



Bilancio di sostenibilità 2010



Bilancio di sostenibilità 2010





INDICE

	LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	05
	NOTA METODOLOGICA	06
1	IDENTITÀ	09
1.1	Profilo della società	10
1.2	I soci	12
1.3	Le partecipazioni	14
1.4	Il mercato del gas: contesto di riferimento	15
1.5	Gli stakeholder	16
1.6	La sostenibilità in Toscana Energia S.p.A.	17
1.7	Il sistema di governo e gestione	19
2	RELAZIONE ECONOMICA	25
2.1	Resoconto sui dati significativi della gestione	26
2.2	Il valore aggiunto: determinazione e distribuzione	29
3	RELAZIONE SOCIALE	33
3.1	Le persone	34
3.2	Gli utenti della rete e i clienti finali	45
3.3	I fornitori	59
3.4	La Pubblica Amministrazione e le Istituzioni	62
3.5	La collettività	63
4	RELAZIONE AMBIENTALE	67
4.1	Metodologia e metriche	68
4.2	Consumi ed emissioni	70
4.3	Iniziative per mitigare l'impatto ambientale	81
4.4	Le spese ambientali	83
5	TOSCANA ENERGIA GREEN S.P.A.	85
5.1	Identità	86
5.2	Relazione economica	90
5.3	Relazione sociale	91
5.4	I progetti innovativi e le iniziative per l'ambiente	94
5.5	Prospettive ed obiettivi per il futuro	98
	TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI	99
	DICHIARAZIONE DI ASSURANCE	106

LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



Il 2010 è stato un anno fondamentale per il nostro settore: con l'emanazione dei decreti ministeriali è andata definendosi la riorganizzazione del mercato della distribuzione del gas in Italia. La nuova normativa prevede, tra l'altro, l'individuazione di bacini sovracomunali per l'affidamento del servizio tramite gara, la definizione dei criteri omogenei a livello nazionale per l'assegnazione delle concessioni e la salvaguardia occupazionale del personale in forza all'interno delle aziende.

Un imminente e profondo cambiamento che ci stiamo preparando ad affrontare seguendo le linee generali che abbiamo impostato come basi della nostra azione: rispetto e tutela delle persone e della loro sicurezza, salvaguardia dell'ambiente, attenzione alle esigenze del territorio e delle Amministrazioni pubbliche e diffusione dei principi di sostenibilità.

Come leader regionale nel settore dell'energia, l'obiettivo è di proseguire nello sviluppo del nostro core business e nel consolidamento della presenza sul territorio attraverso l'acquisizione di nuove gestioni con ampliamento della compagine azionaria. Una grande risorsa di sviluppo per la società continuerà ad essere rappresentata dal settore delle energie alternative e rinnovabili in cui opera la nostra controllata, Toscana Energia Green S.p.A.. Anche per il 2011 sono previsti in quest'area importanti investimenti da parte dell'azienda con un costante impegno per l'acquisizione di nuove commesse e nuovi mercati.

È questa la direzione verso la quale intendiamo continuare ad andare, consapevoli che investire su competitività e aspetti socio-ambientali sia la migliore premessa per conseguire quotidianamente uno sviluppo sostenibile.

Pier Borra
Amministratore Delegato

Lorenzo Becattini
Presidente

NOTA METODOLOGICA

Le informazioni e i dati presentati si riferiscono all'esercizio 2010 e, salvo ove diversamente specificato, al triennio 2008/2010; esse sono relative a Toscana Energia S.p.A. e comprensive, se non indicato diversamente, degli effetti delle fusioni con Sea Gas S.p.A. e Sermas Gas S.p.A. avvenute il 28 dicembre 2010. Inoltre, alla fine del volume è presente una sezione dedicata alla società controllata Toscana Energia Green S.p.A..

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

- i "Principi di redazione del Bilancio Sociale", elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS);
- le "Sustainability Reporting Guidelines" (GRI-G3), elaborate nel 2006 dalla Global Reporting Initiative con indicatori per le performance sociali, ambientali ed economico-finanziarie. Per la redazione del documento sono stati utilizzati elementi aggiuntivi allo scopo di arricchire la lista degli indicatori, utilizzando, 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:

- incontrare il gruppo di lavoro per illustrare le politiche e i principali fatti di gestione che hanno caratterizzato il periodo di rendicontazione;
- 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.

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.

Il Bilancio 2010 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.

Il presente documento 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 2010 ha raggiunto il livello di applicazione B+.



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 dell'illuminazione pubblica e servizi di teleriscaldamento.

Toscana Energia è stata costituita il 24 gennaio 2006 dai Comuni soci di Fiorentinagas e Toscana Gas e dal partner industriale Italgas (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.

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

I 'clienti primari' di Toscana Energia sono i Comuni, che danno in concessione a Toscana Energia la facoltà di gestire il servizio di distribuzione sul proprio territorio. Toscana Energia ha 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 del gas;
- costruzione di nuove condotte, interrate e fuori terra;
- gestione di rapporti con l'operatore di trasporto (SNAM Rete Gas), a monte, e le società di vendita, a valle, nella filiera del gas;
- pronto intervento su chiamata.

I numeri di Toscana Energia nel 2010:

- 106 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1 miliardo e 163 milioni di metri cubi di gas vettoriato
- 698.100 misuratori attivi
- 11.016 chilometri di condotte gestite (rete e allacciamenti)
- 437 dipendenti in forza
- 39,6 milioni di euro di 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 d'illuminazione pubblica comprendono l'approvvigionamento di energia elettrica, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e l'effettuazione d'interventi finalizzati al risparmio energetico e alla messa a norma.

I numeri del servizio d'illuminazione pubblica di Toscana Energia nel 2010 sono i seguenti:

- 9 comuni in cui gestisce il servizio d'illuminazione pubblica
- 22.359 punti luce
- 7.358.886 kWh di energia elettrica

Il 28 dicembre 2010 si è completata la fusione con Sea Gas S.p.A. di Viareggio e Sermas Gas S.p.A. di Massarosa. Gli effetti di tale fusione sui principali indicatori economici e fisici del 2010 di Toscana Energia sono stati i seguenti:

Ricavi totali:	+ 6.637 mila €
Costi operativi:	+ 4.206 mila €
Margine operativo lordo:	+ 2.431 mila €
Risultato operativo:	+ 1.428 mila €
m³ di gas vettoriato:	+ 44 milioni
Rete gestita:	+ 330 km
Misuratori attivi:	+ 44.000
Personale in forza:	+ 30



1.2 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale è detenuta da soci pubblici, il 48,13% dal partner industriale Italgas e il restante 0,6% da Banca Monte dei Paschi di Siena. La compagine societaria al 28 dicembre 2010 è così ripartita:

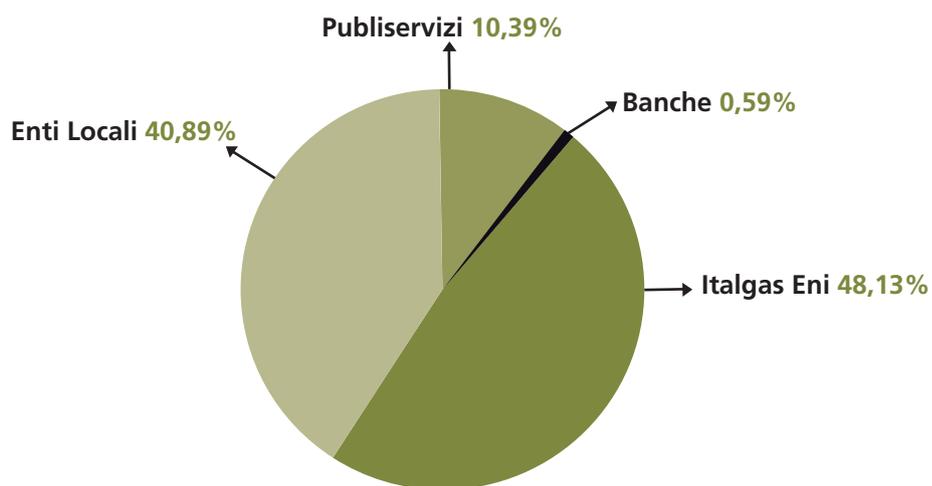


Figura 1 – Compagine societaria 2010

SOCI PUBBLICI (51,28%)

Altopascio
Bagno a Ripoli
Barberino Val d'Elsa
Barga
Bientina
Borgo San Lorenzo
Buggiano
Buti
Calci
Calcinaia

Camaiore
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*	Palaia	San Godenzo
Gaiole in Chianti	Peccioli	San Marcello Pistoiese*
Gambassi Terme*	Pelago	San Miniato
Greve in Chianti	Pergine Valdarno	Santa Croce sull'Arno
Impruneta	Pescia	Santa Luce
Incisa in Val d'Arno	Pian di Scò	Scarperia
Lajatico	Pietrasanta	Serravalle Pistoiese*
Lamporecchio	Pieve a Nievole	Tavarnelle Val di Pesa
Larciano	Pieve Fosciana	Terricciola
Lari	Pisa	Uzzano
Laterina	Pistoia*	Vaglia
Londa	Ponsacco	Vecchiano
Lorenzana	Pontassieve	Viareggio
Loro Ciuffenna	Ponte Buggianese	Vicchio
Massa e Cozzile	Pontedera	Vicopisano
Massarosa	Porcari	Vinci*
Monsummano Terme	Quarrata*	Volterra
Montaione*	Radda	
Montecarlo	Reggello	Provincia di Pisa
Montecatini Terme	Rignano sull'Arno	Publiservizi S.p.A.
Montelupo Fiorentino*	Rufina	Italgas (Eni)
Montespertoli*	San Casciano Val di Pesa	Banca Monte dei Paschi di Siena
Orciano Pisano	San Giuliano Terme	

* *comuni rappresentati da Publiservizi S.p.A.*



1.3 LE PARTECIPAZIONI

Le partecipazioni di Toscana Energia sono concentrate nel settore energetico e della distribuzione del metano. Toscana Energia Green S.p.A. ha una sezione del Bilancio dedicata che ne descrive le principali caratteristiche e realizzazioni, Gesam S.p.A. svolge attività di distribuzione di gas naturale in 8 comuni nel territorio della provincia di Lucca, Valdarno S.r.l. (servizi di gestione immobiliare) e Ti Forma S.c.r.l. (formazione e consulenza) sono due società di servizi complementari alle attività industriali, mentre Agestel S.p.A. è una società in via di dismissione.

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

Figura 2 – LE PARTECIPAZIONI AZIONARIE

1.4 IL MERCATO DEL GAS: CONTESTO DI RIFERIMENTO

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



Figura 3 – LA FILIERA DEL GAS NATURALE

Nel 2010 sono state definite le normative del settore gas, tramite l'emanazione dei decreti ministeriali. La nuova normativa comporterà una profonda riorganizzazione del mercato della distribuzione del gas in Italia, con l'individuazione dei bacini sovracomunali per l'affidamento del servizio tramite gara, la definizione dei criteri omogenei a livello nazionale per l'assegnazione delle concessioni e la standardizzazione del contratto tra ente concedente e gestore.

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



1.5 GLI STAKEHOLDER

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

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

Categoria stakeholder	Sottocategoria	Aspettative degli Stakeholder nei confronti dell'Azienda	Aspettative dell'Azienda nei confronti degli Stakeholder
Persone	Dipendenti Organizzazioni Sindacali	Coinvolgimento nelle politiche aziendali, equità di trattamento, 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.



1.6 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

La gestione della sostenibilità

Una moderna logica di 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.

Il modello di sostenibilità elaborato da Toscana Energia si sviluppa attraverso un processo strategico finalizzato al miglioramento continuo e attraverso specifici piani di azione. Toscana Energia promuove la trasparenza e mantiene rapporti di collaborazione costanti con enti, istituzione e fornitori con l'intento di offrire un servizio coerente con le necessità locali e regionali. La società si propone di sviluppare analisi e studi mirati a dar vita a iniziative specifiche di coinvolgimento coerenti con gli obiettivi societari a partire dal 2011.

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

Vision e mission di Toscana Energia

"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.

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: il Programma di gestione ambientale e il Programma di gestione della sicurezza. Nel 2011 sarà sviluppato un Programma integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza, in sinergia con la controllata Toscana Energia Green S.p.A..

I programmi di miglioramento consentono di misurare e valutare le prestazioni dell'azienda e, in cascata, di allineare le iniziative di sostenibilità con gli obiettivi aziendali. Tra gli obiettivi del Programma integrato tesi a migliorare il profilo ambientale dell'azienda citiamo:

- l'aumento dell'efficienza energetica e la riduzione dei costi operativi
- il monitoraggio di consumi energetici e idrici e della produzione di rifiuti e CO₂.

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

1.7 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

1.7.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

In base agli accordi tra i soci, in Toscana Energia la maggioranza azionaria deve essere obbligatoriamente detenuta dagli Enti Locali, e/o da società da questi controllate, i quali, congiuntamente, svolgono funzioni d'indirizzo strategico e controllo. Il partner industriale ha invece la responsabilità della gestione della società.

Al 31 dicembre 2010, sono membri del Consiglio di Amministrazione, tutti espressione dei soci, Lorenzo Becattini (Presidente), Marco Braccini (Vicepresidente) Pier Borra (Amministratore delegato) Ido Banti, Bruno Burigana, Federico Ermoli, Guido Ferradini, Marco Magnarosa, Gino Magnoni (Consiglieri).

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

1.7.2 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

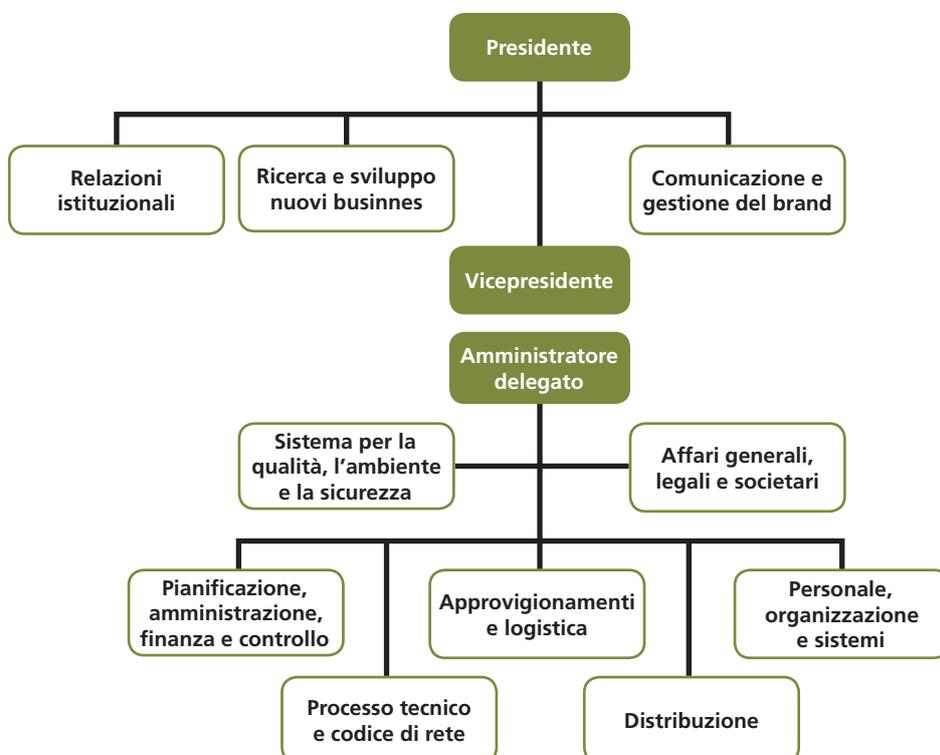
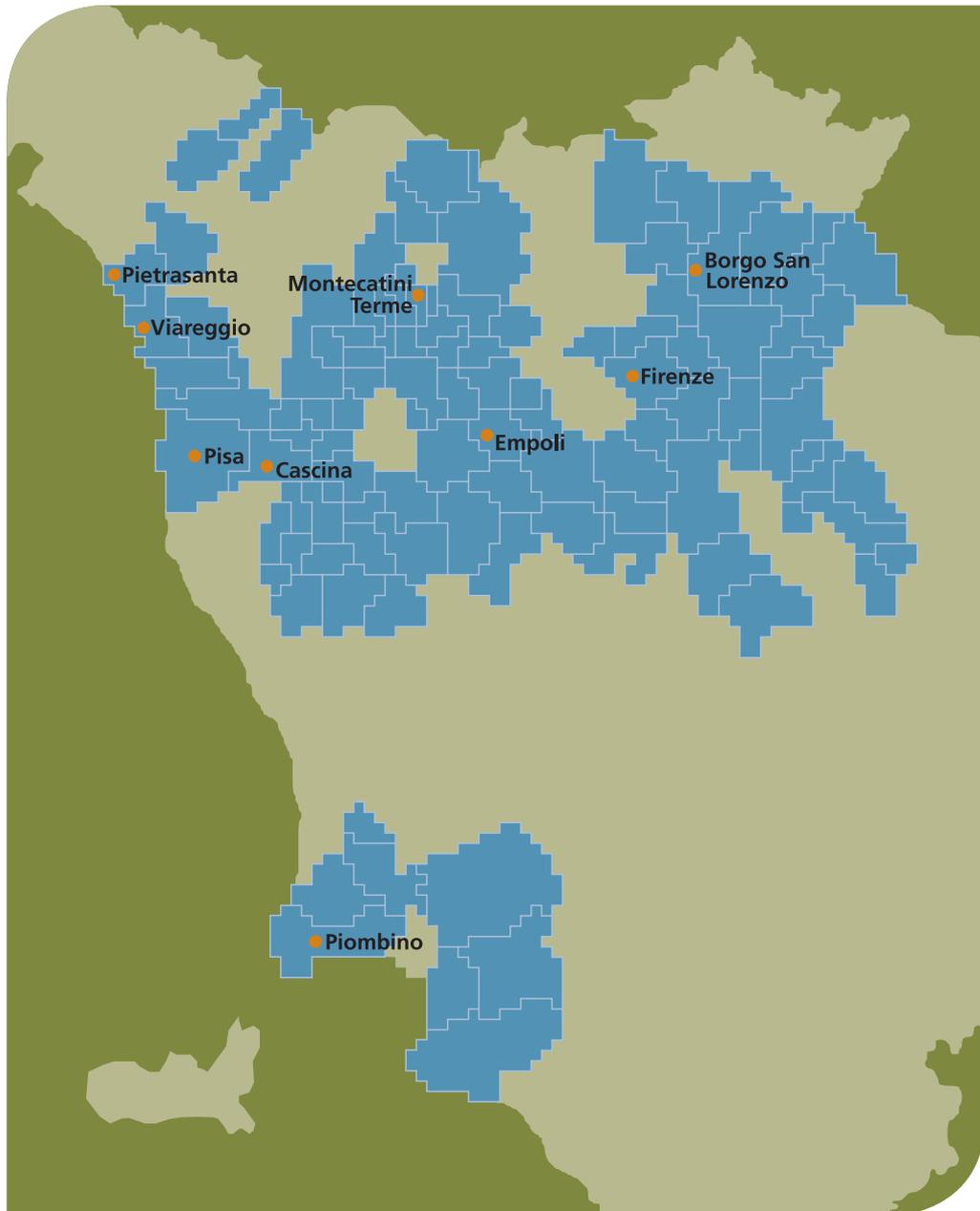


