	30%	30%
Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi	Rimozione amianto	Numero interventi	8	-	9	9	10
Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi, risparmio energetico	Rimozione amianto dal tetto sede di Empoli e sostituzione con impianto fotovoltaico	Percentuale dell'attività	100%	30%	completamento	10%	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	Numero punti luce a LED	-	-	-	-	78
Ottimizzazione dei consumi elettrici - risparmio energetico	Analisi energetica sedi Toscana Energia - certificazione energetica sedi di proprietà Toscana Energia	Numero sedi	5	-	5	-	2
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Formazione dei dipendenti della sede di Firenze piazza Mattei alla corretta gestione del deposito dei rifiuti	Numero dipendenti coinvolti	-	-	10	18	31
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Aggiornamento sul Testo Unico ambientale dopo le recenti riforme	Numero dipendenti coinvolti	-	-	14	18	-
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Formare i dipendenti sulle principali norme anti inquinamento acustico	Numero dipendenti coinvolti	-	-	12	10	31

tabella 83

4.4 LE SPESE AMBIENTALI

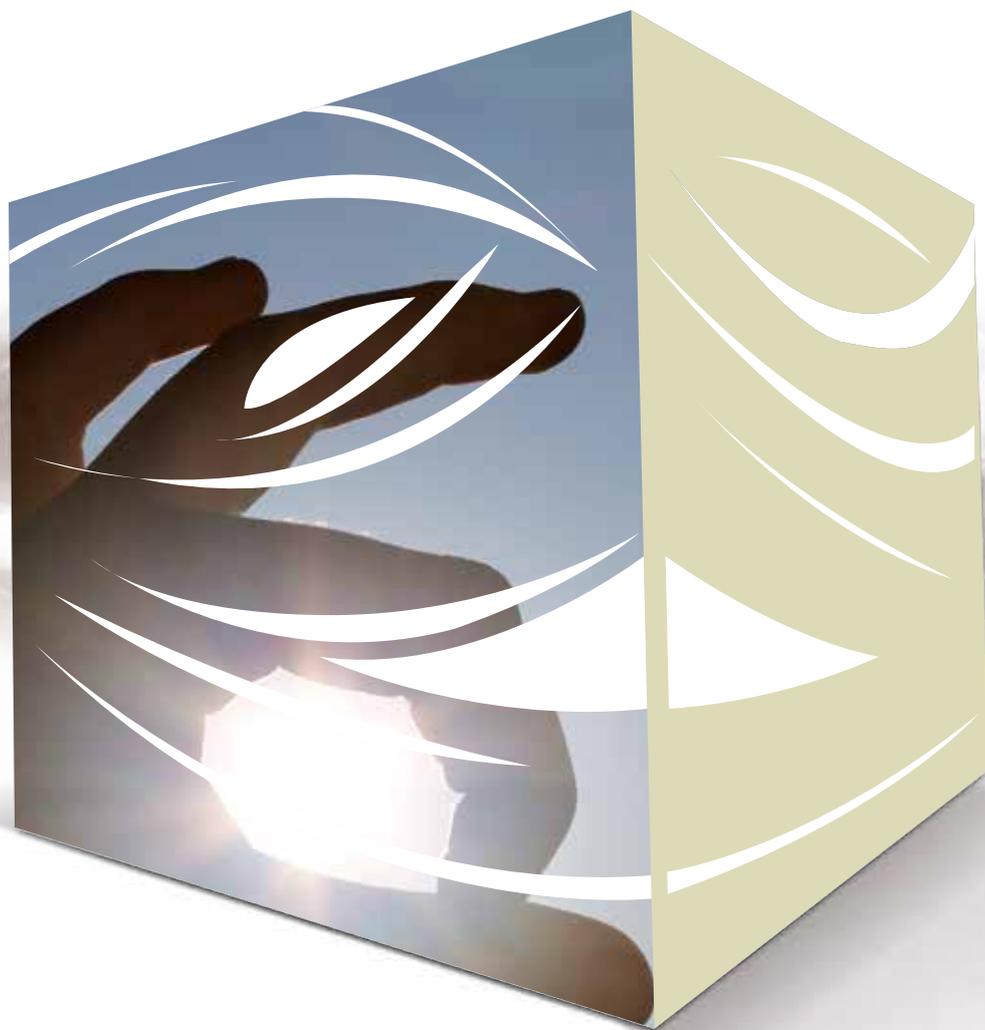
Nel 2012 Toscana Energia S.p.A. ha effettuato spese ambientali pari complessivamente a euro 771 mila.

Il valore degli investimenti ammonta a euro 266 mila, le principali voci si riferiscono alle insonorizzazioni e agli interventi sugli impianti di decompressione, si rileva inoltre l'istallazione di un impianto fotovoltaico e alla voce "Riduzione emissioni atmosferiche" si consuntiva il costo relativo alla sostituzione di un impianto di refrigerazione, come previsto da un programma di eliminazione dei condizionatori contenenti gas R22, elaborato dall'unità organizzativa che si occupa degli immobili.

Le spese di gestione ammontano invece a euro 505 mila e sono costituite prevalentemente dalla voce "Smaltimento rifiuti", che riassume la tassa rifiuti e il costo per l'assistenza ai depositi temporanei comprensivo dell'affiancamento di 8 ore per il trasferimento delle competenze e degli adempimenti ambientali ai nostri responsabili. La voce "Altre spese di gestione" comprende i costi relativi a rilievi fonometrici, alla manutenzione centrali termiche e caldaie, alle analisi dei fumi e ai costi relativi al personale interno.

