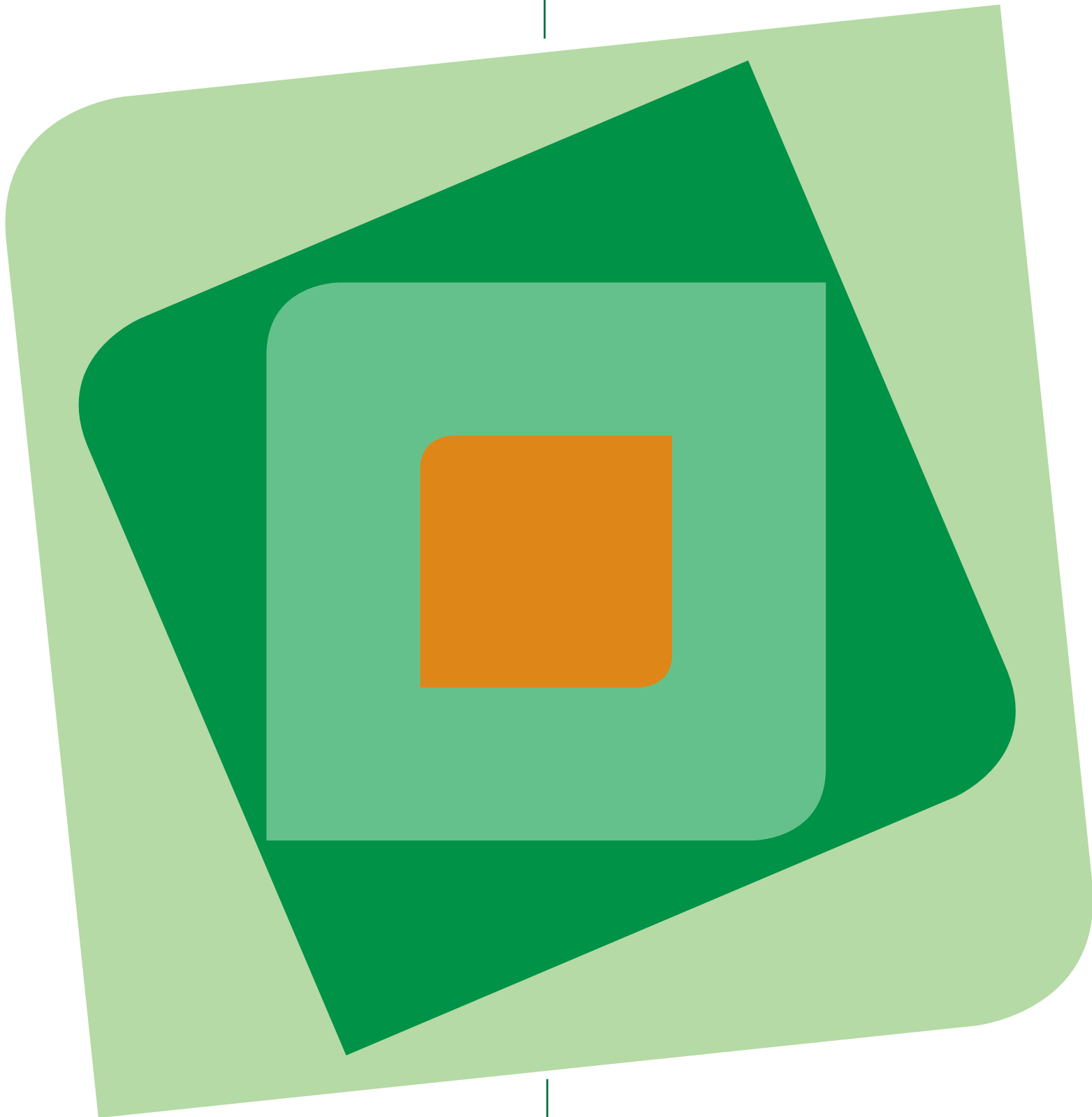
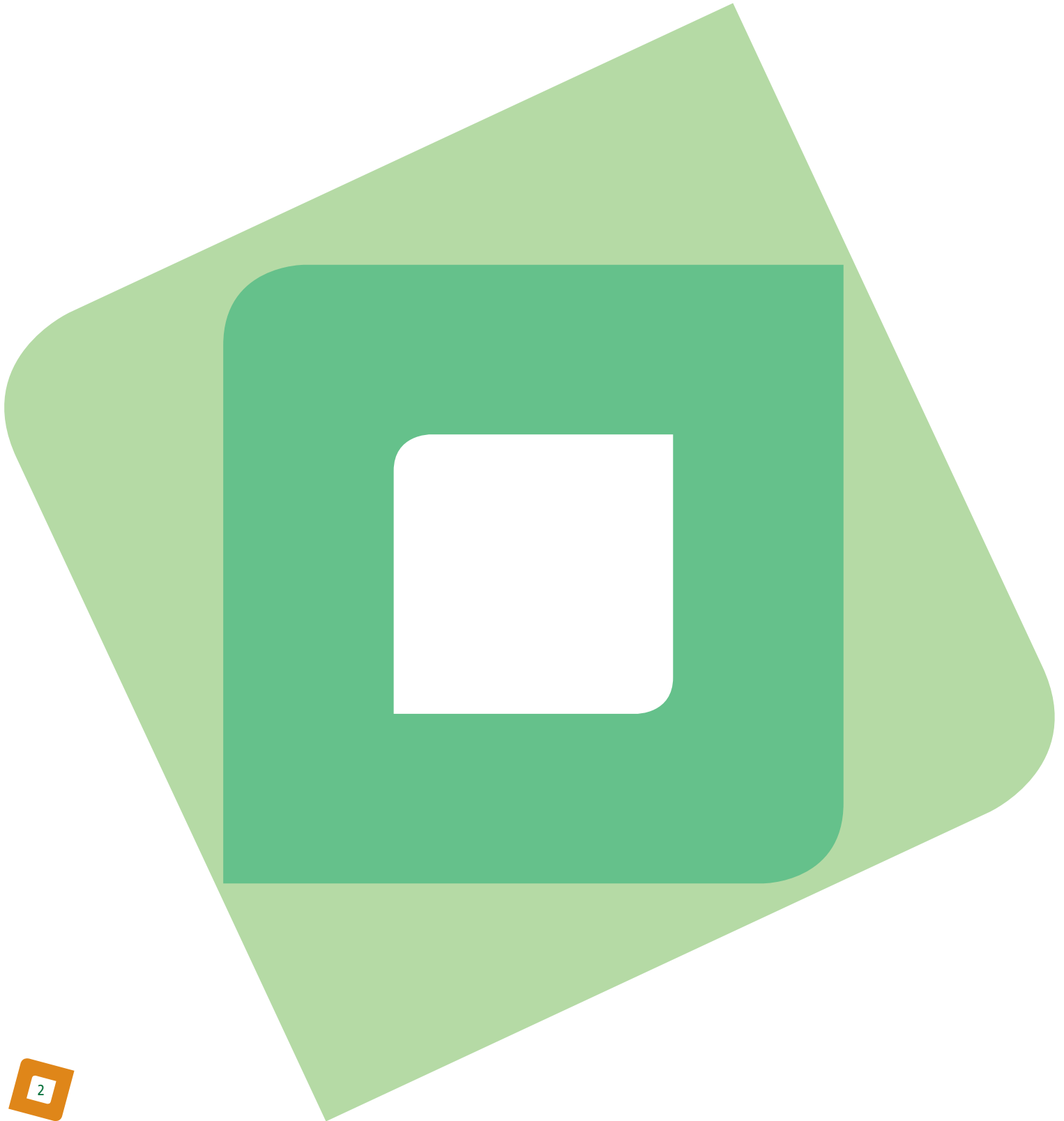


Bilancio di sostenibilità 2009



Bilancio di sostenibilità 2009





INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	5
NOTA METODOLOGICA	6
1 IDENTITÀ	11
1.1 Profilo della società	11
1.2 La storia	12
1.3 I soci	12
1.4 Le partecipazioni	14
1.5 Il mercato del gas: contesto di riferimento	16
1.6 Normativa di riferimento	17
1.7 Gli stakeholder	18
1.8 La sostenibilità in Toscana Energia	20
1.9 Il sistema di governo e gestione	23
2 RELAZIONE ECONOMICA	35
2.1 Resoconto sui dati significativi della gestione	35
2.2 Il valore aggiunto: determinazione e distribuzione	41
3 RELAZIONE SOCIALE	47
3.1 Le persone	47
3.2 Gli utenti della rete e i clienti finali	63
3.3 I fornitori	89
3.4 La Pubblica Amministrazione e le Istituzioni	99
3.5 La collettività	103
4 RELAZIONE AMBIENTALE	109
4.1 Metodologia e metriche	109
4.2 Consumi ed emissioni	112
4.3 Iniziative per mitigare l'impatto ambientale	129
4.4 Le spese ambientali	133
5 TOSCANA ENERGIA GREEN	137
5.1 Identità	137
5.2 Relazione economica	143
5.3 Relazione sociale	145
5.4 I progetti innovativi e le iniziative per l'ambiente	148
5.5 Prospettive ed obiettivi per il futuro	149
GLOSSARIO	150
TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	156
DICHIARAZIONE DI ASSURANCE	166



LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

In un contesto normativo incerto e mutevole sono diverse le sfide che in questi anni si presentano ad un'azienda del settore utility, a cominciare dalle imminenti scadenze delle concessioni in un quadro normativo appena definito di regole per l'affidamento: una situazione di indeterminatezza di mercato che non compromette, ma piuttosto rafforza l'impegno di Toscana Energia nel perseguire la propria missione istituzionale in un'ottica di sostenibilità, attraverso il miglioramento dell'impatto ambientale delle proprie attività, della salute delle sue persone e della sicurezza delle sue operazioni.

La capacità di investire contemporaneamente sulla competitività e sullo sviluppo sostenibile, infatti, si basa principalmente sulla capacità di soddisfare i livelli di continuità e di sicurezza del servizio, garantendo la sostenibilità industriale e la qualità della performance finanziaria nel lungo termine, ma anche – soprattutto per una Società leader nel proprio mercato – su uno sforzo costante di trasparenza in relazione alle tematiche extra-economiche più rilevanti per il settore e alle diverse attività e iniziative adottate per la gestione delle stesse tematiche e per l'innovazione di mercato, di tecnologia e di processo.

Per un'organizzazione come Toscana Energia l'integrazione dei principi della responsabilità d'impresa nelle politiche ha l'obiettivo ultimo di inserire nella strategia di business le diverse istanze sociali e ambientali, peraltro già affermate con decisione nella "Politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza" recentemente sottoposta ad una fase di revisione e ottimizzazione dei processi.

Per questi motivi Toscana Energia, alla stregua delle più grandi imprese nazionali di energia, ha dato vita alla costruzione del Bilancio di Sostenibilità, che oltre che uno strumento di comunicazione con i suoi portatori di interesse, può rappresentare un percorso di consapevolezza interna e di autovalutazione molto efficace.



Dott. Pier Borra
Amministratore Delegato

Dott. Lorenzo Becattini
Presidente



NOTA METODOLOGICA

Le informazioni e i dati presentati, articolati in ambiti di rendicontazione e indicatori specifici, si riferiscono all'esercizio in chiusura al 31/12/2009 e, salvo ove diversamente specificato, al triennio 2007/2009.

Il perimetro di rendicontazione della presente edizione riguarda informazioni e dati relativi a Toscana Energia In un capitolo dedicato viene data evidenza dei principali indicatori economici ed extraeconomici della Società controllata Toscana Energia Green, la nuova azienda con la quale Toscana Energia perseguirà la diversificazione delle proprie attività nel campo delle energie alternative e del risparmio energetico, attraverso lo sviluppo di nuovi servizi, dall'installazione di impianti fotovoltaici al teleriscaldamento e alla cogenerazione.

L'inserimento nel presente documento di un capitolo dedicato alla nuova Società rappresenta dunque un ulteriore significativo sforzo e intento di estendere nelle prossime edizioni il perimetro e le metodologie di rendicontazione. Nel capitolo 1.4 si illustrano le principali caratteristiche delle altre società del Gruppo, sulle quali Toscana Energia esercita un'influenza significativa, con la presentazione di alcune informazioni qualitative sulle modalità di gestione e il rimando, in alcuni casi, ai singoli strumenti di rendicontazione sociale adottati dalle stesse società.

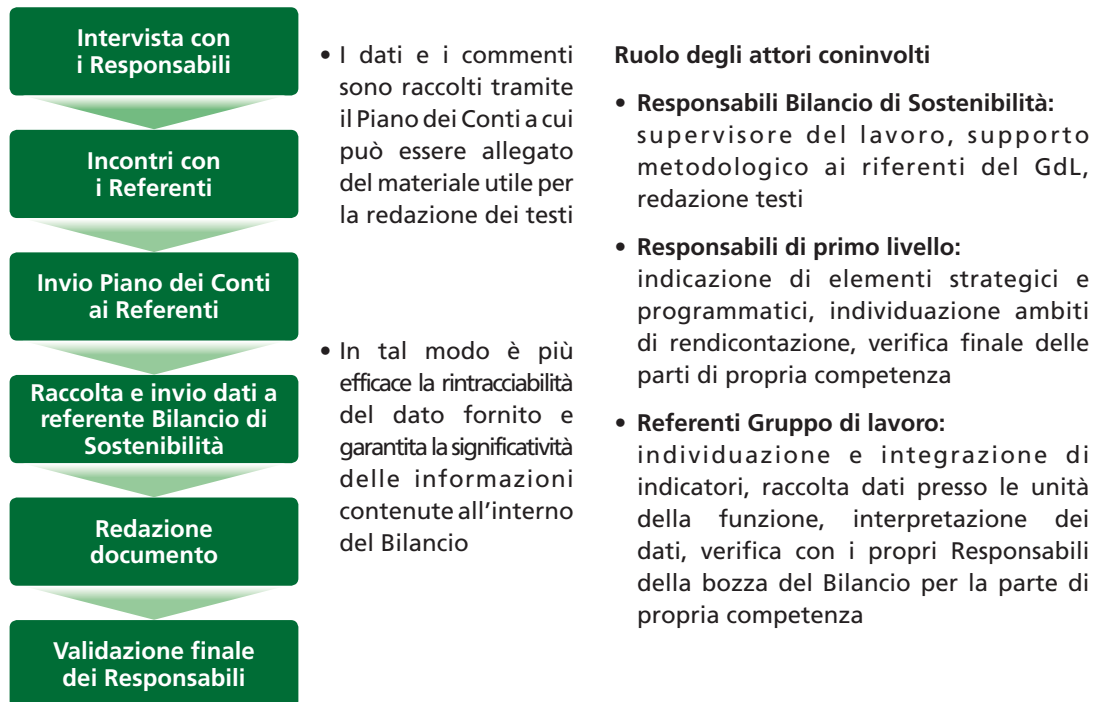
Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto prendendo a riferimento i principali **standard nazionali e internazionali** per la rendicontazione sociale:

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

L'intero processo di rendicontazione, in particolare, è stato presidiato da un **gruppo di lavoro** composto da rappresentanti delle principali direzioni aziendali, ai quali sono stati assegnati ruoli e responsabilità dalla raccolta dati fino alla redazione dei testi del Bilancio. La definizione dei processi operativi per la raccolta e l'analisi dei dati ha visto quindi un coinvolgimento pieno e continuo di diversi referenti, chiamati a:

- raccogliere e verificare i dati necessari in un apposito foglio di calcolo denominato Piano dei Conti;
- interpretare le informazioni emerse sulla base delle specifiche tecniche fornite;
- sottoporre al Responsabile di struttura gli indicatori e l'interpretazione dei dati;
- validare i testi del documento per l'approvazione finale.

Il flusso di costruzione del Bilancio



Nelle fasi iniziali, oltre a fornire indicazioni metodologiche sul processo di raccolta dati e sulla tipologia di informazioni da inserire all'interno del Bilancio di Sostenibilità, gli incontri con i responsabili hanno avuto l'obiettivo di riflettere su diversi punti di attenzione relativi alle diverse area di competenza, contribuendo quindi a quella che gli standard internazionali definiscono **determinazione della materialità**. A supporto di questo, è stata condotta una benchmarking analysis per evidenziare analogie e differenze tra i bilanci di sostenibilità delle principali società italiane del settore utility e per raccogliere spunti per la realizzazione di questo documento, con particolare riferimento alla struttura e agli ambiti di rendicontazione. I diversi bilanci di sostenibilità, documenti di pubblico dominio scaricati liberamente dai siti web delle società, sono stati dunque analizzati per rilevare i differenti approcci alla rendicontazione, con un campionamento delle aziende basato su criteri specifici come:

- natura del business;
- dimensioni organizzative delle società;
- competitor e best practice del mercato italiano.

Lo stesso gruppo di lavoro ha quindi contribuito alla verifica della rilevanza effettiva degli ambiti individuati e alla determinazione di una serie di obiettivi di miglioramento, il cui avanzamento verrà monitorato e rendicontato nei successivi cicli di rendicontazione. L'intero processo di redazione del presente Bilancio di Sostenibilità si è basato dunque sul coinvolgimento delle unità e del personale di Toscana Energia, inteso



come momento di avvio di un dialogo permanente tra il Gruppo e i suoi stakeholder interni. Si riportano, di seguito, attori e principali modalità di coinvolgimento.

Attori	Modalità di coinvolgimento
<ul style="list-style-type: none">• Responsabili di primo livello	<ul style="list-style-type: none">• Incontri con ciascun responsabile e (o persona da esso delegato) per la definizione delle principali politiche e per l'individuazione dei referenti operativi che costituiscono il Gruppo di lavoro permanente• Aggiornamento costante sullo stato di avanzamento dei progetti• Incontro di validazione finale dei prodotti
<ul style="list-style-type: none">• Gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none">• Incontro di presentazione del Bilancio di Sostenibilità indicazioni sul loro ruolo e attività• Incontro formativo sulle modalità di compilazione del piano dei conti e di redazione testi del Bilancio• Incontro di condivisione dei prodotti intermedi• Incontro di condivisione finale del documento
<ul style="list-style-type: none">• Personale strutture aziendali	<ul style="list-style-type: none">• Incontri ad hoc per ulteriori approfondimenti e/o chiarimenti• Coinvolgimento nella raccolta dati e nella stesura dei testi

Per quanto riguarda l'organizzazione delle informazioni, invece, sia l'identificazione degli indicatori che la presentazione dei risultati hanno seguito un'impostazione articolata su un primo livello politico-strategico e un secondo livello volto a rendere conto delle performance della Società.

Partendo dalle politiche per definire l'impegno di Toscana Energia in relazione ai diversi ambiti d'intervento, ogni sezione ha previsto la rendicontazione dei risultati raggiunti, per quanto riguarda:

- i principali cambiamenti apportati a sistemi o strutture aziendali nel periodo di rendicontazione per il miglioramento delle diverse performance;
- le novità significative su iniziative e progetti ad elevato impatto sociale e ambientale.

Ricordiamo, a tal proposito che, fra le varie iniziative avviate da Toscana Energia a sostegno di una politica per la sostenibilità, a partire dal 2006 è stato pubblicato il Rapporto salute, sicurezza, ambiente, volto a rendicontare le proprie performance extra-economiche. A partire da quest'anno i contenuti del documento, la componente di rendicontazione ed i relativi indicatori, sono stati ulteriormente arricchiti e integrati nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Sia le linee strategiche e programmatiche che l'impianto degli indicatori per la rendicontazione sono stati definiti secondo la modalità più efficace di rendicontazione: quella per categoria di stakeholder, capace di rendere evidenti le iniziative e gli impegni dell'azienda nel processo di creazione di valore nei confronti dei propri portatori di interesse.

Se per questa prima edizione del documento sono state privilegiate la reperibilità e la comprensibilità degli indicatori, la rendicontazione futura non potrà che essere ulteriormente ampliata con indicatori che diano conto sempre più delle specificità di Toscana Energia. Il presente Bilancio di Sostenibilità 2009 si articola quindi in quattro sezioni: Identità, Relazione economica, Relazione sociale e Relazione Ambientale.

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

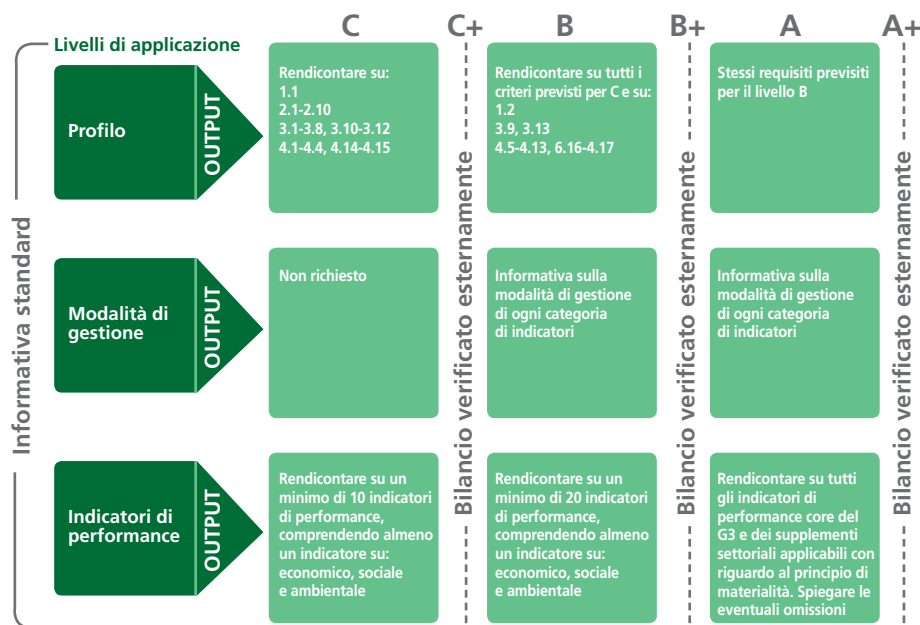
La “**Relazione economica**”, oltre ai dati principali del mercato di riferimento, riporta i dati economici più significativi di Toscana Energia, nonché la determinazione e la ripartizione del valore aggiunto.

La “**Relazione sociale**” riferisce in merito alle strategie, ai risultati e agli obiettivi per il futuro della relazione che Toscana Energia mantiene con i propri portatori di interesse.

La “**Relazione ambientale**” illustra in sintesi le principali politiche adottate dalla Società in materia ambientale.

È riportato, infine, in appendice un **Glossario** che illustra il significato dei termini tecnici adoperati e dei principali vocaboli della sostenibilità e della responsabilità d’impresa.

Il presente bilancio è stato sottoposto a **verifica da parte di una Società esterna** che ne ha valutato la conformità rispetto alle linee guida GRI - G3 e GBS in relazione alle informazioni e ai dati relativi alla Società Toscana Energia. Rispetto ai livelli previsti dalle linee guida GRI, il Bilancio di Sostenibilità 2009 ha raggiunto il livello di applicazione **B+** (come rappresentato in figura).





1. IDENTITÀ

1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia è il 1° operatore nel settore della distribuzione di gas naturale in Toscana e tra i principali in Italia. Svolge, inoltre, attività nel settore della illuminazione pubblica e servizi di teleriscaldamento

La principale linea di attività di Toscana Energia è la conduzione e manutenzione della rete di condutture del gas naturale, dal punto di consegna di SNAM ai punti di riconsegna dei clienti finali.

I clienti di Toscana Energia sono i Comuni che, con procedure a evidenza pubblica, danno in concessione a Toscana Energia la facoltà di operare sulle proprie reti e gestire il servizio di distribuzione.

Toscana Energia ha perciò l'obbligo, per le comunità servite, di garantire il servizio tutelando la sicurezza e di espanderlo secondo necessità.

Le principali attività legate al **settore del gas** riguardano:

- gestione e manutenzione della rete di distribuzione gas naturale;
- costruzione di nuove condotte, interrate e fuori terra;
- gestione di rapporti con gli operatori di trasporto e le società di vendita;
- pronto intervento su chiamata.

I **numeri** di Toscana Energia nel 2009:

- 106 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1 miliardo e 39 milioni di metri cubi di gas vettoriato
- 663.245 misuratori attivi
- 11.016 chilometri di condotte gestite (rete e allacciamenti)
- 424 dipendenti in forza
- 41,3 milioni di euro d'investimenti

Il servizio di illuminazione pubblica è finalizzato a garantire l'illuminazione delle strade ed è regolato da specifici contratti con i Comuni serviti.

Le attività svolte nell'ambito del servizio di illuminazione pubblica comprendono l'approvvigionamento di energia elettrica, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e l'effettuazione di interventi finalizzati al risparmio energetico e alla messa a norma.

I numeri del servizio di illuminazione pubblica nel 2009 sono i seguenti:

- 10 comuni in cui gestisce il servizio di illuminazione pubblica
- 25.331 punti luce
- 32.375.077 MJ (pari a 8.993.077 kWh) di energia elettrica

Gestisce inoltre gli impianti elettrici degli edifici del Comune di Vecchiano e l'impianto di teleriscaldamento della frazione di Legoli, nel Comune di Peccioli.

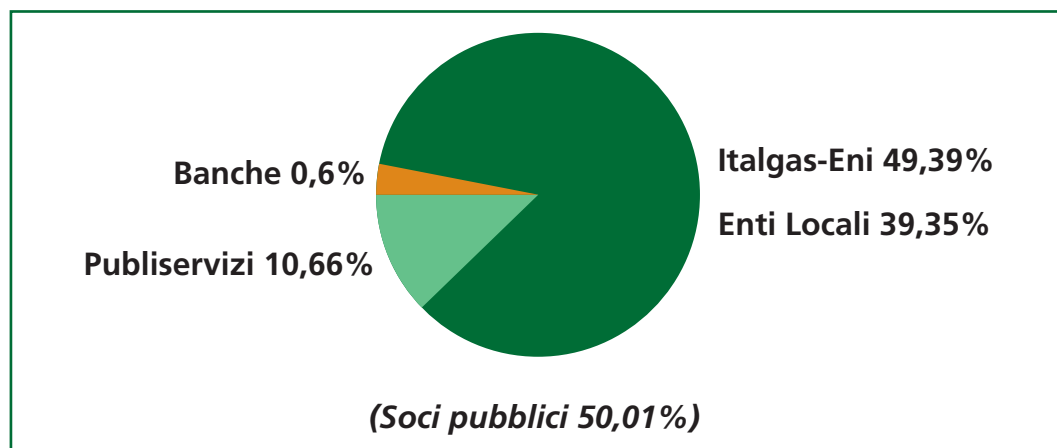
1.2 LA STORIA

Toscana Energia è stata costituita il 24/1/2006 dai Comuni soci di Fiorentinagas e Toscana Gas e dal partner industriale Italgas (Gruppo ENI) nell'ambito di un importante progetto industriale finalizzato alla costituzione di un soggetto imprenditoriale di dimensioni e caratteristiche tali da poter competere sul mercato liberalizzato dei servizi energetici. La Società è divenuta pienamente operativa il 1° marzo 2007 a seguito della incorporazione di Toscana Gas e Fiorentinagas.

1.3 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale è detenuta da soci pubblici, il 49,39% dal partner industriale Italgas e il restante 0,6% da Banca Monte dei Paschi di Siena. I rapporti con i comuni facenti parte della compagine sociale sono riferiti ad operazioni prevalentemente di natura commerciale regolati a condizione di mercato. In particolare la Società effettua prestazioni di servizi a favore dei soci nell'ambito della pubblica illuminazione e, in casi limitati, attività accessorie e connesse alla distribuzione del gas e riceve addebiti per canoni di concessione per utilizzo della rete del gas.

La compagine societaria al 30/9/2009 è così ripartita:



Altopascio
Bagno a Ripoli
Barberino Val d'Elsa
Barga
Bientina
Borgo San Lorenzo
Buggiano
Buti
Calci
Calcinaia
Campi Bisenzio
Capannoli
Capraia e Limite*
Casciana Terme
Cascina
Castelfiorentino*
Castelfranco di Sopra
Castelfranco di Sotto
Castelnuovo Garfagnana
Cerreto Guidi*
Certaldo*
Chianni
Chiesina Uzzanese
Crespina
Dicomano
Empoli*
Fauglia
Fiesole
Firenze
Fucecchio*
Gaiole in Chianti
Gambassi Terme*

Greve in Chianti
Impruneta
Incisa in Val d'Arno
Lajatico
Lamporecchio
Larciano
Lari
Laterina
Londa
Lorenzana
Loro Ciuffenna
Massa e Cozzile
Monsummano Terme
Montaione*
Montecarlo
Montecatini Terme
Montelupo Fiorentino*
Montespertoli*
Orciano Pisano
Palaia
Peccioli
Pelago
Pergine Valdarno
Pescia
Pian di Scò
Pietrasanta
Pieve a Nievole
Pieve Fosciana
Pisa
Pistoia*
Ponsacco
Pontassieve

Ponte Buggianese
Pontedera
Porcari
Quarrata*
Radda
Reggello
Rignano sull'Arno
Rufina
San Casciano Val di Pesa
San Giuliano Terme
San Godenzo
San Marcello Pistoiese*
San Miniato
Santa Croce sull'Arno
Santa Luce
Scarperia
Serravalle Pistoiese*
Tavarnelle Val di Pesa
Terricciola
Uzzano
Vaglia
Vecchiano
Vicchio
Vicopisano
Vinci*
Volterra

Provincia di Pisa
Publiservizi S.p.A.
Italgas (Eni)
Banca Monte dei Paschi di Siena
- Banca Toscana

* comuni rappresentati da Publiservizi S.p.A.

Si segnala in questo anno l'avvenuta incorporazione di Banca Toscana SpA in Banca Monte dei Paschi SpA.

1.4 LE PARTECIPAZIONI

Nel corso del 2009 è stata portata a compimento l'opera di ristrutturazione del gruppo Toscana Energia attraverso operazioni di cessione e ridefinizione di obiettivi nelle società partecipate. Oggetto di cessione sono state le società non attinenti il core business. Nell'ambito della ottimizzazione delle risorse sono state effettuate due importanti operazioni: la fusione per incorporazione della Società Toscana Partecipazioni S.p.A. che gestiva le partecipazioni nella SEA S.p.A. di Viareggio e la ridefinizione del ruolo e delle attività della Società Toscana Servizi S.c.p.A. che si è trasformata nella Società Toscana Energia Green S.p.A. totalmente partecipata da Toscana Energia e che opera nel campo del risparmio energetico e delle energie rinnovabili.

In data 1/7/2009 Toscana Energia ha ceduto la sua partecipazione in Toscana Energia Clienti S.p.A. per la quota residua del 20,78% a ENI S.p.A. e contestualmente la sua Società Toscana Energia Green S.p.A. ha acquisito il ramo d'azienda "Gestione Energia Clienti Pubblici" dalla Toscana Energia Clienti S.p.A., dotandosi di un importante portafoglio clienti e know-how tecnico.

Il capitale sociale è rimasto stabile, pari a 142.360.921 euro.

Nel 2009 sono sei le società del Gruppo, con diverse quote di partecipazione di Toscana Energia e un'influenza significativa della stessa sulla loro gestione.

	TOSCANA ENERGIA GREEN Servizi energetici e fonti rinnovabili www.toscanaenergiagreen.it	100%
	GESAM Distribuzione gas naturale www.gesam.it	40%
	SEA GAS Distribuzione gas naturale www.seagas-spa.it	40%
	AGESTEL Servizio telecomunicazione	100%
	VALDARNO Gestioni immobiliari www.valdarnosrl.it	30,04%
	TI FORMA Consulenza e formazione www.tiforma.it	6,94%

A **Toscana Energia Green S.p.A.** è dedicato il capitolo V, nel quale si dà evidenza dei principali aspetti economici ed extra-economici legati alla gestione di servizi energetici e fonti rinnovabili.

Dal 1974, anno di costituzione sotto forma di azienda municipalizzata, **GESAM S.p.A.** svolge attività di distribuzione di gas naturale nel territorio della provincia di Lucca e specificatamente nei comuni di Lucca, Capannori, Bagni di Lucca, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli, Galliciano, Pescaglia e Villa Basilica. Si occupa di progettazione, manutenzione e assistenza di impianti e reti di distribuzione, nel 2000 ha acquisito il servizio di gestione della pubblica illuminazione del Comune di Lucca e dall'aprile del 2001 gestisce per conto della stessa Amministrazione Comunale l'intero parco dei cimiteri urbani e frazionali dello stesso comune. Ha adottato politiche e certificazioni ambientali e di qualità e, per il 2009, ha registrato un fatturato pari a 13.063.783 euro.

SEA Gas S.p.A. ha un capitale azionario a maggioranza pubblica, suddiviso tra il Comune di Viareggio (57,37%) e il Comune di Camaiore (2,63%), mentre Toscana Energia è il partner industriale, con una partecipazione pari al 40%. La Società opera attualmente nel settore della distribuzione del gas nel territorio del Comune di Viareggio, gestendo servizi destinati a rispondere ad esigenze pubbliche, di utilità sociale e di tutela ambientale. Ha adottato modello 231/01, Codice Etico e Bilancio Sociale, al quale si rimanda per informazioni più dettagliate sulla gestione. Il fatturato del 2009 è pari a 4.123.090 euro.

AGEstel S.p.A., con un fatturato 2009 di 67.598 euro, ha per oggetto la progettazione, la realizzazione, l'installazione, la gestione, l'esercizio e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni, nonché il collegamento e le interconnessioni con le altre reti, sia nazionali che internazionali, e la fornitura di servizi di telecomunicazione di ogni tipo.

La **Valdarno S.r.l.** è una Società costituita dal Comune di Pisa e dalle tre aziende di servizio pubblico locale (Toscana Energia - Gea/Acque S.p.a. - Cpt S.p.a.) il 31/7/1996 con l'obiettivo di realizzare un centro per i servizi pubblici attraverso il recupero urbanistico di un'area industriale dismessa, la ex Deta-Lazzeri di Ospedaletto (Pisa). Oggi la Società gestisce il Centro Servizi Enrico Fermi nell'ambito dei servizi condominiali e delle manutenzioni, ordinarie e straordinarie. Il fatturato del 2009 è pari a 3.425.453 euro.

Ti forma è la Società del sistema delle utilities toscane associate a Confservizi. Costituita nel 1995 e offre servizi di formazione e consulenza, supportando con la propria attività, oltre al mondo delle public utilities, gli enti locali e le imprese private che operano nei diversi settori dell'economia. Il fatturato 2009 di Tiforma è pari a 2.092.223 euro.



1.5 IL MERCATO DEL GAS: CONTESTO DI RIFERIMENTO

Toscana Energia opera nei settori della distribuzione del gas naturale e dell'illuminazione pubblica. In entrambe le aree di business è impegnata a fornire un servizio essenziale per la sicurezza e la qualità della vita delle popolazioni dei territori in cui opera.

Con il Decreto Legislativo 164/2000 (cosiddetto decreto Letta) è stato avviato il processo di liberalizzazione del settore del gas naturale in Italia. Il decreto puntava a raggiungere tale obiettivo riducendo le inefficienze gestionali del sistema, ma mantenendo, al tempo stesso, livelli di sicurezza e qualità elevati.

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

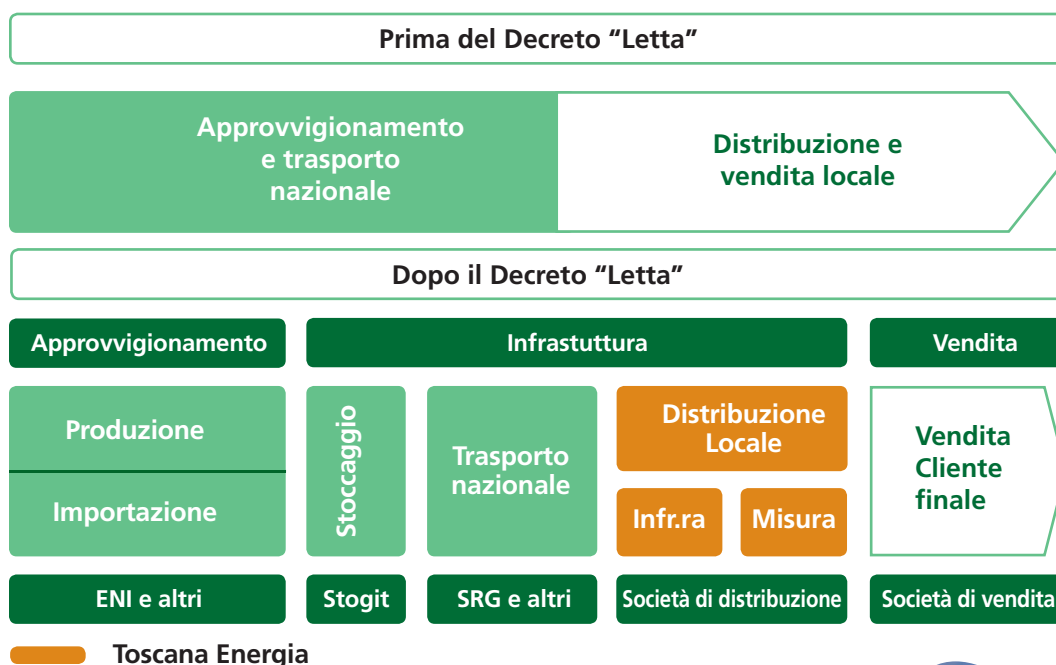


Figura 1 - LA FILIERA DEL GAS NATURALE



Dal punto di vista della capacità di accelerare le aggregazioni tra operatori, il provvedimento è risultato senz'altro efficace, dal momento che alla data della sua entrata in vigore le società attive nella distribuzione erano oltre 700, mentre nel 2006 erano già scese a 308.

In sintesi, le principali novità introdotte dal decreto Letta sono state sostanzialmente quattro:

1. l'obbligo di gare per aggiudicarsi le concessioni per la distribuzione del gas nel territorio comunale,
2. la separazione tra l'attività di distribuzione e di vendita (unbundling),
3. la regolamentazione dell'accesso alle infrastrutture di distribuzione per i venditori di gas,
4. la liberalizzazione del mercato della vendita del gas.

Oggi la durata delle concessioni è di 12 anni ed è in corso da parte del Ministero dello Sviluppo Economico la definizione delle modalità di gara per il rinnovo delle concessioni, ivi compresa la definizione delle zone, comprendenti un certo numero di utenti residenti su territori limitrofi.

1.6 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il mercato del gas e dell'energia elettrica è regolato, oltre che dalle leggi del Parlamento nazionale e di quello europeo, dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, acronimo AEEG, indicata di seguito anche con il termine Authority, un'autorità indipendente istituita con la legge n.481 del 14/11/1995.

AEEG svolge funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas, allo scopo di "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nonché "assicurare adeguati livelli di qualità" dei servizi.

In base alla legge citata l'Autorità per l'energia elettrica e il gas emana provvedimenti e disciplina i procedimenti che gli operatori del settore devono adottare, in particolare in materia di: tariffe; qualità del servizio e meccanismi di rimborso agli utenti e ai consumatori; forme di mercato; recepimento e attuazione delle direttive europee; concorrenza; concessioni; separazione contabile e amministrativa delle diverse fasi dei servizi dell'energia elettrica e del gas; verifica e controllo delle condizioni di svolgimento dei servizi, reclami e istanze presentate dagli utenti e dai consumatori; gestione di procedure di conciliazione e arbitrato e risoluzione di controversie; informazione e trasparenza.

Inoltre effettua vigilanza sul rispetto dei livelli di qualità definiti e sull'adozione delle Carte dei servizi, con poteri di acquisizione della documentazione, di ispezione, accesso e sanzione e formula osservazioni e proposte al Governo e al Parlamento sui servizi da assoggettare a regime di concessione o di autorizzazione.



1.7 GLI STAKEHOLDER

Con il termine stakeholder si indicano tutti quei soggetti che hanno un interesse nei confronti di Toscana Energia e che possono influenzarne l'attività o esserne influenzati, anche di riflesso. La Società, infatti, nello svolgimento delle sue molteplici attività, entra in contatto con una pluralità di soggetti portatori di interessi specifici. Sono diverse le attività di coinvolgimento "storiche" e le iniziative che, direttamente o indirettamente, confermano la vocazione "caratteristica" di una Società particolarmente radicata nel territorio, con consolidati rapporti istituzionali e, come si vedrà nei prossimi capitoli, un'attenzione particolare all'ascolto dei propri interlocutori.

In più, come si è detto nella nota metodologica, nell'impostazione del primo processo di rendicontazione sociale, Toscana Energia ha scelto di puntare sul coinvolgimento strutturato del cosiddetto "stakeholder interno", considerando le proprie "persone" come punto di partenza, non solo per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, ma per acquisire consapevolezza sulla gestione "etica" di tutte le relazioni.

Per una costruzione il più possibile "partecipata" del Bilancio, Toscana Energia ha avviato inoltre un primo percorso di auto-riflessione sui propri valori-guida, basato su un'analisi documentale interna e su una prima serie di interviste ai vertici aziendali finalizzate all'individuazione dei principi-chiave e a una prima messa a fuoco dell'impianto valoriale.

Un percorso strettamente legato alla costruzione della mappa dei portatori di interesse, realizzata a partire dalla percezione che l'azienda ha dei rapporti con le diverse categorie, con l'obiettivo di sottoporre il sistema delle relazioni a verifiche sul campo nel corso dei prossimi anni, che tengano conto dei bisogni espressi da ciascuno stakeholder.

In questa fase, l'identificazione degli stakeholder-chiave è avvenuta con l'analisi degli impatti generati dai diversi soggetti considerati in termini di influenza e di dipendenza. Sono stati dunque considerati tutti i soggetti che possono - o potrebbero, in futuro - influenzare la capacità dell'azienda di raggiungere i propri obiettivi e, nel contempo, quei soggetti che dipendono maggiormente dall'azienda.



L'impianto degli indicatori per la rendicontazione è stato definito per categoria di stakeholder, al fine di rendere evidenti le iniziative e gli impegni dell'azienda nel processo di creazione di valore nei confronti dei propri portatori di interesse.

Come mostra la tabella seguente, Toscana Energia ha quindi 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, attenzione ai propri bisogni, scambio mutuamente vantaggioso, informazione trasparente, riservatezza.	Rispetto impegni, fiducia.
Azionisti	Soci pubblici e socio industriale	Crescita profitti, mantenimento competitività, espansione del business.	Sostegno al management, investimenti produttivi.
Istituzioni	Pubblica Amministrazione Istituzioni (Autorità di regolamentazione e vigilanza)	Cooperazione lotta inquinamento, sviluppo economico dei territori, rispetto delle norme, trasparenza e collaborazione	Fiducia, sostegno, collaborazione su progetti, equità di trattamento.
Collettività	Comunità Scuola e Università Associazioni no-profit	Comportamenti etici, sviluppo impresa, sostegno 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.

A partire dal 2009 Toscana Energia ha avviato un processo sistematico di coinvolgimento dei propri stakeholder. In particolare si è dato visibilità del percorso di rendicontazione avviato durante gli incontri con i dipendenti che Presidente e Amministratore Delegato fanno regolarmente, a seguito dei management meeting annuali, durante i quali viene dedicato uno spazio apposito per porre domande, esprimere commenti e segnalare esigenze. Obiettivo per il 2010 sarà quello di ampliare il coinvolgimento degli stakeholder esterni, e procedere a rafforzare l'impegno di rendicontazione nei confronti delle esigenze segnalate dall'interno.

1.8 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

La gestione della sostenibilità

Una moderna logica d'impresa deve garantire la sostenibilità della propria attività, ovvero essere capace di ascoltare le istanze provenienti da tutti i soggetti interessati, a diverso titolo, nei confronti della Società: dipendenti, comunità, ambiente, clienti, fornitori e altri ancora. Per questa ragione è importante avere chiaro cosa significa dotare la nostra 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 è il tentativo, ovvero l'obiettivo, di una moderna Società 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.

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2009 di Toscana Energia è stato realizzato attraverso un gruppo di lavoro interno, la realizzazione di un processo sistematico di raccolta dei dati, organizzati secondo un metodo di rendicontazione che si ispira agli standard nazionali e internazionali, previsti per la rendicontazione sociale, applicati a partire da una riflessione sui valori della Società, un benchmarking sulle principali realtà italiane che utilizzano questo strumento e da una mappatura dei principali stakeholder di questa Società.

Vision e mission di Toscana Energia

"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." È questa la mission di Toscana Energia.

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

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

Tali principi non fanno solo riferimento al Codice Etico, adottato da Toscana Energia nel 2009 con l'introduzione del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001, ma sono stati il punto di partenza di un percorso di consolidamento dell'impianto valoriale del Gruppo.

Nel 2009, infatti, la Società ha avviato una riflessione strutturata sui propri valori di riferimento, con un primo coinvolgimento del Presidente e dell'Amministratore Delegato per la messa a fuoco di un "nucleo" di riferimento, illustrato nel prospetto seguente, presentato in Consiglio di Amministrazione, insieme al Piano di Comunicazione, in data 19/2/2009.

	QUALITÀ	Prima Società in Toscana ad acquisire la certificazione nel 1998
	SICUREZZA E AMBIENTE	Dal 2002 il Sistema di Gestione ha integrato anche la sicurezza e l'ambiente
	SOSTENIBILITÀ	Nel 2009 nasce Toscana Energia Green
	TERRITORIO	106 i Comuni serviti
	ETICA	Codice Etico e Modello 231

Il prospetto è incentrato sui diversi riconoscimenti e traguardi raggiunti negli anni che testimoniano l'impegno "a 360°" in tema di responsabilità sociale e che ha fatto di Toscana Energia un'azienda leader nel proprio mercato e nel proprio territorio.

Per il rafforzamento di un'identità comune, fondamentale per un Gruppo nato dalla fusione di realtà e vissuti aziendali differenti, la Società ha previsto quindi un progetto di diffusione dei valori-guida per le scelte strategiche e i comportamenti, mettendo in cantiere la preparazione di una serie di attività formative per l'intera popolazione aziendale, chiamata a condividere un senso d'appartenenza considerato un fattore di strategica importanza per affrontare un mercato sempre più competitivo. Accanto al percorso di consolidamento dei valori è prevista nel 2010 la formazione di tutti i dipendenti sul tema della responsabilità amministrativa ex D. Lgs. 231/01 e del relativo Codice Etico.

Affinché i valori trovino piena applicazione nelle scelte e nei comportamenti quotidiani, Toscana Energia considera, infatti, fondamentale far sì che le proprie persone si riconoscano in un unico universo valoriale con una comprensione piena dei significati attribuiti ai valori stessi.

Obiettivi e programmi

Gli obiettivi rappresentano gli impegni specifici assunti da Toscana Energia per migliorare le proprie prestazioni, incluse quelle nel campo ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro, in coerenza con le proprie strategie di sostenibilità.

Per il conseguimento dei propri obiettivi Toscana Energia ha predisposto e mantiene aggiornati specifici programmi di gestione ambientale e della sicurezza.

La pianificazione garantisce che le eventuali variazioni organizzative siano condotte in modo controllato. I programmi di gestione vengono riesaminati ad intervalli regolari e programmati.