Figura 4 - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI TOSCANA ENERGIA



Le sedi di Toscana Energia

Toscana Energia gestisce le proprie attività attraverso le seguenti sedi:



1.7.3 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 di impresa che tiene conto di:

- rischio di mercato, derivante dalle variazioni dei tassi d'interesse,
- rischio credito, derivante dall'esposizione della società a potenziali perdite conseguenti al mancato adempimento delle obbligazioni assunte dalle controparti,
- rischio liquidità, derivante dal rischio che le risorse finanziarie possano non essere disponibili o disponibili solo a costo elevato,
- rischio 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.

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

Il Codice Etico, contenente valori e principi cui deve improntarsi l'agire della Società e di tutti i suoi dipendenti, e il Modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, comunemente detto Modello 231, sistema di disposizioni e schemi organizzativi finalizzato alla prevenzione dei reati commessi da amministratori e dipendenti nell'interesse della Società, costituiscono gli strumenti per assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali da parte di Toscana Energia, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della Società.

Composizione dell'organismo di vigilanza

Nel 2010 è stata data piena attuazione al Modello 231. Sono state completate le attività d'informazione e formazione dei dipendenti avviate nel 2009, realizzando in particolare 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 rafforzare i comportamenti previsti dal Codice Etico e dal Modello 231, recepire esigenze di adeguamento e miglioramento del modello stesso.

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia, istituito nel 2009, è l'organo collegiale, composto da due membri, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo. Nel 2010 ha operato in base al proprio programma di vigilanza, effettuando anche un'analisi circa la rispondenza al Modello 231 delle norme aziendali che regolano il processo di approvigionamento.

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

Sulla scorta delle indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, la Società ha approvato un Piano di attività diretto al miglioramento e all'aggiornamento del Modello 231; per l'attuazione di detto Piano è stato costituito uno specifico Team di Progetto, con l'obiettivo d'indivi-



duare e proporre le aree oggetto di aggiornamento e miglioramento del Modello, con particolare riferimento alla valutazione dei rischi, alla mappatura delle attività sensibili e all'armonizzazione delle deleghe, nonché di aggiornare la normativa interna, con particolare riferimento alla stesura e revisione di protocolli atti a prevenire la commissione di reati. Il Team di Progetto concluderà il proprio lavoro nel 2011.

1.7.5 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.

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. Alla stessa spetta il compito di garantire l'aggiornamento normativo in materia d'ambiente, sicurezza e salute sul lavoro, di promuovere l'applicazione delle norme, procedure e standard di sicurezza e igiene del lavoro, di proporre sia il programma di gestione ambientale, sia il Programma di gestione della sicurezza, e di assicurarne il monitoraggio degli avanzamenti. L'unità Sistema per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, ha il compito di assicurare l'applicazione ed il mantenimento del relativo Sistema di gestione integrato e di verificarne l'applicazione da parte di tutte le unità aziendali. Entrambi gli organi fanno capo all'Amministratore Delegato. Il Comitato per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, composto dalle più alte funzioni manageriali dell'azienda, definisce invece la Politica aziendale integrata per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro.

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

Certificazioni

Nel 2010 Toscana Energia ha superato le verifiche per il rinnovo delle certificazioni in 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. Le verifiche, intense e capillari in quanto legate alla scadenza triennale dei certificati, sono state condotte dall'organismo di certificazione Det Norske Veritas (DNV) e si sono svolte nel mese di settembre 2010.

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 specifici piani di revisione dei documenti. In particolare, sono state effettuate revisioni di documenti a seguito dell'avvio del progetto Work Force Management (vedi box a pagina 38) e nella logica di apportare miglioramenti al Sistema di gestione nell'area della salute e sicurezza. La procedura di gestione della documentazione è stata migliorata al fine di introdurre gli opportuni riferimenti al Modello 231.

Anche nel 2010 è stato previsto 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.

Toscana Energia intende rafforzare l'impegno per il miglioramento continuo del Sistema di gestione integrato, verso un'ulteriore semplificazione e ottimizzazione dei processi, al fine di ridurre errori, incidenti e sprechi e migliorare ancora la qualità dei servizi erogati.

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

Nel 2010 sono stati eseguiti 35 audit interni, svolti da personale adeguatamente addestrato, che hanno costituito anche un valido momento di sensibilizzazione, al fine di rafforzare 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 7 audit interni sono stati verificati gli adempimenti alle delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas relativamente alla qualità e alla sicurezza e continuità del servizio, applicando la procedura pubblicata dalla stessa.

È stato inoltre effettuato un audit specifico sulla gestione delle emergenze in occasione dell'Esercitazione Europea di Protezione Civile "TEREX 2010", relativa alla simulazione di un terremoto di magnitudo 6.4 in Garfagnana (Lucca).



2. RELAZIONE ECONOMICA



2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

2.1.1 ANDAMENTO DEL 2010

Toscana Energia è cresciuta in termini di punti di riconsegna grazie principalmente all'incorporazione di due aziende attive nel settore di distribuzione gas, Sea Gas S.p.A., operante nel comune di Viareggio, e Sermas Gas S.p.A., operante in quello di Massarosa. Con questa fusione la società ha acquisito quasi 44.000 punti di riconsegna e più di 330 km di rete gestita.

Nel corso dell'esercizio dobbiamo registrare anche la perdita della gestione della distribuzione nel Comune di Follonica a seguito di una procedura di gara che ha comportato una diminuzione di circa 14.000 punti di riconsegna, parzialmente compensata dallo sviluppo annuo dei punti di riconsegna che sono risultati pari a 9.804.

Al 31 dicembre 2010 Toscana Energia serve 698.146 misuratori attivi (+5%), distribuisce 1,63 miliardi di metri cubi di gas l'anno e risulta concessionaria del servizio di distribuzione in 106 Comuni.

Gli investimenti tecnici sono stati pari a 39,6 milioni di euro per garantire l'estensione del servizio nel territorio e il rimodernamento delle sue strutture, con l'obiettivo di raggiungere più elevati standard di sicurezza ed efficienza degli impianti.

Per rispondere alle richieste di estensione della rete e di costruzione di nuovi allacciamenti, sono stati posati circa 39 km di nuova tubazione stradale, sostituiti circa 19 km di tubazione stradale, la maggior parte dei quali riferiti alle tubazioni in ghisa grigia, e 67.668 misuratori. Già nel corso di questo esercizio la Società ha iniziato ad installare i contatori con strumenti di misura con capacità di tele-lettura, in linea con le modalità definite dall'Autorità.

Per quanto riguarda l'andamento dei ricavi caratteristici questo è il secondo esercizio con ricavi derivati dal nuovo modello tariffario deliberato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per la remunerazione delle attività di distribuzione del gas per il quadriennio 2009-2012.

Il bilancio presenta un utile operativo (EBIT) pari a 48.220 mila euro, in aumento di 18.109 mila euro (+ 60%), un utile di esercizio pari a 32.019 mila euro, superiore del 50% rispetto a quello dell'esercizio precedente, per effetto essenzialmente dei risultati operativi.

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i dati più significativi della gestione 2010, comprendente gli effetti della fusione con Sermas Gas S.p.A. e Sea Gas S.p.A. comparata con gli anni precedenti a sottolineare il trend positivo.

Economici, patrimoniali e finanziari

(valori in migliaia di €)	2010	2009	2008
Ricavi della Gestione Caratteristica	108.548	87.222*	78.416
Margine Operativo Lordo	68.325	48.488	42.596
Utile Operativo	48.220	30.112	25.053
Utile netto	32.019	21.245	11.878
Investimenti tecnici	39.553	41.277	34.293
Patrimonio Netto	354.768	322.272	312.033
Indebitamento Finanziario Netto	114.276	98.519	107.075
Capitale Investito Netto	469.045	420.792	419.108

Tabella 1 - DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI

* il valore è cambiato rispetto al dato pubblicato nel 2010 (+200.000 €) poiché è stata applicata una riclassificazione delle poste in Bilancio che ha spostato alcune voci da "Prestazioni verso terzi, servizi e attività diverse" a "Altri ricavi e proventi"

Operativi

	2010	2009	2008
Vettoriamento gas (Mmc)	1.163,30	1.038,50	1.043,50
Dipendenti in Forza (n.)	437	424	438
Rete gas * (km)	6.894	6.551	6.489
Misuratori attivi (n.)	698.146	663.245	655.110

Tabella 2 - DATI OPERATIVI

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

Indici di redditività

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

Return on equity

Indicatore	2010	2009	2008	Δ '10 vs '09
ROE	9,00%	6,60%	3,80%	36,40%

Tabella 3 - RETURN ON EQUITY

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 (+ 36,4%) dovuto al forte aumento del risultato d'esercizio.

Return on investment

Indicatore	2010	2009	2008	Δ '10 vs '09
ROI	10,30%	7,20%	6,00%	43,1%

Tabella 4 - RETURN ON INVESTMENT

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. La variazione (+43,1%) è per lo più riconducibile all'incremento del reddito operativo.



Return on sales

Indicatore	2010	2009	2008	Δ '10 vs '09
ROS	44,40%	34,40%	31,90%	28,7%

Tabella 5 - RETURN ON SALES

Rappresenta la percentuale di reddito operativo per unità di ricavo.
Esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dalle vendite.

2.1.2 GLI INVESTIMENTI

Di seguito sono riportati in modo analitico i dati relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia nel 2010 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.

Investimenti tecnici (milioni di €)

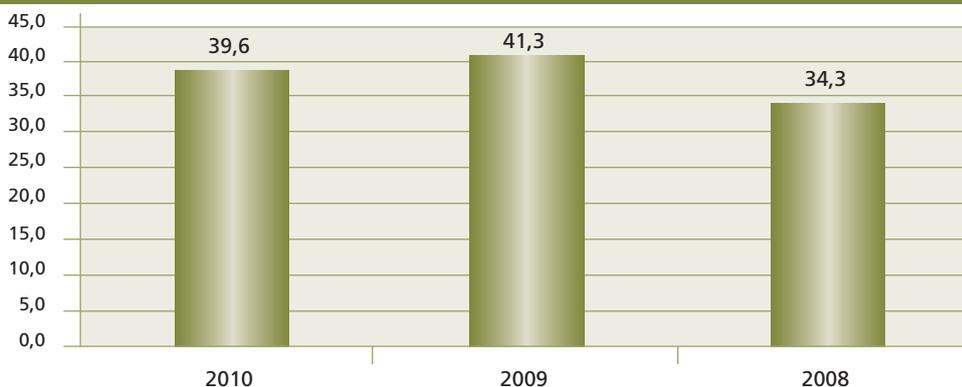


Figura 5 - INVESTIMENTI TECNICI

Investimenti tecnici per finalità

(valori in migliaia di €)	2010	2009	2008	Var 2010/2009	
				val ass	%
Mantenimento	24	22,4	14,5	1,628	7,3
Estensione e potenziamento	12,5	15,5	17,9	-2,998	-19,3
Nuove reti	0,1	0,1	0,1	0,011	10,6
Informatica	0,5	0,2	0,4	0,317	158,5
Immobiliare	1,2	1,5	0,6	-0,350	-23,3
Altri investimenti	1,2	1,6	0,8	-0,355	-22,2
Totale	39,6	41,3	34,3		

Tabella 6 - INVESTIMENTI TECNICI: VISTA PER FINALITÀ



2.2 IL VALORE AGGIUNTO: DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE

L'analisi che segue mette in evidenza la "ricchezza" generata dall'azienda e la sua distribuzione sotto forma di "remunerazione" dei soggetti che, a vario titolo, sono intervenuti nella sua produzione. La rappresentazione del cosiddetto valore aggiunto evidenzia infatti la capacità dell'azienda di generare valore per i propri stakeholder.

Per calcolare l'entità del 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 tabella di calcolo del valore aggiunto permette un livello di analisi più dettagliato:

Calcolo del valore aggiunto

(valori in migliaia di €)	2010	2009	2008
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	108.548	87.422	78.416
Incrementi immobilizz. per lavori interni	18.262	17.380	15.204
Altri ricavi e proventi	15.281	7.158	6.745
Valore della produzione	142.091	111.959	100.365
Costi per materie prime e sussidiarie	8.541	7.697	6.858
Costi per servizi	16.179	13.936	13.540
Costi per godimento beni terzi	1.467	1.851	1.671
Variazione rimanenze materie prime	-197	357	581
Accantonamenti per rischi	1.968	646	334
Altri accantonamenti			100
Oneri diversi di gestione	14.011	7.919	4.923
Costi della produzione	41.969	32.405	28.008
Valore aggiunto caratteristico lordo	100.122	79.554	72.357
Proventi da partecipazioni	729	7.694	442
Altri proventi finanziari	230	151	126
Rettifiche di valore di attività finanziarie		-567	-543
Saldo Gestione accessoria	959	7.277	25
Saldo Gestione straordinaria	668	-2.911	-234
Valore aggiunto globale lordo	101.749	83.920	72.148
Ammortamenti e svalutazioni	20.410	19.288	17.771
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	81.339	64.632	54.377

Tabella 7 - PROSPETTO DETTAGLIATO DI CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO

Il valore prodotto da Toscana Energia è stato così distribuito:

Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

(valori in migliaia di €)	2010	% sul tot	2009	% sul tot	2008	% sul tot
Personale	25.076	30,8	23.827	36,9	23.259	42,8
Pubblica Amministrazione	22.636	27,8	17.142	26,5	13.812	25,4
Finanziatori	1.283	1,6	2.132	3,3	5.101	9,4
Soci	23.371	28,7	14.948	23,1	11.247	20,7
Azienda	8.647	10,6	6.297	9,7	631	1,2
Collettività	325	0,4	286	0,4	326	0,6
TOTALE	81.339	100,0	64.632	100,0	54.377	100,0

Tabella 8 - PROSPETTO DI RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Ripartizione Valore aggiunto 2010

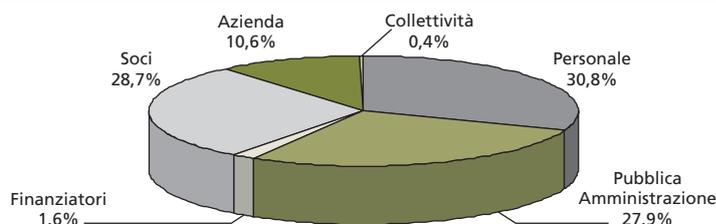


Figura 6 - RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

In particolare, la quota di valore aggiunto distribuita alla Pubblica Amministrazione nel 2010 è stata pari a 22,6 milioni di €, senza considerare la quota dei dividendi spettante ai Comuni in quanto azionisti. Questa cifra è composta dalle imposte dirette sul reddito d'esercizio, dalle imposte indirette, canoni e altri contributi. Oltre alle imposte sul reddito la voce più rilevante è rappresentata dai canoni dovuti ai comuni per la concessione del servizio di distribuzione gas.