Spese sostenute per la tutela dell'ambiente				
Spese per investimenti (migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Insonorizzazione	133,27	76,04	145,30	75,26
Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale	120,06	61,10	468,90	96,50
Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili	5,60	249,37	7,90	-97,75
Recuperi ambientali	0,00	0,00	33,50	n.d.
Riduzione emissioni atmosferiche	6,59	0,00	0,00	n.d.
TOTALE	265,52	386,51	655,60	-31,30
Spese di gestione (migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Smaltimento rifiuti	392,07	466,01	441,90	-15,87
Formazione ambientale	0,00	4,37	7,80	-100,00
Studi e ricerche	0,00	3,00	2,00	-100,00
Altre spese di gestione	113,16	121,61	108,80	-6,95
TOTALE	505,23	594,99	560,50	-15,09

tabella B4



5

toscana
energia green

5.1 IDENTITÀ

5.1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia S.p.A. 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 queste ultime attività è dedicata Toscana Energia Green S.p.A.. 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 e termico, al teleriscaldamento e alla cogenerazione.

Queste attività si esplicano nella progettazione iniziale finalizzata al contenimento dei consumi tramite soluzioni strutturali ed impiantistiche di alto rendimento energetico e allo sviluppo delle fonti rinnovabili, attività tipica delle ESCO (Energy Service Company), che include, oltre alla progettazione, attività di realizzazione di opere strutturali ed 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.

A partire dal 01/01/2012 ha acquisito dalla controllante il ramo d'azienda relativo alla pubblica illuminazione.

5.1.2 QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Toscana Energia Green S.p.A. opera nel settore del servizio energia ed esegue la progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica.

Toscana Energia Green S.p.A., in coerenza con il Codice Etico, identifica la salute e sicurezza delle persone, la protezione dell'ambiente, la qualità dei servizi resi e la responsabilità sociale come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro e la responsabilità sociale è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici e per attuare la politica di Toscana Energia Green S.p.A. e costituisce uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi.

La Politica, aggiornata e pubblicata in data 11 dicembre 2012, sottolinea l'impegno di Toscana Energia Green per:

1. sviluppare la cultura della qualità, della protezione dell'ambiente, della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, della responsabilità sociale e del miglioramento continuo;
2. gestire tutte le attività nel rispetto delle prescrizioni legali, normative e delle disposizioni aziendali integrative e migliorative, nonché degli accordi contrattuali;
3. assegnare al cliente esterno e interno un ruolo centrale nelle strategie e nei piani di miglioramento della società;
4. ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali e dell'uso delle risorse, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e con la massima attenzione all'ambiente;
5. progettare, realizzare, condurre, mantenere e dismettere impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica nel rispetto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

- ratori e dell'ambiente, ed allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
6. condurre e gestire le attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali;
 7. assicurare la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione del personale per una partecipazione attiva e responsabile all'attuazione dei principi ed al raggiungimento degli obiettivi;
 8. salvaguardare le risorse naturali e perseguirne l'utilizzo sostenibile, prevenire l'inquinamento e contenere i consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra;
 9. selezionare e promuovere lo sviluppo dei fornitori in accordo a questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa al fine di creare valore;
 10. definire e riesaminare obiettivi e programmi di miglioramento, fornire risorse adeguate al loro perseguimento, effettuare verifiche, ispezioni e audit per valutare le prestazioni, sottoporre a periodico riesame la politica per valutarne l'efficacia e adottare le misure conseguenti.

In materia di responsabilità sociale, Toscana Energia Green S.p.A. s'impegna inoltre al rispetto dei requisiti espressi dalla Norma SA8000.

Lo sviluppo del percorso di qualificazione imprenditoriale portato avanti da Toscana Energia Green S.p.A. nel 2012 al fine di potenziare la propria capacità di competere sul mercato ha interessato in maniera importante i sistemi di gestione integrati per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale. Sono state mantenute le certificazioni in una logica di integrazione con quanto già in essere e si è avviata l'implementazione del sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro. Nel mese di dicembre è stata effettuata la prima parte della verifica di certificazione OHSAS 18001 (stage 1) da parte dell'organismo di certificazione SGS, con l'obiettivo di ottenere il rilascio della certificazione nel primo semestre 2013.

La Società è in possesso delle certificazioni del proprio sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale in base alle norme ISO 9001, ISO 14001 e SA8000, 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 gennaio, maggio e giugno 2012, in occasione delle verifiche periodiche per il mantenimento delle certificazioni, l'organismo di certificazione SGS ha rilasciato parere di conformità del Sistema di gestione integrato agli standard internazionali di riferimento.

Nel corso dell'anno si sono inoltre svolti con regolarità gli audit interni, che hanno costituito anche un valido momento di sensibilizzazione al fine di sviluppare in tutta l'azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale. Sono stati effettuati alcuni audit SA 8000 presso fornitori, con attività di sensibilizzazione degli stessi in merito ai requisiti dello standard SA8000.

Nella logica di sistema di gestione conforme ai requisiti delle norme ISO 14001 e OHSAS 18001 è definito un Piano integrato di miglioramento delle prestazioni in tema di salute e sicurezza, ambientali e di contenimento dei consumi di energia.

In linea con quanto previsto nella Capogruppo, nel 2012 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 ad una maggior consapevolezza del personale.

L'attività di revisione dei documenti di sistema è continuata durante tutto l'anno con attenzione agli aggiornamenti normativi, ed è stata tenuta sotto controllo mediante specifici piani di revisione; in particolare, nel corso del 2012, è stata aggiornata la procedura sull'approvvigionamento per recepire le normative relative al sistema di qualifica europeo.

Nel corso del 2012, non si sono verificate violazioni dei diritti delle comunità locali.

5.1.3 POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Toscana Energia Green S.p.A. 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 S.p.A. 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 e degli strumenti internazionali incluso le loro interpretazioni;
- il monitoraggio e 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 ed 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. (Legge di riferimento in Italia 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 relativa del Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, tale da garantire uno standard idoneo alle esigenze di base dei lavoratori di una parte di entrate aggiuntive (guadagno) da spendere a propria discrezione. Non è consentito l'impegno del "lavoro nero" o schemi di falso apprendistato.
9. sistema di gestione	Elementi previsti per pianificare, attuare, controllare e migliorare il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. Sono necessari per chi intende Certificare il proprio Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale.

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

Secondo il Decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 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 S.p.A. ha deciso di dotarsi di un Modello di organizzazione, gestione e controllo nel settembre 2010.