Laddove necessario, i programmi di gestione possono essere modificati per eventuali variazioni di attività, prodotti, servizi o condizioni operative.

Nel prossimo futuro, insieme all'obiettivo del rafforzamento delle attività di distribuzione gas con l'acquisizione di reti in altri comuni toscani, Toscana Energia intende perseguire anche la diversificazione delle attività verso le energie alternative e il risparmio energetico, attraverso lo sviluppo di nuovi servizi.

Un'apposita Società controllata, Toscana Energia Green, si occuperà di impianti fotovoltaici, illuminazione, teleriscaldamento, gestione calore, cogenerazione, oltre che del recupero di edifici, strutture e mezzi esistenti.

Principali iniziative e progetti

La Società intende raccogliere la sfida e conseguire i propri obiettivi di business operando con rispetto del territorio in cui opera, migliorando l'impatto ambientale delle attività, la salute delle persone e la sicurezza delle operazioni.

Intende perseguire l'efficienza e l'innovazione contando sulle grandi professionalità di cui dispone e sull'apertura al cambiamento, con il convincimento che lo sviluppo di nuovo know-how porterà anche ad un miglioramento della qualità del lavoro, accanto al miglioramento continuo del servizio offerto.

In sintesi, gli obiettivi per il miglioramento dell'impatto ambientale sono:

- 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.

Un progetto di particolare rilievo è l'impianto fotovoltaico realizzato nell'ambito del programma di gestione ambientale presso la sede di Piazza Mattei, a Firenze, di cui si riepilogano le caratteristiche principali.



Progetto di realizzazione di un impianto fotovoltaico da 60 kW per la sede di Toscana Energia in Piazza Mattei a Firenze.

L'impianto, inaugurato nel 2010, rappresenta un impegno importante di Toscana Energia nei confronti della sostenibilità ambientale, con la doppia valenza:

bonifica di edifici preesistenti
realizzazione e utilizzo di impianti con fonti energie rinnovabili

L'impianto consentirà un **risparmio annuo di 1,3 tonnellate equivalenti di petrolio** (tep) e una **riduzione annua di 53,6 tonnellate di emissioni di anidride carbonica** nell'atmosfera, l'equivalente ecologico di 77 alberi piantati.

La sfida riguarda l'eliminazione e bonifica dell'amianto presente negli edifici che ospitano impianti tecnici di decompressione del gas e in alcuni altri immobili aziendali. Da quando l'obiettivo è stato programmato sono stati effettuati interventi di rimozione su numerosi edifici, per la bonifica di una superficie complessiva di 642 metri quadrati. L'attenzione all'ambiente, alla sicurezza e alla salute si concretizza inoltre attraverso interventi di investimento che interessano sia il parco automezzi, con l'acquisto di mezzi "dual fuel" ovvero a benzina e a gas naturale, sia le reti e gli impianti. Sarà ulteriormente incrementata la sostituzione della ghisa grigia e quella dei misuratori con oltre 25 anni di vita, con l'obiettivo di completarle in anticipo rispetto agli obblighi posti dalla normativa, e saranno effettuati nuovi interventi di insonorizzazione degli impianti di riduzione della pressione.

L'approccio alla sostenibilità si declina nei risultati del lavoro sull'efficienza e sull'integrità delle reti, negli effetti generati dall'impiego di nuove tecnologie per limitare le emissioni atmosferiche e sonore, nelle misure adottate per la riduzione degli sprechi e per lo smaltimento dei rifiuti, in base alla scelta di un consumo attento delle risorse e del territorio.

Allo stesso modo, sono diverse le ricadute sociali dell'operato di Toscana Energia: dalle forme del coinvolgimento dei diversi stakeholder ed i loro principali risultati, perseguiti ad esempio con un'attenzione particolare nei confronti delle aspettative di utenti e clienti finali, alla correttezza delle relazioni con i fornitori e alla valorizzazione dei lavoratori, tesa a migliorare il senso di appartenenza ai valori e alla cultura aziendale.

1.9 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

1.9.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

In Toscana Energia la maggioranza azionaria deve essere obbligatoriamente detenuta dagli Enti Locali e/o da società da questi controllate i quali, congiuntamente, svolgono funzioni di indirizzo strategico e controllo. Il partner industriale ha invece la responsabilità della gestione della Società.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione. L'attività di controllo è affidata al Collegio sindacale, il Controllo contabile è affidato ad una Società di revisione, la Price Waterhouse Coopers. Il Consiglio di Amministrazione è composto da nove amministratori: cinque designati congiuntamente dai soci pubblici e Publiservizi, tra cui il Presidente, e quattro dal socio industriale Italgas, tra cui l'Amministratore Delegato. Il Collegio Sindacale è composto da 3 sindaci effettivi e due supplenti. Di questi, due sindaci effettivi (tra cui il Presidente) ed un sindaco supplente sono designati congiuntamente dai soci pubblici e Publiservizi, mentre un sindaco effettivo ed un supplente sono nominati su designazione del partner industriale Italgas. Qualifiche ed esperienze dei consiglieri sono valutate, quindi, sia dai Comuni soci che dal partner industriale che ne garantisce la professionalità e la competenza anche in merito al core business della Società.

Al 31/12/2009, sono membri del Consiglio di Amministrazione, tutti espressione dei soci, Lorenzo Becattini - Presidente, Marco Braccini - Vicepresidente, Pier Borra - Amministratore Delegato, insieme a Fabrizio Bellini, Ido Banti, Gino Magnoni, Marco Magnarosa, Guido Ferradini, Federico Ermoli. Sono membri del Collegio Sindacale: Salvatore Paratore - Presidente, Antonio Remo Pesce e Alessandro Torcini.

1.9.2 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

La struttura organizzativa di Toscana Energia, definita mediante Ordini di Servizio e Comunicazioni Organizzative, è riportata nell'organigramma seguente.

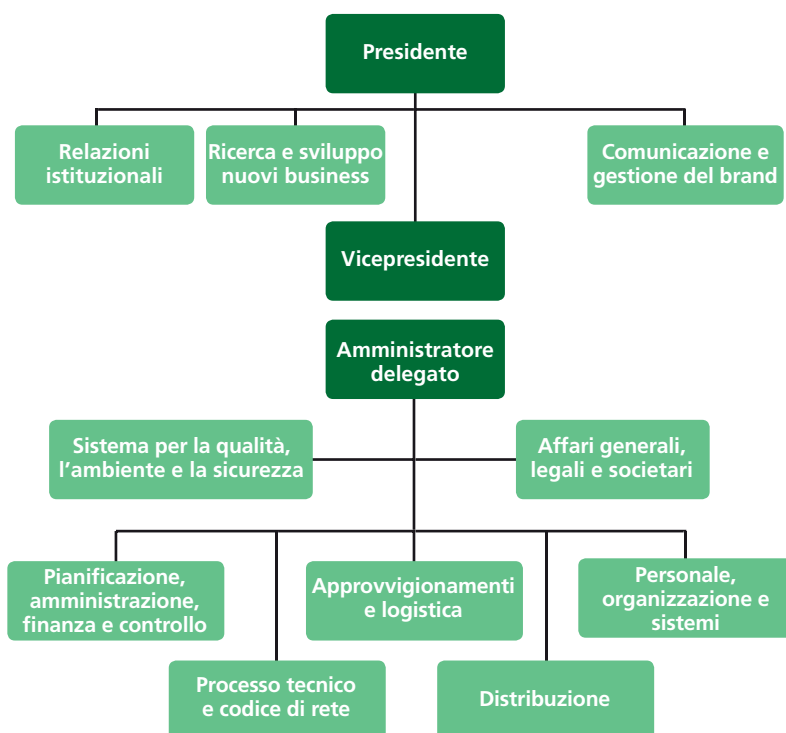
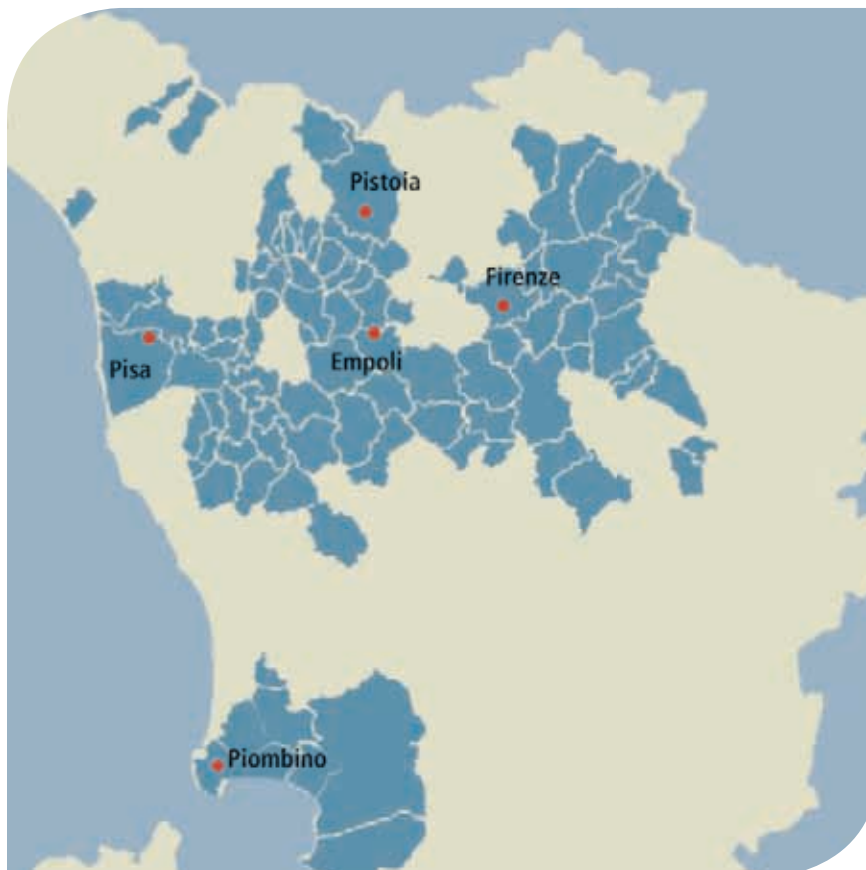


Figura 2 - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI TOSCANA ENERGIA NEL 2009.

Le sedi di Toscana Energia

Toscana Energia gestisce le proprie attività attraverso le seguenti sedi:



- SEDE LEGALE
Via dei Neri 25 - Firenze
- SEDE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA UNITÀ DISTRIBUZIONE OVEST
Via Bellatalla 1 - Pisa
- SEDE OPERATIVA UNITÀ DISTRIBUZIONE CENTRO
Piazza Mattei 3 - Firenze
- SEDE OPERATIVA UNITÀ DISTRIBUZIONE EST
Viale Giovanni XXIII 32 - Borgo San Lorenzo (FI)
- SEDI OPERATIVE UNITÀ DISTRIBUZIONE NORD
Via U. Bassi 38 - Montecatini Terme (PT)
Via del Marzocco 71/A - Pietrasanta (LU)
- SEDI OPERATIVE UNITÀ DISTRIBUZIONE SUD
Via Garigliano 1 - Empoli (FI)
Via del Volontariato 13/14 - Cascina (PI)
- SEDE OPERATIVA UNITÀ DISTRIBUZIONE SUD OVEST
Strada VII località Poggetto - Piombino (LI)

1.9.3 LA GESTIONE DEL RISCHIO IN TOSCANA ENERGIA

La gestione del rischio da impatto ambientale e sociale si va ad integrare con la gestione dei rischi già monitorati con attenzione da Toscana Energia, in un'ottica complessiva di monitoraggio e gestione d'impresa che tiene conto di:

- rischio di mercato, derivante dalle variazioni dei tassi di interesse,
- rischio credito, derivante dall'esposizione della Società a potenziali perdite conseguenti al mancato adempimento delle obbligazioni assunte dalle controparti,
- rischio liquidità, derivante dai rischi che le risorse finanziarie possano non essere disponibili o disponibili solo a costo elevato,
- 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 operation, derivante dalla possibilità che si verifichino incidenti, malfunzionamenti, guasti, con danni alle persone o all'ambiente con effetti sui risultati economico-patrimoniali.

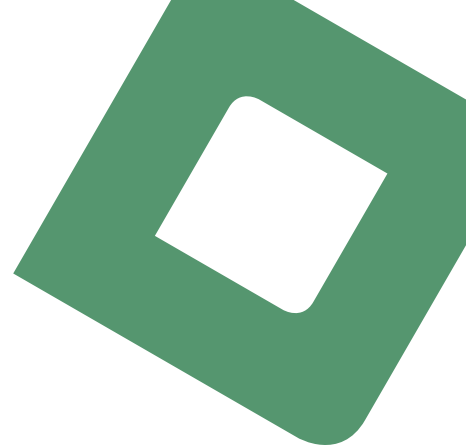
1.9.4 LA GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA: IL MODELLO ORGANIZZATIVO E DI GESTIONE SECONDO IL D.Lgs. 231/01

Nell'ambito dell'attività d'impresa, al fine di assicurare condizioni di sana e corretta gestione, in coerenza con le strategie e gli obiettivi prefissati, Toscana Energia si è impegnata a sostenere un approccio preventivo ai rischi e ad orientare le scelte e le attività del management in un'ottica di riduzione del rischio di commissione dei reati. A tal fine, Toscana Energia ha adottato strategie di gestione dei rischi in funzione della loro natura e tipologia, ed aggiorna continuamente il proprio sistema alle esigenze del settore ed alla normativa di riferimento in continua evoluzione.

Il Decreto legislativo 8/6/2001 n. 231 (di seguito, il "D.Lgs. 231/2001" o "D.Lgs. n. 231 del 2001") 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 finalità preventiva del Modello si esplica nei confronti dei soggetti in posizione "apicale" e di tutti i soggetti sottoposti all'altrui direzione operanti in Toscana Energia.

Nel 2009 Toscana Energia ha approvato il proprio Codice Etico, basato sui valori propri della Società, a tutela dell'immagine, degli interessi e dell'integrità dell'azienda. La Società ha inoltre adottato il proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo



con l'obiettivo di adeguarsi alle previsioni del D.Lgs n. 231 del 2001 e alle sue successive modifiche e integrazioni. E' stata definita la composizione dell'Organismo di Vigilanza, provvedendo alla relativa nomina.

Il Modello si può definire come un complesso organico di principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi e connessi compiti e responsabilità, funzionale alla realizzazione ed alla diligente gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili al fine della prevenzione sulla commissione, anche tentata, dei reati previsti dal D.Lgs 231/2001.

Composizione dell'organismo di vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia è collegiale, è composto da due membri, ed è dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. E' istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione e resta in carica fino alla scadenza del Consiglio di Amministrazione che lo ha nominato.

I componenti dell'OdV individuati sono ritenuti idonei in quanto dotati dei requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione, nonché dei mezzi organizzativi necessari per l'esercizio della suddetta funzione e sono scelti tra professionisti esterni all'organizzazione aziendali. L'OdV, per lo svolgimento delle proprie attività, si può avvalere della collaborazione della funzione aziendale "Sistema per la qualità, l'ambiente e la sicurezza".

Unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione

L'attività di analisi dei rischi e individuazione delle attività sensibili ha comportato l'esame di tutta la documentazione inerente l'organizzazione aziendale, Statuto, deleghe e procure, procedure, istruzioni, e l'analisi delle attività di tutte le unità organizzative aziendali mediante interviste a tutti i responsabili di unità di primo livello (cioè direttamente dipendenti dall'Amministratore Delegato o Presidente) e, ove ritenuto opportuno stante la natura della attività a cui sono preposti, anche ad alcuni responsabili di unità di secondo livello.

E' stato inoltre intervistato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione-RSPP.

Azioni intraprese e risposta agli episodi di corruzione

Ad oggi il Modello 231 è nella fase di prima attuazione e si sta procedendo alle prime attività inerenti la sua comunicazione agli organi sociali, ai dipendenti e a terzi e alla formazione.

Con riferimento al punto specifico non risulta siano stati commessi reati di corruzione. Per quanto riguarda le unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati ai reati contro la Pubblica Amministrazione e le azioni intraprese in risposta agli episodi di corruzione, nel 2009 non sono emerse novità rispetto allo scorso anno.

La Società ha pianificato l'attività di formazione e comunicazione da realizzare il prossimo anno. In particolare si è posta l'obiettivo di realizzare interventi di formazione per il management e i coordinatori di unità e interventi di comunicazione

per tutti i dipendenti di Toscana Energia per diffondere i risultati dell'analisi dei rischi, sensibilizzare i dipendenti a rinforzare i comportamenti previsti dal codice etico e dal Modello 231, recepire esigenze di adeguamento e miglioramento del modello stesso.

1.9.5 IL SISTEMA DI GESTIONE DI TOSCANA ENERGIA

Politica

Il sistema di gestione di Toscana Energia è improntato all'impegno sui temi della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della sicurezza e salute, oltre che dello sviluppo della responsabilità nei confronti degli stakeholder. Il processo è stato avviato da alcuni anni ed è affermato nella "Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza", revisionata nell'ottobre 2009.

La Politica è strutturata in una premessa e tredici punti, come segue:

Toscana Energia considera le risorse umane e naturali come valori fondamentali da tutelare e valorizzare. La Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza ne 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 intende inoltre assicurare finalità sociali ed ambientali al proprio operare, definite d'intesa con tutte le parti interessate, per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Toscana Energia si impegna a:

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

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

Organizzazione e sistema di gestione

Il presidio degli aspetti legati alla salute, alla sicurezza e all'ambiente è affidato all'unità Affari generali, legali e societari, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato. Alla stessa è affidata la responsabilità di garantire il costante aggiornamento normativo in materia di ambiente, sicurezza e salute sul lavoro, al fine di assicurare la piena conformità legislativa nell'operare della Società. A questa unità spetta altresì il compito di promuovere l'applicazione delle norme, procedure e standard di sicurezza e igiene del lavoro, di proporre sia il programma di gestione ambientale che il programma di gestione della sicurezza e di assicurarne il monitoraggio degli avanzamenti. All'Amministratore Delegato fa capo, inoltre, l'unità Sistema per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, che ha il compito di assicurare l'applicazione ed il mantenimento del relativo Sistema di gestione integrato e di verificare il rispetto dell'applicazione dello stesso da parte di tutte le unità aziendali, al fine di promuovere il costante miglioramento dei comportamenti e dei processi.

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



E' inoltre istituito il Comitato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, composto dalle più alte funzioni manageriali dell'azienda, al quale spetta il compito di definire la Politica aziendale integrata per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro. La Politica è messa a disposizione delle parti interessate esterne (inclusi gli Enti locali concedenti il servizio di distribuzione e gli Organismi di Controllo) ed è liberamente consultabile sul sito internet aziendale.

Per poter fronteggiare le nuove sfide che l'azienda si è posta, ovvero l'estensione della rendicontazione dai temi ambientali e della salute e sicurezza alle componenti economiche e sociali, è stato costituito in questo primo anno un gruppo di lavoro. Il gruppo è stato composto da referenti individuati in ogni unità organizzativa, con lo specifico compito di produrre i dati e la parte di relazione spettante, seguendo lo schema metodologico messo a punto in Toscana Energia.

Certificazioni

Nel corso del 2009 Toscana Energia ha superato le verifiche di conformità del proprio sistema di gestione integrato alle normative internazionali di riferimento. Le verifiche, condotte dall'organismo di certificazione Det Norske Veritas (DNV), hanno interessato il mantenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

A seguito delle verifiche l'Ente ha confermato le certificazioni di conformità agli standard internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 del sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, relativamente a tutte le sedi aziendali.

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

Il campo applicativo del sistema di gestione integrato è:

"Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale e l'illuminazione pubblica"

"Design, construction, running, maintenance and service of networks and installations for natural gas distribution and street lighting"

L'attività di revisione e di integrazione dei documenti di sistema si è sviluppata durante tutto l'anno con attenzione agli aggiornamenti normativi, ed è stata tenuta sotto controllo mediante uno specifico piano di adeguamento dei documenti. In particolare,

sono numerose le revisioni effettuate a seguito degli aggiornamenti della normativa in materia di salute e sicurezza e di nuove delibere della Autorità per l'energia elettrica e il gas. Alcune modifiche alla documentazione, inoltre, sono state apportate a seguito dell'uscita della nuova edizione della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Ha continuato a svilupparsi anche nel 2009 un Piano di formazione specifico relativo alle tematiche di qualità, protezione dell'ambiente e sicurezza e salute, finalizzato anche alla sensibilizzazione e ad una sempre maggior consapevolezza del personale; preme evidenziare, tra le altre, le iniziative che sono state destinate ai tecnici progettisti.

Il mantenimento delle certificazioni non costituisce un punto di arrivo, bensì un nuovo punto di partenza: Toscana Energia intende rafforzare l'impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato, verso un'ulteriore semplificazione e ottimizzazione dei processi, al fine di ridurre errori, incidenti e sprechi e migliorare ancora la qualità dei servizi erogati.

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

Al fine di verificare l'applicazione e l'efficacia del sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, di identificare le opportunità di miglioramento e di verificare la conformità legislativa, sono sistematicamente pianificati ed eseguiti audit interni periodici presso tutte le unità interessate dal sistema di gestione integrato.

Nel 2009 sono stati eseguiti n. 38 audit interni, svolti da personale adeguatamente addestrato, 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 sicurezza.. Gli audit effettuati presso le unità operative hanno sempre compreso la verifica di almeno un cantiere.

In occasione di n. 4 audit interni sono stati verificati anche gli adempimenti alle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas relativamente alla qualità e alla sicurezza e continuità del servizio, applicando la procedura pubblicata dalla stessa.

1.9.6 LA GESTIONE DELLE TECNOLOGIE

Unificazione dei Sistemi Informativi di Toscana Energia

Un passo importante nel percorso di integrazione delle due Società, Toscana Gas e Fiorentinagas, che hanno dato vita a Toscana Energia, è stata la realizzazione di un unico sistema informativo.

Il progetto ISI, Integrazione dei Sistemi Informativi, è stato avviato nel 2007 con il compito di integrare i sistemi informativi delle due società che presentavano alcune differenze tra loro nonostante partissero da mappe applicative simili e coerenti.

Negli ultimi anni, infatti, entrambe le società, Toscana Gas e Fiorentinagas, avevano avviato una specie di “percorso di avvicinamento” alla fusione societaria, adottando sistemi informativi simili.

Toscana Energia è oggi dotata di un sistema informativo unico, che supporta le diverse funzioni aziendali e permette loro di interagire in modo qualificato e mirato con i dipendenti, clienti e fornitori.

In tale contesto la sicurezza e le diverse misure di protezione adottate rappresentano un requisito indispensabile per l’operatività dei sistemi.

Misure di sicurezza informatica

Consistono in un insieme di protezioni o misure, sostanzialmente di due tipi: misure di protezione fisica e misure di protezione logica.

A tale proposito si ricorda che, per quanto riguarda il trattamento di dati personali particolari (dati sensibili) effettuati mediante elaboratori accessibili in rete, Toscana Energia è tenuta alla stesura del Documento Programmatico della Sicurezza (DPS) che viene aggiornato ogni anno.

Misure di protezione fisica

Oggetto di protezione fisica sono i locali contenenti le apparecchiature e i locali dove si svolge il trattamento delle informazioni.

Per i locali contenenti le apparecchiature sono previsti:

- rivelatori di fumo con relativo allarme antincendio;
- impianto di spegnimento incendi; nella sola sede di Firenze,
- controllo fisico degli accessi;
- misure di tele sorveglianza, presenti nei varchi di accesso alle due sedi, di Firenze e Pisa;
- impianti di condizionamento;
- gruppo di continuità;
- gestione centralizzata degli allarmi.

I rischi che si possono ridurre con tali misure sono del tipo: danneggiamento dovuto a eventi naturali (incendi, allagamenti), non disponibilità dovuta a interruzione di corrente, sabotaggi, furti, ecc.

Misure di sicurezza logica

In accordo allo standard europeo ITSEC, le funzionalità di sicurezza logica sono applicate per le funzioni di identificazione/autenticazione, controllo di accesso ai sistemi, registrazioni, monitoraggio eventi, riusabilità, accuratezza, affidabilità dei servizi, sicurezza nello scambio dei dati

In Toscana Energia sono state fornite indicazioni al personale in merito ai comportamenti da adottare nel “Regolamento interno sull’utilizzo di Internet e del sistema aziendale di posta elettronica (e-mail)”.

E' stato introdotto l'utilizzo della posta elettronica certificata secondo quanto contenuto nella delibera 294/06 dell'AEEG che fa riferimento al DPR n. 68 dell'11/2/2005.

In aggiunta alle funzionalità di scambio dati, per la **sicurezza della rete di telecomunicazione**, è garantito che la rete sia utilizzata esclusivamente dall'utenza autorizzata e nelle modalità definite dai profili di autorizzazione (ovvero quali servizi di rete è possibile usare e come).

Una misura per controllare gli accessi ad una rete di telecomunicazione basata su protocollo TCP/IP è costituita dal "firewall" ovvero da un sistema in grado di "filtrare" i pacchetti di dati in transito facendo passare solo quelli che rispondono alle regole di sicurezza definite.



2. RELAZIONE ECONOMICA

2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

2.1.1 ANDAMENTO DEL 2009

Nel 2009 Toscana Energia, nonostante il contesto sia stato caratterizzato da una delle peggiori crisi economiche mondiali e nonostante le carenze normative che caratterizzano il settore gas, ha ottenuto significativi risultati in termini sia di efficienza che di redditività senza trascurare la qualità e la sicurezza del servizio e dei suoi dipendenti. Di ciò hanno beneficiato investitori e stakeholder, come si evidenzierà in seguito.

Il proseguimento degli sforzi volti al continuo miglioramento del processo operativo attraverso la ricerca di nuove forme di organizzazione del lavoro, nonché la ricerca di strumenti tecnologicamente avanzati, ha permesso di raggiungere e superare, per il terzo anno consecutivo, gli obiettivi sugli indicatori di efficienza, elemento indispensabile per affrontare le prossime gare per il rinnovo delle concessioni.

Nell'ambito della ristrutturazione del gruppo, iniziata nel 2008, Toscana Energia ha effettuato importanti operazioni come l'acquisizione diretta della partecipazione in SEA Gas S.p.A. di Viareggio, realtà da 34.500 PdR attivi (Punti di Riconsegna) e l'acquisizione del 100% della partecipazione nella ex Toscana Servizi, oggi Toscana Energia Green S.p.A., attraverso la quale Toscana Energia intende operare nel campo del risparmio energetico e delle energie rinnovabili.

La Società ha effettuato investimenti tecnici per più di 41 milioni di euro incrementando del 20% rispetto allo scorso anno il suo impegno per garantire, oltre alla estensione del suo servizio nel territorio, anche l'ammodernamento delle sue strutture con l'obiettivo di raggiungere più elevati standard di sicurezza ed efficienza degli impianti.

E' stata potenziata l'attività di mantenimento della rete esistente attraverso la sostituzione di circa 24 km di tubazione (+33% rispetto al 2008) e 70.402 misuratori (quasi il triplo rispetto a quelli sostituiti nel 2008).

La campagna di sostituzione massiva dei misuratori sarà ripetuta negli esercizi successivi.

Per quanto riguarda l'attività di estensione e potenziamento, sono stati posati circa 64 km di nuova tubazione stradale (+25% rispetto al 2008) e sono stati realizzati 11.081 nuovi PdR, consentendo di raggiungere un totale di 663.245 PdR attivi. Attualmente la rete gestita, al lordo degli impianti non di proprietà realizzati per le lottizzazioni, è pari a 6.551 km (valore netto 6.533 km).

In totale la Società ha vettoriato 1.038,5 milioni di metri cubi di gas con una contenuta riduzione rispetto al 2008. Ciò non inficia, peraltro, i ricavi in quanto, a partire dal 2009, secondo il disposto dall'AEEG nella Delibera n. 197/09, il calcolo della tariffa gas non è più effettuato sulla base delle quantità vettorate, ma sulla base del numero dei clienti attivi nell'esercizio.

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i dati più significativi della gestione 2009 comparata con gli anni precedenti a sottolineare il trend positivo.

Economici, patrimoniali e finanziari

	2007	2008	2009
Ricavi della Gestione Caratteristica	70.718	78.416	87.422
Margine Operativo Lordo	32.732	42.596	48.488
Utile Operativo	17.460	25.053	30.112
Utile netto	9.485	11.878	21.245
Investimenti tecnici	29.359	34.293	41.277
Patrimonio Netto	306.162	312.033	322.272
Indebitamento Finanziario Netto	105.773	107.075	98.519
Capitale Investito Netto	411.935	419.108	420.792

Tabella 1 - DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI - Valori espressi in migliaia di €

Operativi

	2007	2008	2009
Vettoriamento gas (Mmc)	986,7	1.043,5	1.038,5
Dipendenti in Forza (n.)	443	438	424
Rete gas * (km)	6.421	6.489	6.551
Misuratori attivi (n.)	645.645	655.110	663.245

* il dato comprende gli impianti non di proprietà realizzati per lottizzazioni

Tabella 2 - DATI OPERATIVI

Per quanto concerne i risultati conseguiti nel 2009 il Bilancio presenta un utile di esercizio pari a 21,2 milioni di euro, con un incremento rispetto al 2008 di 9,4 milioni di euro, pari al 78,9%.

L'andamento è rispecchiato nella positiva evoluzione anche della parte di Bilancio concernente la struttura patrimoniale.

Si segnala che Toscana Energia ha ricevuto finanziamenti in conto capitale da Enti locali per un totale erogato nell'anno di riferimento pari a 109.582,87 euro nel 2009, a fronte di 422.988,43 euro nel 2008 e 45.000 euro nel 2007.

I contributi sono erogati per investimenti specifici e, pertanto, seguono lo stesso trattamento contabile del bene a cui sono riferiti, ovvero i ricavi vengono riscontati annualmente in relazione al piano di ammortamento delle immobilizzazioni a cui si riferiscono.



2.1.2 DATI ECONOMICI E FINANZIARI

Indicatori di conto economico

Si è proceduto a riclassificare il conto economico secondo criteri gestionali consoni a fornire una corretta rappresentazione della situazione economica della Società. Le risultanze emergenti dagli indici commentati sono la conseguenza di questa scelta di classificazione.

Indicatori di conto economico	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08 ass. %	
RICAVI GESTIONE CARATTERISTICA	70,7	78,4	87,4	9,0	11,5%
MARGINE OPERATIVO LORDO	32,7	42,6	48,5	5,9	13,8%
UTILE OPERATIVO	17,5	25,1	30,1	5,1	20,2%
UTILE NETTO	9,5	11,9	21,2	9,4	78,9%

Tabella 3 - CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO - Valori espressi in milioni di €

Il margine operativo lordo conseguito nel 2009 ammonta a 48,5 milioni di euro e registra un incremento di 5,9 milioni di euro rispetto a quello del 2008 (+ 13,8%). Tale incremento è dovuto principalmente a:

- maggiori ricavi della gestione caratteristica per 9 milioni di euro;
- maggiori altri ricavi e proventi per 0,4 milioni di euro;
- maggiori costi operativi per 3,5 milioni di euro;

L'utile operativo ammonta a 30,1 milioni di euro e registra un incremento di 5,1 milioni di euro rispetto a quello del 2008 (+20,2%). Tale incremento è dovuto principalmente a:

- incremento del margine operativo lordo per 5,9 milioni di euro;
- incremento degli ammortamenti per 0,8 milioni di euro;

L'esercizio 2009 chiude con un utile netto di 21,2 milioni di euro, con un incremento rispetto al 2008 di 9,4 milioni di euro (+ 78,9%).

Tale incremento è essenzialmente dovuto ai seguenti fattori:

- incremento dell'utile operativo di 5,1 milioni di euro;
- decremento degli oneri finanziari per 3 milioni di euro;
- incremento dei proventi netti della gestione da partecipazioni per 7,2 milioni di euro;

solo in parte compensato da:

- incremento degli oneri straordinari netti per 2,7 milioni di euro;
- maggiori imposte sul reddito per 3,2 milioni di euro.

Indicatori patrimoniali e finanziari

Il Bilancio di Toscana Energia presenta la seguente articolazione della struttura patrimoniale:

Attivo patrimoniale	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08 ass. %	
IMMOBILIZZAZIONI	490,9	506,8	525,3	18,5	3,6%
CREDITI, ALTRE ATTIVITÀ E RATEI	54,1	49,2	59,2	10,0	20,3%
RIMANENZE	2,3	1,8	1,4	-0,4	-20,2%
LIQUIDITÀ	0,2	0,1	2,1	2,0	1503,0%

Tabella 4 - Valori espressi in milioni di €

Passivo patrimoniale	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08 ass. %	
FONDO RISCHI E ONERI	47,3	46,4	48,9	2,5	5,4%
FONDO TFR	9,9	9,6	8,6	-1,1	-11,1%
DEBITI, ALTRE PASSIVITÀ E RATEI	184,3	189,8	208,2	18,4	9,7%
PATRIMONIO NETTO	306,2	312,0	322,3	10,2	3,3%

Tabella 5 - Valori espressi in milioni di €

Stato patrimoniale riclassificato	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08 ass. %	
PATRIMONIO NETTO	306,2	312,0	322,3	10,2	3,3%
INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO	105,8	107,1	98,5	-8,6	-8,0%
CAPITALE INVESTITO NETTO	411,9	419,1	420,8	1,7	0,4%
LEVERAGE	34,5%	34,3%	30,6%	0,0	-10,9%

Tabella 6 - Valori espressi in milioni di €

Il patrimonio netto registra un incremento di 10,2 milioni di euro rispetto quello risultante al 31/12/2008, determinato da:

- risultato dell'esercizio pari a 21,2 milioni di euro;
- riserva da avanzo di fusione per 0,2 milioni di euro derivante dall'incorporazione di Toscana Partecipazioni;
- distribuzione di dividendi ai soci per 11,2 milioni di euro.

L'indebitamento finanziario netto, pari a 98,5 milioni di euro, diminuisce di 8,6 milioni di euro in seguito a:

- aumento del free cash flow generato dalla gestione per 19,6 milioni di euro;
- aumento del flusso di cassa del capitale proprio per 11 milioni di euro;

La posizione finanziaria media dell'esercizio è risultata pari a 110,6 milioni di euro.

Il Leverage, espresso come rapporto fra l'indebitamento finanziario netto ed il patrimonio netto, risulta pari al 30,6% nel 2009 rispetto al 34,3% del 2008.

2.1.3 INDICI DI REDDITIVITÀ

Si espone qui di seguito il confronto fra i principali indicatori di redditività:

Indicatore	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08
ROE	3,1%	3,8%	6,6%	73,2%

È il rapporto tra il risultato netto ed il patrimonio netto (comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio) dell'azienda. Esprime in misura sintetica la redditività e la remunerazione del capitale proprio. Il trend evidenzia una notevole crescita dell'indice (+ 73%) dovuto al forte aumento del risultato d'esercizio.

Indicatore	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08
ROI	4,2%	6,0%	7,2%	19,7%

È il rapporto tra il reddito operativo e il capitale investito netto. Esprime la redditività caratteristica del capitale investito, ove per redditività caratteristica si intende quella al lordo della gestione finanziaria, delle poste straordinarie e della pressione fiscale. L'andamento registra un incremento (+20%) per lo più riconducibile all'incremento del reddito operativo.

Indicatore	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08
ROS	24,7%	31,9%	34,4%	7,8%

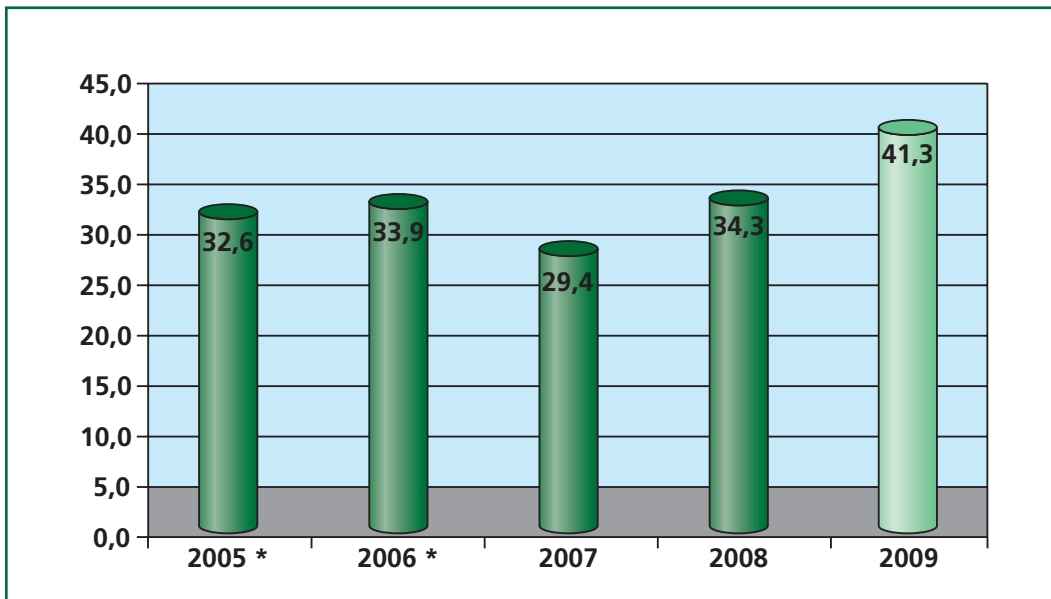
Rappresenta la percentuale di reddito operativo per unità di ricavo. Esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dalle vendite. Rispetto all'esercizio precedente tale indice registra un incremento pari a circa l'8%.



2.1.4 GLI INVESTIMENTI

Di seguito sono riportati in modo analitico i dati relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia nel 2009 per il mantenimento della rete di distribuzione gas esistente, per l'estensione e il potenziamento della stessa. Inoltre, sono stati riportati anche gli investimenti diversi da quelli relativi alla sola distribuzione gas.

Nel grafico che riporta i dati a partire dal 2005 si può notare che la ripresa degli investimenti del 2008, dopo la battuta d'arresto che si è avuta nel 2007, in parte dovuta alla necessità di una maggior concentrazione degli sforzi organizzativi per la fusione di Toscana Gas con Fiorentinagas, è pienamente confermata dai dati del 2009.



* Aggregazione dati ex Fiorentinagas ed ex Toscana Gas

Grafico 1

Investimenti tecnici: vista per finalità	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08 ass. %	
MANTENIMENTO	8,9	14,5	22,4	7,9	54,2%
ESTENSIONE E POTENZIAMENTO	16,1	17,9	15,5	-2,4	-13,5%
NUOVE RETI	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0%
INFORMATICA	1,6	0,4	0,2	-0,2	-46,5%
IMMOBILIARE	0,2	0,6	1,5	0,9	159,1%
ALTRI INVESTIMENTI	2,5	0,8	1,6	0,8	103,3%

Tabella 7 - Valori espressi in milioni di €

2.2 IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE

2.2.1 LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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.

La rappresentazione del cosiddetto valore aggiunto evidenzia infatti la capacità dell'azienda di generare valore per i propri stakeholder.

Per calcolare l'entità di tale valore prodotto dalla gestione aziendale caratteristica - inteso come differenza tra ricavi e i 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. Nel processo di distribuzione, inoltre, si tiene conto dell'effettiva attribuzione del risultato di esercizio.

Si tratta dunque di un concetto diverso da quello strettamente contabile, utile per "rileggere" gli impatti economici generati dall'azienda e, nondimeno, per creare un collegamento tra Bilancio d'esercizio e Bilancio di Sostenibilità.

I dati elaborati si riferiscono unicamente al bilancio di esercizio di Toscana Energia e sono relativi agli ultimi tre anni.

Questa comparazione di esercizi consecutivi consente di cogliere, oltre all'informazione offerta dal dato assoluto, anche la sua tendenza.

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

- prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all'azienda e delle liberalità esterne.



La configurazione prescelta è quella del Valore Aggiunto Globale, considerato al netto degli ammortamenti e pari, nel 2009, a 64,6 milioni di euro con un aumento del 19% rispetto all'anno precedente.

Valore aggiunto				
	2007	2008	2009	Δ '09 vs '08
Valore della produzione	86.324	100.365	111.959	11.595
Costi della produzione	25.157	28.008	32.405	4.397
Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	61.167	72.357	79.554	7.198
Saldo gestione accessoria	2.574	25	7.277	7.252
Saldo gestione straordinaria	305	-234	-2.911	-2.677
Valore Aggiunto Globale Lordo	64.046	72.148	83.920	11.773
Ammortamenti e svalutazioni	15.434	17.771	19.288	1.517
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	48.612	54.377	64.632	10.256

Tabella 8 - PROSPETTO DI CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO - Valori espressi in migliaia di €

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

Calcolo del valore aggiunto			
	2007	2008	2009
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	70.718	78.416	87.422
Incrementi immobilizz. per lavori interni	9.752	15.204	17.380
Altri ricavi e proventi	5.854	6.745	7.158
Valore della produzione	86.324	100.365	111.959
Costi per materie prime e sussidiarie	5.249	6.858	7.697
Costi per servizi	13.710	13.540	13.936
Costi per godimento beni terzi	1.950	1.671	1.851
Variazione rimanenze materie prime	-127	581	357
Accantonamenti per rischi	30	334	646
Altri accantonamenti	300	100	0
Oneri diversi di gestione	4.045	4.923	7.919
Costi della produzione	25.157	28.008	32.405
Valore aggiunto caratteristico lordo	61.167	72.357	79.554
Proventi da partecipazioni	2.517	442	7.694
Altri proventi finanziari	253	126	151
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-196	-543	-567
Saldo Gestione accessoria	2.574	25	7.277
Saldo Gestione straordinaria	305	-234	-2.911
Valore aggiunto globale lordo	64.046	72.148	83.920
Ammortamenti e svalutazioni	15.434	17.771	19.288
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	48.612	54.377	64.632

Tabella 9 - PROSPETTO DETTAGLIATO DI CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO - Valori espressi in migliaia di €

2.2.2 LA RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore prodotto da Toscana Energia è stato così distribuito ai propri stakeholder:

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto	2007	% sul tot	2008	% sul tot	2009	% sul tot
Personale	22.003	45,3%	23.259	42,8%	23.827	36,9%
Pubblica amministrazione	12.658	26,0%	13.812	25,4%	17.142	26,5%
Finanziatori	4.254	8,8%	5.101	9,4%	2.132	3,3%
Soci	6.008	12,4%	11.247	20,7%	14.948	23,1%
Azienda	3.477	7,2%	631	1,2%	6.297	9,7%
Collettività	212	0,4%	326	0,6%	286	0,4%
TOTALE	48.612	100,0%	54.377	100,0%	64.632	100,0%

Tabella 10 - Valori espressi in migliaia di €

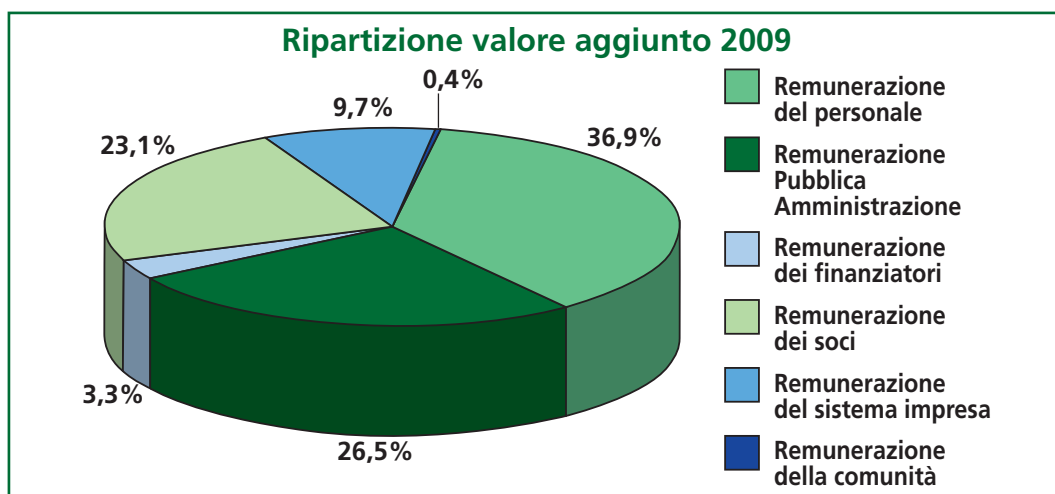


Grafico 2

Il **personale** destinatario della parte di valore aggiunto qui calcolata, è inteso come personale "in forza" ovvero personale a ruolo (tutti coloro, cioè che figurano nel libro matricola di Toscana Energia) al quale viene sommato sia il personale interinale sia il personale non dipendente ma ricevuto in comando da altre società e che, quindi, presta la sua opera presso Toscana Energia - distaccati in - e, viceversa, al netto del personale dipendente che viene dato in comando ad altre società - distaccati out (secondo la formula: personale a ruolo +/- distaccati in/out = personale in forza).

La quota di valore aggiunto destinato al personale in forza è pari al 36,9% del totale ed è composta dalle remunerazioni dirette (salari e stipendi, accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto e benefici elargiti al personale sottoforma di mensa o buoni pasto, borse di studio, corsi di aggiornamento, cene sociali, assistenza sanitaria) e dalle remunerazioni indirette costituite dagli oneri sociali a carico del datore di lavoro. A questi valori sono stati aggiunti i costi per personale ricevuto in comando da altre aziende e sono stati tolti i ricavi per il personale dato in comando ad altre aziende.

Il confronto tra il 2008 ed il 2009 evidenzia una crescita del valore aggiunto destinato al personale pari a 568 mila euro.

Le cause che hanno determinato tale aumento sono da ricondursi alla combinazione di vari fattori tra cui i maggiori costi per esodi agevolati, riduzione dei distacchi out con conseguente riduzione del ricavo relativo, a cui si somma la crescita dei distacchi in con i relativi costi; l'aumento è stato parzialmente compensato dalla contestuale riduzione del costo del lavoro a ruolo e dalla riduzione dei costi per formazione, mensa e buoni pasto.

La remunerazione del **capitale di rischio** è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà e può risultare superiore o inferiore al reddito conseguito. Ai soci di Toscana Energia, in particolare, è destinato il 23,1% del valore aggiunto (20,7% nel 2008), sotto forma di dividendi distribuiti.

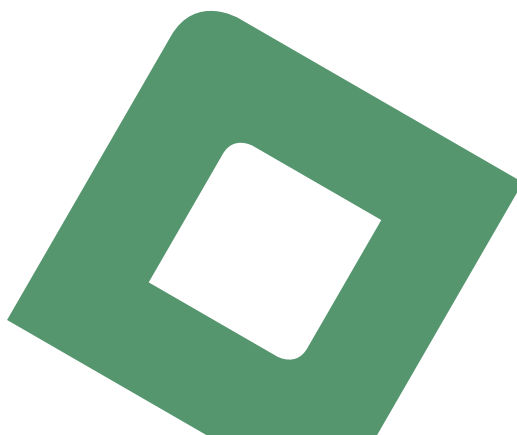
In Toscana Energia nel 2009 è stata reinvestita all'interno del **sistema impresa** - considerata in questo contesto interlocutore autonomo - una quota pari a 9,7% del valore aggiunto (utile di esercizio non distribuito ai soci).