Imposte sul reddito di esercizio

(valori in migliaia di €)	2010	2009	2008
Imposte correnti IRES	16.975	11.237	9.040
Imposte correnti IRAP	3.332	2.522	2.266
Adeguamento imposte anticipate	-2.255	-1.824	-2.322
Adeguamento imposte differite	-1.505	-834	-1.119
TOTALE IMPOSTE DIRETTE	16.547	11.101	7.865

Tabella 9 - IMPOSTE DIRETTE

Imposte indirette, tasse e tributi locali, canoni, contributi

(valori in migliaia di €)	2010	2009	2008
Canoni per concess. servizio di distribuzione gas	4.403	4.185	4.072
Canoni per concess. di attravers. strade pubbliche e demanio	98	127	117
Canone occupaz. suolo pubblico (cosap perman. e tempor.)	759	830	809
Tassa occupaz. suolo pubbl. (tosap perman. e tempor., ristoro)	235	374	420
Tassa smaltimento rifiuti	243	235	218
Tasse automobilistiche	20	14	14
ICI	84	74	72
Altre imposte e tasse (bolli, registro, conc. govern., pubblicità)	154	119	140
Altri tributi (diritti di segreteria, diritti di istruttoria, ecc.)	92	81	85
TOTALE IMPOSTE INDIRETTE, TASSE, CANONI ASSIMILABILI	6.089	6.041	5.947

Tabella 10 - IMPOSTE INDIRETTE, TASSE E TRIBUTI LOCALI, CANONI, CONTRIBUTI



3. RELAZIONE SOCIALE



3.1 LE PERSONE

3.1.1 STRATEGIE E POLITICHE VERSO IL PERSONALE

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

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

- Definizione Piano del Personale e pianificazione delle risorse;
- Identificazione delle risorse e copertura posizioni;
- Valutazione del personale;
- 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 aumentato con un saldo positivo di 13 unità (personale in forza) dovuto all'immissione di risorse provenienti dalle società incorporate Sermas Gas S.p.A. e Sea Gas S.p.A.. La tabella successiva ne rappresenta l'andamento, per qualifica professionale nell'ultimo triennio.

Personale di Toscana Energia

Situazione	Al 31/12/2010		Al 31/12/2009		Al 31/12/2008	
	In forza	A ruolo	In forza	A ruolo	In forza	A ruolo
Dirigenti	7	7	7	10	6	10
Quadri	17	17	18	18	18	20
Impiegati	229	223	215	212	229	248
Operai	184	179	184	178	185	177
Operai apprendisti				1		8
Totale Personale	437	426	424	419	438	463

Tabella 11 - 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 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 (togliendo) di coloro che sono distaccati da Toscana Energia presso altre società.

Personale al ruolo per genere

	2010	2009	2008
Uomini	348	347	379
Donne	78	72	84

Tabella 12 - PERSONALE A RUOLO PER GENERE

*Nota: Il Consiglio di Amministrazione nominato il 23 luglio 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.

Al 31 dicembre 2010 si contano 426 persone a ruolo, tutte con contratto a tempo indeterminato. L'operazione societaria di fusione ha portato a 30 inserimenti. Nei casi di mobilità interna e trasferimento, resi necessari dall'adeguamento organizzativo seguente la 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. La forza, a fine anno, conta 437 risorse: la situazione dei distacchi di personale da altre società è rimasta invariata rispetto all'anno precedente. L'inserimento delle 30 risorse ha sostanzialmente mantenuto costante il dato relativo all'età media.

Età e anzianità di servizio

	Al 31/12/2010	Al 31/12/2009	Al 31/12/2008
< 30 anni	11	10	16
31 – 40	60	56	83
41 – 50	213	210	232
> 50 anni	142	143	112
Età media	47,1	46,3	45,5
Anzianità media di servizio	18,6	20	19

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

Turnover*

	Al 31/12/2010	Al 31/12/2009	Al 31/12/2008
Nuovi inserimenti**	30	0	3
Uscite	27	44	13
di cui:			
Risoluzioni consensuali	14	21	6
Dimissioni	3	22	5
Cessazioni per mobilità	10		
Pensionamenti		1	2
Licenziamenti			
Turnover	6,3	10,4	3,1

Tabella 14 – IL TURNOVER DEL PERSONALE

* Dati elaborati sul personale a ruolo. Il tasso di turnover è calcolato secondo quanto richiesto dalle linee guida GRI: al numeratore le uscite, al denominatore il numero di dipendenti.

** 28/12/2010 Operazione societaria di fusione per incorporazione con Sea Gas S.p.A. e Sermas Gas S.p.A.



Personale a ruolo e in forza	31/12/2010				31/12/2009				31/12/2008			
	In forza	A ruolo			In forza	A ruolo			In forza	A ruolo		
		M	F	tot		M	F	tot		M	F	tot
Dirigenti	7	6	1	7	7	9	1	10	6	9	1	10
Quadri	17	11	6	17	18	12	6	18	18	14	6	20
Impiegati	229	152	71	223	215	147	65	212	229	171	77	248
Operai	184	179		179	184	178		178	185	177		177
Operai apprendisti						1		1		8		8
Totale Personale	437	348	78	426	424	347	72	419	438	379	84	463

Tabella 15 - ANALITICA DEL PERSONALE A RUOLO E IN FORZA PER GENERE

Nuove assunzioni e part-time	31/12/2010			31/12/2009			31/12/2008		
	M	F	tot	M	F	tot	M	F	tot
Part-time impiegati	2	12	14	2	11	13	3	10	13
% donne neo-assunte									33
% laureati neo-assunti									33

Tabella 16 - NUOVE ASSUNZIONI E PART-TIME

Nota: nel 2010 non ci sono state nuove assunzioni; ci sono stati 30 inserimenti dovuti all'operazione di fusione.

Provincia di residenza			
	2010	2009	2008
Firenze	49,06	53	54
Pisa	24,18	25	24
Pistoia	8,45	9	9
Prato	2,58	3	3
Livorno	4,23	4	4
Grosseto	1,88	3	3
Arezzo	2,11	2	2
Lucca	7,28	1	1
Altro	0,23	1	
Totale	100	100	100

Tabella 17 - IL PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA

Uscite suddivise per genere, età, provincia e qualifica							
Genere	M	F	Totale				
	25	2	27				
	92,59%	7,41%					
Età	< 30 anni	30 - 50	> 50 anni	Totale			
	0	8	19	27			
	0,00%	29,63%	70,37%				
Provincia	FI	PI	PT	GR	PO	LI	Totale
	15	1	1	7	1	2	27
Qualifica	Dirigente	Quadro	Impiegato	Operaio	Totale		
	0	2	11	14	27		
	0,00%	7,41%	40,74%	51,85%			

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

3.1.3 LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

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

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 2010 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.

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 triennio 2010-12 ribadisce l'importanza attribuita dalla Società ai temi legati alla sostenibilità basandosi sui seguenti parametri:

- Metri di ghisa grigia sostituita;
- Numero di sistemi di telelettura dei consumi installati;
- Velocità di lavorazione degli ordini di servizio relativi alla sostituzione dei misuratori;
- Indice di frequenza degli infortuni.

3.1.4 COMUNICARE E COINVOLGERE

La comunicazione interna

Anche quest'anno Toscana Energia ha curato con particolare attenzione la comunicazione interna: accanto ai canali "ordinari" (invio periodico delle news ai dipendenti, pubblicazione di documentazione aziendale sul portale informativo aziendale), e alle iniziative dedicate ai responsabili di unità per coinvolgerli sui risultati di bilancio, le attività in corso e le strategie aziendali, il 2010 è stato caratterizzato dalla comunicazione del progetto Work force management (vedi box dedicato). In particolare, dopo alcuni incontri con i responsabili con la proiezione di un video sul WFM, sono stati distribuiti poster e volantini per iniziare a far conoscere il progetto; successivamente è stato elaborato un Foglio Notizie ad hoc, che ne riassume gli obiettivi e le attività di competenza, oltre allo stato avanzamento lavori. Il



Foglio Notizie è stato pubblicato su intranet per tutti i dipendenti e distribuito in copia cartacea agli operai; disponibile su Intranet anche tutto il materiale di Progetto (manuali, ecc). In seguito sono stati realizzati degli incontri di approfondimento con le unità maggiormente impattate dal cambiamento e, a conclusione dei vari avvii, è avvenuta la distribuzione di un gadget alle risorse coinvolte nel Progetto (cartellina e penna con logo WFM), consegnato al momento della somministrazione di un questionario che ne rilevasse l'efficacia, il gradimento, le criticità, i punti di forza e gli spunti di miglioramento.

Cos'è il Work Force Management (WFM)

Con WFM si intende una soluzione tecnologica in ausilio delle aziende per l'impiego ottimale del proprio personale e per semplificare i processi lavorativi attraverso un sistema di trattamento e scambio delle informazioni fra più soggetti interessati.

Le nuove soluzioni informative "Scheduler" e "Gas On Field (GOF)", integrate con i sistemi informativi esistenti, consentono in estrema sintesi di:

- ottimizzare le modalità di impiego del personale operativo nelle attività presso la clientela e di manutenzione;
- consuntivare in campo ed in tempo reale le attività eseguite, garantendo la registrazione e la tracciabilità degli interventi direttamente sui sistemi informativi aziendali con riduzione massiva della compilazione di modulistica cartacea;
- monitorare in tempo reale gli interventi eseguiti, in corso di esecuzione o da eseguire con rappresentazione grafica della dislocazione degli stessi;
- consultare direttamente dal campo la documentazione aziendale a supporto delle attività operative.

Come è stato attuato

L'attuazione del WFM è avvenuta attraverso la costituzione e il lavoro del Gruppo di Progetto interfunzionale con gli obiettivi principali di:

- definire e gestire il programma di intervento e di avvio in produzione dei nuovi sistemi;
- effettuare i test funzionali;
- gestire il cambiamento attraverso la pianificazione della comunicazione e formazione;
- allineare i processi organizzativi interessati;
- mantenere i necessari collegamenti con l'analogo Progetto Italgas.

L'ambito di applicazione del progetto Toscana Energia riguarda le attività:

- alla clientela (ad es. attività su contatore, preventivazione lavori...);
- di manutenzione (ad es. impianti riduzione pressione, impianti elettrici, valvole, impianti di odorizzazione, immobiliare, mezzi estinguenti...).

Cosa è stato realizzato nel 2010

Con l'obiettivo di mantenere attive le prestazioni esterne (verso la clientela) e interne (attività di rete), il programma di avvio in produzione delle Unità di Distribuzione di Toscana Energia è stato realizzato con risultati giudicati soddisfacenti.

Da evidenziare che le modalità di attuazione del WFM porteranno, come conseguenza dell'ottimizzazione dei percorsi di spostamento (casa-lavoro e durante la giornata lavorativa), ad un miglioramento in termini di sostenibilità ambientale.

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.

Il Piano di Formazione 2010 è stato elaborato partendo dalle priorità espresse da tutti i responsabili di area sulla base dei percorsi formativi costruiti per i vari profili professionali; inoltre, a livello aziendale, costituivano obiettivi primari la progettazione, realizzazione e valutazione dell'efficacia dell'attività formativa relativa al progetto Work force management, il completamento della formazione in ambito 81/08 e la formazione/informazione sulla normativa 231.

Nel 2010 sono state realizzate 8.130 ore di formazione (oltre 1.000 giornate) per un totale di 230 iniziative formative, con una media di quasi 19 ore di formazione per dipendente in forza; la valutazione dell'efficacia formativa dei corsi è risultata positiva al 100% e non sono state organizzate iniziative formative non previste a piano. La presenza dei partecipanti ai vari corsi è stata del 92%, dimostrando così l'impegno dell'Unità Gestione e Amministrazione Personale e dei responsabili di unità nel perseguire con serietà e puntualità i vari programmi di formazione.

La formazione relativa al Progetto Work force management, realizzata internamente con la docenza di colleghi preventivamente formati sugli applicativi, è stata posticipata per motivi esterni al secondo semestre e ha contato 337 partecipazioni, per un totale di 3.113 ore (il 38% dell'impegno formativo 2010).

Formazione del personale (ore)

	2010	2009	2008
Dirigenti	95	264	291
Quadri	418	656	464
Impiegati	4.340	5.133	7.372
Operai	3.278	5.008	3.691
Totale ore	8.130	11.061	11.818

Tabella 19 - FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ore medie formazione per qualifica

	2010	2009	2008
Dirigenti	13,6*	38	48
Quadri	24,6	36	26
Impiegati	20,6	24	32
Operai	18,5	27	20

Tabella 20 - ORE MEDIE FORMAZIONE PER QUALIFICA

* calcolato sulla base della Forza Media



Tipo di formazione (ore)

	2010	2009	2008
Qualità, ambiente e sicurezza	2.243	4.133	2.505
Amministrativa	351	68	264
Approvvigionamenti	42	246	48
Informatica	3.214	618	2.059
Manageriale	21	120	762
Personale	196	1.005	798
Comunicazione	16	14	312
Tecnica/specialistica	2.047	4.857	4.778

Tabella 21 - LE TIPOLOGIE DI FORMAZIONE

Il picco di ore di formazione nell'area sicurezza registrato nel 2009 (3.932 delle 4.133 riportate per qualità, ambiente e sicurezza, il 35% dell'anno di riferimento) è dovuto, oltre alle normali iniziative previste dalla normativa, al coinvolgimento di tutti i responsabili dell'area distribuzione, i tecnici e gli operai in un corso di 2 giorni sul D.Lgs. 81/08.

Da notare il forte aumento della formazione in area informatica, all'interno della quale sono comprese le ore relative al Progetto Work force management (3.113 ore), che ha fortemente impattato tutte le unità operative ed ha ritardato la realizzazione di interventi tecnico-specialistici previsti in programma. Ciò nonostante l'impegno sulla formazione tecnica (11% delle ore realizzate) ha visto importanti iniziative, tra le quali, il progetto dedicato al centro segnalazioni e controllo distribuzione, alcuni corsi con docenza interna, i rinnovi dei patentini di saldatura acciaio, la qualifica interna per operatori e tecnici addetti alla protezione catodica.

Diminuite le ore di formazione manageriale e personale a causa della scelta aziendale di partecipare ad alcuni bandi di formazione finanziata da fondi paritetici (Fondimpresa e Fondirigenti), che contribuiranno alla realizzazione dei corsi previsti nelle suddette aree nel 2010/2011.

Anche in area Processo Tecnico e Codice di Rete si contano iniziative di rilievo quali la progettazione e docenza di moduli formativi di aggiornamento su numerose istruzioni di nuova emissione, la docenza realizzata sul tema di servitù e diritti di superficie, e la partecipazione al corso Synergiee.

Investimenti in formazione

	2010	2009	2008
Ore di formazione medie per dipendente	19,3	26,1	26,3
Costi per la formazione (€)*	63.407	79.783	143.621

Tabella 22 - INVESTIMENTI IN FORMAZIONE

* Comprendono costi corsi e relativi costi trasferte, al netto del costo lavoro dei partecipanti e dei docenti interni

Toscana Energia ha concentrato l'attenzione sui nuovi sistemi gestiti nell'ambito del Progetto Work force management che, per cause esterne, ha ritardato il calendario degli avvisi dal 1° al 2° semestre 2010; ciò ha comportato uno slittamento dell'intero calendario di formazione e un posticipo al 2011 di alcune iniziative formative.

Nel 2010, inoltre, si è realizzata la formazione pianificata come prioritaria in ambito 81/08 (parte della quale con i contributi della Provincia di Firenze) e normativa 231 (con docenza interna). Nel corso del 2010 l'azienda ha realizzato l'attività formativa per aggiornare il personale sulla normativa relativa al D. Lgs 231/2001: ai momenti formativi dedicati ai responsabili hanno fatto seguito le informative sullo stesso tema presso tutte le unità. In totale sono stati formati 35 responsabili per 174 ore e informate 354 risorse con apposita dispensa.