Per lo sviluppo del Modello 231 di Toscana Energia Green S.p.A. è stato costituito nel 2011 uno specifico Team di progetto, che ha condotto la valutazione dei rischi, la mappatura delle attività sensibili e l'individuazione degli standard di controllo e ha elaborato una proposta di Modello.

Il Modello 231 di Toscana Energia Green S.p.A. è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 14 marzo 2012. Esso 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. n. 231 del 2001.

L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20 dicembre 2012. È un organo monocratico, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo, che opera in collegamento funzionale con l'Organismo di Vigilanza della società controllante secondo le modalità definite nel Modello.

5.1.5 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE



5.2 RELAZIONE ECONOMICA

5.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

Durante l'esercizio si sono esauriti importanti contratti di servizio, comportando una contrazione dei ricavi della gestione caratteristica di circa 2 milioni di euro.

Nonostante ciò, l'attenzione sui costi esterni, sulla gestione del personale e sulle attività finanziarie ha permesso di chiudere con un utile netto di 796 mila euro, in miglioramento del 54% sul 2011.

I principali avvenimenti dell'anno sono stati:

- **Gennaio** - inizio degli effetti dell'acquisizione del ramo d'azienda sull'illuminazione pubblica da Toscana Energia.
- **Giugno** - avvio dell'impianto fotovoltaico di 1 MWp su una copertura industriale in località Ospedaletto a Pisa.
- **Luglio** - rinnovo del Consiglio di Amministrazione, nomina di Antonio Marrucci a Presidente e conferma di Ivano Bianchi come Amministratore Delegato.
- **Ottobre** - inaugurazione di un'aula didattica dedicata agli studenti presso la centrale fotovoltaica Sol Maggiore.
- **Dicembre** - avvio del processo di certificazione OHSAS 18001, sul sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

Dati Economici, Patrimoniali e Finanziari

(migliaia di €)	2012	2011	2010	Var. %
Ricavi della Gestione Caratteristica	12.487	14.410	17.882	-13,34
Margine Operativo Lordo	2.119	2.388	851	-11,26
Utile Operativo	1.027	1.267	314	-18,94
Utile Netto	796	519	124	53,37
Investimenti tecnici complessivi	8.484	2.971	10.915	185,56
Patrimonio Netto	8.447	7.650	7.132	10,42
Indebitamento Finanziario Netto	24.730	24.934	17.039	-0,82
Capitale investito netto	33.177	32.584	24.171	1,82

tabella 87

Indicatori di performance

(%)	2012	2011	2010	Var. %
ROE	9,43	6,78	1,74	39,09
ROI	3,02	3,89	1,30	-22,37
ROS	8,22	8,79	1,76	-6,48

tabella 88

Dati Operativi

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Impianti fotovoltaici realizzati	52	11	23	372,73
Punti luce gestiti	17.121	9.000	14.500	90,23
Impianti termici gestiti	859	924	1.002	-7,03
Dipendenti in forza	27	32	30	-15,63

tabella 89

Gli investimenti tecnici del 2012, pari a 8.484 mila euro, si riferiscono principalmente a impianti fotovoltaici.

5.3 RELAZIONE SOCIALE

5.3.1 LE PERSONE

Toscana Energia Green S.p.A., 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 S.p.A.

Il Personale di Toscana Energia Green

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Dirigenti	0	0	0	n.d.
Quadri	0	0	0	n.d.
Impiegati	21	26	27	-19,23
Operai	8	14	14	-42,86
Operai apprendisti	0	0	0	n.d.
TOTALE	29	40	41	-27,50

tabella 90

L'organico di Toscana Energia Green S.p.A.

Il 2012 si chiude con 29 risorse a ruolo e un totale di 27 risorse in forza.

Per personale in forza si intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia Green S.p.A. 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. Con pari decorrenza, l'operazione di acquisizione del ramo d'azienda Illuminazione Pubblica dalla Capogruppo ha prodotto il trasferimento in azienda di due risorse.

A seguito della scadenza del contratto con l'Azienda Ospedaliera di Pisa per la gestione del Servizio Energia del Presidio Ospedaliero Cisanello, a partire dal luglio 2012 è avvenuto il passaggio di tre dipendenti da Toscana Energia Green S.p.A. al nuovo gestore.

Età media del personale

(anni)	2012	2011	2010	Var. %
Età media lavoratori	43,58	42,65	42,12	2,18

tabella 91

Personale al ruolo per genere

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Uomini	21	28	28	-25,00
Donne	8	12	13	-33,33
TOTALE	29	40	41	-27,50

tabella 92

Composizione personale per fasce d'età

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
18-23	0	0	0	n.d.
24-29	0	1	1	-100,00
30-35	3	3	4	0,00
36-41	12	17	17	-29,41
42-47	5	8	7	-37,50
48-53	6	7	9	-14,29
54-59	2	4	2	-50,00
60-65	1	0	1	n.d.
TOTALE	29	40	41	-27,50

tabella 93

L'occupazione femminile raggiunge il 27,59% del personale a ruolo; la percentuale s'innalza al 38,10% se si prende in considerazione la qualifica impiegatizia.

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: 3 donne e 9 uomini.

Toscana Energia Green S.p.A. 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 degli audit effettuati presso i propri fornitori nel 2012, non ha rilevato la presenza di lavoro infantile.

Obiettivi e traguardi 2012 relativi al lavoro infantile

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

tabella 94

Le politiche formative

Sono state realizzate circa 600 ore di formazione con una media di 19,16 ore di formazione calcolate sulla forza media (somma della media tra le persone in forza a fine mese nei 12 mesi/12).

Particolare rilevanza ha avuto la formazione nell'area tecnica con circa il 40% del totale delle ore realizzate.

Costante attenzione è rivolta all'area sicurezza con circa il 19% del totale delle ore realizzate. In merito agli Accordi Stato-Regioni in materia di Sicurezza è stato avviato un programma di informazione/formazione che si concluderà nel corso del 2013.