L'aumento degli utili realizzati dalla Società nel 2009 ha comportato, rispetto al 2008, un aumento sia della remunerazione del capitale di rischio (+ 3.701 mila euro), sia della remunerazione dell'azienda (+ 5.666 mila euro).

La quota di valore aggiunto distribuita alla **Pubblica Amministrazione**, invece, nel 2009 è stata complessivamente pari a 17,1 milioni (il 26,5% del totale), composta delle imposte dirette sul reddito d'esercizio cui si sono aggiunte le imposte indirette, i canoni e altre contribuzioni assimilabili. Il calcolo comprende pertanto le poste indicate nelle due tabelle seguenti:

Imposte sul reddito di esercizio			
	2007	2008	2009
Imposte correnti IRES	7.918	9.040	11.237
Imposte correnti IRAP	1.993	2.266	2.522
Adeguamento imposte anticipate	-647	-2.322	-1.824
Adeguamento imposte differite	-2.664	-1.119	-834
TOTALE IMPOSTE DIRETTE	6.599	7.865	11.101

Tabella 11 - IMPOSTE DIRETTE - Valori espressi in migliaia di €



Imposte indirette, tasse e tributi locali, canoni, contributi

	2007	2008	2009
Canoni per concess. servizio di distribuzione gas	4.115	4.072	4.185
Canoni per concess. di attravers. strade pubbliche e demanio	183	117	127
Canone occupaz. suolo pubblico (cosap perman. e tempor.)	824	809	830
Tassa occupaz. suolo pubbl. (tosap perman. e tempor., ristoro)	484	420	374
Tassa smaltimento rifiuti	123	218	235
Tasse automobilistiche	12	14	14
ICI	67	72	74
Altre imposte e tasse (bolli, registro, conc. govern., pubblicità)	138	140	119
Altri tributi (diritti di segreteria, diritti di istruttoria, ecc.)	113	85	81
TOTALE IMPOSTE INDIRETTE, TASSE, CANONI ASSIMILABILI	6.059	5.947	6.041

Tabella 12 - IMPOSTE INDIRETTE, TASSE E TRIBUTI LOCALI, CANONI, CONTRIBUTI - Valori espressi in migliaia di €

Oltre alle imposte sul reddito di esercizio, la parte più rilevante del valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione è rappresentata dai canoni di concessione gas dovuti ai comuni per la concessione del servizio di distribuzione gas.

Il valore dei contributi in conto capitale è dato dal risconto annuo dell'importo totale erogato dall'Ente pubblico in occasione degli estendimenti della rete.

Bisogna evidenziare che, per una gran parte degli interventi sia di tubazione stradale che di allacciamento di utenza che interessano la sede stradale nel territorio del Comune di Firenze, permane tuttora l'applicazione integrale, nella misura di 83 euro/metro, della "indennità di civico ristoro" da parte dell'Amministrazione Comunale; tale indennità è applicata sia agli interventi per le nuove pose, sia agli interventi di urgenza e di manutenzione straordinaria.

Ai **finanziatori** - fornitori di capitale ad interesse esplicito, di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine - sono stati destinati circa 2,1 milioni di euro (il 3,3% sul totale), composta da interessi e oneri finanziari.

Alla **collettività**, infine, sono stati destinati circa 286.000 euro (0,4% sul totale) sotto forma di sponsorizzazioni e liberalità.

Tali quote di valore aggiunto sono dunque costituite, per la maggior parte, da sponsorizzazioni del servizio e della Società sul territorio per il tramite di associazioni culturali e sportive e, in maniera più limitata, dalle singole liberalità.



3. RELAZIONE SOCIALE

3.1 LE PERSONE

3.1.1 STRATEGIE E POLITICHE VERSO IL PERSONALE

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

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

- Definizione Piano del Personale e pianificazione delle risorse;
- Valutazione del personale;
- Identificazione delle risorse e copertura posizioni;
- Formazione rivolta al personale dipendente, con particolare riferimento al:
 - personale da riconvertire professionalmente;
 - personale inserito in processi d'innovazione e/o evoluzione tecnologico-organizzativa;
 - personale di nuovo inserimento (operazioni societarie, distacchi, assunzioni).

3.1.2 L'ORGANICO DI TOSCANA ENERGIA

L'organico di Toscana Energia è diminuito del 3% rispetto al 2008 (personale in forza) a seguito della continua ricerca di efficienza operativa della società. La tabella successiva ne rappresenta l'andamento, per categoria professionale, nell'ultimo triennio.

Situazione	al 31/12/2007		al 31/12/2008		al 31/12/2009	
	in forza	a ruolo	in forza	a ruolo	in forza	a ruolo
Dirigenti	6	10	6	10	7	10
Quadri	14	17	18	20	18	18
Impiegati	229	252	229	248	215	212
Operai	194	182	185	177	184	178
Operai apprendisti		12		8		1
Totale personale	443	473	438	463	424	419

Tabella 13 - IL PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA

Nota: nel numero dei dipendenti in forza sono comprese anche le persone in maternità e in aspettativa. Si definiscono dipendenti a ruolo tutti coloro che figurano sul libro matricola / libro unico del lavoro di Toscana Energia; dal numero di risorse a ruolo si arriva al numero di risorse in forza sommandovi il numero di persone distaccate in Toscana Energia e tenendo conto di (togliendo) coloro che sono distaccati da Toscana Energia presso altre società.

Al 31/12/2009 si contano 419 persone a ruolo, tutte con contratto a tempo indeterminato.

Nei casi di mobilità interna e trasferimento, resisi necessari dall'adeguamento organizzativo seguente alla fusione societaria, sono state privilegiate - laddove possibile - le richieste dei dipendenti; nei casi di richieste provenienti dalla Società, di norma è stato ricercato il consenso con le risorse interessate. Nel 2007 i distaccati verso Toscana Energia Clienti erano 2 dirigenti e 28 impiegati, nel 2008 gli impiegati sono cresciuti di 5 unità; nel 2009 inoltre sono stati distaccati 1 dirigente a Toscana Energia Green e 1 a SEA, mentre dei 4 impiegati distaccati 1 ha lavorato presso SEA Gas e 3 presso Toscana Energia Green.

A fronte di modifiche organizzative che comportino eventuali ricadute sul rapporto di lavoro, viene applicato quanto stabilito dal CCNL.

In caso di trasformazioni societarie (cessioni, fusioni, trasferimenti di rami d'azienda), la normativa prevede una procedura obbligatoria di informazione e consultazione nei confronti di RSU dei sindacati di categoria che hanno stipulato il contratto collettivo applicato nelle imprese interessate al trasferimento. L'obbligo di legge è adempiuto con il rispetto della procedura e con l'effettuazione del prescritto esame congiunto su richiesta del sindacato: il mancato accordo non costituisce ostacolo al perfezionamento dell'operazione societaria.

Toscana Energia ha portato a termine tutte le operazioni straordinarie sin qui affrontate raggiungendo sempre un accordo sindacale in materia di trattamento economico e normativo per i dipendenti interessati.

In Toscana Energia non vengono adottate procedure specifiche per favorire assunzioni locali; nel 2009 non sono state effettuate assunzioni dal mercato. I dirigenti, fatto salvo l'Amministratore Delegato di nomina del partner industriale, provengono dall'ambito regionale.

L'età anagrafica media si concentra nella fascia fra i 40 e i 50 anni e testimonia la fidelizzazione all'azienda e la crescita interna; aumentano anche l'anzianità di servizio (che nel 2009 è arrivata a 20 anni rispetto ai 18 del 2007 e ai 19 del 2008).

Personale per età

	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
< 30 anni	17	16	10
31 - 40	100	83	56
41 - 50	236	232	210
> 50 anni	90	112	143
Età media	44,5	45,5	46,3
Anzianità media di servizio	18	19	20

Tabella 14 - ETÀ E ANZIANITÀ DI SERVIZIO DEL PERSONALE A RUOLO

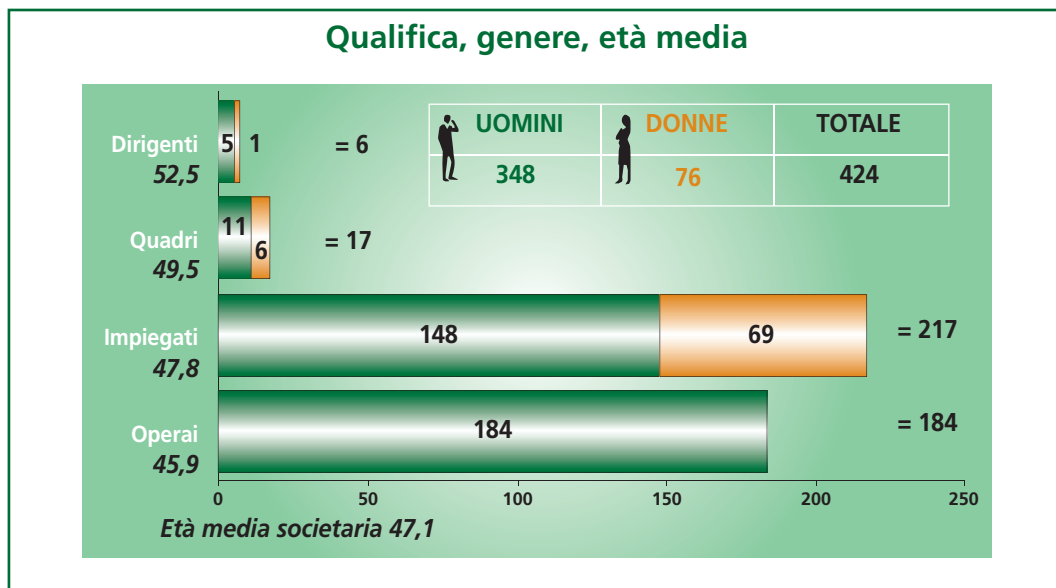


Tabella 15 - ORGANICO IN FORZA, PER QUALIFICA E GENERE

Il personale di Toscana Energia è distribuito sulle varie sedi di lavoro nel territorio della Regione Toscana come riporta la seguente tabella.

Provincia di residenza	2008	2009
	% dip	% dip
Firenze	54	53
Pisa	24	25
Pistoia	9	9
Prato	3	3
Livorno	4	4
Grosseto	3	3
Arezzo	2	2
Lucca	1	1
Altro	0	1
PERCENTUALE TOTALE	100	100

Tabella 16 - IL PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA

Il Piano del Personale del 2009 prevede che nei prossimi quattro anni avranno diritto alla pensione il 5,65% dei dipendenti; nel piano quadriennale 2010-2013 sono previste 40 uscite, di cui 32 per mobilità e 8 per pensionamento.

Turnover			
	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Nuovi inserimenti *	28	3	0
Uscite	12	13	44
di cui:			
Risoluzioni consensuali	8	6	21
Dimissioni	2	5	22**
Pensionamenti	2	2	1
Licenziamenti	0	0	0

Tabella 17 - IL TURNOVER DEL PERSONALE(***)

* 1/12/2007 Operazione societaria di acquisizione Gruppo Esercizio Piombino del Distretto Centro Ovest di Italgas

** per passaggi a Toscana Energia Clienti

*** dati elaborati sul personale a ruolo

Genere			
	M	F	Tot.
	32	12	44*
	9,19%	15,79%	

Età				
	< 30	30 - 50	> 50	Tot.
	0	18	26	44
	0%	6,77%	18,18%	

Provincia				
	FI	PI	PT	Tot.
	35	1	8	44
	15,84%	0,96%	21,05%	

Qualifica				
	Q	I	O	Tot.
	2	37	5	44
	11,11%	17,45%	2,79%	

* 44 uscite 2009: 10,50 su personale a ruolo al 31/12/2009 (419 risorse)

Tabella 18 - USCITE SUDDIVISE PER GENERE, ETÀ, PROVINCIA E QUALIFICA

3.1.3 EVENTI DI RILIEVO

Nel gennaio 2009 il Consiglio comunale di Follonica ha deliberato di attivare le procedure di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas metano nel territorio comunale.

Toscana Energia, con tempestività, ha segnalato ufficialmente al Comune che nello svolgimento del servizio erano impiegati 13 addetti, per sollecitarlo a prevedere nel bando di gara opportune previsioni per il personale interessato.

Il 16/9/2009 Toscana Energia ha creato l'Unità "Distretto Follonica" con autonomia gestionale e produttiva che svolge attività di progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione di impianti di distribuzione, impianti gas ed impianti elettrici relativi al comune stesso, comprese le attività di supporto tecnico (ad esempio attrezzatura tecnica). Il personale è stato assegnato in base alla rispondenza delle competenze personali rispetto a quelle richieste e alla vicinanza del comune di residenza al comune di Follonica. A gennaio 2010 è avvenuta l'aggiudicazione definitiva della gara ad Aureliadistribuzione s.r.l. (proprietà di Coingas, Intesa Distribuzione e Consiag Reti) con inizio della gestione a decorrere dal primo aprile 2010.

Si segnala, inoltre, nel corso del 2009, il superamento dell'istituto del distacco di personale presso Toscana Energia Clienti con il passaggio a ruolo di quest'ultima Società di 22 unità. Altre 6 risorse in distacco presso Toscana Energia Clienti sono rientrate in Toscana Energia. Con la fine dell'anno si è risolto anche il rapporto di lavoro con due dirigenti.


3.1.4 LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

La valorizzazione delle persone, obiettivo prioritario della Società, 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.

Valutazione e sviluppo del personale

Il processo di valutazione del personale ha lo scopo di:

- individuare le risorse idonee a ricoprire le posizioni di lavoro;
- monitorare la rispondenza delle risorse impiegate alle posizioni ricoperte;
- promuovere le opportune iniziative di mobilità interna;
- garantire la valorizzazione delle risorse in funzione delle necessità aziendali;
- individuare le aree critiche al fine di predisporre eventuali azioni correttive gestionali e/o formative.



In particolare, per la valutazione del personale di Toscana Energia ci si avvale di due strumenti:

- una scheda, utilizzata in occasione di specifiche richieste di sviluppo del personale, che serve a registrare la valutazione individuale delle attività svolte, del potenziale, nonché delle eventuali esigenze formative;
- una scheda di valutazione della performance, sulla quale viene registrata la valutazione individuale sulla base del raggiungimento di obiettivi assegnati e del livello dimostrato delle capacità (cognitive, realizzative e razionali) relative al profilo professionale ricoperto. Questa seconda scheda è utilizzata dai responsabili per valutare direttivi e quadri.

La valutazione dei risultati e delle performance delle risorse tiene conto dei comportamenti e delle specifiche competenze e conoscenze in materia di salute e sicurezza, di protezione dell'ambiente e, più in generale, relative ai Sistemi di gestione.

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 2009 l'impegno sulle tematiche di sostenibilità si è tradotto in obiettivi, societari e individuali, quali il Piano di rinnovamento del parco gruppi di misura gas e di tubazioni in ghisa grigia, e l'Indice di frequenza degli infortuni.

I risultati conseguiti, sia rispetto agli obiettivi societari che 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).

Aspetti remunerativi e incentivi

Il sistema incentivante aziendale ha la finalità di premiare i lavoratori dipendenti per l'impegno profuso nello svolgimento del loro 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).

Il Premio per il 2009 ribadisce l'importanza attribuita dalla Società ai temi legati alla sostenibilità basandosi sui seguenti parametri:

- Margine Operativo Lordo;
- Costi operativi netti/PdR attivi;
- Indice "fuori standard" su attività alla Clientela soggette a monitoraggio da parte della AEEG, in base alla Delibere 168/04 e 120/08;
- Percentuale di interventi di pronto intervento fuori standard;
- Piano di rinnovamento del parco gruppi di misura gas;
- Indice di frequenza degli infortuni.

3.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

La formazione è rivolta a tutto il personale e mira a rendere lo stesso 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, previsto per tutto il personale aziendale al fine di mantenere un elevato grado di competenza nelle attività svolte sia in area tecnica che nelle aree di staff, Toscana Energia si impegna a prevedere interventi formativi mirati per il seguente personale:

- personale neo-inserito a seguito di acquisizioni societarie, distacchi, assunzioni (programmi specifici in tema di qualità, responsabilità sociale, salvaguardia dell'ambiente, sicurezza e salute sul lavoro, legati all'attività che saranno chiamati a svolgere);
- personale inserito in processi di innovazione e/o evoluzione tecnologico-organizzativa (programmi specifici di aggiornamento su procedure e istruzioni tecnico-operative, aggiornamento e formazione sui Sistemi di gestione coerenti con il cambiamento previsto);
- personale da riconvertire professionalmente (programmi specifici volti a fornire le conoscenze e la consapevolezza richieste dal ruolo previsto);
- personale che richiede speciali qualifiche per lo svolgimento di mansioni specialistiche particolari, quali, ad esempio, addetti al maneggio dell'odorizzante e valutatori dei Sistemi di gestione (corsi specifici effettuati da personale esterno abilitato all'emissione di attestati riconosciuti dagli enti competenti).

Toscana Energia ha completato nel 2009 un sistema di raccolta delle esigenze formative che, partendo da quanto delineato nei profili aziendali in termini di descrizione delle attività lavorative e livelli di autonomia, responsabilità, gestione delle informazioni e conoscenze teoriche e pratiche, definisce l'iter formativo necessario per ricoprire ciascuna posizione organizzativa. In particolare, insieme alla valutazione del curriculum formativo e lavorativo, il percorso formativo è strumento utile per definire i corsi/ affiancamenti necessari per coprire l'eventuale gap di competenze.

Gli stessi percorsi formativi sono stati utilizzati per analizzare le esigenze formative 2010 con appositi documenti di riepilogo.

La formazione nel 2009

Lo sviluppo e il consolidamento delle competenze professionali e manageriali sono gli obiettivi che Toscana Energia si è posta con il Piano di Formazione 2009.

In questo senso, l'azienda ha continuato il percorso dedicato ai responsabili di unità e, dopo l'iniziativa residenziale sul tema del cambiamento del 2008, ha organizzato il corso sulla gestione e valutazione dei collaboratori, dedicato a sensibilizzare coloro che hanno la funzione di "gestire" le persone sui temi della comunicazione, attribuzione obiettivi e valutazione condivisa dei risultati; ha fatto seguito un follow-up nel mese di luglio.

Nel corso dell'anno sono state realizzate 11.061 ore di formazione (1.382 giornate) per un totale di 263 iniziative formative, con una media di oltre 26 ore di formazione per dipendente in forza, attestandosi sull'altissimo risultato raggiunto nel 2008, in coerenza con gli elevati fabbisogni nel primo biennio post-fusione.

Ore di formazione per categorie di dipendenti

	2007	2008	2009
Dirigenti	265	291	264
Quadri	341	464	656
Impiegati	5.412	7.372	5.133
Operai	3.654	3.691	5.008
Totale	9.672	11.818	11.061

Tabella 19 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ore medie di formazione pro capite per qualifica

	2007	2008	2009
Dirigenti	44	48	38
Quadri	24	26	36
Impiegati	24	32	24
Operai	19	20	27

Tabella 20 - ORE MEDIE FORMAZIONE PER QUALIFICA

Tipo di formazione

	2007	2008	2009
Qualità, ambiente e sicurezza	2.262	2.505	4.133
Amministrativa	292	264	68
Approvvigionamenti	8	48	246
Informatica	2.908	2.059	618
Manageriale	64	762	120
Personale	138	798	1.005
Comunicazione	48	312	14
Tecnica/specialistica	2.748	4.778	4.857

Tabella 21 - LE TIPOLOGIE DI FORMAZIONE

Nel conteggio delle ore di formazione del 2009 appartenenti all'area tecnico-specialistica (4.857 ore) sono stati inclusi i corsi relativi all'area propriamente tecnica (3.000 ore), all'area della progettazione degli interventi tecnici (1.379 ore), all'area legale (304 ore), al progetto Work Force Management – WFM (174 ore).

Considerando tutta l'attività formativa, oltre il 35% è stato investito nella formazione sulla sicurezza: il D.Lgs. 81/08 prevede la formazione dei preposti alla sicurezza e Toscana Energia ha deciso di coinvolgere tutti i responsabili della distribuzione, i tecnici e gli operai in un corso di due giorni sul tema; in particolare, 3 docenti si sono avvicendati

per parlare dei soggetti della prevenzione, obblighi e responsabilità connessi, le attività di cantiere e i rischi specifici e le modalità di comunicazione idonee per svolgere correttamente la funzione di preposto. Questo progetto formativo, che si concluderà nel primo trimestre 2010, è stato sostenuto partecipando a un bando di formazione finanziata della Provincia di Firenze. Sempre in tema di sicurezza, sono stati realizzati corsi interni sull'uso delle attrezzature e dei dispositivi di protezione individuale per l'esecuzione dei lavori in camerette interrato e sul documento di valutazione dei rischi; varie le partecipazioni a seminari di aggiornamento sulla normativa ed ai corsi previsti dalla normativa vigente per le figure di RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) e ASPP (Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione), RLS (Responsabile dei Lavoratori alla Sicurezza), addetti emergenza e personale addetto alla guida di carrelli elevatori.

Il 27% delle ore di formazione realizzate sono state invece dedicate all'area tecnica dove, con la collaborazione del centro di formazione professionale Italgas, è stato coinvolto il nostro personale sui corsi di aggiornamento tecnico per l'attività di pronto intervento, posa e manutenzione tubazioni in polietilene, gruppi riduzione utenza, gestione rapporti con le imprese, progettazione e verifica reti gas e aggiornamento tecnici distribuzione; da non dimenticare i numerosi corsi interni - aggiornamento nuovo cercafughe Sewerin, formazione sulla stazione metrologica Tiferno Gas, addestramento all'uso dei rilevatori multi gas, ecc, -, realizzati grazie alla collaborazione di alcune risorse aziendali.

Anche in area processo tecnico e codice di rete sono state raggiunte oltre 1300 ore di formazione, concentrate soprattutto nell'aggiornamento sul sistema cartografico aziendale e nel corso sulle servitù e i diritti di superficie.

Notevole l'impegno sull'area informatica (aggiornamenti SAP e Agenda, applicativi aziendali) e gli affiancamenti formativi realizzati internamente per coloro che hanno cambiato profilo o parte della propria attività lavorativa.

	2007	2008	2009
Ore di formazione medie per dipendente	21,8	26,3	26,1
Costi per la formazione *	87.338	143.621	79.783,5€ **

Tabella 22 - INVESTIMENTI IN FORMAZIONE

* Al netto del costo del lavoro dei partecipanti e dei docenti interni

** La quasi totalità dei corsi in area sicurezza è rientrata nel progetto formativo finanziato dalla Provincia di Firenze

Nonostante il mantenimento del numero di ore di formazione per dipendente il costo totale sostenuto dalla Società per la formazione si è ridotto rispetto al 2008; infatti, grazie alla realizzazione di un sostanzioso progetto formativo co-finanziato dalla Provincia di Firenze, Toscana Energia ha sostenuto il solo costo del lavoro dei dipendenti chiamati in formazione.

3.1.6 COMUNICARE E COINVOLGERE

La comunicazione Interna

Nel corso del 2009 Toscana Energia ha prestato particolare attenzione alla comunicazione interna; in particolare, accanto ai canali "ordinari" (invio periodico delle news ai dipendenti), il 2009 ha visto numerosi momenti di comunicazione mirata. Il Presidente e l'Amministratore Delegato hanno fortemente voluto alcune iniziative dedicate ai responsabili di unità per coinvolgerli sui risultati di bilancio e le attività in corso (17/12 in Via dei Neri, a Firenze) e sulla vision del triennio (6/10 a Villa Poschi); in particolare in questa seconda giornata la comunicazione è stata accompagnata da momenti di riflessione e lavoro in gruppo, supportati da un consulente esterno.

Per ampliare la comunicazione sullo stato dell'arte di Toscana Energia e le strategie aziendali, il Presidente e l'Amministratore Delegato nel mese di ottobre si sono recati presso le varie sedi aziendali ed hanno incontrato tutto il personale in momenti ad hoc, raccogliendo le proposte e le riflessioni emerse.



Anche le feste, infine, sono state occasione di comunicazione ed incontro: per la festa della donna a tutte le dipendenti è stata regalata un'opera realizzata dall'artista Reggioli, accompagnata da un breve messaggio del Presidente e dell'Amministratore Delegato.

A fine anno si è tenuto il consueto incontro per gli auguri di Natale nelle sedi di Firenze e Pisa, nel corso del quale, dopo un breve discorso del Presidente e l'Amministratore Delegato sulle attività di Toscana Energia, sono stati premiati con la consegna delle medaglie coloro che hanno maturato 25 e 30 anni di anzianità di servizio, per poi brindare tutti insieme con spumante e panettone.



3.1.7 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Nel 2009 è stata portata avanti la revisione dei documenti del Sistema Gestione Sicurezza alla luce del D.Lgs. 81/2008, denominato anche "Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro" o TULS, e del correttivo D.Lgs. 106/2009. La revisione è stata inoltre finalizzata a perfezionare la conformità alla nuova edizione della norma OHSAS 18001:2007. Il TULS e il successivo correttivo hanno apportato un importante contributo in termini di chiarezza sui ruoli, obblighi e doveri di tutte le figure che contribuiscono alla gestione della sicurezza. La Società ha lavorato molto in termini di formazione e comunicazione per aumentare la consapevolezza di ogni dipendente su questi temi: informazione sul DVR, formazione di tutti i preposti, formazione/aggiornamento dei 3 rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Nel 2009 sono stati emessi dal Servizio prevenzione e protezione documenti relativi alle modalità operative rischi particolari (MORP) per i lavori in luoghi confinati, e il quaderno della sicurezza (QS) sulla gestione della sicurezza nei cantieri stradali. I documenti sono stati oggetto di informativa ai lavoratori interessati: quella sui lavori in luoghi confinati è stata accompagnata da una prova sul campo; la gestione della sicurezza nei cantieri stradali è stata inserita nella formazione per i preposti che è stata fatta a tutti gli operai ed i tecnici della distribuzione.

L'andamento infortunistico ha avuto un decremento rispetto all'anno precedente: 6 infortuni sul lavoro e solo 1 dovuto ad incidente stradale. **L'analisi degli indici infortunistici evidenzia un andamento complessivamente buono dei valori di frequenza, gravità e durata.**

Nel 2009 sono state programmate modifiche alle procedure di sistema con l'inserimento di due ulteriori parametri di controllo proattivi: il primo sulla sostituzione dei Dispositivi di protezione individuale, al fine di analizzare i motivi di una eventuale rottura o precoce usura; il secondo relativo a eventuali anomalie di funzionamento di attrezzature e mezzi che avrebbero potuto causare un incidente. Per motivi organizzativi i due indicatori non hanno prodotto risultati; con la prossima emissione di una specifica istruzione sulla gestione dei DPI si dovrebbe dare efficacia alla gestione dell'indicatore.

Anche l'inserimento di un paragrafo nelle procedure, relativo al controllo dei mancati incidenti tramite l'adozione di uno specifico modulo, non ha dato il risultato auspicato: nel 2009 sono stati segnalati solo due mancati infortuni che, in ogni caso, sono serviti per effettuare interventi di prevenzione.

Il primo, relativo alle punture di insetti, ha prodotto l'emissione di una informazione specifica e un accordo quadro con ditte specializzate in disinfestazione; il secondo ha comportato un intervento presso la ditta costruttrice dell'attrezzatura e un intervento sul personale preposto affinché i lavoratori interessati operino utilizzando la stessa attrezzatura con maggiore attenzione.

Uno degli strumenti utilizzati per gestire la sicurezza è certamente quello dei sopralluoghi. Il Servizio di prevenzione e protezione ha effettuato 20 sopralluoghi con proprio personale e 12 sopralluoghi con i medici competenti relativi sia alle sedi che a impianti di riduzione del gas e cantieri stradali.

Ore di formazione per Salute e Sicurezza

	2007	2008	2009
Formazione Sicurezza	962	1.935	3.932
Numero di risorse impegnate	nd	334	258
Percentuale lavoratori coinvolti	nd	76%	60%
Forza media (dato arrotondato per difetto)	418	439	432
Indice: ore/forza	2,30	4,40	9,1

Tabella 23 - FORMAZIONE PER LA SICUREZZA

Di seguito sono riportati i dati che riguardano gli infortuni avvenuti nell'anno 2009 confrontati con quelli del 2008 (si riportano solo i dati del biennio 2008/2009 in quanto non si dispone di dati omogenei per gli anni precedenti la fusione tra Fiorentina Gas e Toscana Gas necessari al calcolo degli indici dell'anno 2007).

Indicatori	2008	2009
Forza media (1)	439	432
Ore Lavorate (ordinarie e straordinarie)	727.735	689.688
Totale Infortuni (esclusi infortuni in itinere)	12	6
Giornate assenza totali (2)	328	365
Indice frequenza (n.infortuni x1.000.000/ore lavorate)	16,49	8,70
Indice gravità (gg. assenza x 1.000/ore lavorate)	0,45	0,53
Indice durata (3) (gg. assenza/n. infortuni)	45,92	27,33
Infortuni in itinere	5	2
Segnalazione di mancati infortuni (Near miss)	0	2

Tabella 24 - INFORTUNI

(1) La forza media riportata nel bilancio viene elaborata facendo la media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento (somma delle risorse/ 12).

(2) Giorni di assenza ricadenti nell'anno di riferimento per infortuni sul lavoro accaduti nel periodo di riferimento e nei periodi precedenti. E' il motivo per cui l'indice di gravità del 2009 è peggiore di quello del 2008 anche se gli infortuni si sono dimezzati.

(3) L'indice di durata è calcolato sulle giornate di assenza complessive relative ai soli infortuni sul lavoro accaduti nell'anno di riferimento. Per il 2008 si tratta di 551 giorni, mentre per il 2009 di 164 giorni.

I dati della seconda tabella riguardano la tipologia di infortuni con riferimento ai pericoli identificati.

	2008	2009
Cadute in locali/ambienti aziendali/extra aziendali/impianti aziendali	3	1
Esposizione a polveri/particelle solide/corpi estranei negli occhi	np	1
Incidenti stradali	1	1
Urti/distorsioni/stiramenti - spazi ristretti cantieri/scavi/automezzi/impianti/depositi	2	1
Urti/usura/rottura/scorretto uso di materiali (in ambienti aziendali e extra aziendali)/tagli/abrasioni/schiacciamenti/fratture	5	1
Cadute in/preso cantieri e scavi	1	1

Tabella 25 - TIPOLOGIA DI INFORTUNI

Sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria è rivolta a tutto il personale.

Nel corso dell'anno i dipendenti sottoposti ad accertamenti sanitari sono stati 320, considerando sia le visite periodiche che quelle su richiesta; sono state inoltre eseguite 47 vaccinazioni antinfluenzali, offerte a tutti i dipendenti che ne hanno fatto richiesta.

Sorveglianza sanitaria			
	2007	2008	2009
N. dipendenti sottoposti a visite di accertamento sanitario	227	301	320
N. vaccinazioni antinfluenzali	41	49	47
Spese per prestazioni sanitarie (in euro)	15.275	21.818	20.191

Tabella 26 - SORVEGLIANZA SANITARIA

La spesa per le prestazioni sanitarie del personale di Toscana Energia è rimasta sostanzialmente stabile dal 2008 al 2009.

3.1.8 I COSTI PER LA SICUREZZA

Il presente paragrafo consuntiva le spese sostenute per la salute e la sicurezza del personale.

I dati economici sono ricavati da documenti contabili e comprendono le seguenti spese di gestione:

- Acquisto di DPI, si tratta di dispositivi di protezione individuale come vestiario, guanti, maschere, occhiali, scarpe.
- Acquisto di mezzi di sicurezza.
- Acquisto di segnaletica per ambienti e sedi di lavoro e manutenzione impianti antincendio.
- Manutenzione e acquisizione di impianti e attrezzature per la salvaguardia della salute e della sicurezza.
- Spese per prestazioni sanitarie. Si tratta delle prestazioni e dei controlli sanitari effettuati sul personale aziendale nell'ambito della sorveglianza sanitaria programmata e anche su richiesta del dipendente.
- Formazione e informazione per la sicurezza.



Nel 2009 le spese della Società per la sicurezza ammontano a 205,3 mila euro, facendo registrare un aumento rispetto al 2008 di circa 5,8 mila euro.

Si riporta di seguito la tabella dei costi per la sicurezza dettagliati per tipologia.

Costi per Salute e Sicurezza			
	2007	2008	2009
Acquisto DPI	10,0	32,6	33,0
Adeguamento ambienti lavoro	11,7	45,7	38,4
Manutenzione e acquisto attrezzature	37,0	87,8	101,6
Spese per prestazioni sanitarie	15,3	21,9	20,2
Formazione e informazione del personale	16,0	11,5	12,0
TOTALE COSTI SALUTE E SICUREZZA	90,0	199,5	205,3

Tabella 27 - COSTI PER SALUTE E SICUREZZA - Valori espressi in migliaia di €

A fronte di una riduzione dei costi per l'adeguamento degli ambienti di lavoro, sforzo sostenuto principalmente nel 2008, si è avuto un forte aumento dei costi per l'acquisto e la manutenzione delle attrezzature per la sicurezza (acquisto e manutenzione di cassette e borse pronto soccorso); i costi relativi alle prestazioni sanitarie e all'acquisto di Dispositivi di Protezione Individuale sono invece sostanzialmente stabili.

3.1.9 LA FORMAZIONE PER L'AMBIENTE

La formazione riguarda anche le tematiche ambientali per aumentare l'impegno di Toscana Energia nel mitigare l'impatto ambientale. Fra le iniziative di formazione rivolte al personale su questo tema sono fondamentali quelle per sviluppare competenze tecniche per rafforzare la consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto da ciascuno nel proprio agire quotidiano sul tema della tutela ambientale.

La formazione per l'ambiente			
	2007	2008	2009
Formazione ambiente (in ore)	365	526	132
Numero di risorse impegnate	327	161	19
Forza media	418	439	432
Indice: ore/forza	0,87	1,20	0,30
Percentuale di lavoratori che sono stati formati su ambiente (calcolato su forza media)	78%	37%	4,40%
Percentuale di dipendenti coinvolti nella formazione su vincoli ambientali nella progettazione	0	0	11

Tabella 28 - ORE DI FORMAZIONE SULL'AMBIENTE

3.1.10 L'ATTENZIONE PER LE PARI OPPORTUNITÀ

Personale a ruolo per genere*	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Uomini	388	379	347
Donne	85	84	72

* nota: il 100% degli operai sono uomini

Tabella 29 - PERSONALE A RUOLO PER GENERE

In merito alle politiche dall'azienda per le pari opportunità, nella tabella seguente è riportata la situazione analitica dell'organico a ruolo: l'83% della popolazione aziendale è maschile, (il 43% è costituito da personale operativo, totalmente di genere maschile). Per quanto riguarda i livelli salariali, il livello di ingresso è uguale per uomini e donne.

Situazione	al 31/12/2007			al 31/12/2008			al 31/12/2009					
	in forza	a ruolo			in forza	a ruolo			in forza	a ruolo		
		M	F	tot		M	F	tot		M	F	tot
Dirigenti	6	9	1	10	6	9	1	10	7	9	1	10
Quadri	14	11	6	17	18	14	6	20	18	12	6	18
Impiegati	229	174	78	252	229	171	77	248	215	147	65	212
Operai	194	182	0	182	185	177	0	177	184	178	0	178
Operai apprendisti		12	0	12		8	0	8		1	0	1
Totale personale	443	388	85	473	438	379	84	463	424	347	72	419

*Nota: Il CdA nominato il 23/7/2009 era composto da 8 uomini e 1 donna; nel settembre dello stesso anno una sostituzione del consigliere donna ha portato ad una composizione completamente maschile del Consiglio.

Tabella 30 - ANALITICA DEL PERSONALE A RUOLO E IN FORZA PER GENERE*

Per la conciliazione vita-lavoro la Società cerca di soddisfare le richieste di part-time compatibilmente con le esigenze aziendali; nel 2009, in particolare, tutte le richieste sono state accolte. Il rapporto fra donne e uomini nell'utilizzo del part-time negli ultimi due anni è rimasto sostanzialmente invariato: nel 2009 ne hanno usufruito 11 donne e 2 uomini.

Nuove assunzioni e part-time	31/12/2007			31/12/2008			31/12/2009		
	part-time			part-time			part-time		
	M	F	tot	M	F	tot	M	F	tot
Part-time impiegati	4	12	16	3	10	13	2	11	13
% donne neo-assunte			7%			33%			0
% laureati neo-assunti			7%			33%			0

* nel 2009 non ci sono state nuove assunzioni

Tabella 31 - NUOVE ASSUNZIONI E PART-TIME

La Società assicura nei confronti dei diversamente abili il pieno coinvolgimento nelle attività aziendali. Al 31/12/2009 i lavoratori disabili e quelli appartenenti a categorie protette inseriti in Toscana Energia sono in totale 38 (di cui 28 disabili e 10 categorie protette) con rispetto del livello minimo richiesto per aziende con più di 50 dipendenti. Pertanto non è stata effettuata nessuna richiesta di convenzione.

Nel periodo di rendicontazione preso in esame, 2007-2009, non è stato rilevato nessun episodio di discriminazione.

3.1.11 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

Il contratto di lavoro applicato a tutti i dipendenti di Toscana Energia è il CCNL UNICO GAS - ACQUA del 01.03.2002 rinnovato il 09.03.2007 che unisce i precedenti CCNL ANIG (settore privato) e FEDERGASACQUA (aziende pubbliche) del 1995.

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

	2007	2008	2009
Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale	64%	66%	68%
Incontri tra Società e organizzazioni sindacali	7 incontri con OO.SS. Territoriali/12 incontri con RSU	5 incontri con OO.SS. Territoriali/23 incontri con RSU	9 incontri con OO.SS. Territoriali/14 incontri con RSU
Ore di sciopero suddivise per motivazione	8 ore su vertenze nazionali	14 ore su vertenze nazionali	20 ore su vertenze nazionali
Numero di contenziosi con i dipendenti	4 casi	0	0

Tabella 32 - RAPPRESENTANZE LAVORATORI

Nel maggio del 2009 ci sono state le elezioni della Rappresentanza Sindacale Unitaria, le prime dalla nascita della Società (precedentemente le relazioni sindacali erano tenute dalla somma delle RSU delle aziende che hanno costituito Toscana Energia). Ciò ha comportato che, per un certo periodo, le strutture territoriali delle OO.SS.LL. hanno surrogato l'RSU anche nelle trattative di stretto ambito aziendale.

Nel corso dell'anno le relazioni con le rappresentanze dei lavoratori ai vari livelli si sono sviluppate partendo dal presupposto, sul quale è stato perseguito il massimo livello di condivisione, che l'attuale scenario normativo e di mercato, e ancor più le evoluzioni attese, richiedono il conseguimento della massima efficienza per poter competere validamente nelle gare che si presenteranno in un futuro ormai prossimo, per il consolidamento e lo sviluppo dell'azienda. Gli accordi siglati, oltre a quello sul Premio di Risultato, hanno contemperato tali esigenze, declinate in ambiti operativi, con le altrettanto rilevanti esigenze in tema di ricadute sui lavoratori, di mantenimento delle competenze professionali aziendali e di sicurezza degli operatori.

In particolare sono stati siglati i seguenti accordi:

- 1) con RSU:
 - Inizio e termine dell'attività lavorativa dalla propria residenza;
 - Appalti programma di sostituzione tubazioni in ghisa grigia;
 - Modalità operative attività di manutenzione impianti gas.
- 2) OO.SS. Regionali:
 - Premio di Risultato;
 - Modalità operative pronto intervento;
 - Modalità operative interventi su tubazioni in Medie Pressioni;
 - Manutenzione impianti di Riduzione;
 - Chiusure collettive;
 - Mobile computing.

Infine, nel 2009 è stato siglato, a supporto della controllata Toscana Energia Green, un accordo con le OO.SS.LL. territoriali nell'ambito della procedura relativa alla cessione di ramo d'azienda da altra Società.

3.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

3.2.1 POLITICHE VERSO GLI UTENTI E I CLIENTI

Per il conseguimento dei propri obiettivi la Società persegue politiche di sviluppo della qualità e della sicurezza e della continuità del servizio per la clientela. La politica di Toscana Energia è stata, negli ultimi anni, di investimento nei confronti dello sviluppo della distribuzione del gas, dell'illuminazione pubblica e degli impianti di teleriscaldamento. Riportiamo di seguito lo sviluppo degli investimenti, in migliaia di euro, al lordo dei contributi, per il periodo 2007-2009 e per linee di attività:

Investimenti tecnici	2007	2008	2009
Unità di misura	€/1.000	€/1.000	€/1.000
Attività di distribuzione gas	26.796	32.871	38.580
Attività di pubblica illuminazione	0	47	67
Attività di teleriscaldamento *	0	4	0
Servizi comuni	2.563	1.370	2.631
Totale	29.359	34.292	41.277

* Teleriscaldamento nel comune di Peccioli-impianto di Legoli

Tabella 33 - INVESTIMENTI PER LINEE DI ATTIVITÀ

Il servizio di distribuzione del gas

La principale linea di attività di Toscana Energia è la conduzione e manutenzione della rete di condutture del gas. Le reti del gas naturale si sviluppano dal punto di consegna di SNAM ai punti di riconsegna dei clienti finali, privati cittadini, imprese, istituzioni. Toscana Energia gestisce inoltre alcune piccole reti di distribuzione di GPL.

Come emerge dalle tabelle seguenti, Toscana Energia ha negli anni aumentato il numero dei clienti ed esteso la rete di tubazioni del gas.

Il gas viene venduto ai clienti finali da società cosiddette "di vendita" che hanno lo scopo di definire, in un regime di libero mercato, le tariffe da applicare ai clienti finali, comunicare i consumi agli stessi e riscuotere i corrispettivi. Le società "di vendita" sono gli utenti del servizio di distribuzione del gas gestito da Toscana Energia. Per Toscana Energia il numero delle società di vendita è gradualmente aumentato: dalle 34 del 2007, alle 41 nel 2008, alle 47 nel 2009.

I clienti di Toscana Energia sono tuttavia i Comuni, indicati come Mercato Primario, che, con procedure a evidenza pubblica, danno in concessione a Toscana Energia la facoltà di operare sulle proprie reti e gestire il servizio di distribuzione. Toscana Energia ha perciò l'obbligo, per le comunità servite, di garantire il servizio tutelando la sicurezza e di espanderlo secondo necessità. Il 2009 ha visto un sostanziale mantenimento del mercato primario, mentre il numero di PdR (Punti di Riconsegna), ovvero di clienti finali serviti, è nel complesso aumentato.

	2007	2008	2009
Comuni serviti	106	106	106
Numero clienti	645.645	655.110	663.245

Tabella 34 - CLIENTI E COMUNI SERVITI

Toscana Energia sviluppa il servizio attraverso la rete di sedi territoriali e si può accedere alla richiesta di servizio mediante più modalità di interazione:

- interazione tramite le Società di Vendita (anche chiamate in seguito Utenti) che poi inoltrano le richieste a Toscana Energia via Internet;
- interazione diretta, anche telefonica per i costruttori di nuove lottizzazioni, al momento utilizzata anche per ogni richiesta da parte dei clienti finali;
- interazione avvalendosi dei servizi informativi offerti in via telematica, -come da normativa AEEG vigente- disponibili sul sito Internet di Toscana Energia: il modulo di richiesta informazioni e reclami dà la possibilità, ai clienti finali e a chiunque lo voglia di interagire direttamente con l'azienda tramite questo canale;
- interazione tramite numero verde che è dedicato solo alle situazioni di emergenza e ai servizi di pronto intervento.

Il servizio di illuminazione pubblica

Oltre ai servizi principali nel settore energetico, Toscana Energia fornisce alcuni servizi "complementari"; tra questi il servizio di manutenzione dell'illuminazione pubblica.

Toscana Energia gestisce 25.331 punti luce garantendo l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione in 10 comuni compresi nelle province di Pisa, Lucca e Livorno.

La gestione dell'illuminazione pubblica di Toscana Energia punta al miglioramento del servizio diminuendo la potenza impegnata e i consumi grazie all'utilizzo di nuovi apparecchi illuminanti con alimentazione elettronica e possibilità di telecontrollo. Questi sistemi permettono di ridurre i consumi di energia, di regolare l'intensità



luminosa in funzione del fabbisogno e di garantire una tempestiva manutenzione. Il tempo di intervento per la sostituzione di lampade spente è inferiore ai due giorni lavorativi per più del 95% degli interventi.

Il teleriscaldamento

Il teleriscaldamento è il servizio di Toscana Energia, svolto dalla propria controllata Toscana Energia Green, che consiste nella vendita al Cliente di calore per riscaldamento e acqua calda sanitaria. Si tratta di un sistema alternativo alle tradizionali caldaie che permette di concentrare la produzione di calore in unico polo di produzione, più efficiente e meglio controllato rispetto alle caldaie domestiche. Da queste centrali il calore viene portato, attraverso una rete di distribuzione realizzata con tubazioni termicamente isolate, nelle abitazioni dei clienti sotto forma di acqua calda. Il calore alimenta poi il sistema di riscaldamento delle case attraverso scambiatori di calore a emissione nulla di inquinanti. I vantaggi per il Cliente sono numerosi: la maggiore sicurezza (non c'è passaggio di gas), i minori costi di conduzione e manutenzione (non occorre installare caldaie nelle abitazioni), la possibilità di regolare autonomamente la temperatura interna alle singole unità abitative.

Il luogo interessato dal teleriscaldamento di Toscana Energia è Legoli, nel comune di Peccioli. Il teleriscaldamento rappresenta una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria poiché permette di sostituire le caldaie domestiche, spesso alimentate a gasolio o a gas naturale, e di utilizzare per la generazione del calore forme di produzione ad alta efficienza, energie rinnovabili o energia di recupero da altri processi produttivi.

3.2.2 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Gestione della rete di distribuzione del gas: servizi e prestazioni offerti

Fanno parte del servizio principale le seguenti prestazioni:

- a) conduzione e manutenzione delle apparecchiature di regolazione e misura ai Punti di Consegna fisici;
- b) gestione tecnica degli Impianti di distribuzione, anche attraverso eventuali sistemi di telecontrollo;
- c) ricerca ed eliminazione dispersioni;
- d) protezione catodica delle condotte in acciaio;
- e) odorizzazione del gas e suo controllo;
- f) condizionamento del gas;
- g) pronto intervento, gestione delle emergenze e degli incidenti da gas;

ed inoltre:

- h) misura del gas ai Punti di Consegna;
- i) attivazione di servizi sostitutivi di alimentazione nei casi di sospensione dell'erogazione del servizio;
- j) raccolta, aggregazione e trasmissione dei dati funzionali all'Allocazione;
- k) accesso per sostituzione nella fornitura a Clienti finali (switch);
- l) ogni altra attività prevista dalle Deliberazioni dell'Authority.