Formazione sull'ambiente

	2010	2009	2008
Formazione ambiente (in ore)	400	132	526
Numero risorse impegnate	25	19	161
Forza media	421	432	439
Indice ore/forza	1	0,3	1,2
Percentuale dei lavoratori formati sull'ambiente	5,90	4,4	37

Tabella 23 - ORE DI FORMAZIONE SULL'AMBIENTE

3.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Grande attenzione è stata dedicata alla formazione sulla sicurezza con il completamento dei corsi dedicati a tecnici e operai sulla legge 81/08 e la formazione a tutti i responsabili sullo stesso tema; l'illustrazione del Documento di valutazione dei rischi (DVR) presso le varie unità, la formazione e l'addestramento all'uso delle attrezzature e dei dispositivi di protezione individuale (DPI) per l'esecuzione dei lavori nelle camerette interrate, la formazione per i Dirigenti alla sicurezza, gli aggiornamenti dei Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), la formazione antincendio e primo soccorso (1.800 ore, pari al 22% delle ore realizzate).

Formazione per la sicurezza

	2010	2009	2008
Formazione sicurezza (ore)	1.800	3.932	1.935
Numero di risorse impegnate	172	258	334
Percentuale lavoratori coinvolti	41	60	76
Forza media*	421	432	439
Indice ore/forza	4,3	9,1	4,4

Tabella 24 - FORMAZIONE PER LA SICUREZZA

* 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).

I dati sugli infortuni si riferiscono a Toscana Energia al netto dei dati della fusione di fine anno con Sea Gas S.p.A. e Sermas Gas S.p.A.. L'andamento infortunistico ha avuto un ulteriore decremento rispetto all'anno precedente. Gli indici presentano un andamento positivo. I sopralluoghi del Servizio di Prevenzione e Protezione effettuati nel 2010 hanno riguardato 15 cantieri, 11 sedi e uffici e 5 impianti di riduzione gas.



Infortunati

	2010	2009	2008
Forza media*	421	432	439
Ore Lavorate (ordinarie e straordinario)	681.893	689.688	727.735
Totale Infortuni (esclusi infortuni in itinere)	4	5	12
Giornate assenza totali**	132	357	328
Indice frequenza (n.infortuni x1.000.000/ore lavorate)	5,87	7,25	16,49
Indice gravità (gg. assenza totali x 1.000/ore lavorate)	0,19	0,52	0,45
Indice durata*** (gg. assenza/infortuni)	22,5	31,2	45,92
Infortuni in itinere	2	2	5
Segnalazione di mancati infortuni (near miss)	10	2	

Tabella 25 – INFORTUNI

* 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).

** Giorni di assenza ricadenti nell'anno di riferimento per infortuni sul lavoro accaduti nel periodo di riferimento e nei periodi precedenti. Sono i giorni utilizzati per calcolare l'indice di gravità.

*** 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 156 giorni e nel 2010 di 90. Un infortunio sul lavoro del 2009 non è stato riconosciuto dall'Inail nel 2010 e per questo il valore del 2009 riportato è diverso rispetto al precedente bilancio.

Costi per salute e sicurezza

(valori espressi in migliaia di €)	2010	2009	2008
Acquisto DPI (Dispositivi di Protezione Individuale)	27,8	33,0	32,6
Adeguamento ambienti lavoro	24,2	38,4	45,7
Manutenzione e acquisto attrezzature	117,2	101,6	87,8
Spese per prestazioni sanitarie	20,2	20,2	21,9
Formazione e informazione del personale	4,6	12,0	11,5
TOTALE COSTI SALUTE E SICUREZZA	194,0	205,3	199,5

Tabella 26 – COSTI PER SALUTE E SICUREZZA

Sorveglianza sanitaria

Nel corso del 2010 è stata effettuata una gara per l'affidamento del servizio di sorveglianza sanitaria. La gara è stata vinta dalla società Sorfiss. In data 1° agosto 2010 è stato stipulato il relativo contratto e designato un nuovo Medico Competente con il quale la Società ha iniziato a collaborare per l'organizzazione delle visite mediche nel rispetto del nuovo DVR.

Sorveglianza sanitaria

(valori espressi in migliaia di €)	2010	2009	2008
N. dipendenti sottoposti a visite di accertamento sanitario	262	320	301
N. vaccinazioni antinfluenzali	40	47	49
Spese per prestazioni sanitarie (in euro)	17.434	20.191	21.818

Tabella 27 – SORVEGLIANZA SANITARIA

3.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

Il contratto di lavoro applicato a tutti i dipendenti di Toscana Energia è il CCNL UNICO GAS - ACQUA del 01.03.2002 rinnovato il 10.02.2010 che unisce i precedenti CCNL ANIG (settore privato) e Federgasacqua (aziende pubbliche).

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:

Rappresentanze lavoratori			
	2010	2009	2008
Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale	66	68	66
Incontri tra Società e organizzazioni sindacali	3 incontri con OO.SS. Territoriali / 9 incontri con RSU	9 incontri con OO.SS. Territoriali / 14 incontri con RSU	5 incontri con OO.SS. Territoriali / 23 incontri con RSU
Ore di sciopero	36 ore su vertenze nazionali	20 ore su vertenze nazionali	14 ore su vertenze nazionali
Numero di contenziosi con i dipendenti			

Tabella 28 – RAPPRESENTANZE LAVORATORI

Gli accordi sindacali siglati nel corso del 2010 sono stati:

1) Il 15 gennaio, dopo un confronto con le OO.SS.LL. e la RSU iniziato nel novembre 2009, è stato siglato un accordo su temi occupazionali con il quale le Parti hanno concordato che il quadro normativo e di contesto impone il perseguimento di maggior efficienza ed efficacia nei processi oggi in atto, ed hanno convenuto sulla necessità di ottimizzare la posizione competitiva della Società attraverso una nuova organizzazione del lavoro. Si è riscontrata un'eccedenza strutturale di personale, aggravata dall'impossibilità di riqualificare e riallocare tale personale che ha reso opportuna l'apertura di una procedura di incentivazione all'esodo, con lo strumento della "mobilità ordinaria" (accompagnamento al raggiungimento dei requisiti pensionistici) in base alla legge 223/91. La mobilità è su base volontaria e ha la durata di 18 mesi. Al di là di quanto preveda la normativa, si è convenuto inoltre che, in funzione dell'avanzamento di tale programma e in ragione delle esigenze di integrazione degli organici che potranno essere riscontrate, si potrà procedere all'inserimento fino ad un massimo di 10 risorse operative, utilizzando in via prioritaria il contratto di apprendistato. Il 4 febbraio 2010 è stata ufficializzata agli Enti Competenti ed alle Organizzazioni Sindacali firmatarie del CCNL l'apertura della procedura di mobilità ex artt. 4 e 24 della legge 223/91, procedimento che si è concluso con la sottoscrizione, il 9 febbraio 2010, dei verbali di avvenuta consultazione sindacale.

2) In data 27 gennaio 2010 è stato reso noto da parte del Comune di Follonica l'esito della gara, esperita nel mese di settembre 2009, per l'affidamento del servizio di distribuzione gas. L'esito è risultato sfavorevole per la Società avendo visto l'aggiudicazione a favore di altro gestore, inizialmente l'Associazione Temporanea di Impresa formata ad hoc da Coingas, Intesa e Consiag - successivamente costituita in Aurelia Distribuzione s.r.l individuate in base alle competenze professionali possedute e al comune di residenza.



Questo ha creato degli effetti sull'occupazione dei dipendenti impiegati nel territorio del Comune di Follonica, dal momento che l'Amministrazione Comunale aveva ritenuto di non introdurre nel bando di gara la clausola di salvaguardia del personale attribuito alla gestione, in controtendenza rispetto agli indirizzi normativi contenuti nel vigente D.Lgs. 164/2000. Al termine di un complesso processo di confronto tra i soggetti interessati, in data 3 settembre 2010 si è giunti alla sigla di un verbale di accordo che ha visto tra i soggetti firmatari, oltre a Toscana Energia, Aurelia Distribuzione S.r.l., Coingas S.p.A., Estra S.r.l. e le OO.SS. Regionali, con il quale si è garantito non solo la salvaguardia occupazionale, ma anche la continuità e qualità del servizio di distribuzione del gas, con il passaggio di sette risorse appartenenti all'ex U.O.

3) Nel mese di ottobre 2010 è stato siglato accordo per l'omogeneizzazione del trattamento di ristorazione che prevede l'erogazione, a partire dall'1° gennaio 2011 di un buono pasto sostitutivo con valore facciale identico per tutti i dipendenti di Toscana Energia per le sedi e i giorni in cui non è assicurato il servizio di ristorazione attraverso mensa aziendale.

4) In data 17 novembre 2010 Toscana Energia sigla con la RSU il verbale di accordo con cui si concorda sulla validità dei piani formativi denominati "Sistemi integrati per la gestione di dati e informazioni" e "Qualificazione e certificazione saldatori di tubazioni in polietilene secondo la Norma UNI 9737".
Toscana Energia si impegna a dare attuazione ai piani formativi che si svolgeranno nel primo semestre del 2011.

5) In data 13 dicembre 2010 Toscana Energia, Sea Gas e Sermas Gas hanno siglato con le OO.SS. toscane, a conclusione della procedura di esame congiunto prevista ai sensi dell'art. 2112 del codice civile, l'accordo per il passaggio del personale dipendente delle due società oggetto della fusione per incorporazione in organico di Toscana Energia a partire dal 28 dicembre 2010, data di efficacia della fusione. L'operazione societaria di fusione con Sea Gas e Sermas Gas è stata effettuata a norma dell'art. 2112 c.c.. L'inserimento delle 30 risorse nella struttura organizzativa di Toscana Energia è stato condotto, così come in precedenti operazioni societarie, privilegiando una politica di ascolto delle esigenze/richieste del personale, in termini di sede di lavoro e di professionalità. In conseguenza di ciò, purché compatibili con le esigenze organizzative, sono state adottate sia soluzioni di riconversione professionale accompagnate da adeguati percorsi formativi, sia soluzioni di remotizzazione dei processi tecnico-commerciali.

3.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

Il servizio di distribuzione del gas

Le società "di vendita" sono gli utenti del servizio di distribuzione del gas gestito da Toscana Energia, il loro numero è gradualmente aumentato: dalle 45 nel 2008, alle 51 nel 2009, alle 62 nel 2010. I clienti di Toscana Energia S.p.A sono tuttavia i Comuni, indicati come Mercato Primario, che, con procedure a evidenza pubblica, danno in concessione la facoltà di operare sulle proprie reti e gestire il servizio di distribuzione. La Società ha perciò l'obbligo, per le comunità servite, di garantire il servizio tutelando la sicurezza e di espanderlo secondo necessità. Il 2010 ha visto l'acquisizione dei Comuni di Viareggio e Massarosa, mediante incorporazione delle società di distribuzione gas Sea Gas S.p.A. e Sermas Gas S.p.A, e la cessione del Comune di Follonica a seguito dell'esito della gara per l'affidamento del servizio.

Clienti e comuni serviti

	2010	2009	2008
Comuni serviti	106	106	106
Numero clienti finali (pdr)	698.146	663.245	655.110

Tabella 29 – CLIENTI E COMUNI SERVITI

Nel 2010 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. Infatti, confrontando gli indicatori di qualità commerciale del 2010 con i corrispondenti dell'anno precedente possiamo notare:

- una riduzione del 10% delle richieste di preventivo per lavori semplici (piccoli allacciamenti e modifiche) e del 4% per i lavori complessi (prolungamenti rete),
- una riduzione dell'8% dei lavori realizzati,
- aumento dei contatori attivati pari all'8%, ampiamente compensato, però, da un incremento dei contatori disattivati pari al 24%; ciò ha provocato un saldo negativo tra contatori disattivati e attivati di circa 660 unità.

Tale tendenza, seppure presente in tutto il territorio gestito, pare particolarmente rilevante proprio nelle zone che negli anni precedenti avevano 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.

Ciò nonostante, nel rispetto dei programmi condivisi con gli enti concedenti, sono stati posati circa 39 km di nuova tubazione stradale, sono stati costruiti 9.804 nuovi punti gas e sono stati installati 9.688 nuovi misuratori.

Tra gli interventi più rappresentativi dell'attività d'estensione rete, realizzati nel corso dell'anno, si segnalano le nuove reti di distribuzione nei Comuni di San Marcello, Lamporecchio, Pescia, San Giuliano Terme, Pisa località Calambrone 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 quattro lotti esecutivi, rispettivamente due a Firenze e uno a Pistoia e Montecatini, per complessivi 15 km di rete.



Di notevole rilevanza sono stati i lavori di bonifica della rete di acciaio non adeguatamente protetta in Corso Italia a Pisa.

Nel corso del 2010 sono stati sostituiti complessivamente circa 19 km di tubazione stradale e circa 18 km d'allacciamenti, rinnovati completamente 2.962 punti gas e sostituiti 67.668 misuratori. Questi dati testimoniano il notevole impegno che la Società ha sostenuto nel 2010 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. Tale campagna, infatti, ha portato alla sostituzione della quasi totalità dei contatori con oltre venti anni di servizio. Bisogna ancora evidenziare che, per una gran parte degli interventi sopra citati, sia di tubazione stradale sia di allacciamento di utenza che interessano la sede stradale nel territorio del Comune di Firenze, permane tuttora l'applicazione integrale della "indennità di civico ristoro" nella misura di 83 euro/metro 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.

Evoluzione della rete gas

	2010	2009	2008
Punti gas - PdR (Punti di Riconsegna, confine tra impianto di distribuzione e impianto del cliente finale)	761.535	722.485	711.393
Misuratori (misuratori attivi e inattivi, collocati presso i PdR, in stato aperto o chiuso)	746.701	708.528	683.032
Misuratori attivi (misuratori collocati presso PdR e in stato aperto; corrispondono ai clienti, residenziali, industriali e istituzionali)	698.146	663.245	655.110
Sostituzioni contatori (da sostituzione programmata)	67.668	70.402	24.893
Vettoriamento gas - in Mmc	1.163,3	1.038,50	1.043,50
Lunghezza delle linee di distribuzione sotterranee e di superficie per regime di regolazione - in km	6.894	6.551	6.489

Tabella 30 – EVOLUZIONE DELLA RETE GAS

Il servizio d'illuminazione pubblica

Toscana Energia fornisce il servizio di illuminazione pubblica in 9 comuni compresi nelle province di Pisa, Lucca e Livorno. Il numero medio di punti luce in gestione per l'anno 2010 è stato pari a 22.359.

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 S.p.A., che consiste nella vendita al cliente di calore per riscaldamento e acqua calda sanitaria. 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 d'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.

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

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.

Parametri generali di qualità

Indicatori dei livelli generali	Livello AEGG	2010			2009			2008		
		Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi	85%	127	2	98,43	124	6	95,16	239	5	97,91
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richieste del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg lavorativi	90%	289	128	55,71	509	226	55,60	838	446	46,78
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%	181	2	98,90	354	4	98,87			
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg lavorativi	90%	410	6	98,54	377	13	96,55	434	16	96,31

Tabella 31 – I PARAMETRI GENERALI DI QUALITÀ DI TOSCANA ENERGIA

Per quanto riguarda il mancato raggiungimento del livello generale relativo alle verifiche dei misuratori si rileva un sostanziale assestamento del valore 2010 su quello del 2009, in miglioramento rispetto ai risultati del 2008. La difficoltà nella gestione delle richieste è dovuto all'intervento di più unità aziendali nel processo e alla non totale tracciatura di questo da parte dei sistemi. Sono in corso le analisi per definire le modalità che dovrebbero assicurare la completa tracciabilità delle richieste di verifica.



Gli standard specifici di qualità

Nella tabella che segue sono indicati gli standard specifici di qualità che si applicano 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 2008-2010:

Standard specifici AEEG					
Indicatore per livelli specifici	Unità di misura	Riferimento Authority	2010	2009	2008
			Tempi medi		
Tempo massimo di preventivazione lavori semplici	giorni lavorativi	15	4,91	4,7	5,8
Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici	giorni lavorativi	10 fino a G25 15 da G40	6,03	5	5,5
Tempo massimo di preventivazione lavori complessi	giorni lavorativi	40	5,82	7,8	9
Tempo massimo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	10 fino a G25 15 da G40	3,35	3,6	3,2
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	giorni lavorativi	5 fino a G25 7 da G40	2,35	2,1	2,1
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	giorni feriali	2	1,16	1	1
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a interruzione per dispersione	giorni feriali	2	0,12	1,2	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	giorni feriali	10	2,5	3	
Fascia di puntualità per appuntamenti*	ore	2	2	2	2
Dati tecnici richiesti dal venditore acquisibili con lettura di un gruppo di misura	giorni lavorativi	10	1,9		
Altri dati tecnici richiesti dal venditore	giorni lavorativi	15	3,8		

TABELLA 32 – I PARAMETRI SPECIFICI DI QUALITÀ

* 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.