È stato effettuato un percorso di rafforzamento delle competenze manageriali rivolto ai Responsabili con particolare focus al personale Dirigente con l'obiettivo di favorire l'integrazione orizzontale e verticale al fine di rendere più omogeneo lo stile di management.

Formazione

	2012	2011	2010	Var. %
Ore di formazione sulla sicurezza	113	236	92	-52,12
Formazione su simulazione emergenze	29	24	3	20,83
Ore totali di formazione	594	1.108	482	-46,39
Ore di formazione per dipendente	19,16	35,74	15,35	-46,39
Numero di persone formate	23	40	27	-42,50
Costi per la formazione (€)	6.701	15.380	12.855	-56,43

tabella 95

Nota: le ore di formazione per dipendente sono state calcolate sulla forza media uguale a 31 dipendenti.

Salute e sicurezza dei lavoratori

	2012	2011	2010	Var. %
Ore lavorate (ordinarie e straordinarie)	45.195	n.d.	n.d.	n.d.
Numero infortuni	1	0	1	n.d.
Numero infortuni in itinere	0	0	0	n.d.
Giorni di assenza per infortuni	13	0	56	n.d.
Indice di frequenza	22,13	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di gravità infortuni (gg.di assenza totali x 1.000/ore lavorate)	0,29	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di durata (gg. di assenza /n.di infortuni)	13	n.d.	n.d.	n.d.
Giorni di assenza per malattia	253	182	369	39,01

tabella 96

Nota: gli indicatori relativi agli indici infortunistici sono stati inseriti nel bilancio 2012.

La salute e la sicurezza del personale

Nel corso dell'anno 2012 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente:

- 1) i sopralluoghi nei cantieri degli impianti fotovoltaici e dell'ospedale di Cisanello;
- 2) lo sviluppo del piano di emergenza delle sedi di Pisa e Pistoia;
- 3) la formazione sui "lavori in altezza" e sugli "impianti e apparecchiature elettriche", oltre l'addestramento sui piani di emergenza;
- 4) l'analisi e il monitoraggio degli infortuni.

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

Le rappresentanze dei lavoratori

Di seguito sono elencati gli accordi sindacali siglati nel corso del 2012:

- 1) In attuazione del D.L. 27 maggio 2008 n. 93, art. 2, prorogato per l'anno 2012 dalla L. 183/2011, art. 33 comma 12, in data 5 gennaio 2012 Toscana Energia Green S.p.A. ha siglato con le Segreterie territoriali delle OO.SS. l'Accordo per l'agevolazione fiscale consistente nell'applicazione dell'imposta sostitutiva del 10% sulle componenti accessorie alla retribuzione corrisposte ai lavoratori dipendenti in connessione a incrementi di produttività, qualità, redditività, innovazione efficienza organizzativa in relazione a risultati riferibili all'andamento economico o agli utili di impresa.
- 2) In data 8 maggio 2012 le Parti hanno stipulato un Accordo sindacale per la consuntivazione degli indicatori di redditività e produttività fissati con Accordo del 4 maggio 2011 per l'anno 2011.

3) In data 19 luglio 2012, in attuazione del DPCM del 23 marzo 2013, con cui sono stati fissati i criteri e i limiti per l'anno 2012, Toscana Energia Green S.p.A. ha sottoscritto con la RSU aziendale un Accordo per la rateizzazione della quota di maggiore imposizione fiscale che doveva essere versata a conguaglio dai lavoratori.

4) In data 19 luglio 2012 Toscana Energia Green S.p.A. ha siglato un Accordo con la RSU per la definizione dei parametri di redditività e produttività per l'anno 2012, stabilendo anche gli importi erogabili.

5) In pari data è stato sottoscritto un accordo per incrementare il valore facciale del buono pasto.

6) In data 2 ottobre 2012, è stato sottoscritto tra Toscana Energia Green S.p.A. e la RSU aziendale un Accordo con cui le parti hanno confermato l'adesione all'accordo stipulato da CGIL, CISL e UIL e Confindustria in tema di solidarietà verso le popolazioni, i lavoratori e il sistema produttivo colpiti dal sisma verificatosi nei territori dell'Emilia Romagna.

I dipendenti di Toscana Energia Green S.p.A. iscritti ad associazioni sindacali sono (al 31/12/2012) il 59% dei dipendenti a ruolo.

Nel corso del 2012 sono stati indetti scioperi per un totale di 24 ore, tutti per vertenze nazionali. Non risulta nessun contenzioso di natura giuslavoristica.

Nessun procedimento disciplinare è stato avviato nei confronti dei dipendenti di Toscana Energia Green S.p.A. nel corso dell'anno 2012.

Tutto il personale appartiene 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 S.p.A. garantisce a tutti i dipendenti l'applicazione del Contratto Collettivo di Lavoro per quanto concerne la parte retributiva, contributiva ed assistenziale. Lo stipendio nel suo prospetto contiene le principali voci retributive nonché il livello di inquadramento nell'organico aziendale.

Il sistema di gestione di Toscana Energia Green S.p.A.

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 S.p.A. 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 2013.

Nel corso del 2012 si sono svolti con regolarità 9 audit interni, che hanno costituito un'occasione di sensibilizzazione sulla cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale. Sono stati inoltre effettuati 3 audit SA8000 presso fornitori.

Poiché Toscana Energia Green S.p.A. non utilizza nè tantomeno intende favorire il lavoro infantile, oltre a garantire l'assenza di lavoratori bambini, nel 2012 ha effettuato anche controlli sui fornitori in ambito SA8000.

Per quanto concerne la formazione pianificata per l'anno 2013, Toscana Energia Green S.p.A. si impegna a formare il proprio personale sulla sicurezza sul lavoro, la prevenzione incidenti stradali, la responsabilità sociale e la norma SA8000 e sui sistemi di gestione, con particolare attenzione alla norma OHSAS 18001. La Società, inoltre, ha in programma per il proprio personale l'aggiornamento sulla normativa ambientale, le emissioni in atmosfera, la gestione rifiuti, le emissioni sonore e i principi della "Fire Safety Engineering".