L'Utente che abbia avuto accesso presso un Punto di Riconsegna dell'Impianto di distribuzione ha diritto di prelevare presso questo Punto di Riconsegna quantitativi di gas non superiori al massimo prelievo orario contrattuale. L'impresa di distribuzione garantisce le condizioni di erogazione del servizio assicurando in ogni caso il rispetto delle condizioni minime previste dall'Autorità.

Tale servizio viene garantito da Toscana Energia nella sua continuità fatti salvi i casi di:

- forza maggiore ed emergenza;
- mancata consegna del gas al Punto di Consegna del sistema di trasporto.

Prestazioni accessorie

Toscana Energia fornisce numerose prestazioni accessorie al servizio principale, come previsto dalle deliberazioni dell'Authority:

- a) esecuzione di lavori semplici;
- b) esecuzione di lavori complessi;
- c) attivazione della fornitura;
- d) disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale;
- e) riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- f) verifica del Gruppo di misura su richiesta del Cliente finale;
- g) verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente finale;

ed inoltre:

- h) sospensione o interruzione della fornitura, su richiesta delle società di vendita, per morosità del Cliente finale;
- i) riapertura del Punto di Riconsegna, su richiesta della Società di vendita, a seguito di sospensione della fornitura per cause dipendenti dall'impianto del Cliente finale;
- j) attivazione di servizi sostitutivi di alimentazione in caso di mancata consegna del gas al Punto di Consegna della Rete di trasporto;
- k) manutenzione periodica e verifica metrologica dei Correttori dei volumi installati presso i Punti di Riconsegna;
- l) sopralluoghi tecnici, su richiesta dell'Utente, al Contatore/Gruppo di misura, per la verifica di eventuali manomissioni;
- m) voltura con appuntamento;
- n) cambio contatore attivo stesso calibro.

Prestazioni opzionali

L'impresa di distribuzione può offrire, a seguito di specifica richiesta del soggetto interessato, a prezzi validi per la generalità dei richiedenti, ulteriori prestazioni, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- manutenzione dei gruppi di riduzione e/o misura di proprietà del Cliente finale;
- attivazione di servizi sostitutivi di alimentazione dei Punti di Riconsegna per affrontare situazioni non previste dalla Deliberazione n. 138/04 e nel caso di specifiche esigenze dei clienti finali.

Sviluppo della rete di distribuzione del gas

L'impresa di distribuzione redige i programmi di estensione, potenziamento e manutenzione dell'Impianto di distribuzione e li rende pubblici.

In particolare, i programmi di estensione e potenziamento riguardano:

- l'estensione della rete in aree in cui non è presente il servizio;
- il potenziamento dell'impianto di distribuzione, in seguito ad esigenze legate al sistema distributivo, anche mediante la sostituzione di porzioni di Rete di distribuzione esistenti.

In questi casi la programmazione operativa avviene in accordo con l'ente concedente, previa verifica delle priorità d'intervento ed in sintonia con i piani di sviluppo degli Impianti di distribuzione gestiti.

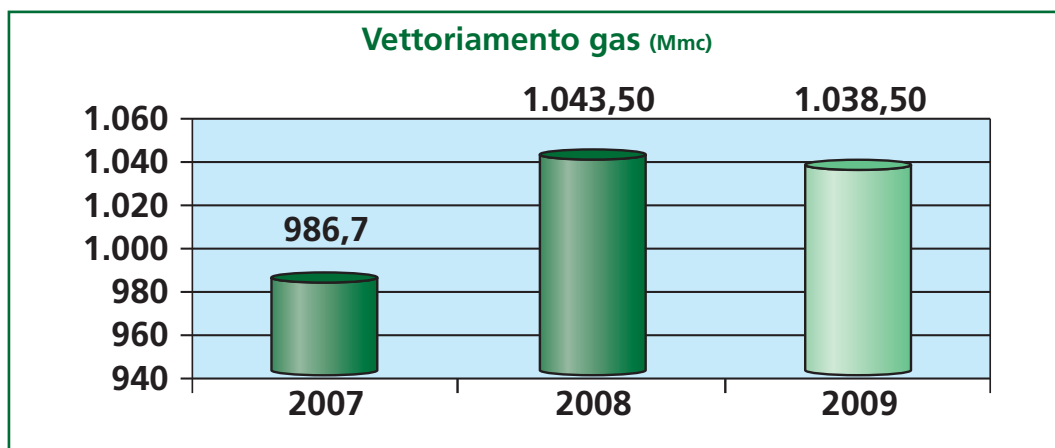


Grafico 3

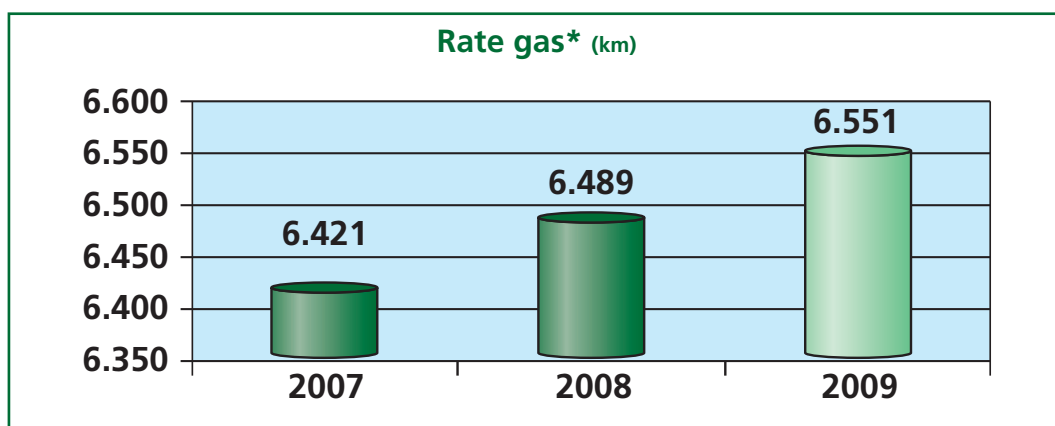
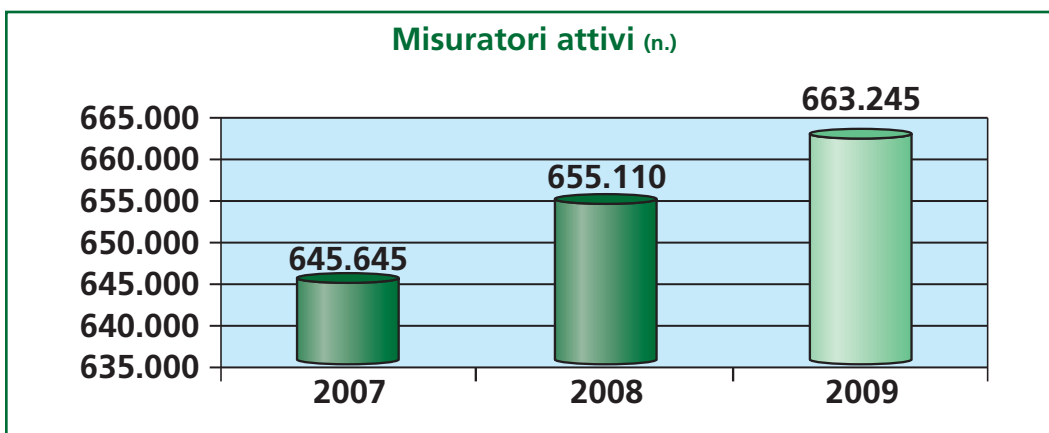


Grafico 4



* Il dato include le lottizzazioni

Grafico 5 - EVOLUZIONE DEL VETTORIAMENTO, DELLA RETE E DEI MISURATORI

I grafici rappresentano l'andamento dell'evoluzione del vettoriamento del gas, della rete e dei misuratori attivi nel periodo 2007-2009. Nel corso del 2009, in analogia con l'anno precedente, si è registrata una riduzione delle attività legate alle richieste d'estensione del servizio e di nuovi allacciamenti, sotto rete, su tutta l'area servita da Toscana Energia. Tale tendenza, seppure presente in tutto il territorio gestito da Toscana Energia, pare particolarmente rilevante proprio nelle zone che negli anni precedenti hanno mostrato i dati di crescita più consistenti. Da rilevare inoltre che le richieste di interventi di estensione, dove la fattibilità è condizionata a contribuzioni da parte di Enti o di clienti finali, sempre più frequentemente non si concretizzano. Confrontando gli indicatori di qualità commerciale del 2009 con i corrispondenti dell'anno precedente possiamo notare:

- una riduzione del 16% delle richieste di preventivo per lavori semplici (piccoli allacciamenti e modifiche) e del 53% per i lavori complessi (prolungamenti rete);
- una riduzione del 8% dei lavori realizzati;
- un saldo negativo tra contatori disattivati e attivati di circa 3.000 unità.

Ciò nonostante, nel rispetto dei programmi condivisi con gli enti concedenti, per rispondere alle richieste di estensione della rete e di costruzione di nuovi allacciamenti sono stati posati circa 64 km di nuova tubazione stradale (+25% rispetto al 2008), sostituiti circa 24.000 metri di tubazione stradale (+ 33% rispetto al 2008) e circa 20.000 metri d'allacciamenti (-16% rispetto al 2008), rinnovati completamente 3.208 punti gas (-46% rispetto al 2008) e sostituiti 70.402 misuratori (quasi il triplo rispetto a quelli sostituiti nel 2008), sono stati costruiti 11.092 nuovi punti gas (-14% rispetto al 2008) e sono stati installati 11.081 nuovi misuratori (-12% rispetto al 2008). Tra gli interventi più rappresentativi dell'attività d'estensione rete, realizzati nel corso dell'anno, si segnalano, le nuove reti di distribuzione nei Comuni di San Marcello, Calcinaia, Lamporecchio, Pescia, Chiesina Uzzanese, Vinci, Vaglia e Piombino.

L'attività di mantenimento degli impianti gas ha riguardato essenzialmente gli interventi eseguiti nei Comuni di Firenze, Pistoia e Montecatini, per la sostituzione della tubazione in ghisa grigia e per gli interventi di normalizzazione degli allacciamenti stradali e bonifica dei punti gas. Sono stati portati a compimento 4 lotti esecutivi, rispettivamente 2 a Firenze ed 1 a Pistoia e Montecatini per complessivi 4,8 milioni di euro.

Di notevole rilevanza, a tale riguardo, sono stati i lavori d'adeguamento della zona di Via Pisana e di via di Poggio Imperiale a Firenze. Questi dati testimoniano il notevole impegno che la Società ha sostenuto nel 2009 per il rinnovamento delle reti e degli impianti gestiti; in particolare il dato dei contatori sostituiti conferma l'ottimo risultato raggiunto dalla campagna di sostituzione dei misuratori vetusti, attivata durante l'anno. La campagna di sostituzione massiva dei misuratori sarà ripetuta negli esercizi successivi fino alla completa sostituzione dei contatori con oltre 20 anni d'anzianità. In totale la Società ha effettuato investimenti tecnici per più di 41 milioni di euro incrementando del 20% rispetto allo scorso anno il suo impegno per garantire, oltre alla estensione del suo servizio, nel territorio anche il riammodernamento delle sue strutture, con l'obiettivo di raggiungere più elevati standard di sicurezza ed efficienza degli impianti. Alla data di chiusura di questo esercizio la Società serve 663.245 misuratori attivi collocati su una rete di 6.551 km (dato che include le lottizzazioni), che trasporta più di un miliardo di metri cubi di gas all'anno. La lunghezza della rete è qui considerata tenendo conto di impianti non di proprietà realizzati per lottizzazioni; il dato pubblicato nei Bilancio d'Esercizio degli anni 2007 e 2008, non considera alcune lottizzazioni, che devono essere comunque segnalate all'Autorità.

	2007	2008	2009
Punti gas – PdR (<i>Punti di Riconsegna, confine tra impianto di distribuzione e impianto del Cliente finale</i>)	698.541	711.393	722.485
Misuratori (<i>misuratori attivi e inattivi, collocati presso i PdR, in stato aperto o chiuso</i>)	670.405	683.032	708.528
Misuratori attivi (<i>misuratori collocati presso PdR e in stato aperto; corrispondono ai clienti, residenziali, industriali e istituzionali</i>)	645.645	655.110	663.245
Sostituzioni contatori (<i>da sostituzione programmata</i>)	-	24.893	70.402
Gas naturale immesso in rete – in mlrd m³	1,021	1,045	1,039
Vettoriamento gas – in Mm³	986,7	1.043,5	1.038,5
Lunghezza delle linee di distribuzione sotterranee e di superficie per regime di regolazione – in km	6.421	6.489	6.551

Tabella 35 - EVOLUZIONE DELLA RETE GAS

In base all'andamento dei primi mesi del 2010, si ipotizza una crescita dei Punti di Riconsegna attivi pari a circa 10 mila unità.

Nel corso del 2010 si prevede di realizzare investimenti complessivamente pari a circa 37 milioni di euro riguardanti in prevalenza la sostituzione della ghisa grigia, il rinnovo del parco misuratori, l'estensione rete per soddisfare le esigenze di ampliamento del servizio da parte della nuova utenza.

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

L'Impresa di distribuzione definisce ed implementa un sistema di gestione delle richieste di prestazione che prevede l'utilizzazione di metodologie, procedure e risorse, in conformità a quanto stabilito dalle disposizioni dell'Autorità, in materia di:

- qualità commerciale del servizio di distribuzione;
- sicurezza e continuità del servizio di distribuzione;
- accertamento della sicurezza degli Impianti di utenza a gas;
- qualità del gas distribuito.

Toscana Energia eroga prestazioni tecniche e commerciali alle seguenti categorie di richiedenti:

- clienti finali;
- utenti del servizio di distribuzione, ovvero Società di Vendita;
- altri soggetti.

Gli standard generali di qualità indicati dall'Authority

Gli standard generali di qualità riguardano prestazioni complesse o personalizzate e indicano la percentuale minima delle richieste complessivamente ricevute ogni anno che ciascun esercente deve soddisfare entro il tempo indicato.

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 ad indennizzi, ma l'Authority rende annualmente pubblici i dati riferiti ai livelli di prestazione effettivamente forniti dai singoli esercenti, offrendo così la possibilità di confrontarli.

Nel 2009 è entrato in vigore un nuovo standard di qualità generale, ovvero la percentuale di gruppi di misura sostituiti, insieme ad altri due standard di qualità specifici.

Per quanto riguarda i parametri generali di qualità commerciale di Toscana Energia sono riportati di seguito i risultati relativi al triennio 2007-2009:



INDICATORI dei LIVELLI GENERALI	livello AEEG	interventi effettuati 2007	mancato rispetto 2007	% di rispetto anno 2007	interventi effettuati 2008	mancato rispetto 2008	% di rispetto anno 2008	interventi effettuati 2009	mancato rispetto 2009	% di rispetto anno 2009
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi	85%	418	17	95,93%	239	5	97,91%	124	6	95,16%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi N.B. oltre 180 o 180+60 gg. solari scatta indennizzo	90%	168	11	93,45%	838	446	46,78%	509	226	55,60%
*Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%							354	4	98,87%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg. lavorativi	90%	167	16	90,42%	434	16	96,31%	377	13	96,55%

* Livello generale di qualità introdotto con Delibere AEEG n.168/04 - 120/08, in vigore dal 01/1/2009

Tabella 36 - I PARAMETRI GENERALI DI QUALITÀ DI TOSCANA ENERGIA

Le richieste di verifica metrologica del contatore sono consistentemente aumentate dall'anno 2008 a seguito dell'avvio dell'attività di sostituzione programmata dei contatori. Il notevole aumento delle richieste ha creato un sovraccarico di lavoro provocando una riduzione del rispetto del livello generale che però è stata in parte recuperata nell'anno 2009.

Gli standard specifici di qualità

Nella tabella che segue sono indicati gli standard specifici di qualità che si applicano fino a tutto il 2009 a tutti i clienti alimentati in bassa pressione.

I contatori fino alla classe G25 sono installati per utenze con consumi bassi (i consumi bassi sono quelli dei contatori G4/G6) o intermedi, tra cui quelle domestiche; quelli dalla classe G40 per i grandi clienti con consumi elevati.

La classe di appartenenza del contatore è riportata sul contatore stesso.

Per ciò che riguarda i parametri specifici di qualità di Toscana Energia, mettiamo in evidenza a confronto con quelli sopra enunciati, i seguenti risultati relativi agli anni 2007-2009:

Standard specifici AEEG			Tempi medi**Toscana Energia		
Indicatore	Unità di misura	Riferimento Authority	2007	2008	2009
Tempo massimo di preventivazione lavori semplici	N. giorni lavorativi	15	5,7	5,8	4,7
Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici	N. giorni lavorativi	10 (fino a G25) e 15 (da G40)	7,1	5,5	5
Tempo massimo di preventivazione lavori complessi	N. giorni lavorativi	40	7,4	9	7,8
Tempo massimo di attivazione della fornitura	N. giorni lavorativi	10 (fino a G25) e 15 (da G40)	3,7	3,2	3,6
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	N. giorni lavorativi	5 (fino a G25) e 7 (da G40)	2,1	2,1	2,1
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	N. giorni feriali	2	1	1	1
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a dispersione SPR0013	N. giorni feriali	2	in vigore dal 1/1/2009*	in vigore dal 1/1/2009*	1,2
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	N. giorni lavorativi	10	in vigore dal 1/1/2009*	in vigore dal 1/1/2009*	3
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	N. ore	2	2	2	2

* Livelli specifici di qualità introdotti con Delibere AEEG n.168/04 - 120/08

** Il dato relativo al tempo medio di esecuzione delle prestazioni di Toscana Energia è calcolato eseguendo la media ponderata dei tempi medi annuali su base provinciale, considerando come peso il numero delle prestazioni.

Tabella 37 - I PARAMETRI SPECIFICI DI QUALITÀ DEL GAS DI TOSCANA ENERGIA

Come indicato nella seconda nota, i dati forniti di Toscana Energia rappresentano una media non aritmetica ma ponderata sul numero delle prestazioni per provincia nell'anno. Inoltre, dal 1/1/2009 compaiono due nuovi livelli specifici rispettivamente "riattivazione fornitura a seguito dispersione" e "verifica della pressione della fornitura" e un nuovo livello generale "gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica", come da deliberazione AEEG 120/08; dal 1/7/2009 si è aggiunto anche un nuovo standard specifico riferito al "tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici" per il quale si è avviato il monitoraggio.

Il monitoraggio del rispetto dei parametri viene effettuato anche misurando le percentuali di rispetto dei vari standard specifici.

A tale proposito si vedano le performance riportate nella tabella seguente:

Cod	INDICATORI dei LIVELLI SPECIFICI	livello AEEG	interventi effettuati 2007	mancato rispetto 2007	% di rispetto anno 2007	interventi effettuati 2008	mancato rispetto 2008	% di rispetto anno 2008	interventi effettuati 2009	mancato rispetto 2009	% di rispetto anno 2009
T1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 gg. lavorativi	8.909	353	96,04%	8.097	113	98,60%	6.908	45	99,35%
T7	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 gg. lavorativi	515	9	98,25%	330	5	98,48%	168	1	99,40%
T2	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi fino a G25 - 15gg. lavorativi da G40	6.484	412	93,65%	5.830	186	96,81%	5.332	48	99,10%
T3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 gg. lavorativi fino a G25 - 15gg. lavorativi da G40	18.466	259	98,60%	18.164	54	99,70%	17.555	52	99,70%
T4	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 gg. lavorativi fino a G25 - 7gg. lavorativi da G40	7.191	54	99,25%	8.177	20	99,76%	8.613	27	99,69%
T5	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2gg. feriali	622	9	98,55%	951	8	99,16%	989	3	99,70%
	Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito dispersione SPR0013	2gg. feriali							1.243	12	99,03%
G4	Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10gg. lavorativi							9	0	100,00%
	Tempo di messa a disposizione del venditore dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10gg. lavorativi							0	0	0%
	altri dati tecnici	15 gg. lavorativi							13	0	100,00%
T6	Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	3.835	67	98,25%	4.009	12	99,70%	3.793	20	99,47%

Tabella 38

Le percentuali relative alle performance sono calcolate sul mancato rispetto degli standard. Il delta sul target è un dato recepito come positivo: rappresenta un miglioramento derivante da una diminuzione degli interventi fuori standard.

Per ciò che riguarda il valore monetario degli indennizzi per mancato adempimento delle delibere AEEG, si è passati da 131.810 euro del 2007 ai 49.575 euro del 2008, a circa 26.000 euro nel 2009.

Sicurezza e qualità del gas

La gestione di un sistema distributivo così diffuso e complesso 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.

I principali parametri di qualità del gas sono:

- a) il potere calorifico superiore effettivo, determinato sulla base della composizione chimica del gas, nel rispetto della normativa vigente in materia nonché dei provvedimenti dell’Autorità;
- b) quelli di controllo della qualità del gas a garanzia del sistema di trasporto, nonché della intercambiabilità del gas e della sua trasportabilità;
- c) il grado di odorizzazione: il gas viene reso odorizzabile per motivi di sicurezza;
- d) la pressione di riconsegna

Per il periodo 2006-2009 l’Autorità ha avviato un meccanismo finalizzato a garantire una sempre maggiore sicurezza e affidabilità della rete gas (oltre i livelli minimi già da tempo obbligatori).

Un sistema di incentivazione per favorire il miglioramento del servizio di distribuzione che si basa su un sistema di adesione volontaria da parte delle aziende che operano nel settore della distribuzione e che a partire dal 2010 sarà obbligatorio con penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fissati dall’Autorità. Sono 14 in tutta Italia gli operatori ad aver aderito al meccanismo del 2007 per il quale erano previste due diverse componenti: la riduzione delle dispersioni gas e l’aumento di controlli del grado di odorizzazione del gas. Ricordiamo a tal proposito che Toscana Energia ha ricevuto un incentivo di oltre 600 mila euro per i suoi requisiti in materia di sicurezza nel 2007.

Odorizzazione del gas

Per rendere avvertibile in caso di dispersioni la presenza di gas naturale, gas altrimenti inodore e incolore, Toscana Energia utilizza impianti di odorizzazione dotati, sia di sistemi automatici a iniezione che consentono di immettere e dosare la quantità di odorizzante in funzione della portata o dei volumi di gas distribuiti, sia di sistemi tradizionali detti “a lambimento” dove il gas è odorizzato per contatto con la sostanza odorizzatrice. I controlli sul grado di odorizzazione sono effettuati con strumenti gas cromatografici.

Per ciò che riguarda le azioni per l’odorizzazione del gas, queste rappresentano

iniziative importanti per la sicurezza: dai dati emerge come siano state realizzate 506 misure di odorizzazione nel 2008, a fronte di 831 nel 2007, rispetto ad un requisito minimo di 186 richiesto dall'Authority. Anche nell'anno 2009, sono state eseguite 501 prove strumentali di odorizzazione nei punti più significativi della rete.

Nel 2008 si è proceduto alla integrazione/sostituzione del 50% dei serbatoi di odorizzazione al fine di diminuire il numero di rifornimenti (e pervenire anche alla riduzione di emissioni in atmosfera). E nel 2009 si è proceduto a interventi per di integrazione e sostituzione di altri 11 impianti; ciò ha portato alla diminuzione del 50% di rifornimenti annui per ogni impianto, con importanti effetti diretti di riduzione dell'impatto ambientale per la riduzione dell'emissioni di CO₂ nell'atmosfera.

Regolazione automatica dei flussi

Fra le iniziative per l'efficientamento della rete, inoltre, va segnalata l'installazione di sistemi di Regolazione Automatica dei Flussi (RAF) di gas sugli Impianti di Prelievo Riduzione e Misura del gas naturale (IPRM). Si tratta di sistemi elettronici per la gestione degli impianti che permettono:

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

Un primo sistema RAF è stato installato nel 2008 e la sperimentazione è stata positiva, dal momento che ha portato ad una riduzione del 40% dei consumi di gas naturale da preriscaldamento e di 10dB di emissioni sonore. Nel 2009 il sistema RAF è stato installato su 4 impianti e nel 2010 è prevista l'installazione su altri 15 impianti.

Attività ispettiva programmata e sostituzioni rete ghisa

Un ulteriore controllo preventivo sull'affidabilità del sistema distributivo, importante fonte di informazioni per la scelta degli interventi da realizzare, è costituito dalla ricerca sistematica delle fughe di rete, effettuata con automezzi specificamente attrezzati. Le ispezioni programmate della rete di distribuzione consente di individuare le dispersioni e di prevenire le richieste di intervento per fuga da parte dei clienti finali.

Oggi Toscana Energia garantisce un elevato livello di 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 è sempre elevato, soprattutto per le Alte e Medie Pressioni, dove il rischio è maggiore, rispetto ai livelli richiesti dall'Authority.

Nel corso del 2009 sono stati ispezionati 1.424 km di rete in Alte e Medie Pressioni, pari a circa il 52% del totale e 1.752 km di rete in Basse Pressioni, pari a circa il 45% del totale.

Indicatore	Unità di misura	Riferimento Authority	2007	2008	2009
Percentuale annua di rete gas sottoposta a ispezione	%	30% AP/MP* 20% BP**	56% AP/MP 48% BP	43% AP/MP 35% BP	52% AP/MP 47% BP
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	%	90%	97	98	98

* AP/MP: Alte e Medie Pressioni
** BP: Basse Pressioni

Tabella 39

Nel 2009 sono state portate a termine 992 misure in continuo in punti significativi della rete gas d'acciaio e 923 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.

Indicatori	Unità di misura	2007	2008	2009
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete stradale ispezionata	N/km	0,037	0,04	0,02
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	N/km	0,14	0,14	0,12

Tabella 40

Per migliorare la sicurezza e limitare le dispersioni di gas Toscana Energia procede sul versante della sostituzione della rete in ghisa grigia con giunti in canapa-piombo, nel rispetto degli obiettivi imposti dall'Authority entro il 2014. In tabella sono riportate le prestazioni di sostituzione e gli obiettivi pianificati in rapporto agli standard richiesti:

Toscana Energia	31/12/2003	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009
Metri di Rete		Metri di rete non sostituita o non risanata_Residua	Metri di rete non sostituita o non risanata_Residua	Metri di rete non sostituita o non risanata_Residua
TOTALE	148.811	108.554	94.448	87.200

Tabella 41

OBBLIGO Sostituzione o risanamento			
Al 31/12/2008	Al 31/12/2010	Al 31/12/2012	Al 31/12/2014
min 30%*	min 50%*	min 70%*	100%*
Max Lunghezza residua ammessa AEEG			
Al 31/12/2008	Al 31/12/2010	Al 31/12/2012	Al 31/12/2014
104.168	74.406	44.643	-

* Percentuali riferite alla lunghezza al 31/12/2003

Tabella 42

I dati fanno riferimento alla rete residua anziché a quella sostituita nell'anno. Il dato al 31/12/2003 costituisce il valore di riferimento per Toscana Energia per quanto concerne gli obblighi imposti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito alla sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa piombo, ovvero il valore che rappresenta la consistenza della rete da sostituire o risanare. A partire da questo valore è stata avviata la sostituzione-risanamento secondo il piano riportato in tabella. La rete di distribuzione in ghisa grigia, ancora presente principalmente sul Comune di Firenze ma in corso di sostituzione, necessita di adeguata umidificazione al fine di limitare le dispersioni di gas naturale dai giunti di canapa e piombo. Al fine di migliorare il processo di umidificazione è stato fatto uno studio empirico sulla fluidodinamica della rete cittadina di Firenze che ha portato ad un'ottimizzazione del funzionamento, sia in termini di numero di generatori di vapore accesi e di orari di accensione che in termini di volumi di acqua prelevata ai sifoni. I benefici sono stati:

- minore impatto ambientale dovuto alla riduzione del 50% dell'acqua spurgata ai sifoni (considerata un rifiuto);
- maggiore qualità del servizio dovuta a minori interruzioni della fornitura al Cliente finale (troppa acqua nei sifoni porta a mancanza di gas all'utenza).

Progettazione, conduzione e manutenzione sistemi protezione catodica della rete in acciaio

Toscana Energia effettua la progettazione, conduzione, manutenzione e collaudo di sistemi di protezione catodica contro la corrosione delle superfici esterne di strutture metalliche interrate, facenti parte del sistema distributivo del gas, in conformità a quanto descritto dalla vigente normativa in materia. Lo stato di corrosione di un materiale metallico dipende dal suo potenziale rispetto all'ambiente con cui è a contatto. 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"). Il criterio di protezione catodica consiste pertanto nel portare il materiale ad un potenziale di protezione.

Toscana Energia verifica costantemente le condizioni delle tubazioni utilizzate del sistema di distribuzione gas. A supporto di questa attività e in ottemperanza ai livelli di qualità tecnica richiesti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, Toscana Energia utilizza un sistema informatizzato in grado di fornire in tempo reale il quadro generale della protezione catodica e di dare indicazioni su quali sistemi elettrici è necessario intervenire per eliminare eventuali anomalie.

Il sistema si avvale, infatti, di strumenti di misura, applicati in punti significativi della rete, per la rilevazione in continuo delle misure di corrente e tensione, e di apparecchiature per la trasmissione dei valori direttamente dalla condotta del gas alla centrale che svolge funzioni di raccolta, elaborazione e trattamento dei dati.

Nel corso del 2008 a fronte di 11 progetti per nuovi impianti è stato raggiunto l'obiettivo di "messa in protezione " di 144.843 metri. Nel corso del 2009 sono stati realizzati 10 nuovi impianti di protezione catodica, ed è stata "messa in protezione" e bonificata di ulteriori 90.000 metri la rete in acciaio (come detto l'azione di corrosione avviene principalmente per le condotte interrato, in acciaio). Il parco alimentatori per sistemi a corrente impressa, necessari ad imprimere corrente elettrica per la protezione catodica delle tubazioni in acciaio (interrate) è pari a 322 elementi.

In sintesi, per ciò che concerne gli interventi di messa in protezione della rete in acciaio, rispetto agli obiettivi richiesti dall'Authority entro il 2015, si forniscono i seguenti risultati e programmi obiettivo:

Toscana Energia

Impianto Toscana Energia	BP-AP/MP	Rete non protetta al 31/12/2006	Rete non protetta al 31/12/2007	Rete non protetta al 31/12/2008	Rete non protetta al 31/12/2009
TOTALE		607.663	555.294	413.316	324.671

Tabella 43

OBBLIGO MESSA IN PROTEZIONE/SOSTITUZIONE*

Al 31/12/2010	Al 31/12/2013	Al 31/12/2015
min 10%	min 40%	min 95%
% Lunghezza residua ammessa		
90%	60%	5%
Lunghezza residua ammessa rete NON PROTETTA		
Al 31/12/2010	Al 31/12/2013	Al 31/12/2015
546.872	364.582	30.382

* (rif. rete al 31/12/2006) ART 12.11 TUDG

Tabella 44

Si fa notare che si fa riferimento alla rete residua al 31/12 invece che alla rete sostituita nell'anno

Costi del monitoraggio della rete gas

All'aumentare dell'impegno di Toscana Energia per garantire il costante monitoraggio ed affidabilità della rete anche i relativi costi, ricavati dai dati contabili, per il periodo 2007-2009 sono andati aumentando

ATTIVITÀ IMGA	2007	2008	2009
Unità di misura	€/1.000	€/1.000	€/1.000
Ricerca fughe (personale)	155	200	261
TOTALE	155	200	261

Tabella 45 - COSTI DEL MONITORAGGIO DELLA RETE GAS

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

L'impresa di distribuzione è dotata di una struttura tecnico-organizzativa dedicata al servizio di pronto intervento che garantisce 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, la ricezione delle segnalazioni per fuga di gas, irregolarità o interruzione della fornitura (provenienti da terzi e/o da sistemi di telecontrollo degli impianti).

Il servizio è accessibile sia da telefono fisso che mobile mediante un numero telefonico dedicato, con linea fissa, che Toscana Energia rende noto mediante pubblicazione sugli elenchi telefonici pubblici nonché sul proprio sito Internet.

Toscana Energia assicura la comunicazione tempestiva in forma scritta dei numeri telefonici di pronto intervento ed ogni loro eventuale variazione all'Utente che svolge l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione ai clienti finali. Al fine di garantire la pubblica incolumità, l'Impresa di distribuzione sospende o nega la fornitura di gas fino a quando il Cliente finale non abbia provveduto ad eliminare la dispersione di gas o, se la fuga è prima del contatore, fino a quando l'Impresa di distribuzione ha completato il suo diretto intervento.

L'impresa di distribuzione si impegna inoltre a:

- mantenere disponibile, presso i magazzini logistici, una scorta minima di materiale da utilizzare in caso di emergenza;
- fornire al personale tecnico che fa parte, o può essere chiamato a far parte della Struttura Gestione Emergenza, adeguata formazione operativa necessaria per lo svolgimento corretto delle mansioni assegnate all'interno della struttura ed opportune istruzioni scritte.

Qualora l'emergenza abbia determinato interruzioni del servizio di distribuzione o sia tale da determinarle, Toscana Energia provvede a darne tempestiva informazione a tutti gli Utenti coinvolti nell'emergenza ed anche ai clienti finali interessati ricadenti in tipologie rilevanti ai fini della continuità del servizio.

Toscana Energia ha predisposto strumenti, anche informatici, cosiddetti di telecontrollo, idonei a registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza e continuità del servizio rilevanti ai fini del rispetto delle disposizioni dell'Autorità ed ottempera agli obblighi di comunicazione previsti.

Oltre alla costante ricerca di dispersione gas attraverso l'odorizzazione e ai controlli del grado di odorizzazione, le attività ispettive preventive che vengono svolte con regolarità prevedono verifiche tecniche sullo stato delle tubazioni e interventi di protezione catodica, tutti supportati dal sistema informatizzato.

Toscana Energia effettua attività di progettazione, conduzione e manutenzione dei sistemi **di telecontrollo** relativamente ai sistemi distributivi del gas naturale e in particolare per impianti di prelievo riduzione e misura, gruppi di riduzione finale.



Progettazione, conduzione e manutenzione Sistemi di Telecontrollo

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

È dunque di fondamentale importanza disporre, oltre che di un'organizzazione efficiente, anche di sistemi tecnologici adeguati a supportare le attività di controllo.

Il sistema di telecontrollo è composto da una serie di apparati periferici ed un centro controllo, il Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione (CSCD) sito in Piazza Enrico Mattei n. 3 Firenze.

Il modulo principale dell'impianto di telecontrollo raccoglie e smista i dati relativi all'impianto sotto controllo su appositi computer installati presso il CSCD e, via rete aziendale, a computer periferici nelle unità operative, seguendo il principio dell'intelligenza distribuita.

Attualmente sono gestiti con tale sistema i seguenti impianti:

TIPOLOGIA	N. RTU ¹
GRF - Gruppi di Riduzione Finale	61
IPRM - Impianti di Prelievo, Riduzione e Misura	68
IRI - Impianti di Riduzione Intermedia	54
TERMINALI BP	12
TELERISCALDAMENTO LEGOLI	3
PONTI RADIO	4
IMPIANTI PUBBLICA ILLUMINAZIONE	6
COGENERAZIONE	3

¹ Remote Terminal Unit (acronimo RTU) è un dispositivo elettronico controllato da un microprocessore, generalmente staccato all'interno di un contenitore dalle dimensioni di 30x30 cm, che collega oggetti del mondo fisico a un sistema di controllo distribuito o sistema SCADA per la trasmissione dei dati di telemetria e/o alterazione dello stato di oggetti (ON/OFF). In informatica, l'acronimo SCADA (dall'inglese Supervisory Control And Data Acquisition, cioè "controllo di supervisione e acquisizione dati") indica un sistema informatico distribuito per il monitoraggio elettronico di sistemi fisici.

Tabella 46

Il sistema di supervisione è ridondante (dual host) in modo da consentire il controllo completo di tutti gli impianti telecontrollati anche in caso di guasto di una delle due workstation.

Un obiettivo per i prossimi anni è quello di ottimizzare i costi di gestione del sistema di telecontrollo, focalizzando l'attenzione sui vettori di trasmissione. L'attuale tecnologia dei sistemi di trasmissione dati ci consente infatti di proporre la completa dismissione delle linee in rame (molto costose e altrettanto obsolete) in favore di mezzi trasmissivi al passo con i tempi ed economicamente più vantaggiosi. Si prevede che l'intero sistema di telecontrollo evolva verso un'architettura che si basa esclusivamente su vettori di comunicazione radio (Wireless LAN ove possibile), GSM e soprattutto GPRS, alimentabili anche con sistemi fotovoltaici.

Il Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione (CSCD)

Toscana Energia SpA è titolare di una struttura di Pronto Intervento atta a garantire, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, la ricezione delle segnalazioni di guasto o anomalia sul sistema distributivo gas.

La struttura operativa per il Pronto Intervento, certificata, come tutta Toscana Energia, in qualità UNI EN ISO 9001, comprende:

- Il Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione (CSCD) dell'Unità Impianti elettrici e gestione allarmi;
- Il personale delle Unità Operative (U.O.);
- I mezzi di trasporto;
- I mezzi e sistemi di telecomunicazione;
- Le attrezzature ed i materiali di Pronto Intervento;
- Il personale di società terze.

Ai fini dell'attuazione della struttura di Pronto Intervento è stata istituita, oltre il normale orario di lavoro, una reperibilità del personale tecnico operativo delle unità operative, di personale di altre unità della area Distribuzione e di personale di società terze.

Il Servizio di Reperibilità costituisce la modalità di garanzia del Pronto Intervento da parte dell'Azienda al di fuori dell'orario di lavoro.

Il CSCD di Toscana Energia è responsabile della ricezione e registrazione delle segnalazioni provenienti dal territorio servito e del relativo invio alla Struttura operativa di Pronto Intervento delle Unità Operative.

L'accesso telefonico al Centralino del CSCD è garantito da appositi canali (numeri verdi). I numeri individuati sono pubblicizzati sugli elenchi telefonici pubblici, sul sito Internet Aziendale e comunicati alle Società di Vendita per essere pubblicizzati sulle bollette commerciali.

L'addetto del CSCD, provvede a:

- 1) Registrare una nuova pratica sul sistema informatico "PLUS", indicando:
 - a) Il nominativo del segnalante;
 - b) La data e l'ora della ricezione;
 - c) L'indirizzo del luogo oggetto della segnalazione;
 - d) Il nominativo del tecnico responsabile dell'intervento;
 - e) L'oggetto della segnalazione ed il numero telefonico del segnalante anche nel caso in cui non coincida con il luogo oggetto della segnalazione;
 - f) Eventuali note esplicative.
- 2) Fornire alla persona che segnala l'anomalia i suggerimenti da adottare per evitare il formarsi di situazioni di pericolo.
- 3) Trasmettere immediatamente gli estremi della segnalazione, comprensivi del numero progressivo della pratica generata con il sistema informatico PLUS, al personale dell'Unità Operativa competente per territorio, incaricato di eseguire l'intervento.

Le segnalazioni pervenute sono state registrate dal 1/1/2002 sino al 31/12/2007 sul "Registro bollato"; a partire dal 1/1/2008 le segnalazioni sono registrate sul sistema informatico PLUS, sul quale è effettuata anche la consuntivazione dell'intervento da parte delle Unità Operative.

Il CSCD costituisce il primo punto di riferimento per l'acquisizione di informazioni tecniche del processo di Pronto Intervento.

Il CSCD è attualmente strutturato come segue:

- 8 operatori in turno avvicendato di 8 ore: 6.00-14.00; 14.00-22.00; 22.00-06.00
- 1 linea telefonica dedicate urbana
- 3 linee telefoniche da centrale telefonica interna Toscana Energia SpA
- Numero verde (5 in totale) dotato di sistema ACD per la distribuzione Automatica delle chiamate entranti ai due posti operatore.
- Sistema antincendio
- Sistema di condizionamento aria (postazioni di lavoro ottimali).
- Sistema di sicurezza video per controllo accessi sede operativa P.za Mattei.
- Sistema di telecontrollo e di supervisione impianti Gas telecontrollati.
- Sistema SITI e SIT
- Accesso alla rete Intranet Toscana Energia spa.
- Sistema Ponte Radio Aziendale Ch1-Ch2
- Gestione procedure di emergenza, del servizio antincendio e del pronto soccorso.

Il numero verde di pronto intervento

E' dotato di 4 linee urbane digitali, due posti operatore, un sistema IVR (Interactive Voice Responder) e di due sistemi per la registrazione vocale delle chiamate entranti al numero verde.

Il numero di chiamate per pronto intervento pervenute nel 2009 al numero verde sono state complessivamente 75.566. Le chiamate che pervengono subiscono un primo filtro. Le chiamate trattate sono quelle che comportano una conversazione telefonica, durante la quale il Cliente finale, che ha superato il primo filtro automatico di orientamento, presenta all'operatore il proprio caso; ma non sempre si tratta di emergenze, da eseguire con modalità di pronto intervento.

Le pratiche di pronto intervento eseguite normalmente sono meno della metà di quelle trattate.

In sintesi, osserviamo i dati riportati in tabella:

Indicatori	2007	2008	2009
N. chiamate ricevute	75.298	85.661	75.566
N. chiamate trattate	33.496	32.092	27.332
N. chiamate eseguite	11.286	10.345	12.665

Tabella 47 - GESTIONE CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO

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

La gestione dei reclami e delle richieste di informazioni

Come previsto dalle vigenti delibere dell’Autorità e nell’ambito del Sistema Integrato, Toscana Energia si è dotata di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni relative ai servizi di distribuzione del gas e pubblica illuminazione. La gestione dei reclami e delle richieste di informazioni viene svolta dall’Ufficio Legale.

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, descritti in precedenza.

Non rientrano nel campo gestione reclami neppure le richieste che esulano dal servizio di distribuzione gas in quanto tale, per esempio i solleciti di pagamento fatture da parte di fornitori, i solleciti per pagamenti di imposte da parte di amministrazioni pubbliche, le richieste di assunzione, che sono trattati direttamente dalle unità competenti.

I canali di ricevimento dei reclami e delle richieste di informazioni comprendono la posta ordinaria, il fax o la posta elettronica (attraverso la casella istituzionale o attraverso il modulo appositamente inserito nel sito aziendale). Non è previsto il ricevimento di reclami o richieste di informazioni per via telefonica.

Tempi e modalità di invio della risposta all’interlocutore esterno sono declinati nella relativa procedura.

La delibera 200/08 dell’AEEG, di modifica della 120/08, ha introdotto, a partire dal 1° luglio 2009, due nuovi livelli specifici relativi alle richieste di dati tecnici inoltrate dalle società di vendita alle società di distribuzione, esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata.

In caso di dati tecnici acquisibili mediante lettura del misuratore del Cliente, le società di distribuzione sono tenute a rispondere alle società di vendita 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 medesima.

Qualora le richieste siano evase in ritardo la Società di distribuzione è tenuta alla corresponsione di un indennizzo automatico alla Società di vendita.

L’unità Legale di Toscana Energia si occupa anche della risposta a richieste di informazioni e reclami che esulano dalle tipologie previste nelle delibere 120/08 e 200/08 (si ricorda che tale delibera è entrata completamente in vigore nel 2010, mentre nell’anno 2009 vigeva contestualmente insieme con la 168/04, ora superata) ad esclusione delle eccezioni elencate sopra. La tabella seguente illustra l’andamento dei reclami comparando il 2008 con il 2009 ed il rispetto dei tempi previsti dalle suddette delibere o da eventuali indicatori aziendali.

	2008	2009	Indicatori delibera/azienda	Indennizzi erogati
N. reclami generali ricevuti/n. reclami trattati	927/927	913/913		
Tempo medio effettivo di risposta (gg. Lavorativi)	10,7	10,6	indicatore aziendale= 30 giorni lavorativi	
N. fuori standard	29	13		
Percentuale di rispetto	96,8%	97,8%		
N. reclami ricevuti/n. reclami trattati ex delibera 120/08	434/434	377/377		
Tempo medio effettivo di risposta (gg. Lavorativi)	9,1	7,2	20 giorni lavorativi	
N. fuori standard	16	13		
Percentuale rispetto	96,31%	96,55%	90% di risposte entro 20 giorni lavorativi	
N. richieste altri dati tecnici (delibera 200/08)	NA ^{2*}	13		0
Tempo medio effettivo di risposta (gg. Lavorativi)	NA ^{2*}	4,65	15 giorni lavorativi	
N. richieste letture (delibera 200/08)	NA ^{2*}	0	10 giorni lavorativi	

* Non applicabile, la delibera è entrata in vigore il 1° luglio 2009

Tabella 48 - I RECLAMI

Come è possibile notare, non si registrano variazioni di rilievo tra il 2008 ed il 2009 in ordine al dato complessivo, mentre c'è stata una leggera flessione dei reclami relativi alla delibera 120/08 con un miglioramento dei tempi di risposta.

Le richieste di risarcimento danni

Anche per questa attività, Toscana Energia si è dotata di un'ideale procedura tesa a regolamentare le attività derivanti dalle richieste di risarcimento danni che i terzi possono avanzare nei confronti della Società e che prevede l'accertamento delle eventuali responsabilità della Società, con la redazione, da parte delle unità competenti, di una relazione tecnica che sarà trasmessa dall'ufficio legale alla compagnia assicuratrice affinché istruisca la pratica.

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

A questo proposito, data la mancanza di contestualità tra la richiesta del risarcimento, la verifica delle responsabilità e l'eventuale corresponsione del risarcimento, che per prassi si articolano su un arco temporale di più anni, si ritiene opportuno indicare il numero di richieste di risarcimento relative all'anno 2009 e le sole richieste per cui Toscana Energia, accertate le proprie responsabilità, ha corrisposto il risarcimento nello stesso anno.



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

Anno 2009						
Richieste di risarcimento totali	Responsabilità Toscana Energia	Responsabilità imprese appaltatrici	Estraneità al danno	Accertamenti in corso	Tipologia danno (cose/personone)	Risarcimenti corrisposti da Toscana Energia
40	4	21	13	2	2 a cose, 1 a perone	1

Tabella 49 - LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO

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

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

3.2.6 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. Per il periodo 2009-2012 l'Autorità ha introdotto alcune importanti novità rispetto al precedente periodo di regolazione.

Il nuovo metodo, cosiddetto del "price cap" (ovvero "limite massimo della variazione di prezzo vincolata per un periodo pluriennale"), pone un vincolo alla crescita annua delle tariffe pari alla differenza fra tasso programmato di inflazione e aumento della produttività conseguibile dall'impresa esercente il servizio, più altri fattori eventualmente riconosciuti in tariffa quali i recuperi di qualità del servizio.

Sono stati definiti sei **ambiti sovra regionali di applicazione delle tariffe**, nei quali è applicata un'unica tariffa, obbligatoria per tutto l'ambito, a fronte degli oltre 2.000 ambiti di applicazione precedentemente definiti: questo al fine di favorire la concorrenza e la libertà di accesso alla rete e promuovere una maggiore apertura del mercato.