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

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

Parametri specifici di qualità											
Cod	Indicatori dei livelli generali	Livello AEEG	2010			2009			2008		
			Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
T1	Tempo massimo di prevenzione lavori semplici	15 gg lav	6.869	33	99,52	6.908	45	99,35	8.097	113	98,60
T7	Tempo massimo di prevenzione lavori complessi	40 gg lav	173	-	100,00	168	1	99,40	330	5	98,48
T2	Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici	10 fino a G25 15 da G40	5.157	167	96,76	5.332	48	99,10	5.830	186	96,81
T3	Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 fino a G25 15 da G40	19.504	138	99,29	17.555	52	99,70	18.164	54	99,70
T4	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 fino a G25 7 da G40	10.972	169	98,46	8.613	27	99,69	8.177	20	99,76
T5	Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg fer	1.056	16	98,48	989	3	99,70	951	8	99,16
T6	Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	51.860	222	99,57	3.793	20	99,47	4.009	12	99,70
T9	Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a interruzione per dispersione SPR0013*	3 gg fer	758		100,00	1.243	12	99,03			
T10	Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 gg lav	49		100,00						
T11	Altri dati tecnici	15 gg lav	64	1	98,44	13		100,00			
TOTALE			96.462	746		44.614	208		45.558	398	

TABELLA 33 - PERCENTUALE DI RISPETTO DEI PARAMETRI SPECIFICI DI QUALITÀ

* Le percentuali relative alle performance sono calcolate sul rispetto degli standard; il valore massimo ottenibile è 100%.

Il totale delle prestazioni per cui non è stato garantito il rispetto degli standard specifici risulta pari a 398 nel 2008, a 208 nel 2009 e a 746 nel 2010; importante segnalare che il numero totale delle prestazioni soggette, a causa delle variazioni introdotte dall'Autorità, sono più che raddoppiate.

Per ciò che riguarda il numero degli indennizzi erogati per mancato adempimento delle delibere AEEG, si è passati da da 295 nel 2008 a 331 nel 2009 a 669 nel 2010.



Odorizzazione del gas

Per ciò che riguarda le azioni per l'odorizzazione del gas, queste rappresentano iniziative importanti per la sicurezza. Nell'anno 2010 sono state eseguite 396 prove strumentali d'odorizzazione su metano e 12 su GPL 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), nel 2009 si è proceduto a interventi di integrazione e sostituzione di altri 11 impianti che nel 2010 sono diventati 13; 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.

Durante il 2010 sono stati installati 14 sistemi d'iniezione dell'odorizzante. Tali sistemi consentono due vantaggi: la diminuzione del numero di misure del tenore di odorizzante da effettuare in rete; il miglioramento dell'efficienza del dosaggio dell'odorizzante in rete. Nel 2011 sono previste 9 installazioni di sistemi di iniezione. Su 4 Impianti di prelievo, riduzione e misura (IPRM) è stato cambiato il tipo di odorizzante: è stato sostituito il TBM (odorizzante meno efficace che dà problemi di odorizzazione insufficiente su fondi rete) con il THT, che è la sostanza che Toscana Energia ha scelto di utilizzare per l'odorizzazione. Per il 2011 sono previsti 3 interventi di integrazione/sostituzione e il passaggio da TBM a THT su 3 impianti di distribuzione.

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).

Nel 2010 il sistema RAF è stato installato su 15 impianti. I risultati della sperimentazione continuano ad essere positivi con una riduzione del 40% dei consumi di gas naturale da preriscaldamento e di 10 decibel di emissioni sonore. Per il 2011 è prevista l'installazione di altri 2 sistemi RAF.

Attività ispettiva programmata e sostituzioni rete ghisa

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

Oggi Toscana Energia garantisce un elevato livello 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 2010 sono stati ispezionati 1.321 km di rete in Alte e Medie Pressioni, pari a circa il 47% del totale e 1.577 km di rete in Basse Pressioni, pari a circa il 39% del totale.

Attività ispettiva e tempo di intervento

	Rif. Authority	2010	2009	2008
Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta a ispezione	30 AP/MP* 20 BP**	47 AP/MP 39 BP	52 AP/MP 47 BP	43 AP/MP 35 BP
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	90	98	98	98

TABELLA 34 - PERCENTUALE ATTIVITA' ISPETTIVA E TEMPO D'INTERVENTO

* Alta pressione, media pressione ** Bassa pressione

Nel 2010 sono state portate a termine 985 misure in continuo in punti significativi della rete gas d'acciaio e 1.533 misure effettuate con operatore per verificare la sussistenza dei corretti parametri di gestione elettrica della rete.

Di seguito sono riportati i parametri di dispersione del gas. Ricordiamo che il livello di riferimento previsto nella Delibera 120/08 dell'AEEG, in termini di numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è 0,1.

Dispersione di gas localizzate

	Unità di misura	2010	2009	2008
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete stradale ispezionata	N/km	0,03	0,02	0,04
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazioni di terzi per chilometro di rete	N/km	0,09	0,12	0,14

TABELLA 35 - DISPERSIONI DI GAS LOCALIZZATE

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

I dati fanno riferimento alla rete residua anziché a quella sostituita nell'anno.

Limiti alla ghisa grigia residua

	2010	2009	2008
Metri di rete non sostituita o risanata / residua	73.392	87.200	94.448
Limite imposto dall'AEEG	Min 50%	Non presente	Min 30%
Max lunghezza residua ammessa AEEG (m)	74.406	Non presente	104.168

TABELLA 36 - LIMITI ALLA GHISA GRIGIA RESIDUA

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/risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa piombo, ovvero il valore che rappresenta la consistenza della rete da sostituire o risanare.

Proposta di modifica

A partire da questo valore è stata avviata la sostituzione-riparazione che porterà alla progressiva sostituzione della rete di ghisa grigia entro il 2014. Per giungere a questo risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici, che prevedono la sostituzione/risanamento del 50% della rete entro il 2010 e del 70% entro il 2012.



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

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 per ulteriori 90.000 metri la rete in acciaio (come detto l'azione di corrosione avviene principalmente per le condotte interrate in acciaio).

Nel corso del 2010 sono stati messi in protezione 61.055 metri di rete in acciaio non protetta. 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:

Limiti alla rete in acciaio non protetta

	2010	2009	2008
Metri di rete non sostituita o risanata / residua	259.297	324.671	413.316
Limite imposto dall'AEEG	Min 10%		
Max lunghezza residua ammessa AEEG (m)	546.872		

TABELLA 37 - LIMITI ALLA RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA

L'attività bonifica e protezione catodica porterà alla progressiva messa in sicurezza della quasi totalità (95%) della rete in acciaio entro il 2015. Per giungere a questo risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici, che prevedono la protezione di almeno il 10% della rete entro il 2010 e del 40% entro il 2013.

3.2.2 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 sistema di telecontrollo di Toscana Energia è essenzialmente composto da: 1) Il Centro di supervisione o Centro segnalazioni e controllo distribuzione sito in piazza E. Mattei a Firenze. È uno strumento di controllo delle reti distributive e per la ricezione delle chiamate d'emergenza, è strutturato per soddisfare le richieste di oltre 660.000 di clienti. 2) Il sistema IFIX per la telegestione dei dati raccolti sul campo offerti dai terminali locali.

Il sistema permette di:

- evidenziare i "fuori limite" funzionali degli impianti;
- rilevare istantaneamente e registrare periodicamente i volumi di gas che entrano nelle reti e gli altri parametri degli impianti ausiliari consentendo eventuali manovre di regolazione;
- documentare ogni eventuale anomalia e le conseguenti azioni correttive effettuate;
- elaborare i dati monitorati.

Per fronteggiare tempestivamente i disservizi, ed in particolare la sicurezza sul sistema distributivo a valle del gruppo di misura del cliente finale, Toscana Energia ha messo a disposizione degli utenti un numero verde pubblicizzato sulle bollette gas da parte delle società di vendita, sugli elenchi telefonici pubblici nonché sul sito internet aziendale (www.toscanaenergia.it). Il servizio è gratuito sia per le chiamate da rete fissa, sia da rete mobile. Chiunque si rivolga al Centro segnalazioni e controllo distribuzione non viene mai dirottato su un altro numero, ma è sempre messo in contatto diretto con un operatore qualificato in grado di gestire le chiamate e, in funzione dell'anomalia segnalata, di fornire le prime indicazioni di sicurezza sui comportamenti da adottare. Contemporaneamente, l'addetto attiva l'unità di reperibilità o pronto intervento per le verifiche e le operazioni del caso.

Il numero verde di pronto intervento



Per il 2010 in conformità alle disposizioni del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG) si sono registrati i seguenti dati:

- Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi di cui all'Articolo 9 livello generale 90% ---> Toscana Energia 2010 98,24%
- Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 10 livello generale 95% ---> Toscana Energia 2010 (valore totale) 98%

In sintesi, osserviamo i dati riportati in tabella:

Gestione chiamate di pronto intervento

Indicatori	2010	2009	2008
N. chiamate ricevute	53.554	75.566	85.661
N. chiamate trattate	24.005	27.332	32.092
N. chiamate eseguite	12.531	12.665	10.345

Tabella 38 - GESTIONE CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO



Durante la verifica ispettiva eseguita presso la nostra società dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas il 22 e 23 settembre 2009 erano state rilevate alcune situazioni non conformi alla normativa nell'ambito dell'attività di ricezione delle chiamate presso il centralino di Pronto Intervento. Il procedimento è stato chiuso con la delibera VIS 169/10 del 01/12/10 ed ha comportato una sanzione per Toscana Energia pari ad Euro 390.000. Nella delibera l'AEEG ha riconosciuto che le anomalie avevano riguardato "un numero esiguo di clienti" e che la Società, già prima della comunicazione delle risultanze istruttorie, aveva avviato "alcune azioni migliorative ritenute idonee a scongiurare analoghe violazioni in futuro".

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

La gestione dei reclami e delle richieste d'informazioni

Come previsto dalle vigenti delibere dell'AEEG 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.

Per completezza di informazioni riportiamo le definizioni di reclamo scritto e richiesta di informazioni scritta di cui alla delibera 120/08 dell'AEEG:

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

di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito.

Il tempo di risposta massimo ai reclami e alle richieste scritte di informazioni è 20 giorni lavorativi.

La delibera 200/08 dell'AEEG, di modifica della 120/08, ha introdotto, a partire dall'1 luglio 2009, due nuovi livelli specifici relativi alle richieste di dati tecnici inoltrate dalle società di vendita alle società di distribuzione che, dall'aprile 2010, devono essere inoltrate con sistema Application to Application, come avviene per tutte le altre richieste di attività tecniche.

I dati tecnici sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

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 ad esclusione delle eccezioni elencate sopra, come ad esempio le richieste di ripristino su strade in cui Toscana Energia ha eseguito scavi o quelle di ripristino nei condomini in cui sono stati eseguiti interventi di messa in sicurezza a seguito di eliminazione di dispersioni.

I reclami

	2008	2009	2010	Indennizzi erogati
Reclami generali ricevuti/n. reclami trattati	927 / 927	913 / 913	1049 / 1049	
Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi)	10,7	10,6	10,03	
Numero fuori standard	29	13	18	
Percentuale rispetto entro 30 gg lavorativi	96,80	97,80	98,28	
Reclami ricevuti/n. reclami trattati ex delibera 120/08	434 / 434	377 / 377	410 / 410	
Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi)	9,1	7,2	7,76	
Numero fuori standard	16	13	6	
Percentuale rispetto entro 20 gg lavorativi	96,31	96,55	98,54	
Richieste altri dati tecnici (delibera 200/08-standard AEEG 15 gg lavorativi)	NA¹	13	56	1
Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi)		4,65	5,11	
Richieste letture (delibera 200/08-standard 10 gg lavorativi)	NA¹		26	
Tempo medio effettivo di risposta (gg lavorativi)			2,9	

Tabella 39 - I RECLAMI

¹ Non applicabile; delibera entrata in vigore il 1° luglio 2009.



Le richieste di risarcimento danni

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

A questo proposito, data la mancanza di contestualità tra la richiesta del risarcimento, la verifica delle responsabilità e l'eventuale corresponsione del risarcimento, che per prassi si articolano su un arco temporale di più anni, si ritiene opportuno indicare il numero di richieste di risarcimento relative all'anno 2010 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:

Richieste di risarcimento						
Anno 2010						
Richieste di risarcimento totali	Responsabilità Toscana Energia	Responsabilità imprese appaltatrici	Estraneità al danno	Accertamenti in corso	Tipologia danno (cose/ persone)	Risarcimenti corrisposti da Toscana Energia
2	2				lesioni fisiche e danni materiali	€ 5.500 e € 1.350

Tabella 40 – 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.

3.2.4 LE TARIFFE

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

L'Autorità ha introdotto alcune importanti novità per il periodo 2009-2012, tra cui l'applicazione di un nuovo metodo di calcolo, il cosiddetto price cap, che pone un vincolo alla crescita annua delle tariffe pari alla differenza fra tasso programmato d'inflazione e aumento della produttività imposto all'impresa.

Sempre nel 2009, in base alla delibera AEEG N11/09, l'Autorità ha definito le nuove tariffe con diversi componenti, a remunerazione delle attività di distribuzione, misura e commercializzazione. Per garantire la copertura di eventuali squilibri del sistema, sono inoltre applicate delle "addizionali" per coprire i costi delle imprese derivanti da progetti per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili, del sistema di compensazione per i clienti economicamente disagiati, dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio e degli incentivi in materia di qualità per i servizi gas.

3.2.5 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Sviluppo della rete di Illuminazione Pubblica

È da segnalare che la gestione del Comune di Calci si è conclusa il 31 dicembre 2009, quella del Comune di San Giuliano Terme il 30 giugno 2010, con un decremento dei punti luce gestiti pari a -6,4%.

Parco lampade gestito

Comune	2010	2009	2008
Calci	non gestito	739	739
Pietrasanta	4.994	4.994	4.994
San Giuliano Terme	2.386	4.710	4.662
Castelfranco di Sotto	2.593	2.553	2.162
Orciano Pisano	132	132	131
Santa Luce	497	484	465
Vecchiano	1.803	1.801	1.749
Palaia	1.089	1.065	1.002
Calcinaia	2.079	2.067	1.978
Rosignano M.*	6.786	6.786	6.667
Totale punti luce (n°)	22.359	25.331	24.549
Incremento medio (%)	-6,4	5,3	2,1

Tabella 41 – PARCO LAMPADE GESTITO

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

Di seguito, si elencano alcuni degli interventi di investimento più significativi realizzati da Toscana Energia negli ultimi anni:

Evoluzione dell'illuminazione pubblica - investimenti e progetti

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 n° 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 27-08-2004
2006	Palaia	Conversione di 254 punti luce da vapori Hg a vapori Na con sostituzione corpi illuminanti	Autofinanziato
2007	San Giuliano Terme	Progetto Lavori finalizzati al risparmio energetico	Progetto per gara LL.PP
2008	Calcinaia	Progetto di investimento finalizzato al risparmio energetico	Finanziamento Comune
2009	Vecchiano	Progetto di investimento finalizzato al risparmio energetico	Finanziamento Comune con quota parte di contributo regionale
	Castelfranco di Sotto	Lavori di rifacimento ed ottimizzazione rete di P.I. centro storico	Finanziamento Comune
	Castelfranco di Sotto	Conversione di 230 punti luce da vapori Hg a vapori Na	Autofinanziato
2010	Calcinaia - Castelfranco di Sotto	Conversione di 262 punti luce da vapori Hg a vapori Na	Autofinanziato

Tabella 42 – EVOLUZIONE DELLA ILLUMINAZIONE PUBBLICA: INVESTIMENTI E PROGETTI



Qualità del servizio d'illuminazione pubblica

Interventi ordinari	2010	2009
Totale richieste (n.)	2.706	2.894
Evasi entro 2 giorni dalla richiesta	95,9%	96,7%

Tabella 43 - INTERVENTI ORDINARI EFFETTUATI ENTRO 2 GIORNI DALLA RICHIESTA

Pronto intervento	2010	2009
Totale richieste (n.)	282	773
Tempo medio d'intervento (h.mm)	0.52	1.25

Tabella 44 - TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO

Preventivi	2010	2009
Totale redatti (n.)	131	145
Richiesti da clienti (n.)	24	27
Evasi entro 15 gg dalla richiesta	83%	74%

Tabella 45 - PREVENTIVI EVASI ENTRO 15 GIORNI DALLA RICHIESTA

3.2.6 CONTENZIOSO

Al 31 dicembre 2010 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 con un condominio per il ripristino della tubazione del gas, 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

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

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.

Il valore dell'ordinato ha subito una leggera flessione rispetto ai due anni precedenti, come l'incidenza della fornitura sul fatturato.