5.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2012

Toscana Energia Green S.p.A. mira a soddisfare i bisogni energetici principalmente dei comuni Soci, ma anche di Enti Pubblici e di clienti privati.

L'attività di promozione delle fonti rinnovabili attraverso la tecnologia fotovoltaica, ha subito una brusca frenata a partire dall'entrata in vigore del decreto ministeriale V Conto Energia in sostituzione del IV. Il nuovo Conto Energia ha radicalmente modificato gli scenari riducendo considerevolmente gli incentivi. Di fronte alla diminuzione della redditività degli investimenti e all'incertezza circa l'accesso alle tariffe, Toscana Energia Green S.p.A. ha, in questo settore, interrotto le trattative in corso con i privati, dedicandosi unicamente alle attività presso le Amministrazioni Pubbliche.

Le attività del 2012 sono state caratterizzate principalmente da:

Energy Management

Nel corso del 2012 è proseguita l'attività di gestione dei contratti di servizio energia, attività svolta principalmente a servizio di edifici pubblici/scuole e ospedali, nelle province di Firenze, Livorno, Lucca, Pisa e Pistoia. Inoltre, si è conclusa una delle commesse più consistenti del Servizio Energia ovvero quella relativa al contratto con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana per quanto riguarda la gestione del Presidio di Cisanello (30/06/2012).

Sempre nel 2012 si sono conclusi anche altri 4 contratti: Comune San Giuliano Terme; Comune Fiesole; Valdarno srl; Cabine gas Toscana Energia.

Tra i contratti gestiti, di particolare rilevanza, ci sono le commesse per la gestione degli impianti a servizio degli edifici pubblici di vari comuni fra cui quelli di Pisa e Pistoia.

Nel corso del 2012 Toscana Energia Green S.p.A. ha proseguito la gestione di due contratti di Global Service per una residenza studentesca delle scuole Normale e S. Anna di Pisa, e sei complessi universitari situati nel territorio del comune di Pisa, effettuando la gestione e la manutenzione di tutti gli impianti tecnologici a servizio degli edifici, in particolar modo sugli impianti termici, elettrici ed antincendio a servizio delle varie strutture universitarie.

Complessivamente il numero dei contratti attivi al 31/12/12, fra Servizio Energia, contratti di sola manutenzione e terzo responsabile e contratti di Global Service, è pari a 35 di cui 15 con soggetti pubblici (11 Comuni, 2 Università, 2 aziende pubbliche) e 20 con soggetti privati.

Nel corso dell'anno è proseguita la gestione della rete di teleriscaldamento di Legoli nel Comune di Peccioli (circa 1 km di estensione) e quella del cogeneratore (1 Mwp) a servizio del complesso "E. Fermi" a Ospedaletto.

Nuove Energie e Servizi

Fotovoltaico

Nel corso del 2012 l'azienda ha scelto di investire risorse, non solo su impianti derivanti da concessioni pubbliche, ma anche su siti di proprietà di privati, per i quali sono stati realizzati 3 impianti per complessivi 1,140 MWp.

Per quanto concerne le attività svolte presso gli enti pubblici, le gare a cui l'azienda ha partecipato nel corso dell'anno sono 11, in Comuni di diverse province della Toscana, delle quali è risultata aggiudicataria in 7 casi, per complessivi 1.150 kWp e 22 impianti fotovoltaici da realizzare e connettere alla rete elettrica.

Sono stati inoltre ultimati e allacciati alla rete elettrica diversi impianti fotovoltaici inerenti alcune gare aggiudicate nel 2011.

Con gli impianti già in funzione, la situazione al 2012 inerente la produzione di energia elettrica prodotta da fonte solare è di 53 impianti realizzati e gestiti equivalenti a circa 7 MWp.

Sul settore del solare termico nel corso del 2012 nessun impianto è stato realizzato e attualmente viene gestito un unico impianto.

Pubblica illuminazione

Dal 1 gennaio si è concretizzata l'acquisizione del ramo di azienda per la gestione di impianti di pubblica illuminazione nei confronti di 7 Amministrazioni Comunali. Toscana Energia Green S.p.A. svolgeva da anni il servizio di pubblica illuminazione solo in relazione al servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria, ma dal 2012 gestisce globalmente il servizio inclusa la fornitura di energia elettrica. Nel corso del 2012 c'è stata inoltre la proroga del contratto in essere con il Comune di Calci.

Trattandosi nel complesso della gestione degli impianti negli stessi comuni gestiti nel 2011 con l'aggiunta del Comune di Rosignano, i punti luce complessivamente gestiti sono 17.121. Complessivamente il numero dei contratti attivi nel 2012 era pari a 8.

Servizi

Nel corso del 2012 sono cessate le attività di supporto a Toscana Energia S.p.A. sia per quanto concerne l'interfaccia con l'utenza e la gestione degli appuntamenti tramite call center, sia per quanto concerne l'attività di bonifica delle dichiarazioni di conformità relative all'accertamento della sicurezza impianti a gas (delibera 40).

5.3.3 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Toscana Energia Green S.p.A. fornisce alcuni servizi "complementari"; tra questi il servizio di manutenzione dell'illuminazione pubblica, gestendo 17.121 punti luce e garantendo l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione in 8 comuni compresi nelle province di Pisa e Livorno.

La gestione dell'illuminazione pubblica di Toscana Energia Green S.p.A. 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 90% degli interventi.

Il numero dei punti luce è diminuito per la cessione della gestione del parco lampade del Comune di Pietrasanta.

Parco lampade gestito per Comune

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Calci	885	0	0	n.d.
Pietrasanta	0	4.858	4.994	-100,00
San Giuliano Terme	0	0	2.386	n.d.
Castelfranco	2.656	2.656	2.593	0,00
Orciano Pisano	149	144	132	3,47
Santa Luce	509	509	497	0,00
Vecchiano	1.821	1.821	1.803	0,00
Palaia	1.091	1.091	1.089	0,00
Calcinaia	2.090	2.090	2.079	0,00
Rosignano M.	7.920	6.786	6.786	16,71
TOTALE	17.121	19.955	22.359	-14,20

tabella 97

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

Con riferimento ai valori indicati dei punti luce gestiti, tutti i contratti, fatta eccezione il contratto con il Comune di Rosignano, si riferiscono, oltre che alla gestione e manutenzione del parco lampade, anche alle forniture energetiche e quindi al controllo dell'efficienza del parco lampade stesse.