Sono stati stabiliti otto **scaglioni di applicazione della quota variabile della tariffa**, nonché il cambiamento dell'unità di misura del gas, con il ritorno al metro cubo standard [smc], in sostituzione del giga joule [GJ].

E' stato definito un nuovo coefficiente per la correzione dei volumi misurati, che si applica a tutti i punti di riconsegna (PdR), eccetto quelli in cui il gruppo di misura installato è dotato di apposita apparecchiatura per la correzione delle misure (grandi utenti).

Coerentemente con il disegno di assetto settoriale previsto dalla deliberazione AEEG N11/09, l’Autorità ha definito le nuove tariffe con diversi componenti, a remunerazione delle attività di distribuzione, misura e commercializzazione.

Le tariffe prevedono una quota fissa, legata al numero di punti di riconsegna, a copertura degli oneri legati alle attività di distribuzione, misura e commercializzazione, e una quota variabile, proporzionale ai volumi di gas vettoriati, a copertura degli oneri legati all’attività di distribuzione.

Sono inoltre applicate delle “addizionali”, al fine di garantire la copertura di eventuali squilibri del sistema, dei costi derivanti alle imprese per lo sviluppo dei progetti per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore gas, del sistema di compensazione per i clienti economicamente disagiati, dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio e degli incentivi in materia di qualità per i servizi gas.

3.2.7 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL’ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Servizi e prestazioni offerti

Le prestazioni offerte nell’ambito del **servizio di illuminazione pubblica** sono: la manutenzione ordinaria e straordinaria delle linee elettriche, degli apparecchi utilizzatori e dei quadri di comando; il pronto intervento e la gestione delle emergenze e dei disservizi; la gestione dei contratti di servizio secondo gli standard previsti; l’approvvigionamento di energia elettrica e la gestione dei consumi; la progettazione, la realizzazione e la verifica dei nuovi impianti; il rilascio di pareri per nuove urbanizzazioni; la mappatura in formato numerico delle reti di distribuzione e degli impianti utilizzatori.

Il parametro qualitativo principale del servizio reso è rappresentato dai tempi di intervento, che sono, rispettivamente, di 2 giorni lavorativi per le segnalazioni di lampade sparse e di 1 ora per i disservizi e le situazioni di pericolo. Toscana Energia verifica il conseguimento degli standard di servizio e ne promuove il continuo miglioramento.

Toscana Energia, su richiesta del Cliente, fornisce ulteriori **prestazioni accessorie** al servizio principale, come la redazione dei piani generali della pubblica illuminazione e dei piani di adeguamento normativo degli impianti; le analisi energetiche degli impianti; la redazione di progetti e di piani di investimento finalizzati all’ottimizzazione delle reti ed al risparmio energetico.

Nei comuni gestiti ove è attivo il servizio, inoltre, Toscana Energia è contrattualmente autorizzata a fornire prestazioni opzionali, pianificando e realizzando i propri interventi di investimento per l’ottimizzazione del servizio e il risparmio energetico. Trattandosi di interventi su beni di terzi, tali investimenti sulle reti di illuminazione pubblica devono necessariamente prevedere tempi di rientro congrui con la durata dei contratti di gestione. Di seguito, si elencano alcuni degli interventi di investimento più significativi realizzati da Toscana Energia negli ultimi anni:

Anno	Comune	Descrizione intervento	Note
2002	San Giuliano Terme	Conversione di 1.526 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato
2003	Castelfranco di Sotto	Conversione di 714 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato
2004	Vecchiano	Conversione di 541 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato
2004	Santa Luce	Conversione di 353 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato
2005	Vecchiano	Relazione tecnica sull'intervento di "Conversione di 541 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti" effettuato nel Comune di Vecchiano	Premio "Toscana Ecoefficiente 2005"
2005	San Giuliano Terme	Adeguamento impianto illuminazione pubblica in località Campo	progetto autofinanziato accreditato al rimborso del 30% dell'importo in base alla Delibera GR TOSCANA n° 815 del 27/08/004
2006	Palaia	Conversione di 254 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato

Tabella 50 - EVOLUZIONE DELLA ILLUMINAZIONE PUBBLICA: INVESTIMENTI E PROGETTI

Sviluppo della rete di Illuminazione Pubblica

Le reti di illuminazione pubblica sono di proprietà dei clienti pubblici e il loro sviluppo dipende esclusivamente dalle disponibilità economiche e dalle politiche di sviluppo urbanistico dei Comuni. Toscana Energia opera prevalentemente nel mantenimento in perfetta efficienza degli impianti secondo gli standard prestazionali richiesti dai contratti di Servizio, ai sensi delle normative vigenti. Grazie alle ulteriori prestazioni offerte, Toscana Energia è tuttavia in grado di esercitare un'efficace azione di controllo sull'efficienza energetica delle nuove estensioni di rete, sia tramite la progettazione diretta delle stesse che mediante la verifica progettuale ed il rilascio del nullaosta tecnico per le opere realizzate da terzi (nuove urbanizzazioni). In questo specifico ambito viene fatto riferimento alla Legge Regionale 24/2/2005, n. 39 (Piano di Indirizzo Energetico Regionale della Toscana) nelle parti attinenti al settore della Pubblica Illuminazione, nonché alle Linee Guida per la progettazione, l'esecuzione e l'adeguamento degli impianti di illuminazione esterna di cui alla D.G.R.T. del 27/9/2004, n. 962. Tali attività, unitamente agli interventi di investimento effettuati da Toscana Energia e dal Cliente pubblico, hanno prodotto nel corso degli anni un costante e significativo decremento dei consumi energetici medi del parco lampade gestito, a parità di prestazione luminosa.

In ultima analisi, per quanto riguarda l'estensione della rete di illuminazione pubblica, si segnala che il numero totale di punti luce gestiti è passato da 24.048 nel 2007, a 24.549 nel 2008, a 25.331 nel 2009, con un incremento complessivo medio del 5,3%.

COMUNE	2007	2008	2009
Calci	730	739	739
Pietrasanta	4.883	4.994	4.994
San Giuliano Terme	4.510	4.662	4.710
Castelfranco	2.123	2.162	2.553
Orciano Pisano	131	131	132
Santa Luce	447	465	484
Vecchiano	1.730	1.749	1.801
Palaia	980	1.002	1.065
Calcinara	1.924	1.978	2.067
Rosignano M.*	6.590	6.667	6.786
Totale punti luce (n°)	24.048	24.549	25.331
Incremento medio (%)	-	+2,1	+5,3

* Per il Comune di Rosignano M. il servizio non comprende l'approvvigionamento di energia elettrica

Tabella 51 - PARCO LAMPADE GESTITO

Continuità del servizio di illuminazione pubblica

Per ciò che riguarda i parametri inerenti la continuità del servizio di illuminazione pubblica, segnaliamo che in termini di indice di frequenza delle interruzioni di alimentazione nel servizio elettrico e di tempo medio di interruzione questi dati sono stati raccolti a partire dal 2009. La continuità di alimentazione elettrica degli impianti influenza non solo la continuità e qualità del servizio di illuminazione pubblica ma anche la capacità di gestire il servizio di distribuzione del gas.

Indicatore	Unità di misura	2007	2008	2009
Indice di frequenza delle disalimentazioni nel servizio elettrico	Numero totale interruzioni	Dato rilevato a partire dal 2009	Dato rilevato a partire dal 2009	225
Tempo medio di interruzione dell'alimentazione nel servizio elettrico	Durata totale delle interruzioni (in minuti)	Dato rilevato a partire dal 2009	Dato rilevato a partire dal 2009	38
% Clienti Finali con tempo di preavviso di interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi	%	90,34	85,5	90,96

Tabella 52 - INTERRUZIONI DELL'ALIMENTAZIONE ELETTRICA

Il tempo di intervento per la sostituzione di lampade spente è mediamente di due giorni per più del 95% degli interventi.

3.2.8 CONTENZIOSO

Al 31/12/2009 erano pendenti alcuni contenziosi con i clienti finali, tutti di modesta rilevanza: uno per richiesta restituzione somme pagate in eccedenza a seguito di un misuratore fuori tolleranza, uno per richiesta danni per un ritardo nell'allacciamento, uno per richiesta spese di tinteggiatura a seguito di un intervento per la riparazione di una dispersione di gas e alcuni per richiesta di rimozione delle tubazioni del gas.

3.3 I FORNITORI

3.3.1 OBIETTIVI STRATEGICI E POLITICHE VERSO I FORNITORI

Il sistema di approvvigionamento di Toscana Energia è orientato a conseguire la massima convenienza globale che consiste nella disponibilità del lavoro, bene e servizio, della qualità/quantità richiesta, nei tempi prefissati, presso il luogo d'impiego e al minor costo totale.

La Società adotta in modo sistematico appropriate strategie di approvvigionamento semplificando il processo degli acquisti a basso valore aggiunto e dedicando particolare attenzione agli interventi su acquisti a maggiore rilevanza economica.

Il processo di approvvigionamento è differenziato in funzione della tipologia e della ricorrenza delle forniture e della criticità dei settori merceologici e dei mercati d'acquisto, e tale attività deve essere svolta in maniera tale da:

- rispettare le leggi nazionali/comunitarie di settore;
- operare con fornitori qualificati;
- ridurre le possibili criticità del mercato (fornitori esclusivi o con inadeguato livello di rispondenza alle esigenze);
- promuovere la standardizzazione dei materiali, la realizzazione di innovazioni da parte dei fornitori e minimizzare il livello delle giacenze in funzione delle esigenze;
- acquisire informazioni e individuare le opportunità di approvvigionamento che si realizzano sul mercato;
- contenere il numero di fornitori utilizzati compatibilmente con la concorrenzialità del mercato;
- ridurre i costi del processo di approvvigionamento;
- rispettare le norme di sicurezza sui lavori, materiali e servizi;
- rispettare l'ambiente.

Etica di approvvigionamento

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

A tal fine Toscana Energia si impegna nel:

- consentire l'accesso al processo di qualificazione a tutti i richiedenti, purché in possesso dei requisiti;

- eseguire la qualificazione dei fornitori secondo modalità dichiarate e trasparenti, in coerenza con le proprie esigenze specifiche;
- assicurare la valutazione oggettiva globale delle offerte mediante metodologie standard, utilizzando, quando necessario, appropriati sistemi a punteggio;
- riservare a chi ha la responsabilità dei processi di approvvigionamento e la 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/o a quanto stabilito nei singoli accordi, con il supporto della struttura adibita alla gestione degli acquisti di Toscana Energia, quando necessario. 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.

3.3.2 IL PARCO FORNITORI

Ricerche di mercato ed elaborazione di standard contrattuali

L'ufficio acquisti, in base alle proprie esigenze derivate dall'analisi dei fabbisogni o su espressa richiesta delle unità organizzative richiedenti o delle funzioni tecniche aziendali, svolge attività di ricerca di mercato per l'individuazione di fornitori idonei alle esigenze di approvvigionamento per tutti i settori merceologici.

Inoltre, con il supporto dell'ufficio legale, cura la redazione dei contratti, il loro aggiornamento e l'elaborazione di nuovi in funzione delle necessità operative e in coerenza con strategie contrattuali innovative, garantendo la coerenza tra contratti, capitolato generale, capitolato speciale ed elenchi prezzi che regolamentano i rapporti tra la Società e i fornitori.

Consistenza e caratteristiche del parco fornitori

Il parco fornitori di Toscana Energia ha assunto negli ultimi anni un risalto importante sulla struttura dei costi e sul valore aggiunto, in quanto ha contribuito all'incremento delle attività e dei ricavi senza determinare sensibili incrementi sulla struttura dei costi fissi.

E' quindi apparso significativo valorizzare e selezionare con sempre maggiore attenzione i propri fornitori per garantire il continuo incremento della qualità dei servizi. Come si può rilevare il dato relativo all'ordinato nel 2008 si è elevato notevolmente e appare sempre più rilevante rispetto al 2007, confermato anche dall'incidenza sul fatturato di Toscana Energia, che nel 2008 aveva subito un picco elevato e nel 2009 si attesta attorno al 50% dei ricavi di Toscana Energia.

Unità di misura		2007	2008	2009
Ordinato	Milioni di euro	13	47	43
Incidenza della fornitura sul fatturato* Toscana Energia	%	18%	60%	49%
Tempi medi di pagamento	Media in giorni	90	60	60

* calcolo dell'incidenza dell'ordinato sui ricavi della gestione caratteristica

Tabella 53 - CARATTERISTICHE GENERALI DELLA GESTIONE DEI FORNITORI

Fornitori	Categoria	2007	2008	2009
	Materiali	195	246	
	Prestazioni	201	382	445*
	Lavori di rete	15	14	34
Totale		411	642	479

* il dato del 2009 include fornitori di prestazioni e materiali

Tabella 54 - NUMERO DI FORNITORI PER CATEGORIA DI FORNITURA

Alla luce di quanto detto è estremamente interessante notare l'evoluzione della tipologia di fornitori in funzione della rilevanza sul business. Nel 2009 si sono fatti più acquisti nelle categorie "strategico" (materiali tecnici e lavori di rete) e "rilevante" (altri materiali tecnici, lavori di rete, immobiliare e bonifiche), rispetto alla percentuale di acquisti di tipo "normale", che invece è andata complessivamente a decrescere, in controtendenza con i dati degli anni precedenti 2007 e 2008.

FORNITURE		2007		2008		2009	
		Ordinato	Quota % parziale	Ordinato	Quota % parziale	Ordinato	Quota % parziale
Non attrib.	EURO	78.937,72	0,60%	382.655,24	0,82%	782.693,64	1,83%
Strategico	EURO	9.344.446,33	70,89%	26.512.730,90	56,64%	29.127.890,97	68,10%
Rilevante	EURO	1.046.519,04	7,94%	2.514.317,78	5,37%	3.011.647,72	7,04%
Normale	EURO	2.712.076,54	20,57%	17.401.858,22	37,17%	9.847.256,61	23,02%
Totale	EURO	13.181.979,63	100%	46.811.562,14	100%	42.769.488,94	100%

Tabella 55 - FORNITURE 2007-2009: TIPOLOGIA ORDINATO PER RILEVANZA

I dati riportati nella tabella e anche le percentuali sono riferite alla globalità delle forniture del 2009 di Toscana Energia, (materiali, lavori e servizi), e quindi a tutti i fornitori con contratto o con ordine, nel 2009.

Provenienza territoriale

Per avere un quadro molto indicativo della provenienza geografica dei fornitori e di come si è evoluta negli ultimi due anni si può tenere presente la situazione riportata nei seguenti diagrammi.

I dati forniti sono riferiti ai soli fornitori con contratto.

Provenienza territoriale	2007	2008	Provenienza territoriale	2009
Firenze	44	30	Firenze	53
Grosseto	2	2	Grosseto	2
Pisa	14	9	Pisa	16
Prato	1	3	Prato	4
Pistoia	7	7	Pistoia	8
Siena	1	1	Siena	1
Livorno	1	3	Livorno	4
Lucca	1	3	Lucca	2
Arezzo	2	2	Arezzo	2
Milano	6	5	Milano	12
Roma	4	2	Roma	5
Torino	0	1	Torino	1
Modena	1	1	Modena	1
Treviso	0	1	Treviso	1
Monza e Brianza	0	1	Teramo	1
Vicenza	1	1	Pavia	1
Novara	1	0	Ancona	1
Rieti	1	0	Bologna	2
Reggio Emilia	1	0	Bolzano	1
Follonica	1	1	Asti	3
			Napoli	1
N° totale	99	73		122

Tabella 56 - DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI CON CONTRATTO

Il prospetto fornisce la localizzazione dei fornitori con contratto (ne sono esclusi i fornitori con ordine). Nel 2009 l'evoluzione geografica evidenzia un andamento molto simile, con un apprezzabile radicamento territoriale, che non esclude però il valore di forniture anche provenienti da altre aree.

Nel 2008 la Società utilizzava fornitori locali nella misura del 54%, il rimanente 46% risultano fornitori residenti in altre regioni italiane. Il 54% dei fornitori toscani è così ripartito: 49,1% nella provincia di Firenze, il 26,2% nelle Province di Pisa e Pistoia ed il rimanente 24,7% nelle province di Livorno, Grosseto, Lucca, Arezzo, Prato e Siena. Attualmente la Società utilizza fornitori locali nella misura del 75%, il rimanente 25% risultano fornitori residenti in altre regioni italiane. Il 75% dei fornitori toscani è così ripartito: 58% nella provincia di Firenze - il 26% nelle Province di Pisa e Pistoia ed il rimanente 16% nelle province di Livorno, Grosseto, Lucca, Arezzo, Prato e Siena.

Le percentuali sono calcolate sul totale dei fornitori con solo contratto (sono esclusi i fornitori con ordine).

Nel 2010 ci si è posto l'obiettivo di rendere disponibile il dato in termini di proporzione della spesa totale nei confronti dei fornitori locali.

Qualificazione e valutazione dei fornitori

La Società si è dotata di un proprio sistema di valutazione e qualificazione dei fornitori. I fornitori, per poter accedere alle gare indette da Toscana Energia, devono essere valutati e/o qualificati secondo il sistema predisposto dalla Società. Detto sistema che pone i requisiti di partecipazione alle gare non privilegia i fornitori locali, ma si basa su un punteggio che viene assegnato per la qualità tecnica, economica e organizzativa; al sistema di valutazione e/o qualificazione possono accedere tutti coloro che ne fanno richiesta e il raggiungimento della qualifica è subordinato al raggiungimento di un punteggio minimo, indipendentemente dalla collocazione geografica del fornitore. Vale la pena sottolineare però che la nostra Società ha generato un impatto positivo sul territorio servito, infatti i fornitori locali utilizzati superano il 50% del totale. La Società si è impegnata in questi ultimi anni a garantire una rotazione fra i fornitori e questo rappresenta un obiettivo anche per il futuro.

Oltre ai requisiti tecnici ed economici nella selezione e valutazione di un fornitore vengono considerati altri requisiti, quali:

- Certificato Camerale;
- Iscrizione SOA e Abilitazioni in genere;
- Elenco attrezzature e mezzi d'opera;
- Certificazioni di Qualità;
- Certificazione della eco-sostenibilità dei materiali per produrre la materia prima.

Riportiamo di seguito alcuni dati che rappresentano i fornitori utilizzati nel periodo dal 2007 al 2009 da Toscana Energia e, fra questi, quelli che si sono qualificati, distinti per famiglia merceologica.

La famiglia merceologica è composta da gruppi merci normali, per i quali ci limitiamo alla sola valutazione, e gruppi merci rilevanti che, oltre alla valutazione sono soggetti al processo di qualificazione.

Famiglia Merceologica	Fornitori Utilizzati Qualificati 2007	Fornitori Utilizzati 2007	Fornitori Utilizzati Qualificati 2008	Fornitori Utilizzati 2008	Fornitori Utilizzati Qualificati 2009	Fornitori Utilizzati 2009
MATERIALI TECNICI	36	37	40	51	40	51
MATERIALI E BENI VARI		144		168		161
INFORMATICA	2	16	2	28	3	24
SERVIZI DIVERSI	2	81	3	127	4	106
CONSULENZE				2		7
PRESTAZIONI PROFESSIONALI	2	15	1	46	1	71
PUBBLICITÀ		2		49		57
MANUTENZIONE MEZZI ED ATTREZZATURE	1	76	2	107	2	108
LAVORI DI RETE	15	15	14	14	15	34
IMMOBILIARE E BONIFICHE	4	21	3	42	4	39
NOLEGGI		3		4		5
MATERIALI SPECIFICI SETTORE ACQUEDOTTISTICO				4		4
Risultato globale	62	410	65	642	63	479

Tabella 57 - FORNITORI DI TOSCANA ENERGIA PER FAMIGLIA MERCEOLOGICA

Fra i fornitori qualificati ve ne sono inoltre molti già in possesso di certificazioni:

Certificazione Fornitori	2007	2008	2009
Iscrizione SOA	18	72	38
Certificazione Qualità	23	83	33
Abilitazione L.46/90	0	9	24

Tabella 58 - CERTIFICAZIONI DEI FORNITORI QUALIFICATI

L'esigenza di qualificare nuovi fornitori viene evidenziata da qualsiasi fornitore che ne faccia espressa richiesta o dalle Unità aziendali interessate e dall'ufficio acquisti, in funzione delle attività da svolgere e della opportunità di ampliare l'albo dei fornitori qualificati.

La qualificazione dei fornitori è un processo continuo che impone il controllo costante della fornitura da parte delle unità utilizzatrici e la sua valutazione.

Alle unità richiedenti e utilizzatrici dei beni e servizi approvvigionati viene richiesto di compilare il "Rapporto informativo periodico", sottoscritto da addetti preposti al controllo delle prestazioni del fornitore, ed in particolare, per le prestazioni di rete, da soggetti preposti al controllo dei cantieri. Su detti rapporti saranno segnalate eventuali non conformità riscontrate.

Nel 2008 sono stati avviati 220 procedimenti di valutazione e/o qualifica dei fornitori e vi è stato solo un caso di fornitore a cui è stata applicata la sospensione della qualifica.

Nel 2009 sono stati avviati 219 procedimenti di valutazione e/o qualifica dei fornitori e vi è stato un solo caso di fornitore a cui è stata applicata l'ammonizione.

3.3.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Il processo di approvvigionamento, assicurato dall'ufficio acquisti, è attivato da tutte le unità aziendali/posizioni organizzative abilitate all'emissione/rilascio secondo criteri e responsabilità definiti. Le funzioni di approvvigionamento, di amministrazione e la gestione operativa dei contratti devono essere svolte da unità diverse. La funzione di seguire il processo d'approvvigionamento non può essere attribuita alle unità utilizzatrici, che non detengono la responsabilità sulla spesa. Esse partecipano tuttavia in modo determinante alla valutazione tecnica delle offerte. Eventuali casi eccezionali in cui il processo può essere delegato alle unità utilizzatrici devono essere individuati e sono definiti in una specifica istruzione operativa del sistema qualità del processo di approvvigionamento. Le fasi e attività che compongono il processo di approvvigionamento sono evidenziate nei prospetti seguenti:

Richiesta acquisto	Selezione fornitori	Richiesta offerte	Analisi offerte	Aggiudicazione	Redazione contratto	Ricevimento beni e servizi	Fatturazione e pagamento
FASE		ATTIVITÀ DELLA FASE					
RICHIESTA DI ACQUISTO		<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione oggetto da acquistare • Determinazione valore stimato • Compilazione Richiesta di Acquisto • Eventuale indicazione fornitore 					
SELEZIONE DEI FORNITORI		<ul style="list-style-type: none"> • Criteri di scelta in base all'oggetto della fornitura • Identificazione nominativi da vendor list • Avvio di eventuali nuove qualifiche 					
RICHIESTA DI OFFERTA		<ul style="list-style-type: none"> • Supporto nella stesura del Capitolato di gara • Richiesta di Proposta o Preventivo • Gara d'appalto 					
ANALISI DELLE OFFERTE		<ul style="list-style-type: none"> • Apertura buste • Tabulazione offerte • Analisi offerte 					
AGGIUDICAZIONE DELLA FORNITURA		<ul style="list-style-type: none"> • Metodo di aggiudicazione ed eventuale sistema a punteggio • Eventuale negoziazione con migliori offerenti • Aggiudicazione della gara 					
REDAZIONE E APPROVAZIONE DEL CONTRATTO		<ul style="list-style-type: none"> • Redazione • Approvazione • Inserimento a sistema • Sottoscrizione • Verifica dati • Invio protocollo • Conservazione documenti relative 					
VARIAZIONE E REVISIONE DEL CONTRATTO		<ul style="list-style-type: none"> • Variazioni del contratto • Gestione criticità e contenzioso 					
RICEVIMENTO DEI BENI E DEI SERVIZI		<ul style="list-style-type: none"> • Verifica beni, rinvio ad istruzione • Verifica lavori e servizi • Segnalazioni per verifiche negative 					
REGISTRAZIONE FATTURA E PAGAMENTO FORNITORI		<ul style="list-style-type: none"> • Registrazione fatture da fornitori • Emissione mandati di pagamento • Liquidazione 					

Tabella 58 - FASI E ATTIVITÀ DEL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Il processo di approvvigionamento si completa con le attività preliminari e/o complementari seguenti, alcune delle quali sopra descritte:

- selezione e qualificazione dei fornitori;
- gestione dei contratti e feedback sulle forniture;
- gestione materiali;
- gestione profili autorizzativi;
- predisposizione del budget degli acquisti;
- attività amministrative.

Selezione dei fornitori: criteri di scelta

In generale, per gare di contenuto omogeneo e/o per acquisti ripetitivi, al fine di garantire una rotazione dei fornitori interpellati nel corso dell'anno, il criterio di scelta deve tenere conto dei seguenti elementi, ove applicabili:

- dell'area territoriale di esecuzione dei lavori o servizi;
- dei fornitori dei risultati competitivi ma non aggiudicatari nelle gare precedentemente effettuate.

Per gli acquisti particolarmente complessi e di contenuto specialistico, oltre a quanto previsto dal sistema di qualifica dei fornitori, devono essere determinati di volta in volta ulteriori specifici requisiti di selezione.

Tali requisiti possono riguardare, in maniera non esaustiva:

- iscrizione ad albi professionali o associazioni di categoria;
- fatturato;
- processi produttivi;
- potenzialità del personale a disposizione;
- profili professionali;
- referenze in termini di esperienze acquisite.

Il processo di qualifica specialistico a supporto delle singole gare deve rispondere a criteri oggettivi che devono essere concordati tra l'ufficio acquisti e le unità aziendali interessate. Il numero dei fornitori da invitare viene stabilito in funzione dell'importanza e della complessità dell'acquisto; in particolare, se vi sono fornitori in numero sufficiente, è buona norma applicare il criterio indicato in tabella:

Tipologia dell'acquisto	Numero fornitori invitati
Gruppi Merci rilevanti	minimo 5
Gruppi Merci normali	minimo 3

Tabella 59 - FASI E ATTIVITA' DEL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Il numero di fornitori da invitare alle gare deve comunque essere sempre commisurato alle effettive disponibilità sul mercato (e in Vendor-list), coinvolgendo tutti quei soggetti ritenuti idonei alla presentazione di offerte e tali da sviluppare al massimo la concorrenza.



L'aggiudicazione della gara: requisiti di aggiudicazione

La Società adotta, in modo sistematico, il sistema del prezzo più basso.

Nei casi in cui si tratti di approvvigionamenti particolarmente complessi, non ricorrenti o critici, può essere utilizzato il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Oltre al prezzo si valutano quindi altri elementi, in particolare:

a) Nel caso di forniture di beni si procede alla determinazione del "minore costo totale" valutando di norma i seguenti elementi:

- condizioni di consegna;
- termini di pagamento;
- prezzo di eventuali parti di ricambio;
- costi di manutenzione;
- imballo;
- altre eventuali condizioni specifiche.

b) Nel caso di forniture di beni, lavori e servizi complessi viene adottato un appropriato modello di valutazione delle offerte; tale modello dovrà essere definito dall'ufficio acquisti di concerto con l'Unità richiedente e d'intesa con la posizione competente alla firma del contratto. Dovrà contenere a titolo esemplificativo:

- prezzo/i ed eventuali elementi per la determinazione del costo totale;
- caratteristiche tecniche e funzionali del/i bene/i, lavoro/i, servizio/i con soluzioni proposte;
- pianificazione delle fasi di realizzazione e/o di consegna;
- profili professionali del concorrente con le necessarie referenze;
- organizzazione prevista per la fornitura;
- costi di gestione e/o manutenzione;
- altri elementi caratterizzanti la tipologia dell'acquisto.

In ogni caso, le ragioni di eccezionalità per le forniture aggiudicate non al miglior offerente sono specificate per iscritto dall'ufficio acquisti e portate a conoscenza della persona abilitata a firmare il contratto. Metodo di aggiudicazione che consente di effettuare valutazioni oggettive e uniformi di offerte per forniture di materiali, prestazioni, lavori e servizi, attribuendo valori quantitativi a caratteristiche qualitative predefinite da ponderare con il prezzo.

Nel 2008, ad esempio, per una gara di appalto indetta con il criterio di aggiudicazione "economicamente vantaggiosa", si è richiesto come parametro una relazione tecnica specifica.

Infine si sottolinea come, fra i fattori considerati maggiormente rilevanti ai fini dell'aggiudicazione, vi siano i requisiti di salute e sicurezza e rispetto dell'ambiente inseriti all'interno delle offerte. I contratti di Toscana Energia con i propri fornitori richiedono infatti il pieno assolvimento delle responsabilità in merito a tali requisiti.

Di seguito sono riportati alcuni dati concernenti l'andamento delle gare nel periodo 2007-2009:

	2007	2008	2009
Numero bandi di gara	35	52	40
Numero partecipanti	140	230	238
Numero contratti stipulati	56	40	50
Numero ordini	13	12	6
Numero polizze assicurative	0	3	0

Tabella 60 - CRITERI DI SELEZIONE DEI FORNITORI

I dati riportati nella tabella evidenziano, nel corso degli anni, un aumento del numero dei partecipanti alle gare e l'aumento dei fornitori con i quali è stipulato un contratto, rispetto al numero di ordini emessi.

La Società si è posta l'obiettivo di estendere il numero dei potenziali fornitori e di privilegiare la contrattualizzazione anziché l'emissione di ordini spot ai fornitori.

Il numero totale degli ordini e dei contratti stipulati con i fornitori non necessariamente coincide con il numero delle gare, perché una gara può prevedere l'aggiudicazione a più fornitori, e quindi la stipula di più contratti-ordini.

3.3.4 GESTIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI

Salute e sicurezza dei fornitori

In conformità alle norme di legge nei contratti viene richiesta la "Conformità Normativa" al fine di ottemperare agli obblighi sanciti sia per l'aspetto Salute e Sicurezza che per gli adempimenti ambientali, già in fase di gara è richiesta la documentazione a comprova dei requisiti (es. iscrizione albo gestori ambientali, mappa dei rischi, ecc.).

Nel 2009, così come nel 2007 e nel 2008, si sono svolti con regolarità gli incontri semestrali con i fornitori prestatori di servizi (edili, elettrici, termoidraulici) e lavori di rete.

Non sono però pervenute informazioni sugli infortuni avvenuti presso i fornitori di prestazioni d'opera, né sul numero, né sull'indice di frequenza o di gravità. La clausola contrattuale che prevede la comunicazione è stata infatti introdotta a partire dal 2009, con l'intenzione di avviarne il monitoraggio a partire dal 2010.

Audit presso fornitori

Gli audit presso i fornitori sono stati incentrati principalmente sulle attività di cantiere, le registrazioni relative ai lavori e prestazioni svolti e la disponibilità e appropriatezza della documentazione. E' stata inserita nei contratti con tutti i fornitori la clausola che consente l'effettuazione di audit di seconda parte presso i medesimi.

Gli audit sono effettuati presso i cantieri delle unità operative e della gestione immobiliare e servizi generali. Complessivamente sono stati effettuati nel 2009.

15 audit presso i cantieri di imprese che effettuano lavori sulla rete, manutenzione e Pronto Intervento (inclusa la sostituzione della ghisa), interventi su misuratori, manutenzione impianti elettrici e termoidraulici e presso il cantiere un'impresa di costruzioni dell'area immobiliare.

Le principali non conformità riscontrate sono relative alla documentazione (incompletezza del POS, mancanza documentazione relativa alla strumentazione, formulario rifiuti assente/non adeguatamente compilato) ma anche, in qualche caso, all'operatività (mancata/non conforme predisposizione di percorso sicuro per i pedoni, mancanza/non utilizzo di DPI da parte del personale dell'impresa), nonché alla mancanza di evidenza della formazione del personale. In tutti i casi in cui vengono rilevate non conformità alle imprese viene richiesta l'adozione di azioni correttive e, in presenza di problematiche non risolte, viene effettuato un richiamo scritto. Nel 2009 per un fornitore si è arrivati a disporre la sospensione fino alla presentazione di un piano di miglioramento impegnativo per il fornitore stesso.

Gestione del Contenzioso

In tutti i casi in cui dovessero verificarsi eventi straordinari, ossia criticità non risolvibili nell'ambito dell'ordinaria gestione dei rapporti con il fornitore, l'unità organizzativa richiedente deve immediatamente segnalare la situazione all'ufficio acquisti per le azioni del caso.

Nel caso in cui le criticità diano origine ad un contenzioso l'ufficio acquisti e l'unità organizzativa che ha in gestione il contratto, su eventuale richiesta dell'ufficio legale, collaborano per la relativa definizione, fornendo ad essa tutta la documentazione necessaria.

L'ufficio legale, previa verifica dell'unità che gestisce il contratto e dell'ufficio acquisti, provvede a sottoporre una proposta di risoluzione del contenzioso alla posizione organizzativa che ha firmato il contratto, per la relativa approvazione.


Nel 2008 vi è stato un solo caso di contenzioso che però non riguarda una causa giudiziale ma un fallimento.

Al 31/12/2009 è avviata solo una causa per il rimborso di una sanzione amministrativa legata ad un permesso di scavo.

3.4 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

3.4.1 STRATEGIE E POLITICHE NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Pubblica Amministrazione è per Toscana Energia uno degli stakeholder principali, in quanto trae da essa la fonte di sussistenza primaria sul mercato, attraverso le concessioni di comuni e province, per conto dei quali gestisce la rete di distribuzione del gas sul territorio.



La partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche non si realizza soltanto attraverso la partecipazione in quota dei soci pubblici, ma attraverso una costante e capillare attività di comunicazione con gli stessi. Fra gli obiettivi del settore che cura le relazioni istituzionali di Toscana Energia vi sono infatti:

- tenere costantemente aggiornati i rapporti con le Amministrazioni Comunali;
- organizzare eventi di inaugurazione di nuove reti di distribuzione seguendo il format istituzionale;
- collaborare con l'ufficio di comunicazione esterna per l'organizzazione di eventi.

Per l'attività di estensione e gestione della rete gas Toscana Energia redige i programmi di estensione, potenziamento e manutenzione dell'impianto di distribuzione e li rende pubblici in accordo a quanto previsto dalla normativa vigente. In particolare, tali programmi riguardano:

- l'estensione della rete in aree in cui non è presente il servizio;
- il potenziamento dell'Impianto di distribuzione, in seguito ad esigenze legate al sistema distributivo, anche mediante la sostituzione di porzioni di rete di distribuzione esistenti.

In questi casi la programmazione operativa avviene in accordo con l'ente concedente, previa verifica delle priorità d'intervento ed in sintonia con i piani di sviluppo degli impianti di distribuzione gestiti, fatto salvo quanto deliberato dall'Authority. La Pubblica Amministrazione è anche soggetto regolatore, attraverso l'Authority, del mercato del gas e delle attività connesse ai settori dell'energia e, a livello locale, è anche soggetto regolatore delle attività produttive, degli insediamenti imprenditoriali e dello sviluppo dei territori.

3.4.2 I RAPPORTI CON LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI

Nel 2009 l'attività di Toscana Energia nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale si è sviluppata secondo quattro obiettivi:

1. Incontri con sindaci neo-eletti;
2. Proseguimento dell'attuazione del nuovo format negli eventi istituzionali, segnatamente per i comuni di Vicchio, Pelago, Vaglia e Lamporecchio;
3. Illustrazione ai soci pubblici della strategia di diversificazione;
4. Realizzazione di un prodotto editoriale dedicato al primo triennio della Società.

Sono stati organizzati gli incontri con i sindaci neo-eletti al fine di instaurare un legame diretto tra Società ed amministrazioni locali.

E' stato poi realizzato e attuato un nuovo format istituzionale da adottare in occasione dell'inaugurazione delle nuove reti di distribuzione o del potenziamento delle reti esistenti, rinnovando la formula organizzativa con l'obiettivo di aumentare la visibilità di Toscana Energia sul territorio e il coinvolgimento degli utenti finali: il nuovo format ha visto il coinvolgimento delle associazioni musicali del territorio durante le "Fiaccolate" per conferire maggiore ufficialità all'evento; è stato poi aggiunto un servizio fotografico per rendere l'Amministrazione Comunale e la Società visibili in occasione dell'inaugurazione delle nuove reti e migliorarne l'immagine e la qualità.

Toscana Energia ha quindi informato le Amministrazioni Comunali socie della volontà di diversificare la propria attività, seguendo gli obiettivi indicati nel Piano Energetico della Regione Toscana: nel 2009 si è proceduto con l'attività di comunicazione capillare della diversificazione, attraverso incontri presso i soci pubblici di Toscana Energia, che altro non sono che i comuni che usufruiscono del servizio di distribuzione gas. L'obiettivo è stato quello di presentare loro la diversificazione delle attività di Toscana Energia e i nuovi servizi. Infatti nel quadro dei possibili sviluppi nel settore dell'energia Toscana Energia sta fortemente diversificando per l'estensione dei propri servizi legati all'uso efficiente dell'energia, al risparmio energetico e alle energie rinnovabili. Sta, inoltre, ampliando il proprio pacchetto con l'offerta di servizi "additional" nei confronti degli enti pubblici, non limitandosi più al servizio di illuminazione pubblica ma proponendosi anche per la generazione, gestione e manutenzione di energia e impianti per ospedali, scuole e altre istituzioni del territorio.

Il rafforzamento dei rapporti con le Amministrazioni Comunali è avvenuto attraverso una serie di incontri con i sindaci dei comuni serviti, in particolare a Pisa è proseguita la preparazione delle riunioni del Patto di Sindacato di Voto in preparazione delle assemblee dei soci.

Tra i diversi eventi organizzati, invece, occorre citare quello della delegazione Brasiliana con il Sindaco Duciomar Costa della città brasiliana di Belem insieme al presidente della Società SAEB (gestore del servizio idrico nella zona meridionale della Amazzonia) accompagnati da un gruppo di imprenditori brasiliani.

Così come vogliamo citare, l'organizzazione insieme a sette comuni soci, fra questi Reggello e Pieve di Cascia, di una pubblicazione in memoria di Caterina Caneva, "storica dell'Arte" con la quale la Società ha più volte collaborato, per eventi culturali. In collaborazione con la Soprintendenza per i beni architettonici e paesaggistici della città di Firenze.

I rapporti istituzionali intrattenuti da Toscana Energia con ogni Amministrazione di cui è socia hanno inoltre reso possibile la realizzazione di importanti eventi culturali.

3.4.3 LA RELAZIONE CON LE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE E CONTROLLO

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, AEEG, è un'autorità indipendente istituita con la legge 14/11/1995, n. 481 con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas, con cui si vuole "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nonché "assicurare adeguati livelli di qualità" dei servizi.

L'Autorità (anche detta Authority) è un'amministrazione pubblica che opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio nel quadro degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e dal Parlamento e tenuto conto delle normative dell'Unione europea in materia.

I poteri di regolazione settoriale fanno riferimento alla determinazione delle tariffe, dei livelli di qualità dei servizi e delle condizioni tecnico-economiche di accesso e

interconnessione alle reti, in servizi in cui il mercato non sarebbe in grado di garantire l'interesse di utenti e consumatori a causa di vincoli tecnici, legali o altre restrizioni che limitano il normale funzionamento dei meccanismi concorrenziali.

Formula inoltre direttive inerenti la separazione contabile e amministrativa delle diverse fasi dei servizi dell'energia elettrica e del gas, controlla le condizioni di svolgimento dei servizi, con poteri di ispezione, accesso e sanzione, effettua la valutazione delle attività di gestione dei reclami, delle istanze e segnalazioni presentate dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati, imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di erogazione dei servizi.

Oltre a gestire le procedure di conciliazione e arbitrato in merito a controversie fra utenti e soggetti esercenti, diffonde e pubblicizza le conoscenze relative alle condizioni di erogazione dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza e la concorrenzialità dell'offerta verso gli utenti intermedi e finali.

Su questi temi l'Autorità formula osservazioni e proposte da trasmettere al Governo e al Parlamento, presenta annualmente al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri una relazione sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

L'Autorità emana provvedimenti e disciplina i procedimenti cui gli operatori del settore dovranno attenersi per l'adozione dei provvedimenti stessi. Gode di una propria autonomia organizzativa, definendo i regolamenti riguardo alla propria organizzazione interna, alle modalità di funzionamento e alla contabilità.

L'Autorità, in qualità di garante della concorrenza, ha aperto una sola istruttoria nei confronti di Toscana Energia, nel 2007, con la Delibera n. 17676 del 5/12/2007

A partire dal 2006 l'Autorità ha avviato un meccanismo finalizzato a garantire una sempre maggiore sicurezza e affidabilità della rete gas (oltre i livelli minimi già da tempo obbligatori). Un sistema di incentivazione per favorire il miglioramento del servizio di distribuzione che in questo primo triennio si basa su un sistema di adesione volontaria da parte delle aziende che operano nel settore della distribuzione e che a partire dal 2009 sarà obbligatorio con penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fissati dall'Autorità. Sono 14 in tutta Italia gli operatori ad aver aderito al meccanismo del 2007 per il quale erano previste due diverse componenti: la riduzione delle dispersioni gas e l'aumento di controlli del grado di odorizzazione del gas.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha comunicato nel 2008 l'assegnazione a Toscana Energia di un incentivo di oltre 600 mila euro per i suoi requisiti in materia di sicurezza relativi al 2007.

3.4.4 IL RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI

Le spese per multe e sanzioni fiscali, per non rispetto di leggi o regolamenti della Pubblica Amministrazione (ravvedimenti fiscali, multe automobilistiche, ecc.) nel 2009 sono diminuite in modo rilevante, passando dai 92.000 euro nel 2008 e gli 82.000 euro del 2007, ai 61.000 euro nel 2009, essendo riusciti ad azzerare nell'anno le sanzioni fiscali.

Sintesi	2007	2008	2009
Unità di misura	€/1.000	€/1.000	€/1.000
Sanzioni fiscali	43	58	0
Altre	39	34	61
Totale	82	92	61

Tabella 61 - COSTI PER MULTE E SANZIONI

3.5 LA COLLETTIVITÀ

3.5.1 POLITICHE VERSO LA COLLETTIVITÀ

La valorizzazione del territorio in cui opera è uno dei valori fondanti di Toscana Energia. Nel passato il gas naturale è stato il simbolo della modernizzazione dei territori, aumentando il riscaldamento delle case, riducendo i costi energetici, migliorando la qualità dell'aria. Oggi la mission di una grande realtà industriale come Toscana Energia è di continuare a far crescere la Toscana e di migliorarne la qualità della vita, estendendo la rete verso zone sempre più marginali, tutelando così la residenza in borghi agricoli periferici fondamentali per la difesa dell'equilibrio storico-paesaggistico e di difesa del suolo, e investendo su risparmio energetico e fonti alternative. Inoltre, la Società non solo agisce direttamente per la diffusione di fonti energetiche più "pulite", ma sostiene iniziative di divulgazione culturale sui temi della difesa dell'ambiente. Toscana Energia considera la partecipazione come strategica. Ricordiamo, in termini di impegno alla partecipazione, l'appartenenza a importanti associazioni e/o enti di rilevanza locale e nazionale, nelle quali l'organizzazione non ha solo un ruolo negli organi di governo, ma fornisce contributi sostanziali oltre alle normali quote associative:

- CONFSERVIZI CISEL Toscana, in cui il Presidente di Toscana Energia è membro della giunta esecutiva;
- FEDERUTILITY, in cui il Presidente è membro del consiglio direttivo;
- IMPRESE STORICHE FIORENTINE, in cui il Presidente riveste la carica di membro del consiglio direttivo;
- TINNOVA, Azienda Speciale delle Camere di Commercio di Firenze e Prato, di cui il Presidente di Toscana Energia, dal luglio 2009, è Consigliere Delegato;
- CONFINDUSTRIA Firenze, di cui l'Amministratore Delegato è consigliere e Presidente della Sezione Energia;
- TIFORMA, di cui l'Amministratore Delegato di Toscana Energia è consigliere.

Nel 2009 l'attività di comunicazione si è concentrata sulla valorizzazione dei principali punti di forza della Società, tra cui il sostegno allo sviluppo economico regionale, l'affidabilità e la forte presenza sul territorio; inoltre sul comunicare la volontà di Toscana Energia di diversificare la propria attività, sviluppando nuovi servizi legati al risparmio energetico e all'uso efficiente dell'energia.

Gli obiettivi individuati per il 2010 sono:

- accompagnare la crescita dimensionale della Società;
- rafforzare il rapporto con i decisori pubblici toscani, gli opinion leader, il mondo dell'Università e della ricerca;
- stabilire, nella rispettiva autonomia, una nuova collaborazione col gruppo ENI;
- collaborare alla diffusione dei valori aziendali tra il personale, con una particolare attenzione ai temi della sostenibilità e della sicurezza sul lavoro.

3.5.2 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

Eventi ed iniziative organizzati da Toscana Energia

Nel 2009 prosegue il sostegno di Toscana Energia ad iniziative avviate nel 2008 e realizzate sul territorio a favore della tutela ambientale.

A Cascina, in provincia di Pisa, "Puliamo il mondo". Il progetto prevede il recupero di numerosi luoghi dal degrado e, allo stesso tempo, promuove un'efficiente gestione dei rifiuti, una reale riqualificazione delle aree urbane e la valorizzazione degli ambienti naturali. A Firenze la Società, attenta alle esigenze del territorio in cui opera e al rispetto per l'ambiente, ha fornito il proprio contributo all'iniziativa "Un bacione a Firenze", facendosi carico di una speciale pulizia della zona parterre della città.

Sempre a Firenze, l'evento del "Capodanno 2010", organizzato dall'Amministrazione Comunale, è stata un'altra occasione per la Società per contribuire a tenere pulita la città. Durante l'evento sono stati, infatti, distribuiti ai partecipanti dei porta ciche realizzati da Toscana Energia come dissuasori dall'abbandono per terra dei mozziconi di sigaretta. Ancora a Firenze, Toscana Energia ha contribuito all'iniziativa, realizzata dall'Amministrazione Comunale, "A passo Duomo" in occasione della pedonalizzazione di piazza del Duomo.

A Pisa Toscana Energia è stata sponsor principale del Forum Internazionale promosso da Regione Toscana, Comune e Provincia di Pisa, per approfondire il tema della Green Economy e del suo contributo allo sviluppo sostenibile della città.

A Firenze, il presidente Lorenzo Becattini ha partecipato, nell'ambito del progetto "Eunomia", all'incontro dal titolo "Ambiente, Energia e Territorio. Emergenza e sostenibilità". Erano presenti anche l'Amministratore Delegato dell'Eni Paolo Scaroni e il Prof. Pippo Ranci primo presidente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

“L’energia toscana fra passato e futuro” è il libro che racconta, attraverso la penna del Prof. Listri, il lavoro, la passione e la professionalità delle numerose persone che, generazione dopo generazione, hanno contribuito a costruire Toscana Energia. Anche quest’anno Toscana Energia ha inteso valorizzare l’opera di un artista toscano emergente, Andrea Stella. A lui è stato dato incarico per la realizzazione delle 13 immagini che compongono il calendario 2010 della Società intitolato “Oltre l’immaginario”. In occasione delle festività natalizie il calendario è stato consegnato ai sindaci di tutti i comuni serviti, accompagnato da un’opera dell’artista realizzata appositamente per la Società e al libro “L’energia toscana fra passato e futuro”.