Caratteristiche generali della gestione dei fornitori

	Unità di misura	2010	2009	2008
Ordinato	Milioni di euro	40	43	47
Incidenza della fornitura sul fatturato* Toscana Energia	Percentuale	37	49	60
Tempi contrattuali di pagamento prevalenti	Giorni	90	90	90

Tabella 46 – CARATTERISTICHE GENERALI DELLA GESTIONE DEI FORNITORI

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

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

Numero di fornitori per categoria di fornitura

Categoria	2010	2009	2008
Materiali			246
Prestazioni	426*	445*	382
Lavori di rete	44	34	14
Totale	470	479	642

Tabella 47 – NUMERO DI FORNITORI PER CATEGORIA DI FORNITURA

* il dato del 2010 e 2009 include fornitori di prestazioni materiali

Provenienza territoriale

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

Distribuzione geografica dei fornitori con contratto

Provenienza territoriale	2010	Spesa %	2009	2008
Firenze	49	17,4	53	30
Grosseto	1	0,1	2	2
Pisa	18	23,1	16	9
Prato	3	0,4	4	3
Pistoia	10	4,7	8	7
Siena			1	1
Livorno	5	4,6	4	3
Lucca	2	1,2	2	3
Arezzo	2	4,6	2	2
Massa e Carrara	1			
Totale Toscana	91	56,1	92	60
Extra - Toscana	27	43,9	30	13
N° totale	118	100,0	122	73

Tabella 48 – DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI CON CONTRATTO

Si conferma, come per gli anni precedenti, un apprezzabile radicamento territoriale infatti la Società utilizza fornitori locali nella misura del 77% mentre il valore dell'ordinato rappresenta il 56%.

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.

Al sistema di valutazione e qualificazione dei fornitori sono state apportate modifiche soltanto nelle schede di valutazione periodica dove sono stati inseriti criteri più selettivi relativamente ai parametri relativi alla gestione ambientale ed alla sicurezza dei lavoratori. Il numero di fornitori qualificati nel 2010 è pari a 25.

3.3.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

La principale novità introdotta riguarda la durata dei contratti che generalmente sono biennali prorogabili per un terzo anno, questo comporterà nei prossimi anni una diminuzione del numero di gare bandite, almeno per quanto riguarda le attività di business della società. Di seguito sono riportati alcuni dati concernenti l'andamento delle gare nel periodo 2008-2010:

Gare ordini e contratti

	2010	2009	2008
Numero bandi di gara	32	40	52
Numero partecipanti	215	238	230
Numero contratti stipulati	37	50	40
Numero ordini	2	6	12
Numero polizze assicurative			3

Tabella 49 – GARE ORDINI E CONTRATTI

La diminuzione del numero dei bandi di gara è dovuta alla diversa durata dei contratti e per i prossimi anni è auspicabile una ulteriore diminuzione per le attività che riguardano i lavori di rete. Nel 2010 è stata bandita una gara europea per le attività di manutenzione reti gas e pronto intervento per un importo di 34 milioni di euro, dalla gara sono risultate assegnatarie 6 imprese con le quali è stato stipulato un contratto biennale prorogabile per un terzo anno.

3.3.4 GESTIONE E CONTROLLO DEI FORNITORI

Nel 2010 abbiamo gestito 1 ammonizione e 3 sospensioni della qualifica, due delle quali sempre vigenti, nei confronti di 4 fornitori per attività di rete.

Certificazioni dei fornitori qualificati

Certificazione Fornitori	2010	2009	2008
Iscrizione SOA	15	38	72
Certificazione Qualità	16	33	83
Abilitazione L.46/90	6	24	9

Tabella 50 – CERTIFICAZIONI DEI FORNITORI QUALIFICATI



3.4 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

3.4.1 I RAPPORTI CON LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI

Nel 2010 l'attività di Toscana Energia nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale si è sviluppata secondo tre obiettivi:

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

Nel 2010, segnatamente, tali iniziative hanno visto protagonisti i Comuni di Pelago, Lamporecchio, Pescia.

- Proseguimento dell'obiettivo di comunicazione volto a far conoscere alle Pubbliche Amministrazioni le scelte strategiche del Gruppo Toscana Energia in materia di uso più razionale dell'energia e di fonti rinnovabili.

Tra i diversi eventi organizzati occorre citare quello, organizzato in collaborazione con Comunicazione e Gestione del Brand, della visita della delegazione Tedesca della società HSE alla presenza del Presidente della Provincia di Firenze Andrea Barducci.

La comunicazione con i Comuni: newsletter

È proseguito nel corso dell'anno l'appuntamento con la newsletter dedicata ai Comuni serviti e soci con l'uscita di un numero a maggio, arricchito con uno spazio dedicato a Toscana Energia Green S.p.A.. È 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.

3.5 LA COLLETTIVITÀ

3.5.1 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

Eventi ed iniziative organizzati da Toscana Energia

È stato avviato un progetto didattico riservato alle scuole medie inferiori. Partecipano dieci classi individuate in alcuni comuni presenti sul territorio servito dalla società. Il progetto si suddivide in due parti, un percorso didattico accompagnato da una pubblicazione sul tema realizzata appositamente dalla Società e un concorso fotografico sul tema dell'energia in Toscana. È in stampa il primo numero di "Toscana Energia Box", house organ di Toscana Energia che affronta i temi dell'energia, dell'ambiente, dell'economia, dell'arte e del territorio.

Sarà inviato a tutti i dipendenti, alle istituzioni regionali provinciali e comunali, agli operatori del settore e ai soggetti rappresentativi dell'economia toscana.

Tra gli eventi legati all'attività di impresa si segnala la realizzazione, in collaborazione con ENI, del Corso di Alta Formazione sull'Energia, che ha approfondito, insieme a relatori di livello internazionale, le principali questioni legate al settore energetico. Il corso, che si è tenuto presso il plesso universitario di Pistoia i venerdì pomeriggio e i sabato mattina dal 22 ottobre al 20 novembre, ha visto la partecipazione di 55 persone. I principali temi trattati sono stati: I mercati del petrolio e del gas naturale, La diplomazia internazionale e la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, Il risparmio energetico, Le prospettive del nucleare in Italia, Il futuro delle energie rinnovabili e dell'idrogeno, L'attualità del pensiero di Enrico Mattei, La politica energetica della Regione Toscana.

Nell'ambito degli eventi a carattere culturale sono da segnalare:

La sponsorizzazione del Forum Internazionale, Green City Energy, svoltosi a luglio, promosso da Regione Toscana, Comune e Provincia di Pisa per approfondire il tema della green economy e dello sviluppo sostenibile delle città.

La Società ha partecipato ai convegni "Politiche e progetti europei e nazionali per lo sviluppo dell'efficienza energetica della città & Progetti innovativi di edilizia sostenibile e intelligent building" e "La città che produce energia - Tecnologie e progetti innovativi per la produzione di energia rinnovabile nella città: i sistemi fotovoltaici e solari termici" per analizzare tematiche in merito alla progettazione e lo sviluppo di un parco fotovoltaico.

Sempre a Luglio la Società è stata sponsor del concerto di Dweezil Zappa "Zappa plays Zappa", inserito nella manifestazione Pistoia blues.

Toscana Energia ha inoltre sponsorizzato la mostra "ABC e altri giochi" dedicata a Bruno Munari, ospitata nella città di Pisa tra ottobre e novembre, presso il Centro Espositivo di San Michele degli Scalzi.

Sempre a novembre la società ha promosso in qualità di sponsor il concerto di Laurie Anderson "Delusion", che si è tenuto a Firenze presso il centro di arte contemporanea EX3.

Sono stati avviati i rapporti con Eni per la realizzazione del libro "La via del gas". Essenzialmente fotografico, descrive il lungo viaggio del gas dalla Siberia alla Toscana e offre spunti per una riflessione geopolitica sull'energia.

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



La società ha partecipato in qualità di sponsor ad eventi legati al settore delle energie rinnovabili: "Energia 2010", che si è svolto a Pisa presso la Stazione Leopolda dal 15 al 17 gennaio; "Quanto Basta - Festival dell'economia ecologica" che si è svolto dal 2 al 6 giugno a Piombino.

Il 12 febbraio la società ha aderito a M'illumino di meno, campagna a sostegno del risparmio energetico promossa dalla trasmissione radiofonica Caterpillar (Rai Radio 2). Per rendere ancora più concreto questo impegno è stato consegnato a ciascun dipendente un kit "salva energia" contenente lampadine a basso consumo, riduttori di flusso e un decalogo su alcuni accorgimenti nell'utilizzo degli strumenti e delle apparecchiature che, anche in ufficio, possono migliorare l'efficienza energetica.

Per quanto riguarda le iniziative di "corporate giving", Toscana Energia ha mantenuto anche per quest'anno il sostegno ad Agata Smeralda per l'adozione a distanza di 15 bambini brasiliani e ha fornito un contributo alla Fondazione Tommasino Bacciotti per il progetto "Casa accoglienza" rivolto alle famiglie, in stato di necessità economica, dei bambini ricoverati c/o l'Ospedale Meyer. La società ha inoltre donato, in occasione dell'iniziativa "Bamako-Dakar, il silenzioso tour della solidarietà", 2 motogeneratori destinati ad illuminare la piazza principale del Comune di KolaKani, in Mali.

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.

In merito all'attività di ufficio stampa, nel corso dell'anno sono stati redatti complessivamente 28 comunicati destinati a fornire informazioni di vario genere. In alcuni casi per dare comunicazioni di pubblica utilità tra cui l'avvio di lavori per il rinnovo della rete gas e l'avvenuta metanizzazione in alcune località; in altre occasioni per trasmettere notizie prettamente legate alla società come i risultati di bilancio o la nascita della nuova azienda del Gruppo, Toscana Energia Green S.p.A.. Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze stampa svoltesi per la presentazione di manifestazioni di cui Toscana Energia era sponsor.

Durante l'anno sono state organizzate dall'ufficio Comunicazione tre conferenze stampa: a febbraio a Firenze presso la sede di Piazza Mattei per presentare l'impianto fotovoltaico realizzato sul tetto della struttura; a settembre al parco fotovoltaico "Sol Maggiore" per aggiornare la stampa sullo stato di avanzamento lavori dell'impianto fotovoltaico "Sol Maggiore" e a ottobre a Pistoia (in collaborazione con l'amministrazione comunale) per annunciare l'avvio del Corso di Alta Formazione sull'Energia.

Nell'ottica di incrementare la visibilità di Toscana Energia, nel corso dell'anno è stata curata l'uscita di alcuni redazionali sulla rivista mensile Utility. Economia toscana e servizi pubblici: "Puntare su diversificazione ed energie rinnovabili" (intervista al Presidente Lorenzo Becattini, gennaio/febbraio), "Toscana Energia: fotovoltaico al posto dell'amianto" (marzo/aprile) e "Il fotovoltaico a Pisa" (ottobre-novembre).

Il sito web

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

Le sponsorizzazioni

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni vengono svolte nel rispetto dei principi contenuti nel codice etico aziendale. Attraverso l'attività di sponsorizzazione Toscana Energia, oltre a garantire un adeguato ritorno 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 viene accolta di norma la sponsorizzazione di un solo evento all'anno, ma possono essere eccezionalmente sponsorizzate più di una manifestazione per comune se ritenute di particolare rilievo ed interesse.

Sponsorizzazioni e liberalità

(€)	2010	2009	2008
Sponsorizzazioni culturali e sportive	247.000	199.800	242.100
Liberalità	78.300	86.400	83.200
Totale	325.300	286.200	325.300

Tabella 51 - SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ NEL TRIENNIO 2008-2010

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

Sponsorizzazioni sportive e culturali

(€)	2010	2009	2008
Sponsorizzazioni sportive	65.700	52.600	25.300
Sponsorizzazioni culturali	181.300	147.200	216.800
Totale	247.000	199.800	242.100

Tabella 52 - 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.

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

I fattori di conversione sono riportati nella seguente tabella.

Fattori di conversione	
Energia	Fattori di conversione
(MJ/kg) gasolio	1 kg gasolio = $10200 \cdot 4186 / 1000000 = 42,697$ MJ
(MJ/kg) benzina	1 kg 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 53 – FATTORI DI CONVERSIONE

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

La metodologia applicata alla valutazione delle emissioni di gas naturale si basa sul sistema di stima sviluppato da Italgas elaborato in parte tramite misurazioni effettuate su campioni di rete 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.

Coefficienti di calcolo delle dispersioni di gas naturale				
Materiali/ Pressione d'esercizio	Tubazioni in Alta e Media Pressione	Tubazioni in ghisa con giunti canapa/pb	Altre tubazioni in Bassa Pressione	Dispersioni da allacciamenti
Coefficiente di dispersione	300 mc / km	8000 mc / km	500 mc / km	15% delle disper- sioni calcolate

Tabella 54 - COEFFICIENTI DI CALCOLO DELLE DISPERSIONI DI GAS NATURALE

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

Fattori di conversione per il calcolo delle emissioni

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

Tabella 55 - FATTORI DI CONVERSIONE PER IL CALCOLO DELLE EMISSIONI

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 ed erogazioni liberali per iniziative di carattere ambientale.



4.2 CONSUMI ED EMISSIONI

4.2.1 I CONSUMI ENERGETICI

I consumi totali di energia nel 2010, dato che non tiene conto dell'energia consumata dalle società fuse in Toscana Energia a fine anno, sono stati pari a 121.174.208 MJ. I dati dei consumi energetici 2010 delle società Sea Gas S.p.A. e Sermas non sono disponibili.

Confronto per utilizzo 2010

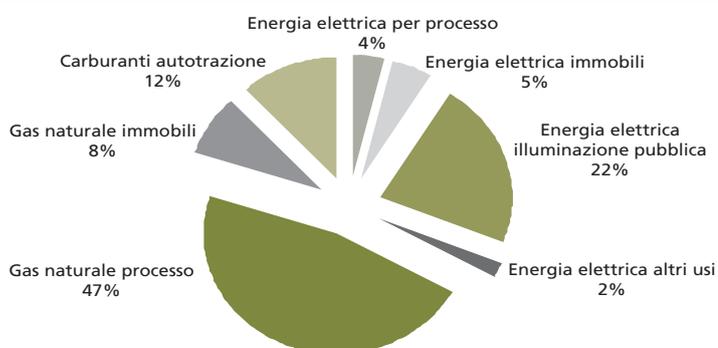


Figura 7 - CONSUMI DI ENERGIA PER TIPOLOGIA DI UTILIZZO

Consumi di energia per fonti e per tipologia

	Anno	Energia elettrica (MJ)	Gas naturale (MJ)	Gasolio (MJ)	Benzina (MJ)	TOTALE (MJ)
Processo gas	2010	5.075.870	56.972.359			62.048.229
	2009	6.147.191	55.296.192			61.443.383
	2008	5.654.390	65.650.844			71.305.235
Immobili	2010	6.153.001	9.891.302			16.044.303
	2009	6.020.651	5.586.094			11.606.744
	2008	6.236.500	8.142.579			14.379.079
	2010			9.914.278	3.985.062	14.787.731
	2009			10.206.016	4.130.639	14.881.572
	2008			10.551.176	3.858.254	14.423.301
Illuminazione pubblica	2010	26.491.990				26.491.990
	2009	32.375.077				32.375.077
	2008	29.340.000				29.340.000
Altri usi elettrici	2010	1.801.955				1.801.955
	2009	1.908.630				1.908.630
	2008	1.494.000				1.494.000
TOTALE	2010	39.522.816	67.752.052	9.914.278	3.985.062	121.174.208
	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

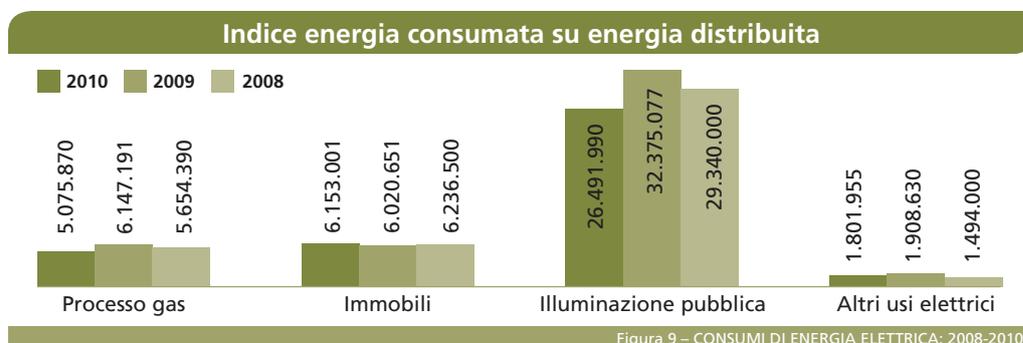
Tabella 56 - CONSUMI DI ENERGIA PER FONTI E PER TIPOLOGIA

L'indice seguente è pari al rapporto tra energia consumata, al netto del servizio d'illuminazione pubblica, del teleriscaldamento e degli edifici pubblici di Vecchiano, rispetto all'energia (gas) distribuita al netto di quella delle società fuse in Toscana Energia a fine anno. 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.