Nel paragrafo relativo all'efficienza energetica, il numero indicato pari 9.201 si riferisce ai punti luce per i quali si fornisce l'energia.

Quando ci si riferisce alla sola gestione e manutenzione si comprende anche il parco lampade di Rosignano (7.920) per un totale di 17.121 punti luce.

Qualità del servizio di Pubblica Illuminazione

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Totale richieste di interventi ordinari (n.)	2.039	2.212	2.706	-7,82
% interventi ordinari evasi entro 2 giorni dalla richiesta	90,2	94,6	95,9	-4,65
Totale richieste di pronto intervento (n.)	370	403	282	-8,19
Tempo medio di risposta alle richieste di pronto intervento (h.mm)	00:58	00:45	00:52	28,89
Preventivi totali redatti (n.)	99	123	131	-19,51
Preventivi richiesti da clienti (n.)	23	22	24	4,55
Preventivi evasi entro 15 gg dalla richiesta (n.)	23	121	83	-80,99

tabella 98

5.3.4 FORNITORI

Il rapporto con i fornitori rappresenta uno degli elementi qualificanti l'attività di Toscana Energia Green S.p.A.; 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:

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

Nel 2012 il sistema informativo che ha interessato anche il ciclo approvvigionatorio è stato oggetto di adeguamento alla dinamica dei flussi procedurali, con il pieno coinvolgimento di tutte le funzioni interessate.

Nel 2012 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 S.p.A. 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

(%)	2012	2011	2010	Var. %
Principali fornitori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	6	9	n.d.	-33,33

tabella 99

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

5.4 PERFORMANCE AMBIENTALE

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

Nel 2012 si conferma il trend della diminuzione del consumo medio a punto luce. La riduzione media registrata dipende prevalentemente dalla mancanza dal computo generale del parco lampade del Comune Pietrasanta (gestito fino al 30/09/2011).

Consumi pubblica illuminazione

(kWh)	2012	2011	2010	Var. %
Consumo medio a punto luce	419	453	473	-7,51
Consumo energia elettrica illuminazione pubblica	3.854.500	5.416.480	7.358.886	-28,84

tabella 100

Tonnellate di CO₂ equivalente non immesse

2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
912	968	1.100	1.188	772	711	500	362	296	152	175

tabella 101

Numero punti luce

2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
9.201	13.169	15.573	18.545	15.904	15.534	14.701	13.750	13.254	11.545	10.174

tabella 102

Il trend storico della diminuzione dell'emissione CO₂ viene confermato per il 2012.

Andamento dei consumi annui

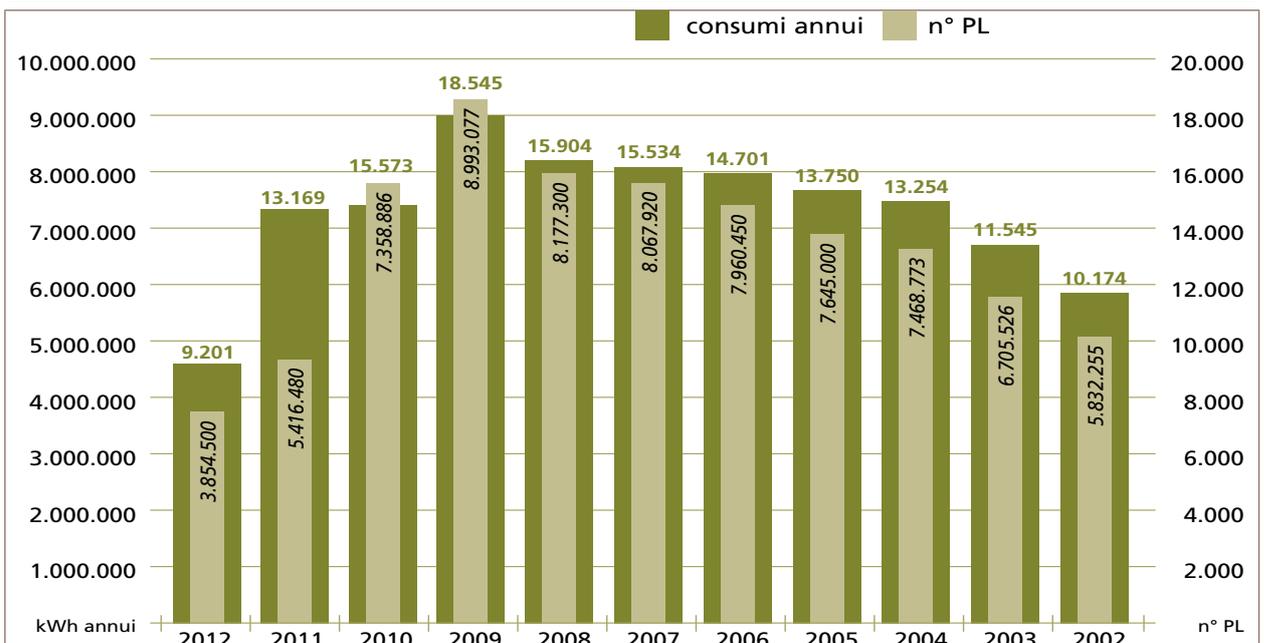


tabella 103

Tipologia parco lampade per servizio pubblica illuminazione

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Fluorescenza	174	260	299	-33,08
Ioduri Metallici	944	1.149	1.421	-17,84
Vapori di mercurio	724	3.661	4.461	-80,22
Vapori di sodio AP	7.289	8.004	9.304	-8,93
Altro	27	53	57	-49,06
LED	43	42	31	2,38
Totale	9.201	13.169	15.573	-30,13

tabella 104

Efficienza parco lampade per servizio pubblica illuminazione

	2012	2011	2010	Var. %
Efficienza media (lumen/watt)	93,8	84,0	83,5	11,67
Incremento efficienza (%)	16,3	4,2	3,6	288,10

tabella 105

Nota: Il valore medio lumen/watt da catalogo Sylvania

Nella voce "Altro" si indicano le incongruenze dovute ad errori di rilevamento.