Per quanto riguarda le iniziative di corporate giving, Toscana Energia ha mantenuto anche per quest’anno il sostegno ad Agata Smeralda per l’adozione a distanza di 15 bambini brasiliani. Ha contribuito, inoltre, tramite l’Associazione Virginia Iorga Onlus alla realizzazione di un nuovo edificio scolastico destinato all’accoglienza di bambini e giovani delle favelas. Ed infine ha sostenuto il progetto promosso dall’associazione solidaristica internazionale Mangrovia, contribuendo alla creazione di un centro di assistenza per i diseredati nella città di Mumbai, in India.

Toscana Energia assolve ad un importante compito, di recepimento delle istanze dello stakeholder Pubbliche Amministrazioni e delle Collettività che queste amministrazioni rappresentano, sviluppando gli obiettivi di business secondo quanto da essi indicato e secondo quanto indicato dalla Regione Toscana sul fronte energetico.

Comunicati e conferenze stampa 2009

Nel corso del 2009 una parte dei comunicati stampa redatti è servita a fornire informazioni “di pubblica utilità” ai cittadini come l’avvio di lavori per il rinnovo della rete gas (che quest’anno hanno interessato le città di Pistoia e Firenze) e l’avvenuta metanizzazione in alcune località del territorio.

In altre occasioni tale strumento è stato utilizzato per trasmettere notizie prettamente legate alla Società: nomina del nuovo Consiglio d’Amministrazione, risultati di bilancio conseguiti e nascita della nuova azienda del Gruppo, Toscana Energia Green.

Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze svoltesi per la presentazione di eventi/manifestazioni culturali, sportive, ambientali di cui Toscana Energia era sponsor tra cui: La Città degli Uffizi, Firenze Scienza, Campionato Italiano di Atletica Società Masters e A Passo Duomo.

Durante l’anno sono state organizzate dall’ufficio Comunicazione due conferenze stampa per presentare Toscana Energia Green:

- il 15/7 a Firenze c/o la sede di Via dei Neri;
- il 18/7 c/o il Comune di Pisa (organizzata in collaborazione con l’Amministrazione Comunale).

La collaborazione dell'ufficio con la rivista mensile Utility, economia toscana e servizi pubblici, curata da Cispel Toscana, ha inoltre consentito l'uscita di vari articoli su temi legati alla Società:

- "Un investimento per le rinnovabili", intervista a Lorenzo Becattini, Presidente di Toscana Energia, maggio;
- "L'energia ha un'autorità che funziona", intervista a Pier Borra, Amministratore Delegato di Toscana Energia, maggio;
- "Sotto la torre pendente la capitale del fotovoltaico", intervista al Presidente di Toscana Energia Green, Marco Braccini, settembre-ottobre 2009;
- "Gas: sarà il comune a bandire la gara?" a dicembre 2009.

La comunicazione con i Comuni: newsletter

E' proseguito nel corso dell'anno l'appuntamento con la newsletter dedicata ai Comuni serviti e soci con l'uscita di due numeri: dicembre 2008 e giugno 2009. E' un filo diretto per informare direttamente i sindaci sulle novità e le iniziative aziendali ed un'occasione per parlare degli sviluppi normativi legati al settore della distribuzione del gas. La newsletter è nata nel 2008 con l'obiettivo di creare una maggiore apertura verso i principali interlocutori della Società nel segno della trasparenza e del dialogo.

La rassegna stampa

La rassegna stampa aziendale viene curata dalla Società Waypress srl attraverso il monitoraggio delle principali testate nazionali, dei quotidiani finanziari, dei periodici economici e della stampa regionale e locale. La rassegna, che viene scaricata ogni mattina dall'ufficio Comunicazione sul sito interno (area bacheca) in modo da poter essere consultata da tutto il personale, è suddivisa nelle seguenti sezioni:

- Si parla di noi;
- Gas naturale (scenario, produzione-distribuzione-vendita, tariffe);
- Energia (scenario, energie alternative, elettricità);
- Utilities.

Il numero di accessi effettuati al sito-web ammonta a 40.500 visite totali, con 35.000 accessi unici e un totale di 148.000 pagine visitate.

Le sponsorizzazioni di Toscana Energia

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni sono svolte nel rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico aziendale.

Attraverso l'attività di sponsorizzazione Toscana Energia, oltre a garantire un adeguato ritorno di immagine della Società, interviene a sostegno di iniziative legate valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e sociale della Toscana rafforzando i legami e le relazioni con la comunità ed il territorio in cui opera.

I contributi sono per lo più erogati a sostegno di iniziative a carattere culturale, sociale e sportivo, legate ai comuni in cui la Società gestisce il servizio distribuzione gas. Qualora



si presentino eventi importanti (ad esempio per il ritorno d'immagine dell'azienda) vengono valutate e accolte richieste pervenute anche da altri enti (associazioni o altro). Per ciascun comune è accolta di norma la sponsorizzazione di un solo evento all'anno, ma possono essere eccezionalmente sponsorizzate più di una manifestazione per comune se ritenute di particolare rilievo ed interesse. Di seguito è riportata la spesa nel sociale, articolata nel triennio 2007-2009, in cui emerge una sostanziale stabilità.

Contributi nel sociale		2007	2008	2009
Sponsorizzazioni culturali e sportive	EURO	127.000	242.000	200.000
Liberalità	EURO	85.000	83.000	86.600
Totale	EURO	214.007	327.008	286.600

Tabella 62 - SPONSORIZZAZIONI E LIBERTÀ NEL TRIENNIO 2007-2009

Più in dettaglio, la tabella può essere si articola nelle voci di "sponsorizzazioni", che contengono le erogazioni relative a Istituzioni culturali come il Maggio Musicale fiorentino e il Teatro di Pisa.

		2007	2008	2009
Sponsorizzazioni sportive	EURO	28.000	25.000	53.000
Sponsorizzazioni culturali	EURO	99.000	217.000	147.000
Totale	EURO	127.000	242.000	200.000

Tabella 63 - SPONSORIZZAZIONI SPORTIVE E CULTURALI

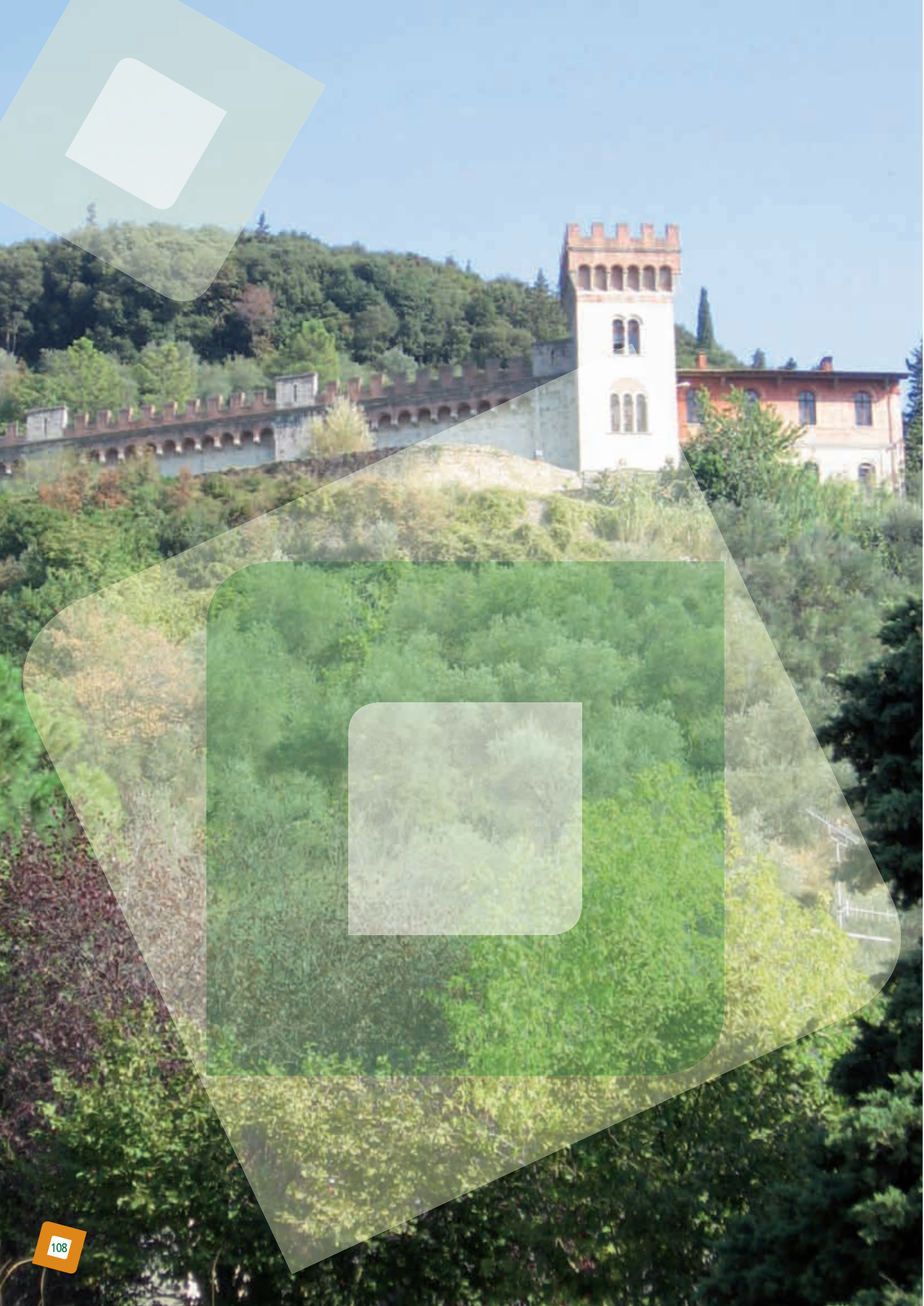
Nella voce "Liberalità", invece, sono contenute le liberalità erogate ad associazioni e a soggetti con un rilevante impegno nel sociale, quali Onlus per l'adozione a distanza, o soggetti per progetti di volontariato.

		2007	2008	2009
Liberalità	EURO	77.000	77.000	77.000
Impegno sociale	EURO	8.000	6.000	9.600
Totale	EURO	85.000	83.000	86.600

Tabella 64 - LIBERALITÀ E IMPEGNO NEL SOCIALE

Infine, come investimento in infrastrutture e servizi forniti primariamente per beneficio pubblico e ad impatto economico diretto, segnaliamo ancora per il 2009 la partecipazione del 5% della Società SENECA che gestisce la centrale dell'ospedale di Careggi (ceduta a ottobre 2009).

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni vengono svolte nel rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico aziendale. Si precisa che, come stabilito nel proprio Codice Etico e ad eccezione di quanto previsto da normative specifiche, Toscana Energia non eroga in alcuna forma contributi diretti o indiretti a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti e candidati.



4. RELAZIONE AMBIENTALE

4.1 METODOLOGIA E METRICHE

La redazione del presente capitolo si ispira alle linee metodologiche utilizzate dal Gruppo Italgas che si basano su quanto elaborato dalla Fondazione Eni Enrico Mattei, opportunamente adattate alle caratteristiche di un'impresa di servizi di rete ed alle realtà di Toscana Energia.

Per l'attività svolta sono qui esposte e commentate le informazioni qualitative e i dati quantitativi delle principali relazioni tra l'operato aziendale e l'ambiente. Sono stati considerati i dati fisici relativi ai consumi di energia, alle emissioni in atmosfera e alla produzione di rifiuti. I dati desunti da fatturazioni sono determinati al 31 marzo 2010; alcuni fornitori effettuano infatti la fatturazione in base a consumi presunti e forniscono il dato di conguaglio solo dopo molti mesi. I dati relativi ai servizi generali (immobili, automezzi), se non evidenziati per proprio conto, sono attribuiti all'attività di distribuzione gas, mentre quelli relativi ai rifiuti prodotti e smaltiti sono frutto dell'elaborazione dei dati riportati nei registri di carico/scarico. 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.

Energia	Fattori di conversione
(MJ/kg) gasolio	1kg gasolio = $10200 \cdot 4186 / 1000000 = 42,697$ MJ
(MJ/kg) benzina	1kg benzina = $10500 \cdot 4186 / 1000000 = 43,953$ MJ
(MJ/kWh) elettricità	1 kWh = $1000 \text{ J/s} \cdot 3600\text{s} = 3600 \cdot 1000\text{J} = 3600 \text{ kJ} = 3.6$ MJ
(MJ/mc) metano	1 mc = $8250 \cdot 4186 / 1000000 = 34,535$ 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 65

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 ed in parte su coefficienti standard rilevati da studi internazionali. Toscana Energia, in considerazione della relativa vetustà della propria rete di distribuzione, che al di fuori di Firenze e di pochi altri centri abitati è stata posata negli ultimi venti anni, ha utilizzato coefficienti opportunamente ridotti, ferma restando la differenziazione per tipologia di tubazione.



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

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 66 - per il CALCOLO DELLE DISPERSIONI DI GAS NATURALE

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

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

Tabella 67 - per il CALCOLO DELLE EMISSIONI

Per le definizioni relative alle specie riportate in tabella si rimanda al Glossario.

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, sponsorizzazioni per iniziative di carattere ambientale).

4.2 CONSUMI ED EMISSIONI

4.2.1 I CONSUMI ENERGETICI

I consumi totali di energia nel 2009 sono stati pari a 122.215.407 MJ. Di seguito il grafico dei consumi suddivisi per tipologia di utilizzo.

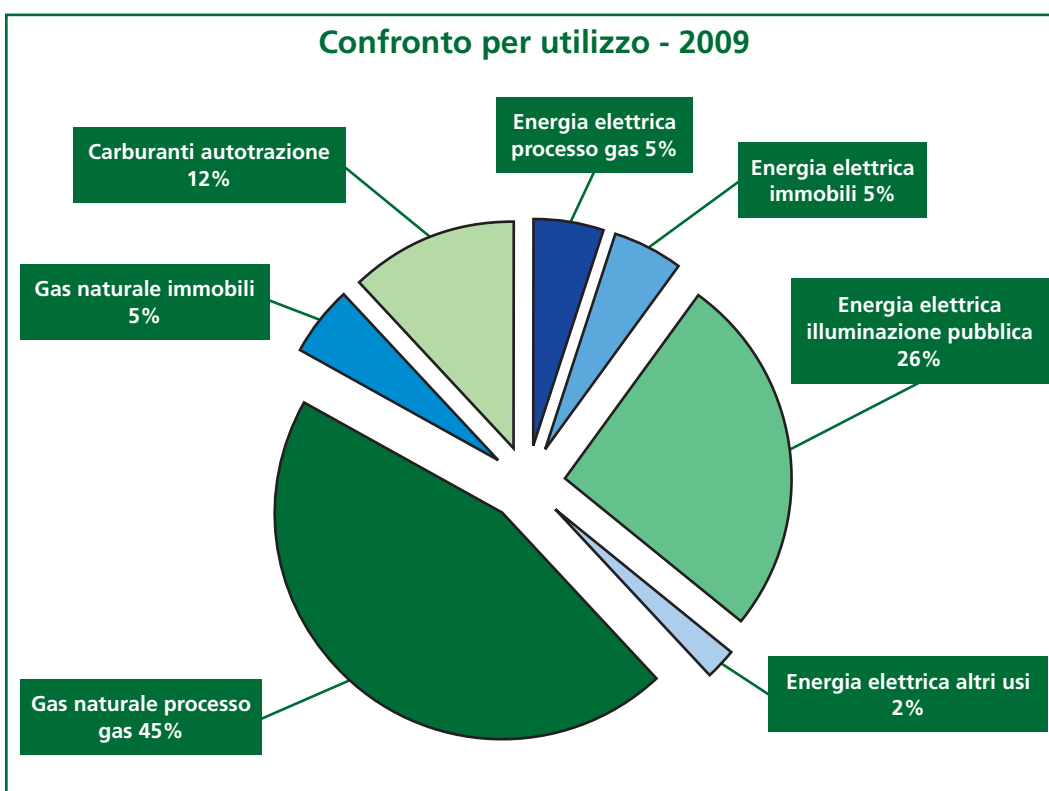


Grafico 6 - CONSUMI DI ENERGIA PER TIPOLOGIA DI UTILIZZO

L'indice seguente è pari al rapporto tra energia consumata, al netto del servizio di illuminazione pubblica, del teleriscaldamento e degli edifici pubblici di Vecchiano, rispetto all'energia (gas) distribuita.

Un indice, pertanto, che ha valore per il processo di distribuzione del gas e con un andamento legato in parte alla stagionalità del vettoriamento e in parte alla capacità aziendale di migliorare il proprio rendimento energetico.

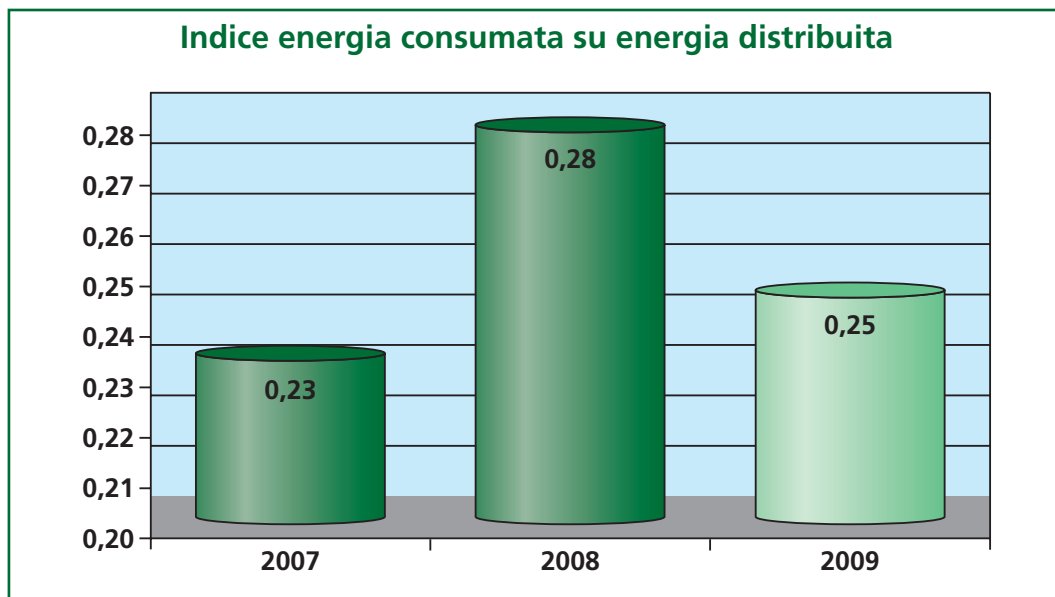


Grafico 7 - RAPPORTO FRA ENERGIA CONSUMATA ED ENERGIA DISTRIBUITA

Per maggior dettaglio si riporta una tabella riepilogativa dei consumi per processo espressa in MJ e riferita al 2008 e 2009.

	Anno	Energia Elettrica	Gas Naturale	Gasolio	Benzina	TOTALE
Unità di misura		(MJ)	(MJ)	(MJ)	(MJ)	(MJ)
Processo gas	2009	6.147.191	55.296.192	0	0	61.443.383
	2008	5.654.390	65.650.844	0	0	71.305.235
Immobili	2009	6.020.651	5.586.094	0	0	11.606.744
	2008	6.236.500	8.142.579	0	0	14.379.079
Automezzi e mezzi operativi	2009	0	544.917	10.206.016	4.130.639	14.881.572
	2008	0	13.871	10.551.176	3.858.254	14.423.301
Illuminazione pubblica	2009	32.375.077	0	0	0	32.375.077
	2008	29.340.000	0	0	0	29.340.000
Altri usi elettrici	2009	1.908.630	0	0	0	1.908.630
	2008	1.494.000	0	0	0	1.494.000
TOTALE	2009	46.451.549	61.427.202	10.206.016	4.130.639	122.215.407
	2008	42.724.890	73.807.294	10.551.176	3.858.254	130.941.614

Tabella 68 - CONSUMI DI ENERGIA PER FONTI E PER TIPOLOGIA

I consumi di energia (elettricità, gas naturale e carburanti) necessari allo svolgimento dell'attività aziendale sono attribuibili soprattutto a:

- processi di distribuzione del gas;
- fabbisogni energetici degli immobili;
- uso degli automezzi e dei mezzi operativi;
- servizio di illuminazione pubblica;
- gestione del teleriscaldamento di Legoli;
- gestione dei consumi energetici degli edifici pubblici per conto del Comune di Vecchiano.

Energia elettrica

L'utilizzo di energia elettrica nel 2009 per gli immobili è stato di 6.020.651 MJ, di poco inferiore al consumo di energia elettrica dedicata al processo di distribuzione del gas pari a 6.147.191 MJ. L'attivazione nel 2010 del tetto fotovoltaico di Piazza Mattei comporterà una diversificazione della fonte di approvvigionamento. Resta comunque fermo insistere con obiettivi di monitoraggio, sensibilizzazione e analisi finalizzate a questo risparmio.

	2007	2008	2009
Processo gas	5.355.328	5.654.390	6.147.191
Immobili	6.410.650	6.236.500	6.020.651
Illuminazione pubblica	28.800.000	29.340.000	32.375.077
Altri usi elettrici	-	1.494.000	1.908.630

Tabella 69 - CONSUMI DI ENERGIA 2007-2009

Il dato del 2007 relativo agli altri usi elettrici non è disponibile.

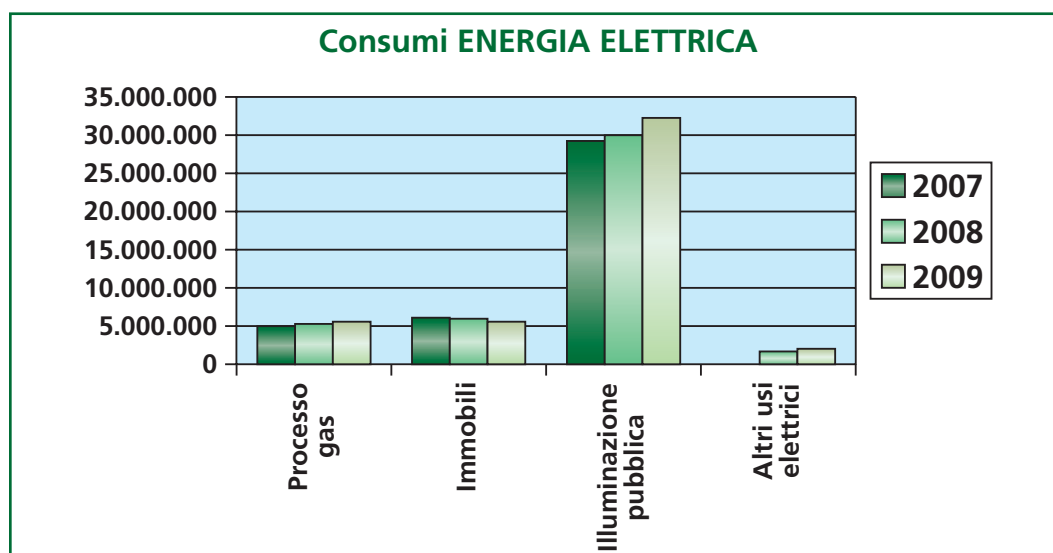


Grafico 8 - CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA: 2007-2009

Gas Naturale

Per il processo di distribuzione gas e per i servizi comuni (riscaldamento e automezzi) sono stati consumati nel 2009 1,78 milioni di metri cubi di gas naturale pari a 61.427.203 MJ. Nel 2008 il consumo di gas era pari a 2,14 milioni di metri cubi pari a 73.807.294 MJ. L'alto livello di consumo del 2008 era dovuto a una particolare situazione creatasi per tre motivi principali: riallocazione nel processo di utenze che erano associate ad immobili, conguagli conseguenti alla capillare opera di censimento rieseguita nel corso del 2008 e, infine, un aumento dei consumi associato all'aumento di gas prelevato.

	2007	2008	2009
Processo gas	43.961.825	65.650.844	55.296.192
Immobili	21.641.055	8.142.579	5.586.094
Automezzi e mezzi operativi	0	13.871	544.917

Tabella 70

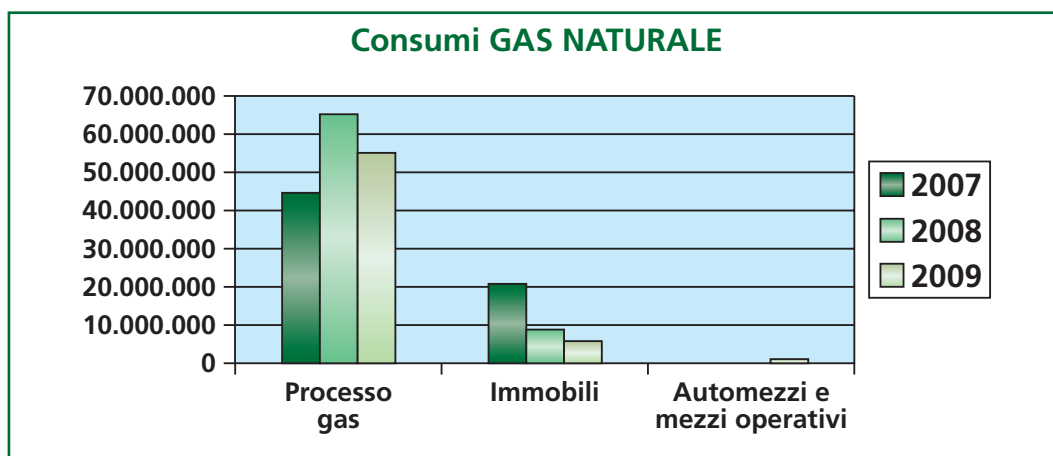


Grafico 9

Veicoli

Dalla fine del 2008 l'azienda, in un'ottica di riduzione dei consumi energetici e di riduzione dell'impatto ambientale, ha iniziato a dotarsi di autoveicoli ad alimentazione benzina/gas naturale che rappresentano, a fine 2009, il 14,7% del totale.

Nella tabella che segue si mettono a confronto i dati relativi alla composizione del parco auto dal 2007 al 2009, evidenziandone il tipo di alimentazione.

Anno	Benzina (n°)	Gasolio (n°)	Benzina/gas naturale (n°)	Totale (n°)
2007	147	191	0	338
2008	125	186	37	348
2009	115	163	48	326

Tabella 71 - TIPO DI ALIMENTAZIONE MEZZI AUTOPARCO

I consumi sono riepilogati per tipologia di combustibile nella tabella che segue, evidenziando i consumi totali annui espressi in MJ.

Anno	Autovetture+Mezzi operativi			Totale (MJ)
	Benzina (l)	Gasolio (l)	Gas naturale (mc)	
2007	124.392	269.654	0	13.603.817
2008	119.593	296.658	402	14.423.301
2009	128.036	286.953	15.779	14.881.572

Tabella 72 - CONSUMI AUTOPARCO

Espressi tutti i dati in MJ, si possono rilevare i seguenti andamenti:

	2007	2008	2009
Benzina	4.013.085	3.858.254	4.130.639
Gasolio	4.440.153	3.903.935	2.551.504
Gasolio bludiesel	5.150.578	6.647.241	7.654.512
Gas naturale	0	13.871	544.917

Tabella 73 - CONSUMI VEICOLI: 2007-2009

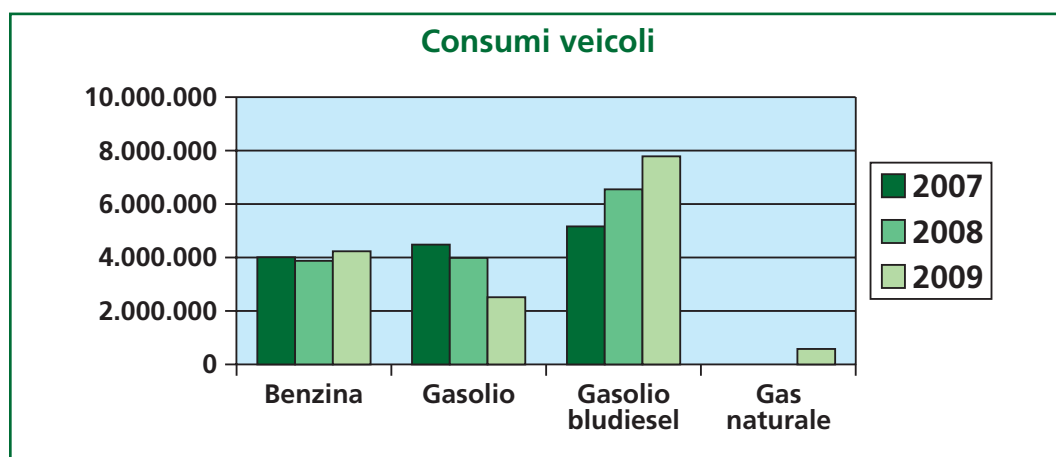


Grafico 10 - CONSUMI VEICOLI: 2007-2009

Relativamente al consumo di gasolio si sottolinea che, in funzione dell'obiettivo previsto nel Programma di Gestione Ambientale, nel 2009 sono stati consumati circa 216 mila litri di carburante senza zolfo pari al 75% del consumo totale di gasolio, contro il 63% dell'anno precedente e il 54% del 2007.

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 che 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 (già riportate nel paragrafo sulla Gestione della sicurezza tecnica) 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.

Nel 2009 sono stati sostituiti 10,56 km di tubazione rispetto ai 14 programmati. Il motivo è spesso legato alla difficoltà di ottenere permessi dal Comune per tratte in strade del centro storico di Firenze o in vie trafficate.

Per il 2010 tale obiettivo è quantificato in ulteriori 21,37 chilometri di sostituzione sui quasi 84 chilometri esistenti.

Il calcolo delle emissioni, il cui metodo è esplicitato nel relativo paragrafo sulla metodologia, è stato elaborato sulla base delle informazioni sulle tubazioni stradali di Toscana Energia relative agli anni dal 2006 al 2009.

Nel 2009 il valore assoluto delle emissioni di gas naturale (3,88 milioni di metri cubi) presenta un decremento rispetto ai dati del 2008 (3,92 milioni di metri cubi) che conferma il trend del periodo precedente 2007-2008, mentre l'aumento delle emissioni dal 2006 al 2007 è dovuto all'aumento dei km di rete gestita a seguito dell'estensione dell'attività ai comuni dell'area di Piombino.

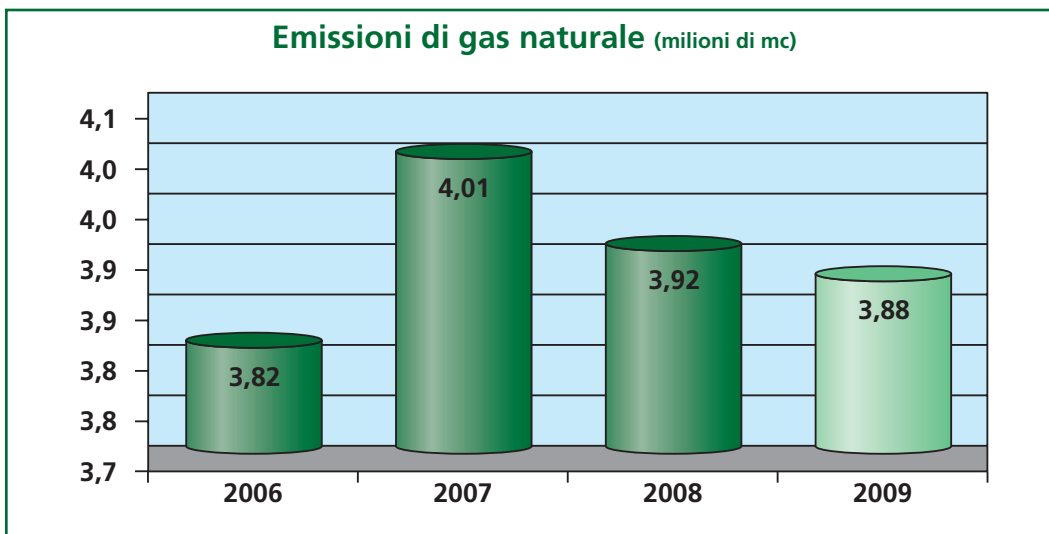


Grafico 11 - EMISSIONI di GAS NATURALE RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE

L'impegno della Società per la sostituzione delle tubazioni in materiale obsoleto ha portato ad una diminuzione delle emissioni rispetto al 2008, ciò anche in presenza di un aumento dell'estensione della rete stradale. I dati aggregati dello sviluppo delle reti stradali sono passati, infatti, dai 6.421 km del 2007 ai 6.489 km del 2008 per chiudere, nel 2009, con un valore pari a 6.551 km di rete. In particolare, la riduzione delle emissioni è stata resa possibile dalla prosecuzione delle sostituzioni della rete in ghisa grigia con giunti canapa/piombo, secondo l'obiettivo fissato nel Programma di Gestione Ambientale. L'indice di emissione di gas naturale legato allo sviluppo delle tubazioni stradali evidenzia tali risultati raggiunti. I valori di detto indice sono rappresentati nel successivo grafico e sono confortanti.

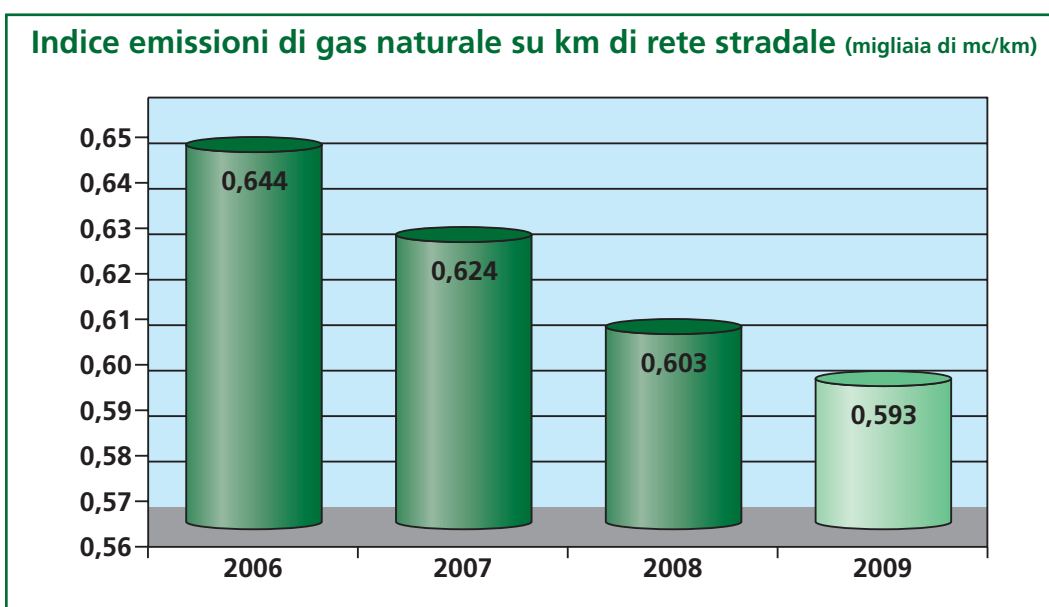


Grafico 12 - EMISSIONI di GAS NATURALE RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE

Emissioni di gas combustibili

In merito alle emissioni di gas combustibili, elaborate al netto dei consumi di energia elettrica, si riporta la tabella delle emissioni calcolate per Toscana Energia relative al periodo 2007 – 2009. I valori sono espressi in tonnellate, relativi al soddisfacimento del bisogno energetico per usi di processo, immobili aziendali, automezzi e mezzi operativi.

Dopo l'aumento segnalato nel 2008, dovuto al notevole incremento dei consumi interni di gas naturale del processo di distribuzione come precedentemente motivato, il risultato del 2009 è maggiormente confortante, specie in merito alle emissioni di CO₂.

Anno	CO ₂	NO _x	SO _x	VOC	PTS	CO
	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)
2007	3.979,13	14,50	0,15	7,72	4,54	44,69
2008	5.148,53	16,15	0,13	8,24	5,18	44,53
2009	4.454,27	15,87	0,11	8,37	4,87	46,66

Tabella 74 - EMISSIONI DI GAS COMBUSTI

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

Il grafico riporta l'indice degli ultimi quattro anni e conferma quanto detto in merito alle emissioni di gas inquinanti.

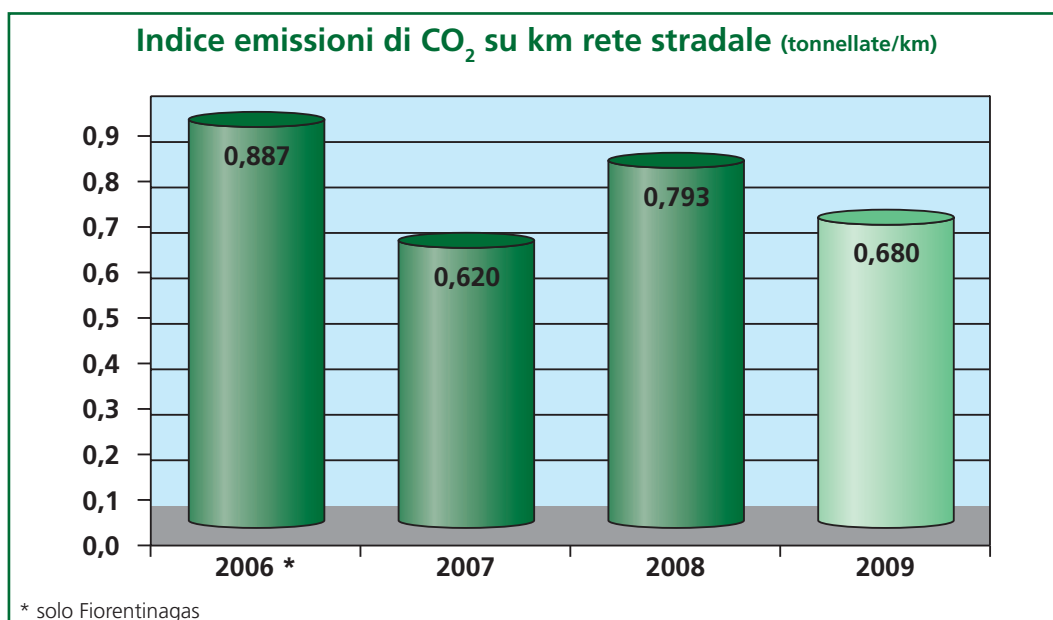


Grafico 13 - EMISSIONI di CO₂ RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE

Il grafico seguente contiene il dettaglio dal 2007 al 2009 delle emissioni di CO₂ suddivise per origine, distinguendo la CO₂ emessa per usi di processo e per il soddisfacimento del fabbisogno energetico di immobili aziendali, automezzi e mezzi operativi.

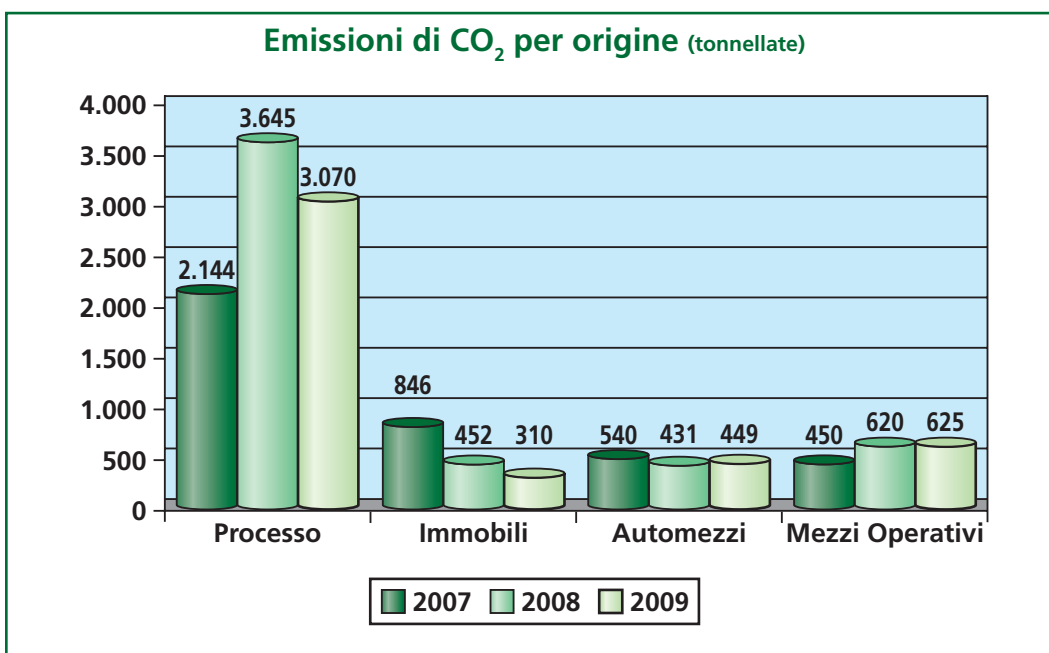


Grafico 14 - EMISSIONI di CO₂ PER ORIGINE

Per quanto concerne le emissioni di CO (ossido di carbonio), l'andamento dell'indice (calcolato in modo analogo a quello della CO₂, ovvero in tonnellate di inquinante in rapporto ai chilometri di tubazione stradale gestita) è riportato nel grafico seguente.

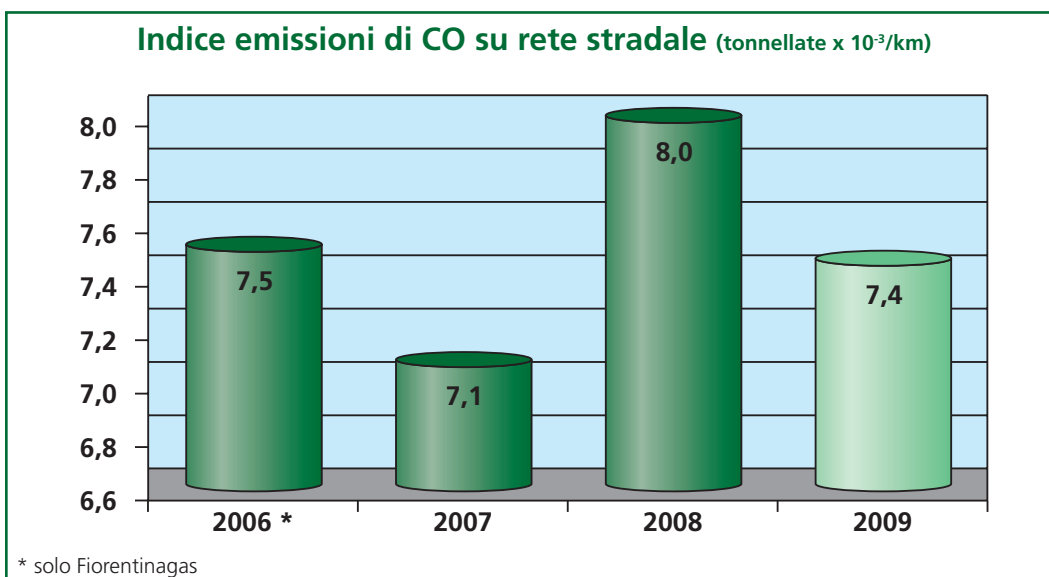


Grafico 15 - EMISSIONI di CO RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE

L'ultimo grafico rappresenta, per lo stesso periodo, in valori assoluti le emissioni di altri inquinanti originati da combustione: ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x), composti organici volatili (VOC) e particolato (PTS).

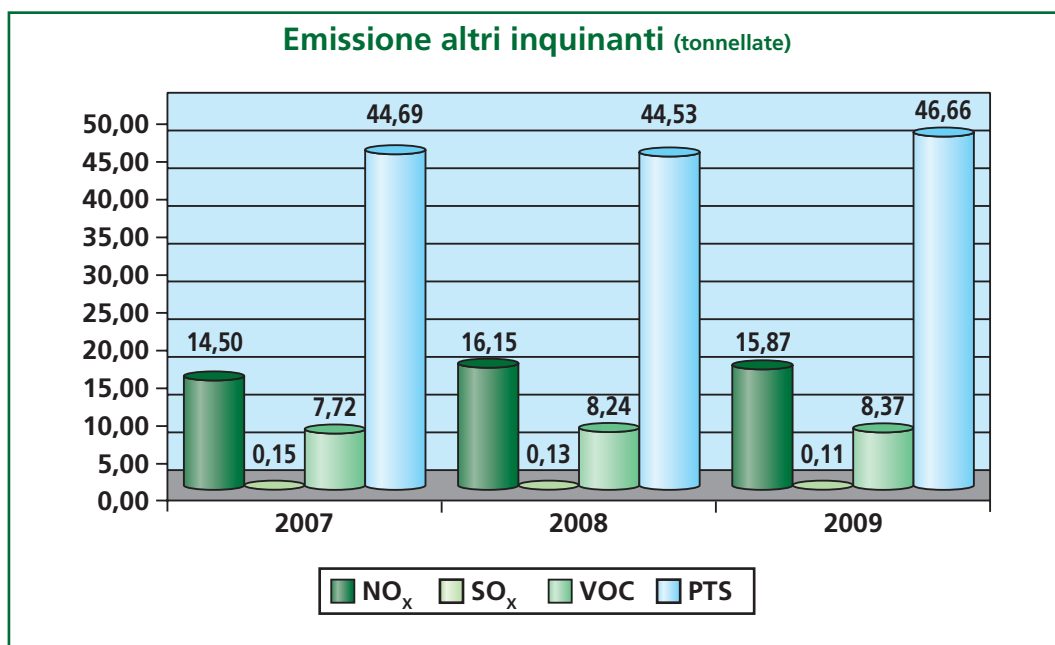


Grafico 16 - EMISSIONI ALTRI INQUINANTI DA COMBUSTIONE

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

Toscana Energia effettua il servizio di pubblica illuminazione in 10 Comuni, in 9 dei quali svolge anche il servizio energia con un consumo annuo di circa 8.993 MWh. Grazie al suo impegno nella direzione del perseguimento dell'efficienza energetica durante tutto il periodo di gestione dal 2000 ad oggi, a fronte di un incremento medio dei punti luce, i consumi medi sono diminuiti.

L'indice è stato calcolato considerando il consumo elettrico totale diviso il numero di punti luce.