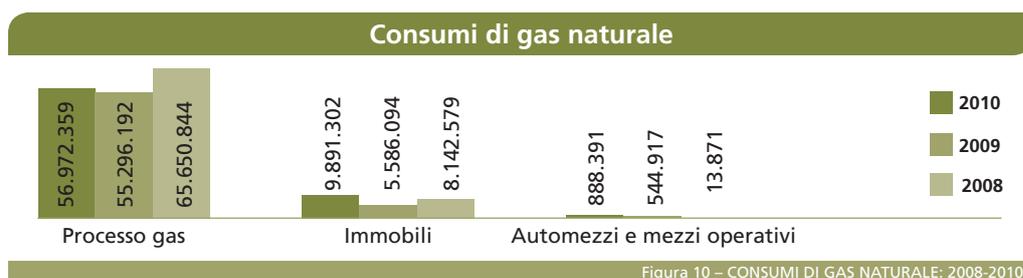
Energia elettrica

L'utilizzo di energia elettrica nel 2010 per gli immobili è stato di 6.153.001 MJ, superiore al consumo di energia elettrica dedicata al processo di distribuzione del gas pari a 5.075.870 MJ. Nel 2010 è stato attivato il tetto fotovoltaico di Piazza Mattei diversificando la fonte di approvvigionamento. Il maggior consumo rimane quello dedicato al servizio di illuminazione pubblica, mentre negli altri usi sono ricompresi quelli necessari al servizio di teleriscaldamento di Legoli e alla gestione degli edifici pubblici del comune di Vecchiano.



Gas naturale

Per il processo di distribuzione gas e per i servizi comuni (riscaldamento e automezzi) nel 2010 sono stati consumati nel 2010 1,96 milioni di metri cubi di gas naturale pari a 67.752.053 MJ. Il consumo di gas, stante un andamento climatico più freddo, è aumentato in particolare per il riscaldamento degli immobili.





Veicoli

Dalla fine del 2008 l'azienda, in un'ottica di riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale, ha iniziato a dotarsi di autoveicoli ad alimentazione benzina/gas naturale che rappresentano, a fine 2010, il 22% del totale. Nella tabella che segue si mettono a confronto i dati relativi alla composizione del parco auto dal 2008 al 2010, evidenziandone il tipo di alimentazione.

Alimentazione mezzi autoparco

	2010	2009	2008
Benzina	89	115	125
Gasolio	166	163	186
Benzina/gas naturale	74	48	37
Totale	329	326	348

Tabella 57 – 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.

Consumi autoparco

	2010	2009	2008
Benzina (l)	123.524	128.036	119.593
Gasolio (l)	278.751	286.953	296.658
Benzina/gas naturale (mc)	25.725	15.779	402
Totale (MJ)	14.787.730	14.881.572	14.423.301

Tabella 58 – CONSUMI AUTOPARCO

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

Consumi veicoli

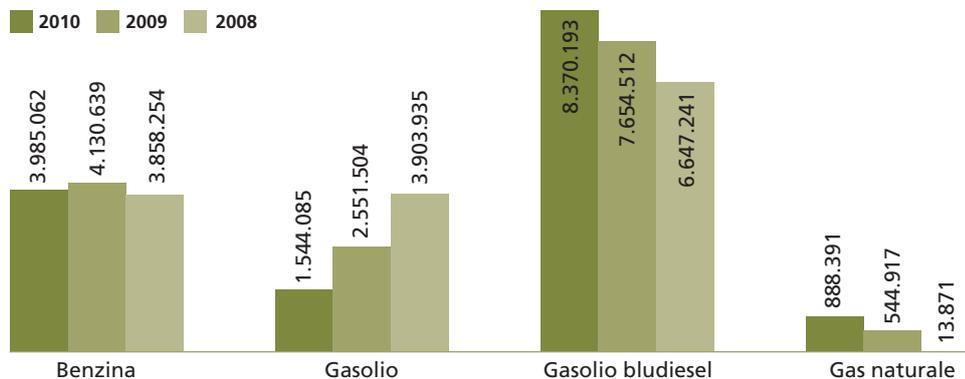


Figura 11 – CONSUMI VEICOLI: 2008-2010

Nel 2010 è stato utilizzato gasolio senza zolfo pari al 84% del gasolio per autotrazione consumato. Un dato migliore rispetto al 75% dell'anno passato. In termini generali i consumi di carburante restano abbastanza stabili con variazioni non molto significative.

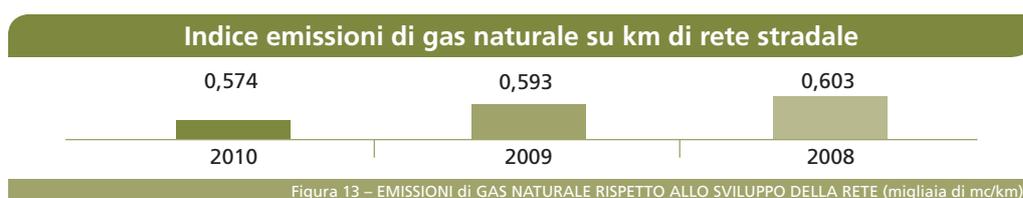
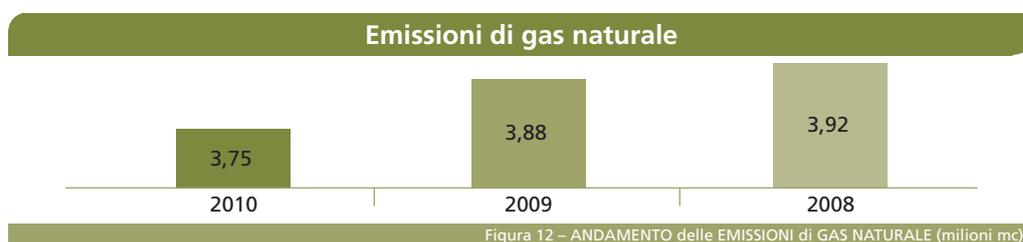
4.2.2 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

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 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.



La rete di tubazione stradale presa in considerazione è quella di Toscana Energia al netto dell'acquisizione per fusione societaria delle reti delle società Sea Gas S.p.A. e Sermas, avvenuta il 28 dicembre 2010. Si tratta di 6.537 km rispetto ai 6.551 del 2009. Il decremento è in parte dovuto alla perdita della concessione del comune di Follonica. In compenso la rete delle nuove società incorporate è pari a 357 km. Analogamente si è tenuto conto del solo gas distribuito dalla società Toscana Energia ante la suddetta fusione, pari a 1.106,3 milioni di metri cubi, per il calcolo degli indici. Il gas distribuito delle società incorporate è stato pari a poco meno di 52 milioni di metri cubi. Il calcolo delle emissioni, il cui metodo è esplicitato nel relativo paragrafo sulla metodologia, è stato elaborato sulla base delle informazioni sulle tubazioni stradali di Toscana Energia ricavate dalla cartografia aziendale. Il mancato raggiungimento previsto nel programma dell'obiettivo di sostituzione delle tratte in ghisa grigia giunti canapa / piombo, non ha impedito il decremento dei valori sia



d'emissione che dell'indice di riferimento, che risultano in ogni caso positivi. Nel 2010, infatti sono stati sostituiti 13.808 metri di ghisa grigia con giunti canapa piombo, il tipo di tubazione stradale considerata maggiore responsabile di tali emissioni.

Emissioni di gas combustibili

In merito alle emissioni di gas combustibili, elaborate al netto dei consumi di energia elettrica di cui è calcolata la CO₂, a parte, si riporta la tabella delle emissioni per Toscana Energia relative al periodo 2008 – 2010. I valori delle emissioni d'inquinanti da combustione sono stati ricalcolati per gli anni precedenti al 2010 utilizzando un diverso e maggiore coefficiente di potere calorifico nel calcolo dei MJ del gas naturale, ciò ha comportato un aumento di alcuni valori. I valori delle tabelle sono espressi in tonnellate, e sono relativi al soddisfacimento del bisogno energetico per usi del processo di distribuzione gas, immobili aziendali, automezzi e mezzi operativi. L'aumento del valore, in particolare della CO₂, è principalmente causato dall'aumento di consumo di gas naturale.

Emissioni di gas combustibili

	2010	2009	2008
Anidride carbonica (CO ₂)	4.835,41	4.454,27	5.148,53
Ossidi di azoto (No _x)	16,08	15,87	16,15
Ossidi di zolfo (So _x)	0,08	0,11	0,13
Composti organici volatili (VOC)	8,34	8,37	8,24
Particolato (PTS)	4,85	4,87	5,18
Monossido di carbonio (CO)	45,34	46,66	44,53

Tabella 59 – EMISSIONI di GAS COMBUSTI

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

Indice emissioni di CO₂ su km di rete stradale

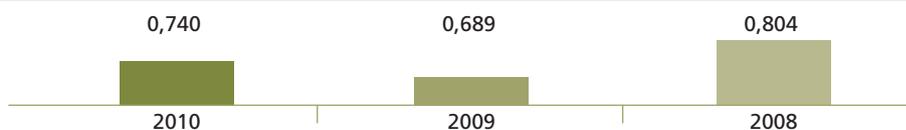


Figura 14 – EMISSIONI di CO₂ RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE (tonnellate/km)

Emissioni di CO₂ per origine

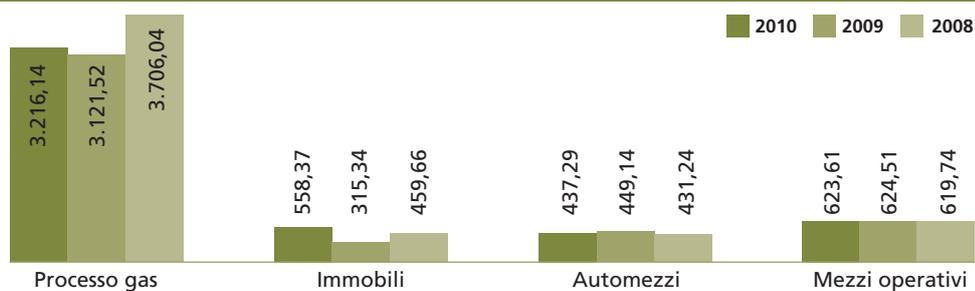


Figura 15 – EMISSIONI di CO₂ PER ORIGINE

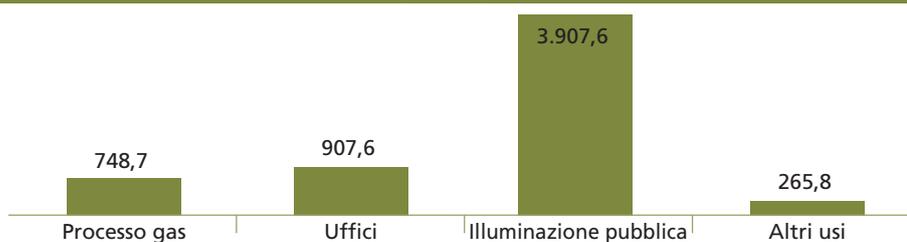
Indice emissioni di CO su km di rete stradale



Figura 16 – EMISSIONI DI CO RISPETTO ALLO SVILUPPO DELLA RETE (tonnellate/km)

Nel 2010 la CO₂ emessa derivante indirettamente dai consumi di energia elettrica è stata pari a circa 5830 tonnellate. Il calcolo è stato effettuato utilizzando il coefficiente di 0,531 chilogrammi di COFrutiger LT Std per chilowattora elettrico (fattore di emissione del mix elettrico alla distribuzione, fonte: Ministero dell'Ambiente).

Emissioni CO₂ energia elettrica 2010


 Figura 17 – EMISSIONI di CO₂ ENERGIA ELETTRICA 2010

Il seguente 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).

Emissioni altri inquinanti (tonnellate)

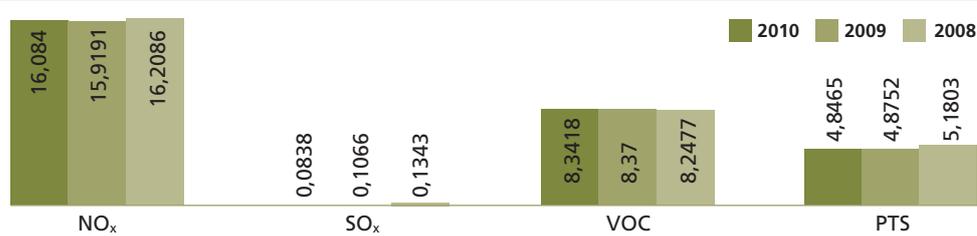


Figura 18 – EMISSIONI ALTRI INQUINANTI DA COMBUSTIONE

Emissioni di sostanze che danneggiano lo strato dell'ozono

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



Allo stato attuale, negli impianti di proprietà sono presenti circa 112 kg di HCFC (R22), per lo più su piccoli condizionatori, a fronte di circa 237 kg di HFC (R407C e R410A) in impianti di maggiore portata frigorifera. Nel corso dell'anno 2011, secondo un programma di eliminazione dei condizionatori contenenti il gas R22 elaborato dall'unità organizzativa che si occupa degli immobili, è prevista la sostituzione di tre piccoli impianti e di un gruppo frigo contenenti complessivamente circa 28 kg di gas e ubicati nella sede di piazza Mattei a Firenze.

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

Toscana Energia effettua il servizio di pubblica illuminazione in 9 Comuni dove, grazie al suo impegno nella direzione del perseguimento dell'efficienza energetica dal 2000 ad oggi, a fronte di un incremento medio dei punti luce, i consumi medi sono diminuiti.



Figura 19 – ANDAMENTO DEL CONSUMO MEDIO PER PUNTO LUCE

La gestione del Comune di San Giuliano Terme ha avuto termine il 30/06/10, pertanto i consumi elettrici sono relativi al periodo gen-giu 10, mentre il numero punti luce ad essi associato corrisponde necessariamente ad 1/2 del parco lampade (valore medio annuo).

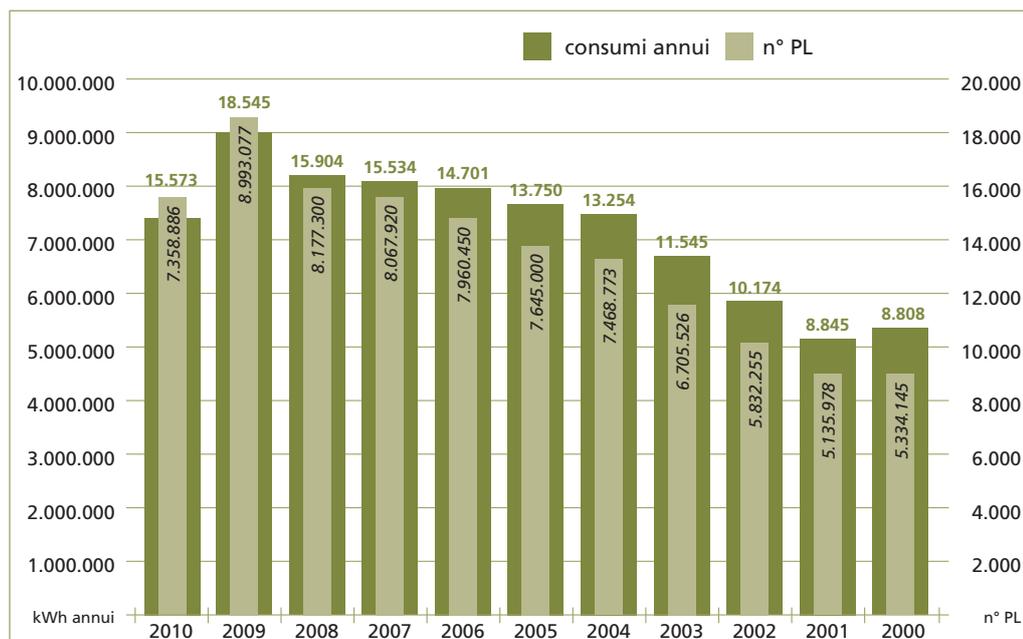


Figura 20 – ANDAMENTO DEI CONSUMI ANNUI

Tenendo conto della 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 CO₂ equivalente non immesse

2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
1.100	1.188	772	711	500	362	296	152	175	117	

Tabella 60 – TONNELLATE DI CO₂ EQUIVALENTE NON IMMESSE

Efficienza parco lampade per Comuni con servizio energia

Tipologia	I/W*	2010	2009	2008
Fluorescenza	70	299	342	242
Ioduri Metallici	85	1.421	1.651	1.347
Vapori di mercurio	50	4.461	5.145	5.151
Vapori di sodio AP	100	9.304	11.189	9.068
Altro	50	57	218	96
LED	110	31		
Totale punti luce		15.573	18.545	15.904
Efficienza media I/w		83,5	83,7	81,8
Incremento efficienza %		3,6	4,0	1,5

Tabella 61 – EFFICIENZA PARCO LAMPADE PER COMUNI CON SERVIZIO ENERGIA

* valore medio lumen/W da catalogo Sylvania e catalogo RUUD Lighting

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

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



4.2.4 I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Il 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, concretizzato tramite decreti del Ministero delle Attività Produttive che individuano gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili in coerenza con gli impegni previsti dal protocollo di Kyoto, oltre alla parte a carico dei distributori di gas naturale. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas anno per anno determina gli obiettivi specifici per singolo distributore ripartendo gli obiettivi sulla base dell'energia erogata dalle singole società. Alla scadenza dell'anno d'obbligo (31 Maggio dell'anno successivo) 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. Per l'anno d'obbligo 2010 Toscana Energia aveva un obiettivo pari 67.480 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Nel corso dell'anno solare 2010 Toscana Energia ha acquisito 54.937 TEE; ne ha utilizzati 7.987 per l'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2009, che è stato raggiunto al 88% (la restante parte del 12% pari a 5779 TEE va a cumularsi all'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2010); utilizzerà i restanti per quello relativo all'anno d'obbligo 2010 congiuntamente ai 26.309 acquisiti nell'anno solare 2011. I TEE acquisiti nel corso del 2010 sono stati ottenuti per il 85% tramite transazioni sul mercato organizzato, per il 10% mediante scambi bilaterali, e il restante 5% mediante progetti realizzati in proprio.