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

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

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

5.4.2 IL PARCO AUTOMEZZI

Il parco automezzi di Toscana Energia Green S.p.A. è composto da 29 autovetture della quali soltanto una a benzina e 10 a metano.

Tipologia di alimentazione automezzi e mezzi operativi

(n.)	2012	2011	2010	Var. %
Benzina	1	n.d.	n.d.	n.d.
Gasolio	18	n.d.	n.d.	n.d.
Gas naturale	10	n.d.	n.d.	n.d.
Totale	29	n.d.	n.d.	n.d.

tabella 106

Nota: nuovo indicatore 2012

5.4.3 PRINCIPALI PROGETTI E INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

Nel corso del 2012 l'azienda ha scelto di investire risorse, non solo su impianti derivanti da concessioni pubbliche, ma anche su siti di proprietà di privati.

Il primo intervento di questo tipo ha riguardato il contratto sottoscritto con un'azienda a fine 2011 e relativo alla realizzazione di un impianto fotovoltaico su copertura della potenza di circa 1 MWp, a seguito della bonifica della copertura in amianto di 12.500 mq di un capannone industriale sito a Pisa in località Ospedaletto. Tale impianto rappresenta, dopo Sol Maggiore (realizzato nel 2010 della potenza di 3.744 MWp), l'impianto più grande gestito e uno dei più grandi in Toscana realizzato su copertura. Questa attività ha avuto un rallentamento dall'entrata in vigore del nuovo decreto ministeriale V Conto Energia in sostituzione del IV Conto Energia. Il nuovo CE ha radicalmente modificato gli scenari, infatti, oltre alla considerevole e ulteriore riduzione degli incentivi, ha introdotto il registro per l'accesso alle tariffe incentivanti per tutti gli impianti di potenza superiore ai 12 kWp.

La validità del IV Conto Energia è proseguita però per gli Enti pubblici, l'azienda ha quindi proseguito la partecipazione a gare di concessione indette con lo strumento legislativo della legge 115/2008 relativa agli investimenti energetici che prevedono che il concessionario realizzi e gestisca impianti fotovoltaici per la durata di 20 anni e recuperi dall'investimento attraverso il conto energia con la remunerazione di parte dell'energia elettrica prodotta.

Le gare a cui l'azienda ha partecipato nel corso dell'anno sono 11, in comuni di diverse province della Toscana, l'azienda si è aggiudicata 7 di queste gare per complessivi 1.150 kWp e 22 impianti fotovoltaici da realizzare e connettere alla rete elettrica.

Produzione energia elettrica da fonte solare

Impianti	Numero	Potenza kWp	Produzione kWh	Ton CO ₂ evitati(*)
Sol Maggiore	1	3.744	5.031.810	2.671,89
Altri impianti(**)	51	3.200	1.206.392	640,59
TOTALE	52	6.944	6.238.202	3.312,49

tabella 107

(*) fonte Ministero dell'Ambiente MIX energetico italiano

(**) allacciati anche gli anni precedenti

Comune	Nr Impianti	Potenza kWp	Aggiudicata	Anno Gara	Allaccio
Borgo San Lorenzo (FI)	1	100	No	2012	-
Montecatini Terme (PT)	1	100	No	2012	-
Interporto di Prato (PO)	3	900	No	2012	-
Provincia di Prato (PO)	12	1.400	No - Vinta ma non aggiudicata dall'Ente	2012	-
Buti (PI)	5	230	SI	2012	2012
Greve in Chianti (FI)	1	100	SI	2012	2012
Lari (PI)	3	120	SI	2012	2012
Monsummano Terme (PT)	1	100	SI	2012	2013
San Giuliano Terme (PI)	4	150	SI	2012	2012
Santa Maria a Monte (PI)	3	240	SI	2012	2012
Vecchiano (PI)	5	210	SI	2012	2012
Castelfranco di Sotto (PI)	3	200	SI	2011	2012
Loro Ciuffenna (Ar)	4	250	SI	2011	2012
Pieve a Nievole (Pt)	3	120	SI	2011	2012
San Casciano V.P. (Fi)	1	100	SI	2011	2012
Uzzano (Pt)	1	20	SI	2011	2012

tabella 108

5.5 PROSPETTIVE E OBIETTIVI PER IL FUTURO

Nel corso del 2013 è previsto un considerevole impegno, da parte di tutta l'azienda, nell'attività di presentazione e sviluppo di proposte per servizi energetici integrati, rivolte alle amministrazioni pubbliche e private, attraverso tutti gli strumenti ritenuti più opportuni ed efficaci.

Tali proposte riguarderanno sia l'efficientamento energetico sia lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili, proseguendo lo sviluppo dei tre business Servizio Energia, Energie Rinnovabili, Pubblica Illuminazione e consolidando la presenza sul territorio regionale.

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	T	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	T	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	P	Par. 3.2.2
	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	P	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		
	A	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	T	Par. 4.2.7
Acqua	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	T	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		
	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	T	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		
	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		
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	T	Par. 1.5
	C	SO 9	Operazioni con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	T	Par. 4.2.5
	C	SO 10	Misure di prevenzione attuate per far fronte agli impatti negativi sulle comunità locali	T	Par. 3.2.2 Par. 4.2.5
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 all'etichettatura dei prodotti/servizi	T	Par. 3.2.2
	A	PR 5	Politiche relative alla customer satisfaction	T	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 2012

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 2012 ('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 completi, sufficienti e autentici. 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 2012 e dicembre 2012, così come contenuti nel Bilancio 2012.
- 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 aprile e maggio 2013.