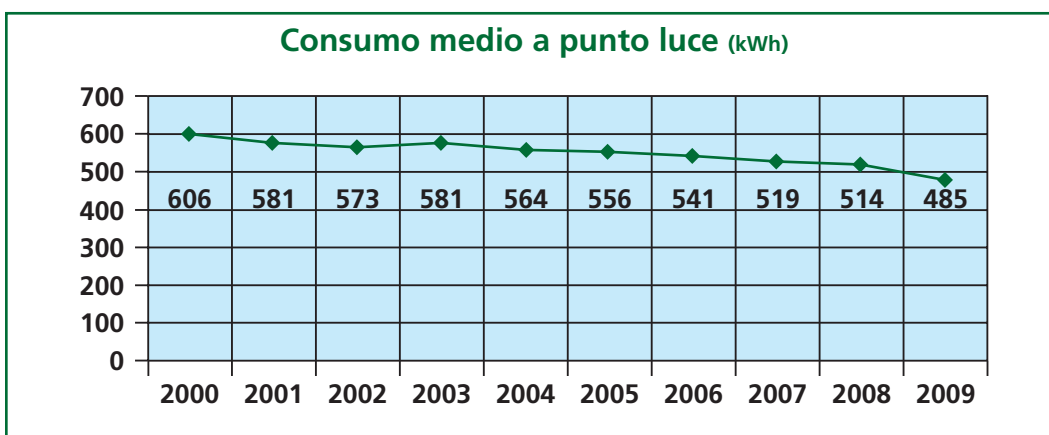


Grafico 17 - ANDAMENTO DEL CONSUMO MEDIO PER PUNTO LUCE

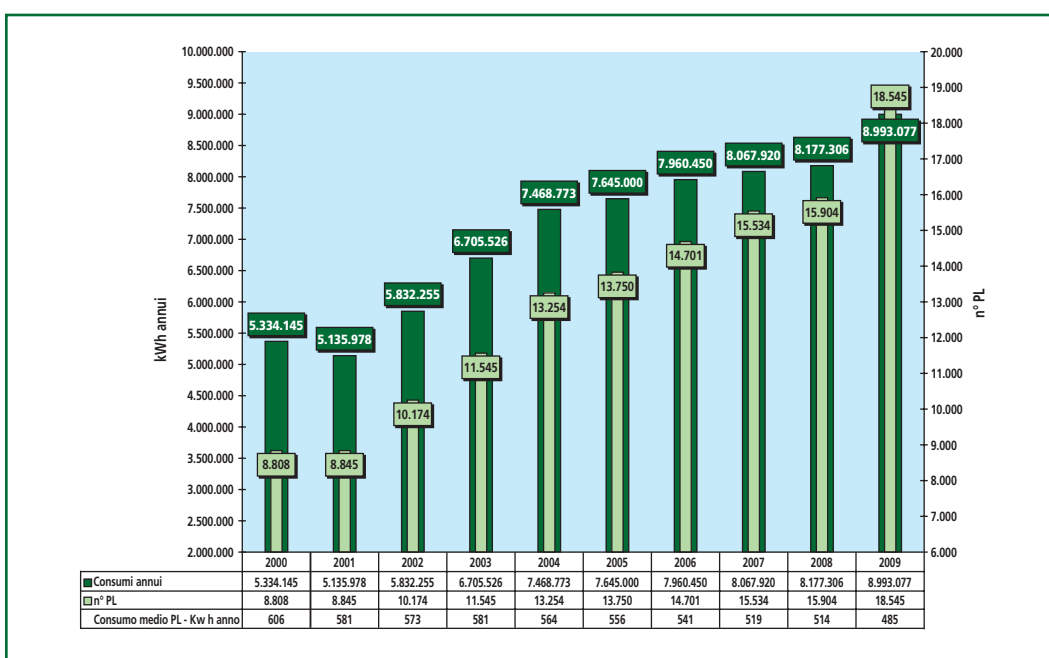


Grafico 18 - ANDAMENTO DEI CONSUMI ANNUI

Tenendo conto di questa diminuzione nei consumi è stato calcolato il risparmio in emissioni di CO₂ rielaborando i consumi elettrici come proiezione del consumo medio per lampada dell'anno 2000 moltiplicato per i punti luce gestiti. La differenza tra i consumi annui calcolati come proiezione e i consumi effettivi è stata moltiplicata per il fattore di emissione del mix elettrico alla distribuzione (fonte: Ministero dell'Ambiente) pari a 0,531 kg/kWhel di CO₂.

Tonnellate di CO ₂ equivalente non immesse									
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)	(t)
-	117	175	152	296	362	500	711	772	1.188

Tabella 75 - TONNELLATE DI CO₂ EQUIVALENTE NON IMMESSE

Oltre ai consumi energetici, il servizio di illuminazione pubblica riveste una notevole importanza dal punto di vista ambientale per due aspetti correlati all'utilizzo di fonti luminose artificiali: l'inquinamento luminoso e la presenza di sostanze pericolose quali il mercurio in alcune tipologie di lampada.

Il fenomeno dell'inquinamento luminoso è causato principalmente dall'impiego di apparecchi utilizzatori privi di ottica o con ottica inadeguata, la cui percentuale di emissione luminosa verso l'alto è maggiore del 3%; ma ne sono ugualmente causa l'errata distribuzione dei corpi illuminanti e il non rispetto – per eccesso – dei valori di illuminamento ottimali per ogni tipologia di strada, stabiliti dalle norme tecniche applicabili.

La Regione Toscana ha adottato una norma per il contenimento di questo tipo di inquinamento, seppur limitata alle aree che potevano arrecare disturbo agli osservatori astronomici regionali.

Sono state quindi stabilite dalla Regione le zone di rispetto all'interno delle quali l'illuminazione esterna pubblica e privata deve raggiungere un minor impatto luminoso. Toscana Energia, sulla strada dell'impegno di sostenibilità industriale, nei limiti di autonomia dettati dai contratti di servizio, si è impegnata a ridurre gli effetti dell'inquinamento luminoso anche al di fuori delle aree identificate dalla Legge Regionale, sostituendo i vecchi corpi illuminanti con apparecchi adeguati e progettando i nuovi impianti nel rispetto delle normative UNI e delle linee guida della Regione Toscana per la progettazione, l'esecuzione e l'adeguamento degli impianti di illuminazione esterna. Inoltre, nell'ottica di una diminuzione dell'impatto ambientale, Toscana Energia opera e promuove la sostituzione delle lampade contenenti sostanze pericolose a favore di tecnologie maggiormente sostenibili.

Si riporta nelle tabelle seguenti la situazione del parco lampade del 2009 dei comuni con servizio energia suddivisa per tipologia e relativa efficienza luminosa.

Tipologia	2007	2008	2009	I/W*
Fluorescenza	298	242	342	70
Ioduri metallici	1.242	1.347	1.651	85
Vapori di mercurio	5.263	5.151	5.145	50
Vapori di sodio AP	8.503	9.068	11.189	100
Altro	228	96	218	50
Totale punti luce n°	15.534	15.904	18.545	
Efficienza media I/W	80,6	81,8	83,7	
Incremento efficienza %	-	1,5	4	

* valore medio lumen/W da catalogo Sylvania

Tabella 76 - EFFICIENZA PARCO LAMPADE PER COMUNI CON SERVIZIO ENERGIA

Comuni con servizio Energia	2007	2008	2009
Calci	si	si	si
Calcinaia	no	si	si
Castelfranco di Sotto	si	si	si
Orciano Pisano	si	si	si
Palaia	si	si	si
Pietrasanta	si	si	si
Rosignano M.	no	no	no
San Giuliano Terme	si	si	si
Santa Luce	si	si	si
Vecchiano	si	si	si

Tabella 77 - ELENCO DEI COMUNI CON SERVIZIO ENERGIA

4.2.4 I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

L'articolo 16.4 del D.Lgs. n. 164/2000 introduce l'obbligo per i distributori di gas naturale di perseguire il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili. Il decreto del Ministero delle Attività Produttive del 20/7/2004, modificato successivamente con il DM 21/12/2007, individua gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili in coerenza con gli impegni previsti dal protocollo di Kyoto, la parte a carico dei distributori di gas naturale e la dimensione minima della clientela finale affinché un distributore rientri tra quelli obbligati.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas anno per anno determina gli obiettivi specifici per singolo distributore obbligato ripartendo gli obiettivi nazionali sulla base dell'energia erogata dai singoli distributori. Alla scadenza dell'anno d'obbligo ogni distributore presenta, in quantità pari al proprio obiettivo espresso in tep (tonnellate equivalenti di petrolio) titoli di efficienza energetica (TEE) o certificati bianchi. Questi sono emessi dal Gestore del mercato elettrico a favore dei soggetti (distributori di energia elettrica

e/o gas e società operanti nel settore dei servizi energetici) che hanno conseguito i risparmi energetici prefissati. 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 presso l'Autorità stessa. Almeno il 60% dell'obiettivo annuale deve essere raggiunto dal Distributore entro il 31 maggio dell'anno successivo, data entro la quale formalmente vengono comunicati all'AEEG le quantità per tipo di TEE che si intendono utilizzare (Richiesta di annullamento TEE). L'eventuale quota residua deve essere obbligatoriamente raggiunta entro il 31 maggio dell'anno successivo.

Per l'anno d'obbligo 2009 Toscana Energia ha un obiettivo pari 48.397 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Nel corso dell'anno solare 2009 Toscana Energia ha acquisito 40.581 TEE; ne ha utilizzati 5.950 per completare l'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2008, che è stato raggiunto interamente; utilizzerà i restanti per quello relativo all'anno d'obbligo 2009 congiuntamente ad altri acquisiti nell'anno solare 2010. I TEE acquisiti nel corso del 2009 sono stati ottenuti per il 58% tramite transazioni bilaterali, per il 35% mediante scambi sul mercato, e il restante 7% mediante progetti realizzati in proprio.

Per gli anni d'obbligo 2007 e 2008 Toscana Energia aveva obiettivi pari rispettivamente a 12.585 e 36.469 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Negli anni solari 2007 e 2008 ha acquisito rispettivamente 15.367 TEE e 30.030 TEE con i quali la Società ha potuto completare gli obiettivi per gli anni d'obbligo 2006 e 2007 e raggiungere l'84% di quello per l'anno 2008, completato poi nel 2009. I TEE sono stati ottenuti per il 64% tramite transazioni bilaterali, per il 21% mediante scambi sul mercato, e il restante 15% mediante progetti realizzati in proprio.

	Anno d'Obbligo 2006	Anno d'Obbligo 2007	Anno d'Obbligo 2008	Anno d'Obbligo 2009	Totale per Anno Solare
Obiettivo (tep)		12.585	36.469	48.397	
Scadenza per il raggiungimento dell'obiettivo		31/05/2008	31/05/2009	31/05/2010	
Anno Solare 2007	2.293	12.585	489		15.367
Anno Solare 2008			30.030		30.030
Anno Solare 2009			5.950	34.631	40.581*
Totale per Anno d'Obbligo		12.585	36.469		

* I dati in tabella sono riferiti al 31/12/2009

Tabella 78 - TABELLA RIEPILOGATIVA DELL'ACQUISIZIONE TEE

Nel corso dell'anno 2007 è stata presentata all'AEEG l'ultima richiesta di certificazione relativa a tre progetti propri. Questi progetti, realizzati in conformità alle linee guida e alle schede tecniche pubblicate dall'Autorità, consistevano nella consegna diretta di dispositivi per l'uso efficiente dell'energia in ambito domestico (lampade ad alta efficienza; rompigitto areati per rubinetto; erogatore a basso flusso per doccia). La produzione totale nei cinque anni di vita dei progetti ammonta a 2.439 TEE. In precedenza erano stati presentati altri progetti per iniziative analoghe che totalmente portano alla produzione di 12.331 TEE.

4.2.5 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Anche per quanto riguarda la produzione di rifiuti, il risultato deve tenere conto del diverso approccio organizzativo tra le due società che sono confluite in Toscana Energia. Nelle aree ex Toscana Gas, essendo le attività operative massivamente appaltate a imprese esterne, la produzione di rifiuti è sempre stata di scarsa consistenza.

Lo stesso vale per il servizio di illuminazione pubblica. Risulta quindi poco significativo elaborare un indice di raffronto, ci limitiamo a fornire una tabella di quantità con i dati del 2008 e 2009 e un grafico dei rifiuti prodotti suddivisi per origine.

Rifiuti prodotti (tonnellate)	Pericolosi		Non pericolosi		Totale	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Da distribuzione gas	71,9	51,2	388,8	321,4	460,7	372,5
Da impianti	5,3	0,9	2,1	5,4	7,3	6,3
Da magazzino	0,6	0,5	15,1	14,9	15,8	15,3
Da costruzione reti e impianti	0,0	0,0	8,3	12,0	8,3	12,0
Da altre attività di processo	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0
Totale processo gas	78,0	52,5	414,4	353,6	492,3	406,1
Da attività comuni (ufficio)	1,5	0,7	148,0	111,3	149,6	112,0
Totale rifiuti prodotti	79,5	53,2	562,4	464,8	641,9	518,1
Rifiuti Smaltiti (tonnellate)	Pericolosi		Non pericolosi		Totale	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Da distribuzione gas	75,9	49,4	390,6	322,9	466,5	372,3
Da impianti	5,1	1,1	1,6	5,9	6,6	7,0
Da magazzino	0,5	0,3	15,5	15,0	16,1	15,3
Da costruzione reti e impianti	0,0	0,0	8,8	12,2	8,9	12,2
Da altre attività di processo	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1
Totale processo gas	81,7	50,9	416,6	355,9	498,3	406,9
Da attività comuni (ufficio)	1,4	0,8	148,0	115,0	149,4	115,8
Totale rifiuti smaltiti	83,1	51,7	564,6	470,9	647,6	522,6

Tabella 79 - RIFIUTI PER ORIGINE

Una larga parte dei rifiuti del processo di distribuzione gas è rappresentata dalla produzione di acqua prelevata dai sifoni della rete di distribuzione che nel 2009 è

stata di oltre 159 tonnellate. Si tratta di una tipologia di rifiuti la cui produzione è in larga parte causata dalle condizioni climatiche e dal tipo di tubazione stradale. La situazione potrà migliorare solo quando sarà stata totalmente eliminata la tubazione in ghisa grigia con giunti in canapa/piombo. Complessivamente per l'attività di distribuzione gas sono state prodotte oltre 372 tonnellate di rifiuti. Nel 2009 la Società ha quindi prodotto oltre 518 tonnellate di rifiuti, ma se da questi si detraggono quelli provenienti dallo spurgo sifoni e dai fanghi delle fosse biologiche degli immobili, il totale si riduce a circa 255 tonnellate. Nel 2009 sono andati a recupero il 35% del totale dei rifiuti speciali smaltiti. Nel totale dei rifiuti smaltiti sono ricompresi i rifiuti liquidi, provenienti dallo spurgo sifoni e fanghi di fosse biologiche, che ne rappresentano il 51%.

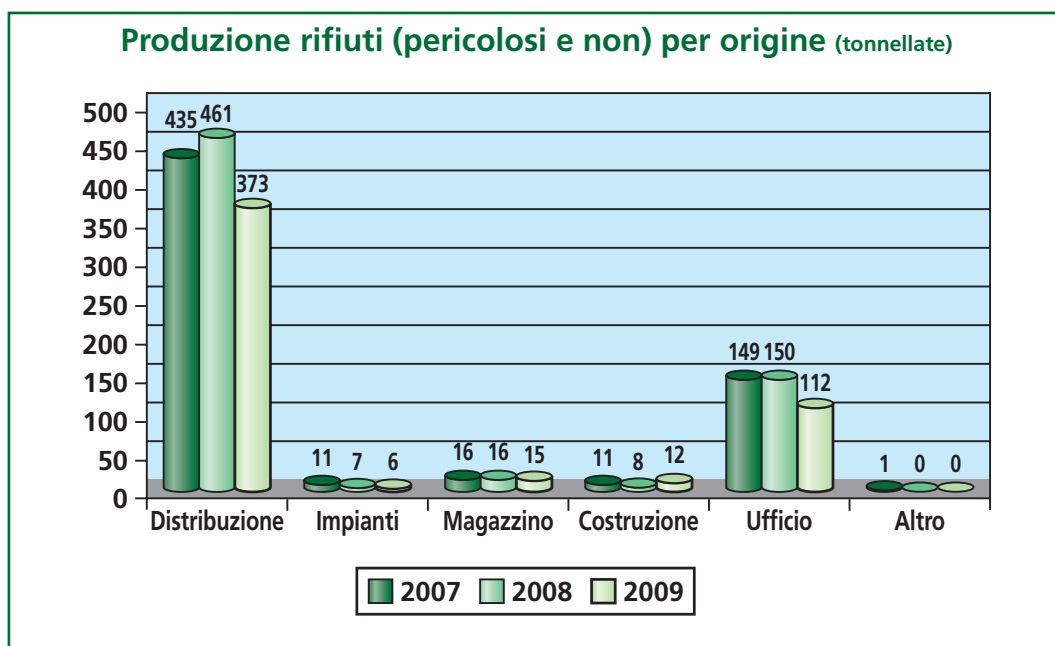


Grafico 19 - RIFIUTI PER ORIGINE

4.2.6 LE EMISSIONI SONORE

Nel settore della distribuzione del gas le possibili fonti di inquinamento acustico sono legate soprattutto ai processi di riduzione e regolazione del gas (cabine di prelievo e altri impianti di decompressione del gas) e, in misura inferiore, agli impianti tecnologici di servizio agli immobili. Non si riscontrano fonti di inquinamento acustico legate al servizio di illuminazione pubblica. Tenendo conto del censimento di tutti gli impianti di decompressione e regolazione che possono essere fonte di rumore (nel 2008 è stato completato quello per gli impianti di maggiore rilievo) annualmente si rileva il livello d'emissione alla sorgente per gli impianti segnalati dalla funzione competente come maggiormente rumorosi e si individuano quali possono essere gli impianti su cui intervenire secondo un programma annuale parte integrante del Programma di

Gestione Ambientale. Nel 2009 sono state eseguite da tecnico competente esterno 45 misurazioni acustiche di impianti di distribuzione gas. Nel 2009 è iniziata un'attività d'inserimento di file dati ottenuti dalla Regione Toscana, che contengono la quasi totalità dei Piani di classificazione acustica dei Comuni, nella cartografia aziendale. Nel 2009 gli interventi eseguiti ai fini acustici, tra cui l'installazione di armadi insonorizzati, hanno interessato 23 impianti.

4.2.7 PRELIEVI E SCARICHI IDRICI

All'inizio del 2009 è terminato il censimento dei prelievi e scarichi idrici, ed è stata svolta l'attività di verifica rispetto alla normativa vigente degli scarichi presenti e dell'eventuale aggiornamento documentale. Gli utilizzi riguardano prevalentemente usi civili (servizi agli uffici, irrigazione aree verdi, antincendio), mentre gli utilizzi di processo interessano soprattutto l'umidificazione del gas naturale, effettuata per mantenere in efficienza le guarnizioni di canapa e piombo. I consumi delle sedi nel 2009 sono stimati sulla base di letture effettuate come segue:

Fornitura a servizio di	Comune	Tipo di fornitura	Consumo stimato annuo 2009 MC
Sede	Firenze	Acquedotto	6.864
Antincendio	Firenze	Pozzo	388
Antincendio	Firenze	Pozzo	384
Sede	Firenze	Acquedotto	1.495
Garage	Firenze	Acquedotto	3
Sede	Pontassieve	Acquedotto	1.798
Sede	Bagno a Ripoli	Acquedotto	172
Sede	Borgo San Lorenzo	Acquedotto	1.231
Sede	Terranuova Bracciolini	Acquedotto	291
Sede	Montecatini Terme	Acquedotto	2.352
Sede	Cascina	Acquedotto	106
Sede	Pietrasanta	Acquedotto	25
Sede	Piombino	Acquedotto	2.971
Irrigazione	Piombino	Pozzo	647
Antincendio	Pisa	Pozzo	3
Irrigazione	Pisa	Pozzo	998
Locali ricreativi	Pisa	Acquedotto	1.019
			20.749

Tabella 80 - I CONSUMI IDRICI NEL 2009 PER SEDE

Obiettivo della Società è una sistematica e puntuale rilevazione dei consumi di tutti i punti di prelievo, ad oggi difficoltosa e in alcuni casi irrealizzabile per l'inadeguatezza degli strumenti di misura.

4.2.8 INCIDENTI AMBIENTALI

Nel 2009 non si sono verificati incedenti ambientali, e non si è avuta nessuna perdita accidentale significativa.



4.3 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

La sfida principale, per la significatività dell'impatto, è la diminuzione delle emissioni di gas naturale in atmosfera.

Uno fra i progetti più importanti di Toscana Energia realizzato nel 2009 è l'impianto fotovoltaico da 60 kW per la sede di Toscana Energia in Piazza Mattei a Firenze.

L'impianto, che verrà inaugurato nel 2010, rappresenta un impegno importante di Toscana Energia nei confronti della sostenibilità ambientale, con la doppia valenza:

- BONIFICA DI EDIFICI PREESISTENTI
- REALIZZAZIONE E UTILIZZO DI IMPIANTI CON FONTI ENERGIE RINNOVABILI

Si tratta di un recupero energetico-ambientale, eseguito da Toscana Energia Green, attraverso l'installazione di 584 pannelli solari al posto di lastre in eternit, contenenti amianto, presenti sul tetto della struttura.

Grazie ad una produzione annua attesa di 70.000 kWh, equivalente al fabbisogno di energia elettrica di 27 famiglie, saranno coperti oltre il 10% dei consumi della sede di Firenze di Toscana Energia in Piazza Mattei.

Presso la sede operativa di Toscana Energia in Piazza Mattei a Firenze è in corso di realizzazione il progetto di ampliamento logistico che prevede la realizzazione di due palazzine una per i servizi (mensa e spogliatoi squadre operative) già realizzata, e l'altra direzionale. Per entrambi è previsto un progetto energetico, che per la palazzina servizi, è già stato realizzato.

La superficie sostitutiva nel 2009 è di 1.500 mq circa e ha consentito la realizzazione di una centrale fotovoltaica di 60 kW circa con un investimento di oltre 446.000 euro. L'impianto consentirà un risparmio annuo di 1,3 tonnellate equivalenti di petrolio (tep) e una riduzione annua di 53,6 tonnellate di emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera, l'equivalente ecologico di 77 alberi piantati.

Fra il 2010 ed il 2011 è prevista la sostituzione della copertura in amianto sulla sede di Empoli ed anche in questo caso si dovrebbe realizzare una centrale di 50 kW circa.

Molto importante è stato l'impegno economico ed organizzativo finalizzato alla sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia che, presentando giunti (ovvero il congiungimento di più spezzoni di tubazione) con il metodo a canapa/piombo, possono essere causa di un maggior grado di dispersione di gas naturale in atmosfera. La diminuzione delle emissioni si realizza inoltre attraverso l'adozione di attrezzature e accorgimenti tecnici innovativi, oltre che con un costante monitoraggio delle tubazioni.

Una particolare e impegnativa sfida riguarda la bonifica dell'amianto presente negli edifici che ospitano impianti tecnici di decompressione del gas e in alcuni degli immobili aziendali. Da quando l'obiettivo è stato programmato sono stati effettuati interventi di rimozione su molti edifici.

A questi si sono aggiunti nuovi siti provenienti dalla fusione societaria ed è stato effettuato preliminarmente il controllo per pianificare gli interventi. Permangono situazioni oggettivamente difficili da risolvere come, ad esempio, impianti che la Società ha solamente in gestione ma di cui non è proprietaria, o coperture che fanno parte di superfici confinanti con altri soggetti con i quali occorre trovare un accordo.

Per ciò che concerne gli interventi di bonifica e sostituzione effettuati nel 2009, sono stati investiti 92.288 euro, per la bonifica di una superficie complessiva di 642 metri quadri. Si veda il dettaglio nella tabella seguente:

Unità operativa	Comune	Interventi	MQ	SAL
UOEST	Vaglia	Bonificato	10,00	Eseguito 19/05/2009
UONORD	Montecarlo	Bonificato	65,00	Eseguito 03/07/2009
UONORD	Pietrasanta	Bonificato	60,00	Eseguito 18/12/2009
UOEST	San Giovanni Valdarno	Bonificato	90,00	Eseguito 27/03/2009
UOOVEST	Pisa	Bonificato	120,00	Eseguito 07/01/2010
UONORD	Vecchiano	Bonificato	50,00	Eseguito 12/10/2009
UOOVEST	Pisa	Bonificato	50,00	Eseguito 15/12/2009
UOEST	Pelago	Bonificato	15,00	Eseguito 09/09/2009
UOEST	San Piero a Sieve	Bonificato	30,00	Eseguito 24/11/2009
UOCENTRO	Firenze	Bonificato	15,00	Eseguito 30/07/2009
UOSUD	Castelfiorentino	Bonificato	72,00	Eseguito 19/11/2009
UOSUD	Certaldo	Bonificato	65,00	Eseguito 30/10/2009

Tabella 81- INTERVENTI DI BONIFICA ESEGUITI NEL 2009

Dalla tabella sopra sono esclusi i dati relativi alla sede di Toscana Energia di Piazza Mattei.

Altri progetti sono allo studio: nel 2009 la Società ha provveduto alla sostituzione di numerosi automezzi a gasolio con automezzi benzina/gas naturale e complessivamente nei due anni 2008-2009 ne ha sostituiti 48. L'obiettivo è di proseguire il rinnovo del parco automezzi anche per gli anni successivi.

Per quanto riguarda le emissioni acustiche si è provveduto nel periodo invernale 2008/2009 a monitorare i principali impianti di decompressione. Sono stati effettuati interventi di adeguamento e controlli con il tecnico competente.

Relativamente a iniziative dal tono minore, ma dense di significato, ad esempio l'utilizzo di gasolio senza zolfo come carburante dei mezzi operativi, dopo aver raggiunto il traguardo del 2009 sono stati riprogrammati ulteriori traguardi di miglioramento.

Di seguito si riporta una tabella con una sintesi dei principali obiettivi programmati, dei risultati ottenuti e dei traguardi previsti per il 2010.



Obiettivo	Azione	Unità di misura	Traguardo 2009	Risultato 2009	Traguardo 2010
Ridurre annualmente il valore assoluto delle dispersioni di gas naturale	Sostituzione ghisa grigia - giunti canapa/Pb	Metri tubazione sostituita	14.000	10.561*	21.371
Adeguamento degli impianti per limitare le emissioni acustiche	Emissioni sonore da impianti – adeguamento	Numero interventi da programma	26	23**	5
Adeguamento degli impianti di decompressione di primo salto al fine di ridurre le emissioni acustiche e i consumi degli impianti di preriscaldamento	Installazione sistemaRAF (regolazione automatica flussi) e sostituzione caldaia su IPRM individuati da programma	Numero interventi da programma	5 + 1	4	1 + 1***
Acquisizione file specifici dalla Regione Toscana per inserimento nei sistemi cartografici della zonizzazione acustica.	Dati ai fini acustici nella cartografia.	Percentuale attività svolta	-	-	100
Monitorare gli impianti per rilevare i rischi di eccessiva rumorosità	Emissioni sonore da impianti – monitoraggio ex DM 16/3/98	Numero impianti monitorati	50	45	25
Integrazione / sostituzione serbatoi di odorizzante al fine di ridurre del 50% il numero di rifornimenti (riduzione emissioni e rischio sversamenti)	Sostituzione e/o integrazione della dimensione dei serbatoi di odorizzante in 12 IPRM.	Numero interventi da programma	11	11	4
Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi	Rimozione amianto	Numero interventi	12	13****	11
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	11	11	23
Limitare i consumi energetici	Energia – installazione contatori divisionali (rilevazione letture) P.za Mattei – Firenze	Numero contatori divisionali installati	8	8	-
Limitare le emissioni nocive di gas combustibili	Introdurre l'utilizzo di gasolio senza zolfo come carburante degli automezzi aziendali a gasolio	Percentuale su totale consumi	70	75	80
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Vincoli ambientali nella progettazione (9 dipendenti)	Percentuale dipendenti coinvolti	100	100	-
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Nuovo corso di formazione "Principali riferimenti normativi di gestione ambientale" per il personale specialistico o responsabili	Percentuale dipendenti coinvolti	-	-	100

Tabella 82 - OBIETTIVI E TRAGUARDI DI TOSCANA ENERGIA PER L'AMBIENTE

- * L'obiettivo non è stato raggiunto e pertanto sono stati programmati interventi più ampi negli anni successivi in modo da raggiungere la totale sostituzione nel 2013.
- ** Nel corso dell'anno sono stati eseguiti gli interventi programmati e quelli che da monitoraggio con tecnico competente hanno rilevato un rischio di eccessiva rumorosità.
- *** Nel corso del 2010 non è prevista l'installazione di nuovi sistemi RAF che sono pertanto quelli slittati dall'anno precedente; si procederà anche a sostituire una centrale termica con caldaie ad inversione di fiamma (seconda parte dell'obiettivo: riduzione consumi impianti preriscaldamento) slittata dall'anno precedente.
- **** Nel 2009 è stato eseguito un ulteriore intervento precedentemente programmato nel 2011. Si tratta del tetto del magazzino di Firenze Piazza Mattei, che (come già detto) è stato bonificato e sostituito con un impianto fotovoltaico.

Per ciò che riguarda due progetti in fase pilota nel 2008, si ha che nel 2009:

- i) Il progetto per il miglioramento del processo di umidificazione del gas naturale distribuito a mezzo di reti di distribuzione urbane in tubazioni in ghisa è stato deciso per il momento di non trasformarlo in programma, anche se la sperimentazione ha avuto esito positivo.

Mentre per:

- ii) Il progetto per la sostituzione/integrazione di serbatoi di odorizzante presso gli impianti di prelievo riduzione e misura (iprm), pure sperimentato in modo pilota nel 2008, si è deciso di trasformarlo in programma. Si veda al proposito la tabella degli obiettivi per il 2009. È prevista la conclusione dell'attività entro l'inizio della stagione invernale 2009-2010 e si stima che in media la frequenza dei rifornimenti per ogni impianto si riduca almeno del 50%.



4.4 LE SPESE AMBIENTALI

Nel 2009 Toscana Energia ha effettuato spese ambientali pari complessivamente a 1.428,6 mila euro, divisi come segue.

Spese per investimenti

Tenendo conto del Programma di Gestione Ambientale, gli investimenti sono stati pari a 935,8 mila euro, articolati come segue:

- Insonorizzazione: trattasi di interventi eseguiti sugli impianti di regolazione del gas per mitigare le emissioni acustiche, per un importo pari a 116 mila euro, in linea con il 2008.
- Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale: si tratta ancora di interventi sugli impianti di regolazione del gas, in particolare, nel 2009, sono stati effettuati interventi per ridurre il rischio di versamenti di odorizzante nelle operazioni di travaso, per adeguare le centrali termiche, per installare regolazioni automatiche dei flussi del gas (RAF) finalizzate, tra l'altro, a diminuire il rischio di emissioni acustiche e interventi per lo smaltimento dei serbatoi di stoccaggio gas obsoleti. Per questi interventi, valutati a rilevanza ambientale, anche se gli investimenti finalizzati non sono solo a questo aspetto, è stato considerato il 50% della spesa che, pertanto, ammonta a 285,3 mila euro, in aumento rispetto al 2008, fatto che sottolinea l'impegno dell'azienda nel miglioramento dei propri impianti anche dal punto di vista ambientale oltre che tecnico.
- Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili: il nuovo impianto fotovoltaico di piazza Mattei, a Firenze, rappresenta l'investimento più rilevante del 2009 in campo ambientale; tale intervento ha centrato due obiettivi: la rimozione dell'amianto e il risparmio energetico. La realizzazione dell'impianto è costata 446,5 mila euro.
- Recuperi ambientali, il dato del 2009 (79,9 mila euro), in forte aumento rispetto al 2008, mostra lo sforzo fatto dalla Società in termini di investimenti nella bonifica dell'amianto presente negli edifici.

Spese di gestione

Le spese di gestione sono state pari a 492,9 mila euro, come segue:

- Smaltimento rifiuti, nell'ambito delle spese di gestione, la spesa più consistente è stata generata dall'attività di gestione e smaltimento dei rifiuti, per un importo pari a 443,6 mila euro. Va dato atto che, oltre il 50% della spesa, è rappresentata dalla tassa o tariffa sui rifiuti (circa 235 mila euro). Tale dato comprende tutte le sedi aziendali.
- Altre spese di gestione a carattere ambientale sono rappresentate, per la maggior parte, dai costi della struttura organizzativa (costo del personale) dedicata alla gestione delle problematiche ambientali, osserviamo un trend in diminuzione tra il 2008 e il 2009 dovuto alla riorganizzazione della funzione.

Presentiamo di seguito una tabella riepilogativa delle spese sostenute nel triennio 2007-2009 e il grafico relativo alla composizione delle spese ambientali per l'anno 2009.

Spese per investimenti (valori in €/1.000)

Anno	Insonorizzazione	Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale	Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili	Recuperi ambientali	Riduzioni emissioni atmosferiche	Totale
2007	32,8	9,1	0,0	23,0	0,0	64,9
2008	123,6	120,8	0,0	3,8	13,1	261,2
2009	116,0	285,3	446,5	79,9	8,1	935,8

Spese di gestione (valori in €/1.000)

Anno	Smaltimento rifiuti	Formazione ambientale	Studi e ricerche	Altre spese di gestione	Totale
2007	268,0	1,8	0,0	120,1	389,9
2008	429,9	7,1	0,0	116,2	553,1
2009	443,6	4,5	0,0	44,8	492,9
Totale 2009					1.428,6

Tabella 83 - SPESE SOSTENUTE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE

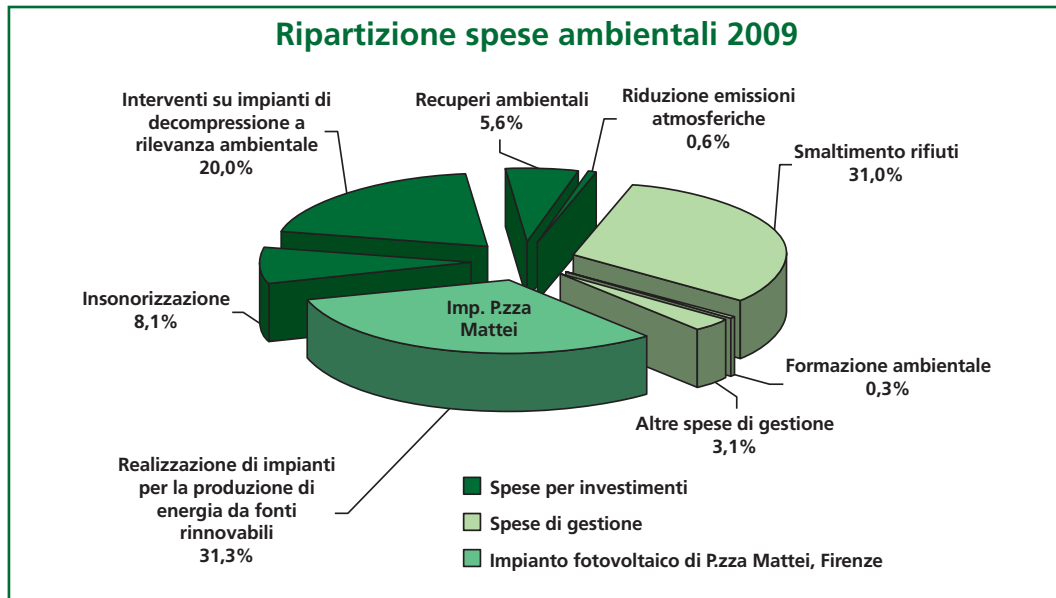


Grafico 20 - RIPARTIZIONE DELLE SPESE AMBIENTALI NEL 2009



5. TOSCANA ENERGIA GREEN

5.1 IDENTITÀ

In uno scenario di mercato in continua evoluzione Toscana Energia ha perseguito una strategia concordata tra i soci, orientata al rafforzamento del core business da un lato e dall'altro allo sviluppo di altre nicchie di mercato, in particolare quella delle energie rinnovabili.

Per affermarsi adeguatamente in tale settore Toscana Energia ha da tempo avviato una serie di attività tese a ridefinire la governance, sia nella direzione di una maggior definizione del perimetro di attività del gruppo sul core business, sia nell'apertura di nuovi ambiti, anche societari, in cui sviluppare nuove linee di business.

In tal senso Toscana Energia ha creato i presupposti per l'avvio, nel 2009, di una nuova compagine societaria integralmente partecipata: Toscana Energia Green.

5.1.1 STORIA DELLA SOCIETÀ: LE TAPPE PRINCIPALI

Toscana Energia Green nasce da Toscana Servizi, costituitasi nel 1991 con la denominazione Toscana Calore, controllata da AGES S.p.A e partecipata da imprenditori locali dell'area pisana, che si è poi trasformata da S.p.A. in Società Consortile per Azioni, aggregando nuove realtà imprenditoriali dell'area pisana, pistoiese ed empolesse.

Nel gennaio del 2009 è avvenuta una sua nuova trasformazione in Società per azioni ed il passaggio sotto il pieno controllo di Toscana Energia.

Di seguito si riportano i principali fatti accaduti nel 2009:

- il 28/1 Toscana Energia ha acquisito il 100% del capitale della Società, liquidando le quote ai soci privati con i quali si è chiusa una significativa collaborazione protrattasi dalla data di costituzione;
- il 12/2 l'Assemblea dei Soci ha approvato la trasformazione della Società da Società consortile per azioni in Società per azioni;
- il 29/4 l'Assemblea dei Soci ha modificato la denominazione sociale, passata da Toscana Servizi a Toscana Energia Green, adottando un nuovo testo di Statuto;
- il 18/6 è stato sottoscritto l'accordo con le Organizzazioni Sindacali per il trasferimento da Toscana Energia Clienti a Toscana Energia Green del ramo di azienda "Gestione energia clienti pubblici";



- il 30 giugno è stato sottoscritto il contratto con Toscana Energia Clienti per la cessione a Toscana Energia Green del ramo d'azienda denominato "Gestione energia clienti pubblici", con efficacia primo luglio;
- il 16 dicembre l'Assemblea dei Soci ha disposto in merito alla variazione della sede legale della Società, trasferendola a Pistoia, via Ciliegiole n. 43.

La Società è soggetta alla direzione e coordinamento della Società controllante Toscana Energia che ad oggi detiene il 100% del capitale sociale.

Toscana Energia Green non detiene, anche per il tramite di Società fiduciaria o di interposta persona, partecipazioni nella Società controllante, né ha acquisito o venduto tali partecipazioni nel corso dell'esercizio.

5.1.2. PROFILO DELLA SOCIETÀ: PRINCIPALI POLITICHE ED ATTIVITÀ

Toscana Energia Green opera sul mercato toscano ed è impegnata sulla filiera dei servizi e della produzione di energia derivante da fonti alternative.

Si occupa principalmente della promozione, realizzazione e/o gestione di impianti fotovoltaici, pubblica illuminazione, cogenerazione, teleriscaldamento, del servizio energia e altre attività a queste connesse, finalizzate all'efficienza energetica degli impianti e al risparmio energetico, tramite l'offerta di servizi energetici che prevedono la riqualificazione tecnologica degli impianti mediante l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale.

Oggi svolge la propria attività nelle province di Firenze, Livorno, Lucca, Pisa e Pistoia.

I campi di attività nei quali opera Toscana Energia Green comprendono:

- Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di:
 - Impianti di climatizzazione;
 - Impianti idrico-sanitari;
 - Impianti elettrici;
 - Impianti di illuminazione pubblica;
 - Impianti fotovoltaici.

Gli elementi più significativi che hanno caratterizzato il 2009 sono stati finalizzati al conseguimento dell'obiettivo di "diversificare le attività ricomprendendo anche quelle inerenti le energie alternative e il risparmio energetico", recependo così non solo i mutamenti del mercato e in particolare il crescente interesse per le fonti rinnovabili, ma soprattutto l'importanza strategica che questo settore ha per le comunità locali, come più volte evidenziato dai Comuni soci, per le indubbie ricadute sul territorio sia in termini di benefici ambientali che di benefici per il sistema delle imprese, più in generale, per la comunità.

5.1.3. PRINCIPALI QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Nel corso del 2009 Toscana Energia Green ha continuato il suo percorso di qualificazione imprenditoriale al fine di potenziare la propria capacità di competere sul mercato. Nella prospettiva di crescita e qualificazione sono state mantenute le certificazioni in essere, ed è stato perseguito l'obiettivo di estenderle anche alla sede di Pistoia. Il processo di implementazione dei sistemi di gestione permetterà di perseguire l'ottimizzazione dei processi aziendali in ottica di miglioramento continuo, operando con il pieno coinvolgimento delle risorse umane e delle parti interessate.

Qualità

La certificazione ISO 9001 è stata aggiornata alla nuova edizione della norma ISO 9001:2008.

Responsabilità sociale

La certificazione SA 8000 è stata aggiornata alla nuova edizione della norma SA 8000:2008 ed estesa anche alla sede di Pistoia. Il campo d'applicazione è stato ridefinito come segue: "Erogazione del servizio energia. Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica." Nel corso del 2009 sono stati realizzati 2 audit SA 8000 interni ed uno esterno, "di terza parte", da parte dell'organismo di certificazione, per la sorveglianza sul sistema di gestione per la responsabilità sociale. Durante gli stessi sono emerse alcune osservazioni che sono state opportunamente gestite.

Attestazioni

Sono state mantenute le attestazioni SOA per le più importanti categorie e per importi rilevanti (OG1: opere edili – OG6: gasdotti acquedotti – OG10: impianti pubblica illuminazione - OG11: impianti tecnologici - OS3: impianti idrico sanitari e del gas - OS28: impianti termici e di condizionamento). Tutto questo, finalizzato a dare sempre più forza alla capacità di Toscana Energia Green di partecipare autonomamente a gare pubbliche, nei settori di propria competenza e di implementare nuove attività nel settore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico.

Abilitazioni

La Società ha mantenuto l'abilitazione come ESCO (Energy Service Company) per l'acquisizione di titoli di efficienza energetica riconosciuti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Gestione Ambientale

È stata portata avanti l'attività per l'implementazione del sistema ambientale e l'acquisizione della relativa certificazione ISO 14001:2004, per la quale è stata completata l'analisi ambientale iniziale con l'obiettivo di acquisire la certificazione entro l'anno 2010.

5.1.4. POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

L'impegno aziendale si è basato sul rispetto dei requisiti espressi dalla Norma SA 8000 riassunti di seguito:

Punto della norma SA 8000	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 di prevenzione e protezione (incluse quelle previste dalle leggi), e 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. 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.

Tabella 84

Per un utilizzo efficace di questi strumenti è necessario che la Direzione ed i Responsabili di funzione si assicurino 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.

Le modalità di attuazione si sviluppano attraverso:

- consapevolezza e considerazione del proprio personale quale risorsa preziosa e strategica, per il quale salvaguardare i diritti e garantire la crescita professionale e personale;
- assicurare che i propri fornitori, nello svolgimento del loro servizio, adottino e mantengano comportamenti etici;
- recepimento ed applicazione dei requisiti della norma SA8000, delle leggi nazionali, delle altre leggi e prescrizioni applicabili (es. convenzioni ILO) e degli strumenti internazionali incluso le loro interpretazioni;
- monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;
- sistematica e adeguata comunicazione a tutte le parti interessate dei risultati del proprio Sistema per la Responsabilità Sociale.

5.1.5. IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

La Corporate Governance

Toscana Energia Green è una Società autonoma, con una struttura organizzativa operativa autonoma supportata dagli staff di Toscana Energia, che svolgono direttamente le funzioni relative anche per la Toscana Energia Green.

La certificazione SA8000 ha costituito un passaggio importante verso la responsabilità sociale. Fra gli obiettivi del prossimo biennio vi è quello di ampliare e consolidare il sistema dei controlli interni aziendali ai fini della prevenzione e gestione dei rischi.

L'assetto organizzativo

A seguito dell'acquisizione del ramo d'azienda da Toscana Energia Clienti il settore energia-calore ha subito sostanziali modifiche rispetto agli anni precedenti; l'ingresso di nuove risorse e l'affiancamento a queste del nucleo preesistente ha portato a ridefinire un nuovo modello organizzativo strutturato su due sedi operative, Pisa e Pistoia.

Nel corso dell'anno si sono verificate e mantenute le modalità operative del settore amministrativo e di quello gestionale, messi in atto nel corso del 2007 e confermati nel 2008; per quanto attiene il modello organizzativo è stato oggetto di revisione ed è tuttora oggetto di accurata ridefinizione allo scopo di meglio rispondere alle mutate esigenze della Società.

L'azienda si è dotata di una struttura commerciale, nell'ambito della Direzione Generale, per la copertura dei territori di Firenze, Pisa e Pistoia.

Oggi la struttura è organizzata sulle due sedi di Pisa e Pistoia; con il nuovo assetto societario è stata ridefinita nel modo seguente:

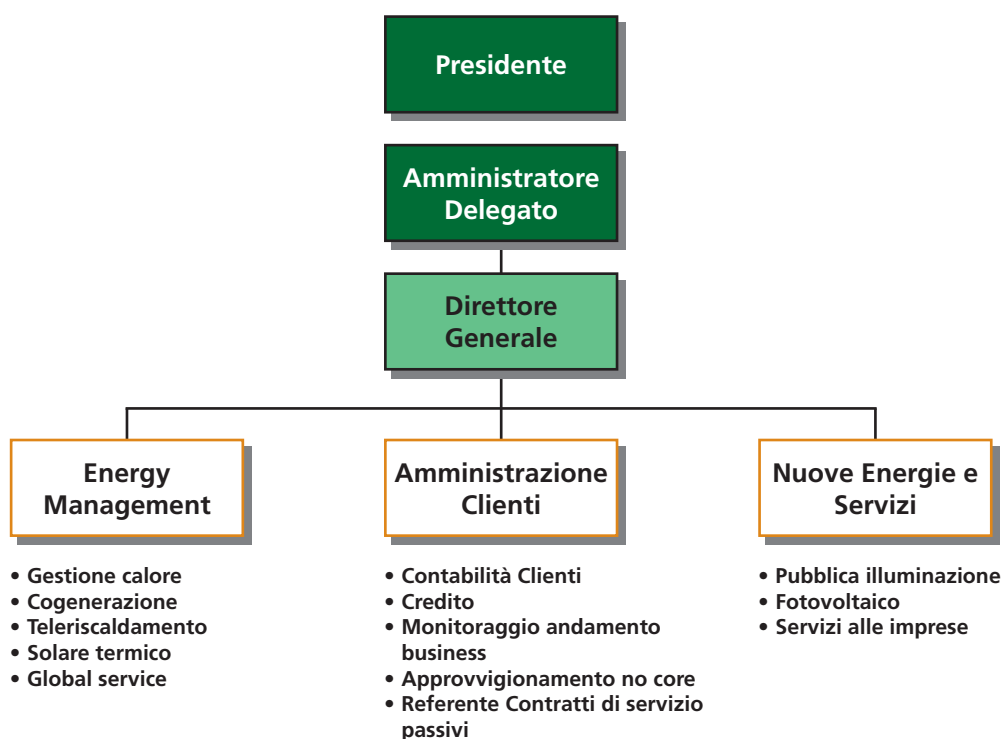


Grafico 21 - STRUTTURA E AMBITI DI ATTIVITA' DI TOSCANA ENERGIA GREEN

5.2 RELAZIONE ECONOMICA

5.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

Andamento del 2009

L'anno 2009, per Toscana Energia Green, è stato caratterizzato dall'attuazione del "Progetto Strategico nel Settore dell'Energia" individuato nell'atto integrativo all'accordo quadro del 24 gennaio 2006, che prevede, tra le altre cose, la diversificazione delle attività includendo quelle inerenti le energie alternative e il risparmio energetico.

I fatti salienti che hanno avuto impatto diretto sull'attività produttiva sono elencati di seguito:

1. Risoluzione del contratto di servizio con Toscana Energia, con la conseguente cessazione delle attività di realizzazione e manutenzione impianti sulle reti gas.
2. Acquisizione da Toscana Energia Clienti del ramo d'azienda denominato "Gestione energia clienti pubblici": l'operazione ha riguardato la cessione di 21 contratti quasi tutti con enti pubblici e comuni dell'area pisana, pistoiese, fiorentina e lucchese, e il trasferimento di 10 risorse impegnate nella gestione del servizio.
3. Acquisizione di nuove commesse nei settori della pubblica illuminazione, gestione integrata degli impianti tecnologici (global service), conduzione e manutenzione impianti termici, con o senza fornitura di energia e riqualificazioni impiantistiche, progettazione, realizzazione e gestione di 7 impianti fotovoltaici tra cui l'impianto da 60 kWp per la sede di Toscana Energia in piazza Mattei a Firenze.
4. Avvio della progettazione di una centrale fotovoltaica da 3,7 MWp, che sarà realizzata nel comune di Pisa nell'anno 2010.
5. Acquisizione da Toscana Energia delle attività relative alla Delibera AEEG n. 40/2004, attività di call center per la sostituzione dei misuratori per il gas, attività di esitazione ordini relative agli interventi su misuratori del gas.

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i dati più significativi della gestione 2009.

Dati economici, patrimoniali e finanziari 2009

Caratteristica	11.121
Margine Operativo Lordo	592
Utile Operativo	226
Utile netto	124
<hr/>	
Investimenti tecnici	1.745
Patrimonio Netto	1.008
Indebitamento Finanziario Netto	8.298
Capitale Investito Netto	9.306

Tabella 85 - DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2009
Valori espressi in migliaia di €

L'evoluzione societaria che ha caratterizzato l'attività nell'anno 2009 ha contribuito a rafforzare il ruolo di Toscana Energia Green sul territorio grazie alla gestione dei servizi energia per i comuni Soci, altri Enti Pubblici e clienti privati ed ha consentito di sviluppare le attività nel settore delle energie rinnovabili.

Per quanto concerne i risultati conseguiti nell'anno 2009, il bilancio presenta un utile di esercizio pari a 124 mila euro, in crescita rispetto al 2008.

Il valore della produzione nel 2009 è stato di 11.489 mila euro con ricavi della gestione caratteristica di 11.121 mila euro.

Nel corso del 2009 la Società ha effettuato investimenti tecnici significativi, per più di 1,7 milioni di euro rappresentati, per l'85%, dal contratto di acquisto di ramo d'azienda da Toscana Energia Clienti.

Investimenti per settore di attività*

Servizio calore/energia	1.495
Servizi Comuni	250
Altri investimenti	0
Totale investimenti	1.745

Tabella 86 - INVESTIMENTI TECNICI PER SETTORE DI ATTIVITÀ - *Valori espressi in migliaia di €

5.3 RELAZIONE SOCIALE

5.3.1 LE PERSONE

Politiche verso il personale

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

Nel 2010 è previsto un impegno per la caratterizzazione degli skill per lo svolgimento delle nuove attività e la pianificazione degli interventi formativi necessari. 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.

Organico di Toscana Energia Green

Con la cessazione dell'attività sulle reti gas e la variazione gestionale nel servizio di pubblica illuminazione, a fine gennaio sono state distaccate a comando, in Toscana Energia, 6 unità oltre i 6 distacchi già in essere.

Nel corso dell'anno sono state distaccate a comando da Toscana Energia tre risorse, due delle quali sono rientrate a fine anno, mentre la terza, dedita all'attività commerciale, il distacco sta proseguendo.

Al 31 dicembre 2009 il personale dipendente di Toscana Energia Green è di 43 unità. La composizione dei dipendenti a ruolo di Toscana Energia Green per tipologia di inquadramento alla data del 31/12 risulta pertanto essere quella riportata nella seguente tabella:

Personale al ruolo al 31/12/2009	
Dirigenti	0
Impiegati	28
Operai	15
Totale	43

Tabella 87 - IL PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA GREEN

Al 31/12/2009 risultano distaccate presso altra Società del Gruppo Toscana Energia 12 risorse - di cui 4 donne e 8 uomini - pari al 27,9% del personale a ruolo. Per quanto concerne le politiche di genere, sempre considerando i dati del personale a ruolo al 31 dicembre, si ha la seguente situazione:

Personale a ruolo	2009
Donne	13
Uomini	30
Totale	43

Tabella 88 - PERSONALE A RUOLO PER GENERE

Dal Bilancio sociale SA8000 si evidenzia che tutto il personale ha raggiunto la maggiore età. Non esistono in azienda bambini né giovani lavoratori, intesi come da definizione della norma SA8000.

Inoltre Toscana Energia Green non attua alcuna discriminazione nei confronti del personale nelle assunzioni, retribuzioni, nell'accesso all'informazione ed alla formazione, negli sviluppi di carriera e nell'applicazione del CCNL.

Toscana Energia Green non influenza in alcun modo l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche legate alla razza, origine, religione, disabilità, sesso, famiglia, politica, sindacato o di qualsivoglia condizione che può dare origine a discriminazione.

Toscana Energia Green garantisce la possibilità di presentare da parte del personale e delle parti interessate segnalazioni e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti la norma SA 8000, con le modalità specificate in apposita procedura di sistema.

Sicurezza e salute

Nel mese di settembre 2009 è stato aggiornato il Documento di valutazione dei Rischi, redatto ai sensi dell'Art. 28 del D.Lgs 81/08, adeguandolo alla nuova realtà aziendale. Nel corso del 2009 è occorso un infortunio riconducibile all'attività lavorativa e 2 infortuni in itinere.

Per la Formazione, i dati indicati riguardano la sola formazione alla sicurezza e alla gestione delle emergenze.

Indicatori	Unità di misura	2009
Formazione sicurezza	ore	54
Formazione-simulazione emergenze	ore	36
Infortuni	N.	1
Infortuni in itinere	N.	2
Assenze per infortuni	N. giorni	83

Tabella 89 - SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda il Documento Programmatico sulla Sicurezza di cui al punto 26 - allegato B del Decreto Legislativo n. 196 del 30/6/2003, nel 2009 è stato aggiornato secondo le scadenze previste.

5.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2009

Toscana Energia Green mira a soddisfare i bisogni energetici nei confronti dei comuni Soci, di Enti Pubblici e di clienti privati. Il portafoglio delle attività nel 2009 è stato caratterizzato principalmente da:

- 1. Servizio Energia:**
 - 21 contratti, quasi tutti con enti pubblici e Comuni dell'area pisana, pistoiese, fiorentina e lucchese, acquisiti da Toscana Energia Clienti insieme al trasferimento di 10 risorse impegnate nella gestione del servizio;
 - conduzione e manutenzione di impianti termici a servizio degli edifici dell'Amministrazione Provinciale di Pisa (1 anno);
 - contratto di servizio energia per struttura alberghiera;
 - contratto di servizio energia per struttura civile – Parrocchia Piteccio (PT);
 - realizzazione di un intervento straordinario per la riqualificazione impiantistica di edificio scolastico e palestra del Comune di Calci.
- 2. Affidamento da Toscana Energia** della gestione dell'impianto di teleriscaldamento di Legoli.
- 3. Affidamento da Toscana Energia** delle:
 - Attività relativa alla Delibera AEEG n. 40/2004;
 - Attività di call center inerente la sostituzione dei misuratori per il gas;
 - Attività di esitazione ordini relative agli interventi su misuratori del gas.
- 4. Pubblica illuminazione:** Acquisizione per gara della gestione del servizio Pubblica Illuminazione del Comune di Calci (PI) (durata contratto: 3 anni).

5.4 I PROGETTI INNOVATIVI E LE INIZIATIVE PER L'AMBIENTE

È proseguita l'attività per l'implementazione del sistema di gestione ambientale e l'acquisizione della relativa certificazione ISO 14001:2004, per la quale è stata completata l'analisi ambientale iniziale con l'obiettivo di acquisirla entro la fine dell'anno 2010.

5.4.1. PRINCIPALI PROGETTI ED INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

Il 2009 è stato caratterizzato principalmente dall'avvio di attività di progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti da fonti rinnovabili. In particolare:

a - Energie rinnovabili - Fotovoltaico

Nel 2009 ha assunto particolare rilievo la realizzazione di un impianto fotovoltaico per la sede di Toscana Energia in Piazza Mattei a Firenze da 60 kWp. L'impianto, inaugurato nel 2010, rappresenta un impegno importante di Toscana Energia stessa nei confronti della sostenibilità ambientale.

A questo importante progetto realizzato da Toscana Energia con l'apporto sostanziale di Toscana Energia Green si aggiungono, per quest'ultima, le seguenti attività realizzate nel 2009:

- acquisizione di una commessa per un intervento di progettazione, realizzazione e gestione di 3 impianti fotovoltaici su edifici del Comune di Calci (PI) – 41kWp;
- acquisizione di commesse per interventi di progettazione, realizzazione e gestione di 3 impianti fotovoltaici a servizio di civili abitazioni nel comune di Pistoia – 11 kWp;
- iniziativa finalizzata alla realizzazione, nel territorio del Comune di Pisa, del 1° parco fotovoltaico della Toscana su una superficie di 6,5 ettari da 3,7 MWp per un investimento pari a circa 12 milioni di euro. Per la realizzazione della centrale fotovoltaica, di proprietà Toscana Energia Green, la Società ha curato direttamente:
 - la progettazione preliminare e definitiva;
 - la predisposizione del bando di gara e disciplinare;
 - l'espletamento della procedura di gara;
 - l'avvio dell'iter autorizzativo (Valutazione dell'Impatto Ambientale, Enel, Autorizzazione unica, etc.).

b - Energie rinnovabili - Solare termico

Per il 2009 è di rilievo il completamento della progettazione e realizzazione di 5 impianti solari termici a servizio della mensa Universitaria e di residence studenteschi dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Pisa.

5.5 PROSPETTIVE ED OBIETTIVI PER IL FUTURO

A seguito dell'acquisizione del ramo d'azienda del servizio energia, la Società è in grado di proporsi sul mercato come azienda leader nella gestione di un pacchetto unico che va dalla progettazione, alla realizzazione, alla riqualificazione ed alla gestione di impianti per il servizio energia provenienti da energie tradizionali e da energie alternative, come impianti ad energia solare e fotovoltaici.

La realizzazione della centrale fotovoltaica di Pisa, da 3,7 MWp, la cui attivazione è prevista entro fine del 2010, costituirà un ulteriore punto di partenza per tutte le attività connesse alle energie rinnovabili.



Toscana Energia Green - Centrale fotovoltaica di Pisa (area Navicelli)

In considerazione dell'approssimarsi di alcune scadenze contrattuali la Società si sta dotando di tutti gli strumenti normativi necessari al fine di potersi proporre agli enti pubblici ed ai privati con un'offerta di servizi che possa comprendere l'intero pacchetto energia, il servizio di pubblica illuminazione ed eventuali altri servizi di global service.



GLOSSARIO

Accountability

E' il rendere conto delle proprie responsabilità. L'accountability è la responsabilità di spiegare, giustificare a chi ne ha diritto cosa si sta facendo per rispettare gli impegni presi con i portatori di interesse sia sul piano economico-reddituale (per esempio verso gli investitori attuali o potenziali) sia su altri punti di vista.

Allocazione

E' il processo attraverso il quale il gas, misurato in prelievo dalla rete di trasporto o in immissione alla rete di distribuzione, è contabilmente attribuito ai vari utenti.

ATEX

Nome convenzionale della direttiva 94/9/CE dell'Unione Europea per la regolamentazione di apparecchiature destinate all'impiego in zone a rischio di esplosione. Il nome deriva dalle parole ATmosphere ed EXplosion.

Biossido di carbonio o anidride carbonica (CO₂)

Componente naturale dell'atmosfera è un gas pesante, incolore, inodore, non tossico e non infiammabile. E' più pesante dell'aria e si forma in tutti i processi di combustione, respirazione, decomposizione di materiale organico, per ossidazione totale del carbonio. La CO₂ è trasparente alla luce solare, ma assorbe le radiazioni infrarosse emesse dalla superficie terrestre, determinando il cosiddetto effetto serra.

Cabina (o impianto) di decompressione

Impianto che consente di collegare gasdotti a pressioni differenti operando un abbassamento di pressione del gas tramite un processo di laminazione. In genere sono situati in prossimità delle utenze.

Carburante

Termine utilizzato per indicare tutte le sostanze combustibili (liquide o gassose) che miscelate con un comburente, come ad esempio l'ossigeno, formano una miscela esplosiva (ad esempio la benzina).

Cliente finale

La persona fisica o giuridica che acquista ed utilizza gas per proprio consumo.

Codice di rete

Codice contenente regole e modalità per la gestione e il funzionamento della rete di distribuzione.

Combustibile

Un materiale o una sostanza che dà una reazione di combustione. Sulla base dello stato in cui si presentano a temperatura e pressione normale, i combustibili si distinguono in solidi, liquidi o gassosi. Vengono utilizzati per generare riscaldamento, luce, vapore o energia.

Distributore gas

La persona fisica o giuridica che fornisce il servizio di distribuzione del gas attraverso reti di gasdotti locali, alimentate dalle reti di trasporto, per la consegna ai clienti finali connessi alla propria rete.

Ecologia

Scienza che studia i rapporti intercorrenti tra organismi o gruppi di organismi ed il loro ambiente e, quindi, le possibilità reciproche di esistenza.

Effetto serra

Aumento della temperatura terrestre dovuto ai gas serra presenti nell'atmosfera. Si tratta di un fenomeno naturale: la radiazione solare penetra nell'atmosfera e riscalda la superficie terrestre, la radiazione terrestre di ritorno è assorbita dai gas serra e ciò provoca l'aumento della temperatura atmosferica. L'aumento della concentrazione dei gas serra, a seguito dell'aumento delle attività industriali, di trasporto e di consumo di natura antropogenica (in particolare di quelle che comportano il rilascio di carbonio) accresce però l'effetto serra naturale, contribuendo all'aumento della temperatura della terra e a cambiamenti climatici.

Emergenza

Un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

- fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;
- fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali;
- dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas a uno o più clienti finali;
- disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre emergenza qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

Emissione

Scarico di qualsiasi sostanza solida, liquida o gassosa introdotta nell'ecosistema, che può produrre direttamente o indirettamente un impatto sull'ambiente.

Emissione in ambiente (per aziende di distribuzione gas)

Scarico diretto o indiretto, da fonti puntiformi o diffuse, di sostanze, vibrazioni, calore o rumore nell'aria, nell'acqua ovvero nel suolo, derivanti dall'attività di distribuzione gas.

In particolare si definiscono:

- emissioni solide con il termine rifiuti;
- emissioni liquide con il termine scarico liquido;
- emissioni gassose con i termini fumi e dispersioni;
- emissioni sonore con il termine rumore.

Energia rinnovabile

Energia ottenuta da sorgenti virtualmente inesauribili. Sono sorgenti rinnovabili di energia il legno e le biomasse in genere, l'energia idroelettrica e delle maree, la geotermia, il vento, l'energia solare (fotovoltaica e termica).

Esercente

E' il soggetto che eroga il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione compresa la misura.

Gas naturale

Fonte primaria di energia, prevalentemente di origine fossile. Il gas naturale è una miscela combustibile di sostanze gassose (costituita da idrocarburi e non) che viene estratta da un giacimento. I gas appartenenti alla famiglia degli idrocarburi sono gas naturale (CH_4), etano (C_2H_6), propano (C_3H_8) e butano (C_4H_{10}) mentre quelli non idrocarburi sono principalmente il biossido di carbonio (CO_2), l'azoto (N_2) e l'idrogeno solforato (H_2S).

Il gas naturale si accumula in giacimenti, cioè in volumi circoscritti del sottosuolo, dove le rocce porose e le sovrastanti rocce impermeabili assumono una speciale conformazione detta trappola che impedisce al gas di sfuggire verso la superficie.

Gasdotto

Conduttura adibita al trasporto di gas ad alta pressione e lunga distanza.

GasOnLine e Application to Application

Canali di accesso internet per la richiesta di servizi a Toscana Energia

Gruppo di riduzione

E' un impianto costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;

Gruppo di riduzione finale

E' un gruppo di riduzione avente la funzione di diminuire la pressione del gas fino al valore necessario per alimentare i clienti attraverso la rete di distribuzione.

Gruppo di riduzione intermedio

E' un gruppo di riduzione avente la funzione di diminuire la pressione del gas fino al valore necessario per alimentare una rete di trasporto che alimenta essa stessa uno o più reti di distribuzione.

Impianto di distribuzione

E' una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di consegna e/o di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna o di interconnessione e dai gruppi di misura.

Impianto di derivazione di utenza o allacciamento

E' il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al Cliente finale; l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l'eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa.

Incidente

Evento che viene improvvisamente ad interrompere il corso regolare di un'azione lavorativa e che ha la potenzialità di causare un infortunio. L'incidente non dà origine a lesioni o danni a persone, ma può causare danni a cose, materiali, attrezzature o impianti.

Incidente da gas

Un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto, dal punto di alimentazione della rete compreso all'apparecchio di utilizzazione del Cliente finale compreso e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1000 Euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:

- una dispersione di gas (volontaria e non);
- una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
- una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;
- una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

Si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno di 24 ore.

Infortunio

Evento dannoso che si verifica durante il lavoro per una causa che pregiudica temporaneamente o permanentemente la capacità fisica e lavorativa della persona che ne rimane vittima.

Inquinamento atmosferico

Alterazione dei parametri fisici, chimici e biologici propri di un ambiente, in stato di equilibrio, provocata dalle attività umane. L'inquinamento può riguardare il suolo, le acque e l'aria.

Lodestar

Sistema informatico che permette la gestione, attraverso specifici applicativi, di tutte le attività di "Codice di rete", del ciclo completo di contabilizzazione e fatturazione gas naturale e fatturazione lavori su PdR e su "rete". Costituisce la banca dati primaria del servizio di distribuzione inteso come processo completo di tutte le attività commerciali.

Metro cubo standard (Smc, Sm³, m³_{std})

Unità di misura dei gas, corrispondente alla quantità di gas presente in un metro cubo in condizioni "standard", ossia alla pressione atmosferica e alla temperatura di 15°C.

Metro cubo normale (Nmc, Nm³, m³_N)

Unità di misura dei gas, corrispondente alla quantità di gas presente in un metro cubo in condizioni "normali", ossia alla pressione atmosferica e alla temperatura di 0°C. Si usa anche per la misura del gas di petrolio liquefatto (GPL). La relazione esistente tra il normal metro cubo e il metro cubo standard è:
1 Nmc = 1,056 Smc.

Odorizzante

Prodotto che serve per odorizzare un gas inodore o per aumentare l'intensità di odore di un gas già odoroso.

Ordine di Lavoro (OdL)

Definizione impiegata in generale per indicare un Ordine di Servizio (OdS) o un Ordine di Manutenzione (OdM).

Ordine di Manutenzione (OdM)

Strumento per la gestione di un intervento di conduzione/manutenzione, con il quale si dispone l'effettuazione dello stesso. Contiene le operazioni, i materiali, le prestazioni esterne, le risorse e le attrezzature, i dati relativi ai costi.

Ordine di Servizio (OdS)

Strumento per la gestione dei lavori di investimento e attività presso la Clientela, con il quale si dispone l'effettuazione degli stessi. Contiene le operazioni, i materiali, le prestazioni esterne, le risorse e le attrezzature, i dati relativi ai costi.

Ossidi di azoto (NO_x)

Composti con formula NxOy, comprendenti tutta la serie delle specie azotate (N₂O, NO, NO₂, N₂O₃, ecc.) che possono formarsi durante la combustione di composti contenenti azoto. Il monossido di azoto (NO) si forma per reazione secondaria nelle combustioni ad alta temperatura: esso si trasforma successivamente in biossido di azoto (NO₂), l'ossido più aggressivo, per ossidazione fotochimica e in N₂O₅ che, assorbito dall'umidità atmosferica, diventa acido nitrico. Gli ossidi di azoto sono, dopo quelli di zolfo, i più diffusi e aggressivi inquinanti atmosferici e con questa danno luogo alle cosiddette piogge acide.

Ossidi di zolfo (SO_x)

Insieme dei composti che possono formarsi durante la combustione di composti contenenti zolfo; comprendono il biossido di zolfo (SO₂, anidride solforosa), e il triossido di zolfo (SO₃, anidride solforica). Gli ossidi di zolfo sono tipici inquinanti delle aree urbane e industriali, ove l'elevata intensità degli insediamenti ne favorisce l'accumulo, soprattutto in condizioni meteorologiche sfavorevoli. Danno luogo alle cosiddette "piogge acide".

Ossido di carbonio (monossido di carbonio, CO)

Gas incolore e inodore, di formula CO, velenoso, prodotto dalla combustione incompleta del carbonio. E' tossico anche a livelli non elevati di concentrazione, perché si combina facilmente con l'emoglobina del sangue, rendendola incapace di trasportare ossigeno. Una concentrazione in aria dell'1% può provocare la morte in 10 minuti.

Particolato (PTS, Polveri totali sospese)

Il particolato, detto anche pulviscolo atmosferico, o polveri sottili, o polveri totali sospese (PTS), è costituito da sostanze sospese in aria di origine naturale (eruzioni vulcaniche, erosione dei suoli, pollini e spore, ecc.) o derivanti da processi di combustione. Con il termine PM10 si indica la frazione di particolato con diametro aerodinamico inferiore a dieci µm, la più dannosa per l'uomo in quanto non viene trattenuta dalle vie aeree superiori e può pertanto penetrare fino agli alveoli polmonari.

Pericolo

Proprietà o qualità intrinseca di una determinata entità avente il potenziale di causare danni.

Punto di consegna

E' il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove l'Utente rende direttamente o indirettamente disponibile all'impresa di distribuzione il gas naturale direttamente o indirettamente fornito da utenti del servizio di trasporto.

Punto di riconsegna dell'impianto di distribuzione (PdR)

E' il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del Cliente finale, dove l'impresa di distribuzione riconsegna il gas naturale all'Utente (Cliente finale); ad ogni punto di riconsegna attivo è associato un solo Utente della rete.

Rete

E' il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza.

Richiesta di consegna

Documento, emesso a fronte di un contratto quadro, che viene inviato all'impresa a mezzo posta elettronica per disporre la realizzazione di lavori per conto di Toscana Energia.

Richiesta di servizio

E' la richiesta di prestazione che un Cliente rivolge a Toscana Energia.

Rischio

Probabilità che nello svolgimento della mansione affidata sia raggiunto il livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e/o di esposizione.

SAP

S'intende il sistema informativo SAP/R3, utilizzato da Toscana Energia per la gestione dei processi di business legati all'attività di distribuzione.

Sostenibilità

Sostenibilità significa prestare attenzione al modo in cui si produce il valore, significa adottare processi decisionali che garantiscano al contempo efficienza economica, tutela ambientale e attenzione alle conseguenze sociali del proprio agire.

Sviluppo sostenibile

Termine utilizzato nella Conferenza dell'ONU sull'Ambiente, svoltasi a Rio de Janeiro nel giugno 1992, che indica la possibilità di garantire lo sviluppo industriale, infrastrutturale, economico, di un territorio, rispettandone le caratteristiche ambientali, cioè sfruttandone le risorse naturali in funzione della sua capacità di sopportare tale sfruttamento. La definizione datane nel 1987 nel rapporto "Our Common Future" della WCED (World Commission on Environment and Development) recita: "Sviluppo che soddisfa le esigenze del presente senza compromettere la possibilità per le future generazioni di soddisfare le loro esigenze".

Stakeholder

Gli stakeholder sono tutti quegli individui, gruppi di individui o organizzazioni che influenzano o sono influenzati dalle attività dell'organizzazione e dai suoi prodotti, servizi e relative performance.

Switching

E' il subentro di un nuovo utilizzatore della rete nel servizio di distribuzione verso un determinato punto di riconsegna.

TEP

Acronimo che indica la tonnellata di petrolio equivalente e cioè l'unità energetica che esprime l'energia termica ottenibile da combustibili diversi dal petrolio, facendo riferimento a questo; corrisponde a circa 1,3-1,4 t di carbone, 4-5 t di lignite, 1000 mc di gas naturale, 10 milioni di kcal.

Trasportatore

Soggetto che esercita il servizio di trasporto di gas naturale attraverso la rete di gasdotti, esclusi i gasdotti di coltivazione e le reti di distribuzione;

Utente

E' l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo a immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri (società di vendita) .

Valore aggiunto

Il parametro del valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.

Valutazione dei rischi

Procedimento di valutazione, nell'espletamento delle mansioni dei lavoratori, derivante dalle circostanze del verificarsi di un pericolo sul luogo di lavoro.

Vettoriamento

Servizio di trasporto del gas da un punto ad un altro della rete, operato dal proprietario della rete su richiesta del proprietario del gas.

Volatile Organic Compounds (VOC)

Sono composti chimici che contengono carbonio (da cui l'aggettivo "organici") che evaporano facilmente a temperatura ambiente, quali ad es. benzene, toluene, xilene, cloro, formaldeide, che contribuiscono all'inquinamento atmosferico e possono essere tossici.

WBS

Abbreviazione di Work Breakdown Structure (letteralmente: struttura di progetto dettagliata). Strumento operativo che formalizza l'insieme di risorse ed obiettivi fisico/economici necessari per poter pianificare, programmare, eseguire e consuntivare in modo ottimale i lavori individuati attraverso una o più macroattività con la stessa finalità.

TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI

Copertura **T** Totale **P** Parziale
 - Non Coperto **N/A** Non Applicabile

Profilo				
Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
Strategia e analisi	1.01	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	T	Lettera
	1.02	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	T	Par. 1.8 Par. 1.9.5
Profilo	2.01	Nome dell'organizzazione	T	Par. 1.1
	2.02	Principali marchi, prodotto e/o servizi	T	Par. 1.1
	2.03	Struttura operativa dell'organizzazione	T	Par. 1.9.2
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	Par. 1.9.2
	2.05	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	T	Par. 1.9.2
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	Par. 1.3
	2.07	Mercati serviti	T	Par. 1.1 Par. 1.8 Par. 3.2.1
	2.08	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	T	Par. 1.1
	2.09	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	T	Par. 1.4
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	T	Par. 3.4.3
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. 1.4
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	Par. 4.1 Nota metodologica
	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	T	Par. 4.1

Aspetto	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
	3.11	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	Nota metodologica Par. 1.8 Par. 4.1
	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. 1.9.1
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	Par. 1.9.1
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	Par. 1.9.1
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	T	Par. 1.9.4
	4.05	Collegamento tra le retribuzioni dei membri del più alto organo di governo, dei dirigenti, e degli amministratori e i risultati dell'organizzazione	T	Par. 3.1.4
	4.06	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	T	Par 1.9.4
	4.07	Processi per la determinazione delle qualifiche e dell'esperienza dei membri del più alto organo di governo	T	Par. 1.9.1
	4.08	Missione, valori, codici di condotta, e principi	T	Par. 1.8 Par. 1.9.4
	4.09	Procedure del più alto organo di governo per supervisionare la definizione e la gestione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione	T	Par. 1.9
	4.10	Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo	T	Par. 3.1.4
	4.11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	T	Par. 1.9.3 Par. 1.9.4
	4.12	Sottoscrizione di codici di condotta	T	Par. 1.8 Par. 1.9.4
	4.13	Appartenenza ad associazioni	T	Par. 3.5.1
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	Par. 1.7
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	T	Par. 1.7
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	T	Par. 1.7 Par. 3.2.5
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	T	Par. 1.7 Par. 3.2.5 Par. 3.4.2

Indicatori di performance economica					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
Performance economiche		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	Par. 2.1.1
	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	Par. 2.2
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	Par. 4.3
Presenza di mercato	C	EC 3	Copertura dei piani pensionistici definiti dall'organizzazione	T	Par. 3.1.2
	C	EC 4	Aiuti di Stato significativi ricevuti	T	Par. 2.1.1
	A	EC 5	Rapporto tra lo stipendio di riferimento al livello di ingresso e il salario minimo locale rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	-	
	C	EC 6	Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	P	Par. 3.3.2
	C	EC 7	Procedure per assunzioni locali e proporzione di dirigenti assunti dalle comunità locali rispetto a localizzazioni significative per le attività svolte	T	Par. 3.1.2
Impatti economici indiretti	C	EC 8	Investimenti per servizi di "pubblica utilità"	T	Par. 3.5.2
	A	EC 9	Comprensione e descrizione degli impatti economici indiretti, compresa l'ampiezza di questi impatti	P	Par. 3.3.2



Indicatori di performance ambientale					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di 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. 1.8 Par. 1.9 Par. 3.1.9
Materie prime	C	EN 1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	-	
	C	EN 2	Percentuale di materiali utilizzati che provengono da riciclaggio	-	
Energia	C	EN 3	Consumi diretti di energia per fonte di energia primaria	T	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. 4.2.3 Par. 4.3
	A	EN 6	Iniziative intraprese per fornire prodotti e servizi efficienti dal punto di vista energetico o basati su energie rinnovabili e riduzioni di consumo di energia a seguito di queste iniziative	T	Par. 1.8 Par. 4.3 Par. 5.4
	A	EN 7	Iniziative per ridurre il consumo indiretto di energia	T	Par. 4.3
Acqua	C	EN 8	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	-	
	A	EN 9	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	P	Par. 4.2.7
	A	EN 10	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	-	
Biodiversità	C	EN 11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, oppure gestiti all'interno o nelle vicinanze di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	C	EN 12	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	-	
	A	EN 13	Habitat protetti o ricostituiti	-	
	A	EN 14	Strategie, azioni attuali e piani futuri per la gestione degli impatti sulla biodiversità	-	

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
Emissioni, scarichi e rifiuti	A	EN 15	Numero di specie della Lista Rossa IUCN e specie nelle liste di conservazione nazionali con habitat nelle aree influenzate dalle attività suddivise per livello di rischio di estinzione	-	
	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	Par. 4.2.2
	C	EN 17	Altre emissioni indirette rilevanti di gas serra in peso	T	Par. 4.2.2
	A	EN 18	Iniziative per ridurre le emissioni di gas serra e risultati raggiunti	T	Par. 4.2 Par. 4.3
	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	-	
	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	T	Par. 4.2.2
	A	EN 24	Rifiuti pericolosi	T	Par. 4.2.5
Prodotti e servizi	A	EN 25	Identificazione, dimensione, stato di protezione e valore per la biodiversità dei corsi d'acqua e dei relativi habitat significativamente influenzati dagli scarichi idrici e dalle acque piovane relative all'organizzazione che rendiconta	-	
	C	EN 26	Iniziative per ridurre gli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi e dimensioni di questi impatti	T	Par. 4.3
	C	EN 27	Percentuale dei prodotti venduti e loro materiali di imballaggio che sono recuperati, suddivisi per categoria	N/A	
Conformità	C	EN 28	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	T	Par. 3.4.4
Trasporti	A	EN 29	Impatti ambientali significativi del trasporto dei prodotti e di altri beni e materiali utilizzati per le attività dell'organizzazione, e impatti della mobilità dei dipendenti	T	Par. 4.2
Generale	A	EN 30	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	T	Par. 4.4

Indicatori di performance sociale					
Pratiche di lavoro					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
Occupazione		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. 1.8 Par. 1.9 Par. 3.1.5 Par. 3.1.6
	C	LA 1	Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione	T	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
Relazioni Industriali	A	LA 3	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	T	Per. 3.1.4
	C	LA 4	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	T	Par. 3.1.11
	C	LA 5	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro	T	Par. 3.1.2
Salute e Sicurezza dei lavoratori	A	LA 6	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	T	Par. 3.1.7
	C	LA 7	Tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione	T	Par. 3.1.7
	C	LA 8	Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi che riguardano i lavoratori, le loro famiglie, o i membri della comunità rispetto alle malattie più gravi	T	Par. 3.1.7
Formazione e istruzione	A	LA 9	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	T	Par. 3.1.11
	C	LA 10	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	T	Par. 3.1.5
	A	LA 11	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera	T	Par. 3.1.5
Diversity e pari opportunità	A	LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	P	Par. 3.1.4
	C	LA 13	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	P	Par. 3.1.10
	C	LA 14	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria	T	Par. 3.1.10

Diritti umani					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di 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.1.8 Par.1.9 Par. 3.1.10
Pratiche di investimento e di approvvigionamento	C	HR 1	Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a relativa valutazione	P	Par. 5.1.3 Par. 5.1.4
	C	HR 2	Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese	P	Par. 5.1.3 Par. 5.1.4
	A	HR 3	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	P	Par. 5.1.3 Par. 5.1.4
Non Discriminazione	C	HR 4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	T	Par. 3.1.10 Par. 5.3.1
Libertà di associazione e contrattazione collettiva	C	HR 5	Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	T	Par. 3.1.10 Par. 5.3.1
Lavoro minorile	C	HR 6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	T	Aspetto coperto dalla legislazione italiana e Par. 5.3.1
Lavoro forzato	C	HR 7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligatorio e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	T	Aspetto coperto dalla legislazione italiana Par. 5.3.1
Pratiche di sicurezza	A	HR 8	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	-	
Diritti delle popolazioni locali	A	HR 9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	N/A	

Società					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di 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. 1.8 Par. 1.9 Par. 1.9.4 Par. 3.5.1
Collettività	C	SO 1	Natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	P	Par. 3.4.1 Par. 3.4.2
Corruzione	C	SO 2	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	T	Par. 1.9.4
	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. 1.9.4
Contributi politici	C	SO 5	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying rispetto allo sviluppo di politiche pubbliche	T	Par. 3.4.1 Par. 3.4.2
	A	SO 6	Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici, esponenti politici, e relative istituzioni suddiviso per Paese	T	Par. 3.5.2
Comportamenti anti-competitivi	A	SO 7	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	T	Par. 3.4.4
Conformità	C	SO 8	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti	T	Par. 3.4.4

Responsabilità di prodotto					
Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Livello di copertura	Riferimento
Salute e sicurezza dei consumatori		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. 1.8 Par. 1.9
	C	PR 1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/Servizi 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. 3.2.1 Par. 3.2.2 Par. 3.2.7
	A	PR 4	Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/servizi	-	
	A	PR 5	Politiche relative alla customer satisfaction	P	Par. 3.2.3 Par. 3.2.4 Par. 3.2.7
Pubblicità e comunicazione marketing	C	PR 6	Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	P	Par. 3.5.2
	A	PR 7	Numero totale di non conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	-	
Rispetto della privacy	A	PR 8	Numero totale di reclami documentati	T	Par. 3.2.4 Par. 3.2.5
Conformità	C	PR 9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	T	Par. 3.4.4





Toscana Energia S.p.A - Bilancio di Sostenibilità 2009

Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l. ('DNV') è stato incaricato dal management di Toscana Energia ('Toscana Energia') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2009 ('il Bilancio') nella sua versione cartacea rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.0 ('GRI G3') della Global Reporting Initiative ('GRI').

Per i dettagli in merito al perimetro del Bilancio ed alla composizione della Società, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio.

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 sono complete, sufficienti e autentiche. Gli stakeholder di Toscana Energia sono i destinatari della presente dichiarazione di assurance.

Scopo dell'Assurance

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

- Dati e attività legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2009 e dicembre 2009, così come contenuti nel Bilancio 2009 e relativi a Toscana Energia.

- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3 per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità in relazione alle performance di Toscana Energia.

Toscana Energia ha ritenuto significativo l'inserimento nel Bilancio delle principali informazioni relative alla Società controllata Toscana Energia Green.

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 luglio, agosto e settembre 2010. Abbiamo visitato:
 - la sede centrale di Firenze;
 - la sede di Pisa;
 - una Società controllata.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal bilancio d'esercizio 2009 certificato di Toscana Energia. Sono state acquisite le informazioni e i dati economici dal bilancio d'esercizio 2009 di Toscana Energia Green.

Metodologia di verifica

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

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

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G3, 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 da parte di Toscana Energia.

Statement n. STAT-14862-2010-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20041 Agrate Brianza (MB) - Italia
Tel. 039. 68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

MANAGING RISK 
DNV

Abbiamo recepito le informazioni e i dati tecnici dai sistemi di gestione certificati della Società 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;
- 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 22 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio di Toscana Energia.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV, il Bilancio di Sostenibilità 2009 di Toscana Energia è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance della Organizzazione. Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi.

- Inclusività

Toscana Energia ha identificato i propri stakeholder al fine di poter rilevare le loro esigenze e aspettative. L'organizzazione ha sviluppato per la mappatura degli stakeholder un processo strutturato e con criteri definiti. Si sottolinea la necessità di proseguire nello sviluppo del processo di engagement con gli stakeholder al fine di verificare con loro la coerenza delle issue identificate rispetto alle loro effettive aspettative ed esigenze. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Inclusività.

- Materialità

Il Bilancio riflette lo sforzo da parte di Toscana Energia di fornire informazioni e dati che consentono agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali dell'organizzazione. Si ritiene opportuno definire un processo maggiormente strutturato per l'identificazione e la raccolta delle informazioni rilevanti da includere nel Bilancio. Si sottolinea l'importanza di attività di condivisione e coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio, nell'individuazione di aspetti e indicatori che possono essere considerati rilevanti per l'anno. A garanzia del pieno rispetto del principio, sottolineiamo, inoltre, l'importanza dell'inclusione, in tale processo, dei risultati delle attività di dialogo con gli stakeholder. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Materialità.

- Rispondenza

Il Bilancio riflette gli impegni e le attività dell'organizzazione, all'interno del costante dialogo con il territorio e in armonia con obiettivi di trasparenza, efficienza e responsabilità. Toscana Energia attraverso il proprio Bilancio di Sostenibilità rende conto delle proprie performance in relazione agli aspetti rilevanti in materia di sostenibilità. Si ritiene utile dichiarare maggiormente le proprie politiche e strategie al fine di contestualizzare le performance riportate. Si sottolinea l'importanza nello strutturare il processo di stakeholder engagement in modo tale da farsi carico in maniera coerente delle aspettative e delle preoccupazioni concrete espresse dagli stakeholder. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Rispondenza.

- Completezza

Le informazioni presentate nel Bilancio consentono la comprensione degli impatti e delle performance di sostenibilità di Toscana Energia. A garanzia di un completo rendiconto degli impatti di sostenibilità di Toscana Energia si ritiene rilevante proseguire nello sforzo di raccolta e validazione dei dati ad oggi non disponibili nel Bilancio. Si sottolinea come l'inclusione dei risultati delle attività di stakeholder engagement e delle azioni sviluppate dall'organizzazione in risposta a tali istanze possa contribuire a un pieno allineamento al principio. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Completezza.

- Principi per la qualità del report

Il Bilancio risulta essere una descrizione imparziale degli impatti di sostenibilità di Toscana Energia. Il documento consente al lettore di esaminare l'andamento sia positivo che negativo delle performance dell'organizzazione. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Neutralità.

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e dettagliate. La sezione che riporta le informazioni e i dati relativi alle performance di salute e sicurezza e ambiente di Toscana Energia presenta un robusto grado di affidabilità sia del processo di raccolta delle informazioni, sia dei dati stessi. Si sottolinea tuttavia, a garanzia di un processo di raccolta dati efficace e allineato ai riferimenti metodologici adottati, l'importanza di specifiche attività di condivisione con le funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio dei criteri e delle metodologie adottate. Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

Statement n. STAT-14862-2010-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20041 Agrate Brianza (MB) - Italia
Tel. 039. 68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

● **Rilievi in relazione alle specifiche informazioni sulle performance di sostenibilità.**

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.

I dati inseriti nel Bilancio, oggetto della nostra verifica, sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile 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, DNV 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 sul Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

● Si ritiene necessario sviluppare una maggiore strutturazione dei processi interni per la raccolta e la validazione dei dati e delle informazioni da parte delle funzioni che contribuiscono al Bilancio.

● Si raccomanda di valutare la possibilità di strutturare un processo di condivisione interna in merito alle azioni da realizzare da parte delle diverse funzioni aziendali sul processo di gestione gas e d'intervento sugli immobili, che possono dare esito a riduzioni degli impatti ambientali e di salute e sicurezza.

Competenza e 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 non è stato coinvolto nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica. DNV declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

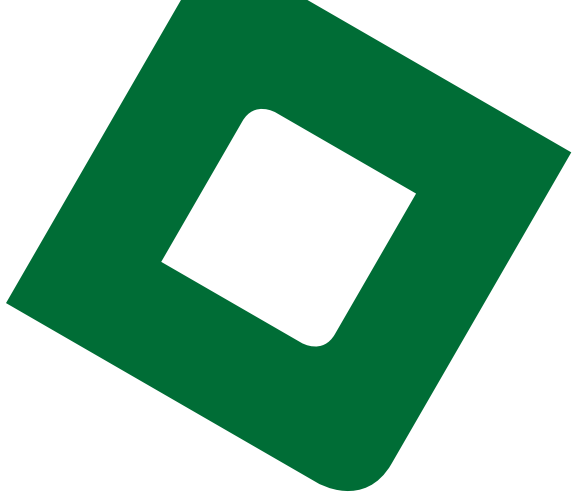
Per Det Norske Veritas Italia

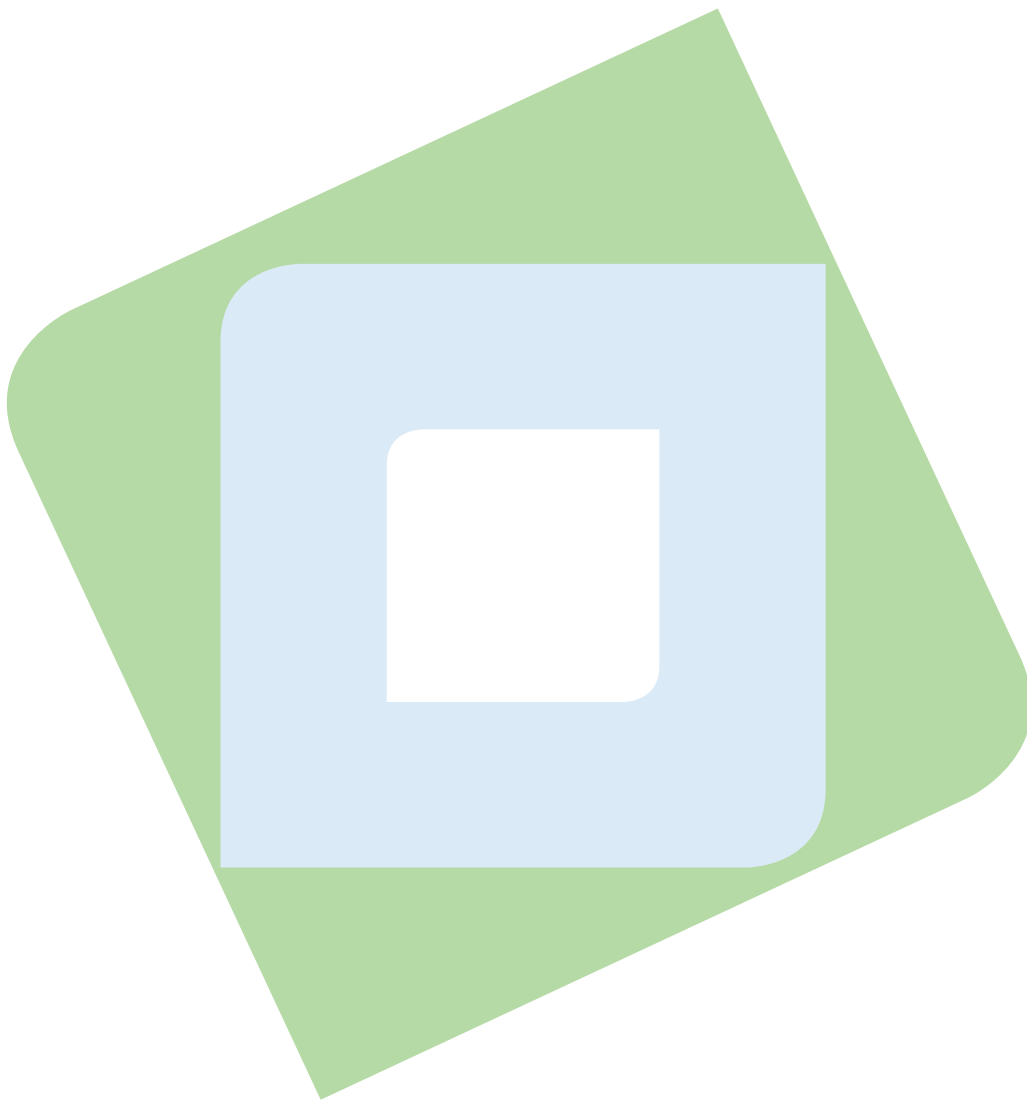
Federica Pagnuzzato
Project Manager

Zeno Beltrami
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2010-09-24





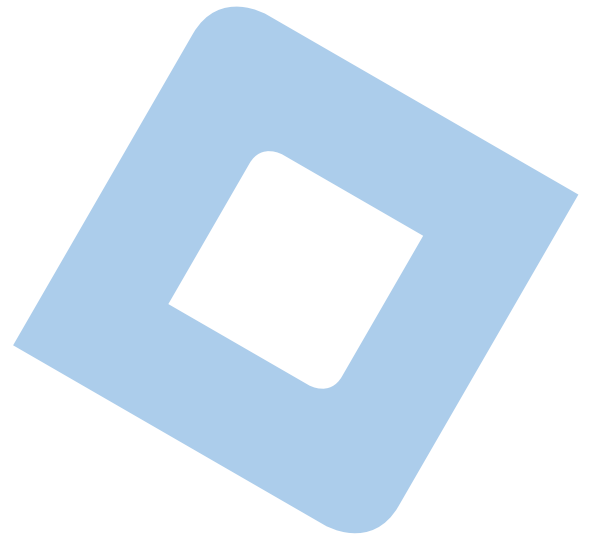


*A cura dell'Ufficio Comunicazione
e Gestione del Brand di Toscana Energia*

*Responsabile Bilancio di Sostenibilità:
Dott. Antonio Cappellini - e-mail: antonio.cappellini@toscanaenergia.it.*

Progetto grafico: OFGADV s.r.l. - Milano

Stampa: Pacini editore S.p.A. - Ospedaletto - Pisa - 2010



TOSCANA ENERGIA S.p.A.

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

€ 142.360.921 int. versato

www.toscanaenergia.eu