Abbiamo visitato:

- la sede operativa di Firenze;
- la sede di Pisa;

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio di Esercizio 2012 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 su richiesta all'indirizzo www.dnvba.com

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.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da Toscana Energia per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritto nel Bilancio;

Statement n. STAT-14882-2013-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



- 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 24 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2012 di Toscana Energia.

Abbiamo intervistato 1 stakeholder rappresentativo della categoria "Comuni".

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV Business Assurance, il Bilancio di Sostenibilità 2012 di Toscana Energia è una rappresentazione accurata ed imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi, su una scala di "Buono", "Accettabile" e "Necessità di miglioramento".

- *Inclusività*

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

Si apprezza in modo particolare l'implementazione da parte dell'Organizzazione di una specifica attività di engagement nei confronti degli stakeholder "Soci/Comuni" finalizzata a individuarne le istanze e le legittime aspettative. I feedback provenienti da tale attività risultano essere base preziosa sia per un loro utilizzo strategico, che per identificare le azioni di risposta più adatte. Ciò passa attraverso anche le informazioni rese disponibili agli stakeholder nel Bilancio di Sostenibilità; in tal senso il Bilancio dovrebbe riflettere nei contenuti, nella struttura, nel grado di approfondimento dei contenuti le aree emerse come rilevanti per gli stakeholder.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Inclusività con livello "Buono".

- *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.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta per Toscana Energia lo strumento principale per il rendiconto delle proprie performance, in tal senso appare importante proseguire nel processo di definizione e continua revisione dei temi rilevanti per l'Organizzazione e per i propri stakeholder. Risulta importante prevedere un processo di reporting che, seppur accompagnato da un efficace strumento applicativo per la raccolta dei dati, non limiti una efficace e periodica analisi di

materialità al fine di identificare gli aspetti rilevanti da includere nel Bilancio. Tale aspetto risulta rilevante anche in relazione al mantenimento del coinvolgimento interno delle diverse funzioni aziendali.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Materialità con livello "Accettabile".

- *Rispondenza*

Toscana Energia attraverso il proprio Bilancio di Sostenibilità intende dare evidenza delle proprie politiche, strategie e performance in relazione agli aspetti rilevanti in materia di sostenibilità e alle istanze dei propri stakeholder. In tal senso risulta importante per l'Organizzazione proseguire ulteriormente in tale attività di rendiconto, indicando come le strategie ed azioni intraprese siano correlate sia al contesto di riferimento del proprio business sia alle tematiche sollevate dai portatori di interesse.

Si sottolinea come la puntuale esplicitazione degli obiettivi, delle relative azioni di medio e lungo termine e dei risultati conseguiti siano elementi chiave in un processo di risposta agli stakeholder.

A valle della specifica attività di engagement condotta nei confronti degli stakeholder "Comuni", il Bilancio riporta le risultanze emerse. Si sottolinea come sia rilevante per gli stakeholder comprendere le azioni che Toscana Energia intende intraprendere per dare risposta alle aspettative sollevate.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Rispondenza con livello "Accettabile".

- *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 apprezza lo sforzo fatto dall'Organizzazione nel dotarsi di uno strumento applicativo in grado di rendicontare le proprie prestazioni in materia di sostenibilità, nonché nell'aver incrementato la qualità degli output di tale strumento rispetto al precedente anno di rendiconto.

In tal senso, un applicativo dinamico e in grado di accompagnare un processo di analisi di materialità efficace consentirebbe al Bilancio di rispondere in modo ancor più puntuale al Principio di Completezza.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Completezza con livello "Buono".

- *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.

Il documento riflette la volontà dell'Organizzazione di rappresentare le proprie attività e i risultati relativi all'anno di

Statement n. STAT-14882-2013-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



rendiconto in maniera equilibrata e coerente con le strategie aziendali.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Neutralità con livello “Buono”.

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 sufficientemente accurate e dettagliate.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Accuratezza con livello “Buono”.

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 circa 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 ritiene importante strutturare maggiormente il processo di reporting in termini sia organizzativi che di processo. In tal senso risulta necessario definire maggiormente aspetti quali: owner dei processi che impattano sui contenuti del Bilancio, funzioni di coordinamento locale e finale, relativi ruoli e attività nel consolidamento e aggiornamento dei contenuti del Bilancio.
- Risulta importante ampliare le informazioni disponibili agli stakeholder circa le strategie future di Toscana Energia in relazione alle proprie attività di business e di sostenibilità, anche in relazione al contesto di riferimento di mercato e della relativa regolamentazione.
- Riteniamo il processo di elaborazione degli indici infortunistici non basato su criteri validati e condivisi in relazione alla classificazione degli eventi occorsi nell'anno. Ai fini di un rendiconto coerente dei dati relativi al fenomeno infortunistico e dell'affidabilità delle informazioni riportate all'interno del Bilancio risulta necessario assicurare una maggiore solidità del processo.

Statement n. STAT-14882-2013-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



Competenza ed Indipendenza di DNV

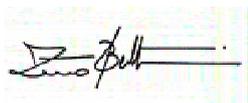
DNV è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di Assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi. DNV Business Assurance non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato 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



Zeno Beltrami
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2013-06-20

Statement n. STAT-14882-2013-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

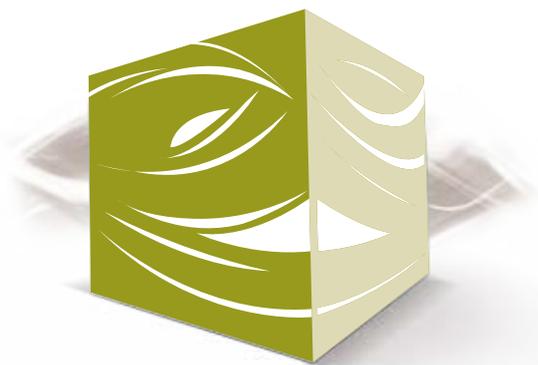


*A cura dell'Ufficio Comunicazione e Gestione del Brand
di Toscana Energia S.p.A.*

*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