Acquisizione TEE

	Anno d'obbligo 2010	Anno d'obbligo 2009	Anno d'obbligo 2008
OBIETTIVO (tep)	67.480	48.397	36.469

TABELLA 62 - RIEPILOGATIVA DELL'ACQUISIZIONE TEE

4.2.5 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Una parte ancora importante dei rifiuti del processo di distribuzione gas è rappresentata da acqua prelevata dai sifoni della rete di distribuzione che nel 2010 è stata di oltre 60 tonnellate, anche se in netta diminuzione rispetto alle 159 tonnellate del 2009. Questo fatto è derivato dalla minore umidificazione del gas in conseguenza del sempre minor chilometraggio di tubazioni in ghisa grigia giunti canapa/piombo. Per lo stesso motivo si riscontra una diminuzione nel totale dei rifiuti prodotti e smaltiti. Nel 2010 sono andati a recupero il 46% del totale dei rifiuti speciali smaltiti contro il 35% del 2009.

Produzione rifiuti (pericolosi e non) per origine



Figura 21 - RIFIUTI PER ORIGINE

Rifiuti per origine

Rifiuti prodotti	2010			2009			2008		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Da distribuzione gas	43,1	246,1	289,3	51,2	321,4	372,5	71,9	388,8	460,7
Da impianti	3,0	3,0	6,1	0,9	5,4	6,3	5,3	2,1	7,3
Da magazzino	0,4	10,4	10,8	0,5	14,9	15,3	0,6	15,1	15,8
Da costruzione reti e impianti	0,0	6,4	6,4		12	12		8,3	8,3
Da altre attività di processo	0,1		0,1				0,2		0,2
Totale processo gas	46,7	265,9	312,7	52,5	353,6	406,1	78	414,4	492,3
Da attività comuni (ufficio)	2,4	129,2	131,6	0,7	111,3	112	1,5	148	149,6
Totale rifiuti prodotti	49,1	395,1	444,3	53,2	464,8	518,1	79,5	562,4	641,9

Rifiuti smaltiti	2010			2009			2008		
	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Da distribuzione gas	43,3	239,4	282,8	49,4	322,9	372,3	75,9	390,6	466,5
Da impianti	2,9	2,8	5,7	1,1	5,9	7	5,1	1,6	6,6
Da magazzino	0,8	10,4	11,2	0,3	15	15,3	0,5	15,5	16,1
Da costruzione reti e impianti		6,6	6,6	0	12,2	12,2		8,8	8,9
Da altre attività di processo	0,1		0,1	0,1		0,1	0,1		0,1
Totale processo gas	47,1	259,3	306,4	50,9	355,9	406,9	81,7	416,6	498,3
Da attività comuni (ufficio)	2,3	129,3	131,6	0,8	115	115,8	1,4	148	149,4
Totale rifiuti smaltiti	49,4	388,6	438,0	51,7	470,9	522,6	83,1	564,6	647,6

TABELLA 63 – RIFIUTI PER ORIGINE

4.2.6 LE EMISSIONI SONORE

Nel settore della distribuzione del gas le possibili fonti d'inquinamento acustico sono legate soprattutto ai processi di riduzione e regolazione del gas (cabine di prelievo e altri impianti di decompressione del gas), ai cantieri stradali e, in misura inferiore, agli impianti tecnologici di servizio agli immobili. Non si riscontrano fonti d'inquinamento acustico legate al servizio di illuminazione pubblica. Nel 2010 non si sono registrati reclami causati dalle emissioni sonore degli impianti di riduzione gas. Sono stati eseguiti 20 controlli su impianti di riduzione. È iniziato un progetto che prevede la modellizzazione degli impianti al fine di rilevare le emissioni sonore senza dover effettuare particolari misurazioni. Quest'ultime, si prevede, si renderanno necessarie in caso di funzionamento anomalo dell'impianto, e per eventuali controlli su impianti di nuova costruzione. Il progetto dovrebbe vedere il raggiungimento degli obiettivi nel 2013 ed è sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di ingegneria meccanica dell'Università di Firenze. Al contempo, con l'inserimento dei dati di zonizzazione acustica (piani comunali di classificazione acustica) nella cartografia aziendale si è creata la necessaria base di riferimento per monitorare il fenomeno acustico derivante dal processo di riduzione gas. Relativamente all'impatto acustico dei cantieri stradali, sono state codificate le attrezzature connesse alle emissioni acustiche. Gli elenchi prodotti consentiranno verifiche spot o programmate in campo aperto e la predisposizione di elenchi di attrezzature rumorose, suddivisi per zona operativa, necessari alle richieste alle amministrazioni comunali di autorizzazione, o nulla osta, in deroga ai limiti d'emissione per i cantieri stessi.



4.2.7 PRELIEVI E SCARICHI IDRICI

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. Per questo motivo gli scarichi di acque reflue riguardano unicamente le sedi. Infatti, in alcuni impianti di riduzione gas ove storicamente erano presenti servizi igienici questi sono stati disattivati e rimossi. Il calcolo dei consumi relativi alle sedi nell'anno 2010 è stato eseguito seguendo il criterio aritmetico del consumo medio giornaliero. Sono state prese in considerazione le letture effettive disponibili e i giorni intercorsi tra queste per calcolare il consumo medio giornaliero e il risultato moltiplicato per 365.

Consumi idrici per sede

Fornitura a servizio di	Comune	Tipo di fornitura	Consumo stimato annuo 2010 in mc
Sede	Firenze	Acquedotto	6.781
Antincendio	Firenze	Pozzo	285
Antincendio	Firenze	Pozzo	298
Sede	Firenze	Acquedotto	1.201
Garage	Firenze	Acquedotto	2
Sede	Pontassieve	Acquedotto	1.241
Sede	Bagno a Ripoli	Acquedotto	168
Sede	Borgo San Lorenzo	Acquedotto	1.103
Sede	Terranuova Bracciolini	Acquedotto	270
Sede	Montecatini Terme	Acquedotto	1.987
Sede	Cascina	Acquedotto	90
Sede	Pietrasanta	Acquedotto	11
Sede	Piombino	Acquedotto	2.100
Irrigazione	Piombino	Pozzo	540
Antincendio	Pisa	Pozzo	1
Irrigazione	Pisa	Pozzo	947
Locali ricreativi	Pisa	Acquedotto	809
Totale			17.834

Tabella 64 – I CONSUMI IDRICI NEL 2010 PER SEDE

Nel 2010, inoltre, sono stati consumati circa 1000 mc di acqua per il processo gas. In questo caso la stima è stata effettuata sulla base delle fatture disponibili emesse dai gestori. Obiettivo della Società rimane una migliore rilevazione dei consumi di tutti i punti di prelievo, ad oggi difficoltosa, affidando le letture, tramite il contratto di manutenzione di centrali termiche e impianti idrici, alla controllata Toscana Energia Green S.p.A..

4.2.8 INCIDENTI AMBIENTALI

Nel 2010 non si sono verificati incidenti ambientali, e non si è avuta nessuna perdita accidentale significativa.

4.3 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

L'azienda ha istituito una commessa, ovvero una funzione organizzativa con personale tecnico dedicato, finalizzata alla sostituzione della tubazione della ghisa grigia per assicurare il raggiungimento degli obiettivi.

In merito ai target prefissati a inizio anno di bonifica dell'amianto, nel 2010 sono stati progettati interventi, il più consistente dei quali prevede nel 2011 la sostituzione delle coperture della sede di Empoli realizzando un tetto fotovoltaico della potenzialità di circa 50 kwp. Inoltre, sono previsti interventi di bonifica dei tetti in amianto su 8 cabine di prelievo gas. Continua la sostituzione di automezzi a benzina o gasolio con automezzi bifuel benzina/metano. Nel 2011 si prevedono altre 24 sostituzioni.

Relativamente alle emissioni acustiche, in funzione del progetto avviato in collaborazione con la Facoltà d'Ingegneria dell'Università di Firenze, vengono abbandonati i precedenti obiettivi.

Nel 2010 si è conclusa anche l'attività programmata di sostituzione dei serbatoi di odorizzante finalizzata a una diminuzione dei viaggi di rabbocco. Dal 2011 il Programma di miglioramento ambientale è integrato con gli aspetti energetici e di sicurezza, e concordato con la controllata Toscana Energia Green S.p.A.. Ne è un esempio l'inserimento di un obiettivo rivolto a effettuare un'analisi energetica sia delle sedi aziendali di proprietà che in alcuni Impianti di riduzione gas presi a modello, obiettivo che vede la Società come principale collaboratrice. Analogamente, anche la formazione ambientale sarà rivolta al personale di ambedue le società.

Per ciò che concerne gli interventi di bonifica e sostituzione effettuati nel 2010, sono stati investiti 42.341 € per la bonifica di una superficie complessiva di 220 metri quadri.

Interventi di bonifica

UNITÀ OPERATIVA OVEST	Pisa	Bonificato	120 m ²	Eseguito 07/01/2010
UNITÀ OPERATIVA NORD	Pietrasanta	Bonificato	100 m ²	Eseguito 22/06/2010

Tabella 65 – INTERVENTI DI BONIFICA ESEGUITI NEL 2010

Nella pagina successiva si riporta una tabella con una sintesi dei principali obiettivi programmati, dei risultati ottenuti e dei traguardi previsti per il 2011.



Obiettivi e traguardi per l'ambiente

Obiettivo	Azione	Unità di misura	Traguardo 2010	Risultato 2010	Traguardo 2011
Ridurre annualmente il valore assoluto delle dispersioni di gas naturale	Sostituzione ghisa grigia - giunti canapa/Pb	Metri tubazione sostituita	21.371	13.808	16.000
Adeguamento degli impianti per limitare le emissioni acustiche	Emissioni sonore da impianti - adeguamento	Numero interventi da programma	5	46	
Adeguamento degli impianti di decompressione di primo salto al fine di ridurre le emissioni acustiche e i consumi degli impianti di preriscaldamento	Installazione sistema RAF (regolazione automatica flussi) e sostituzione caldaia su IPRM individuati da programma	Numero interventi da programma	1+1	15+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%	100%	
Monitorare gli impianti per rilevare i rischi di eccessiva rumorosità	Emissioni sonore da impianti - monitoraggio ex DM 16/3/98	Numero impianti monitorati	25	20	
Rilevare i rischi di eccessiva rumorosità degli impianti di riduzione	Progetto triennale per la modellizzazione delle emissioni acustiche degli impianti di riduzione e linee guida insonorizzazioni	Percentuale dell'attività secondo il progetto (nota 1)			30%
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	4	17	
Limitare i rischi di esposizione a sostanze e materiali pericolosi	Rimozione amianto	Numero interventi	11	2	9
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	23	26	24
Ridurre i consumi elettrici e le emissioni di CO ₂	Installazione punti luce a LED negli impianti di decompressione	Numero punti luce a LED	30	56	
Ottimizzazione dei consumi elettrici - risparmio energetico	Analisi energetica sedi Toscana Energia - certificazione energetica sedi di proprietà Toscana Energia	Numero sedi			5
Ottimizzazione dei consumi elettrici - risparmio energetico	Analisi energetica IPRM - studio su casi-tipo	Numero impianti (campione)			5
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	80	84,4	
Formare il personale per sviluppare la cultura della salvaguardia dell'ambiente	Formare i dipendenti sugli impatti ambientali derivanti dalle attività e sulle istruzioni amb.	Percentuale dipendenti coinvolti			50% (30 dipendenti)
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%	100% (14 partecipanti)	

Tabella 66 – OBIETTIVI E TRAGUARDI DI TOSCANA ENERGIA PER L'AMBIENTE

Nota 1: Nel corso del 2010 è stata eseguita un'attività propedeutica al progetto incentrata sulla definizione delle specifiche tecniche acustiche che il fornitore dell'impianto e del manufatto devono garantire. Nel 2011 è prevista la caratterizzazione su 15 impianti dell'attenuazione fornita dai manufatti e la caratterizzazione delle emissioni sonore di 15 cabine di riduzione, che servirà anche per capire l'attendibilità dei dati di input dei fornitori. Ciò porterà alla prima definizione di linee guida per l'insonorizzazione dei manufatti esistenti e per la progettazione di nuove cabine di riduzione. In base ai dati raccolti verrà aggiornato il database delle sorgenti nel SIT (cartografia) di Toscana Energia. Questa parte del progetto rappresenta circa il 30% dell'attività.

4.4 LE SPESE AMBIENTALI

Nel 2010 Toscana Energia ha effettuato spese ambientali pari complessivamente a 1.216 mila euro, divisi come segue.

Spese sostenute per la tutela dell'ambiente

Spese per investimenti (€)	2010	% sul tot	2009	2008
Insonorizzazione	145,3	12	116	123,6
Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale	468,9	39	285,3	120,8
Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili	7,9	1	446,5	
Recuperi ambientali	33,5	3	79,9	3,8
Riduzione emissioni atmosferiche			8,1	13,1
Totale	655,6		935,8	261,3
Spese di gestione (€)	2010	% sul tot	2009	2008
Smaltimento rifiuti	441,9	36	443,6	429,9
Formazione ambientale	7,8	1	4,5	7,1
Studi e ricerche	2,0			
Altre spese di gestione	108,8	9	44,8	116,2
Totale	560,6		492,9	553,2
TOTALE GENERALE	1.216,2		1.428,7	814,5

Tabella 67 - SPESE SOSTENUTE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Ripartizione spese ambientali 2010

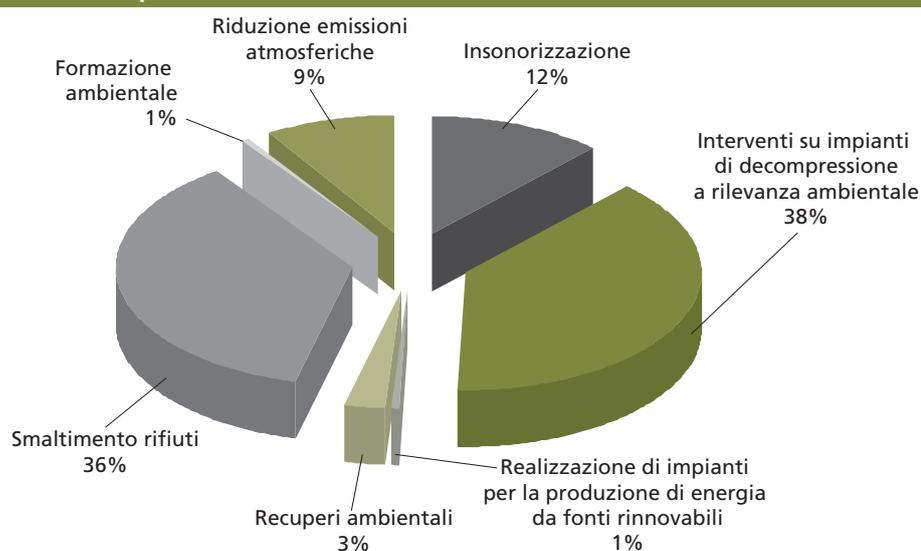


Figura 22 - RIPARTIZIONE DELLE SPESE AMBIENTALI NEL 2010



5. TOSCANA ENERGIA GREEN S.p.A.



5.1 IDENTITÀ

Toscana Energia S.p.A. ha perseguito una strategia orientata al consolidamento del core business da un lato e dall'altro allo sviluppo di attività nel settore del risparmio energetico e delle energie rinnovabili, a quest'ultime attività è dedicata Toscana Energia Green S.p.A.. La Società nasce da Toscana Servizi, società partecipata da Toscana Energia e da imprenditori locali. Nel gennaio del 2009 è avvenuta una sua nuova trasformazione in società per azioni ed il passaggio sotto il pieno controllo di Toscana Energia S.p.A..

5.1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ: PRINCIPALI POLITICHE ED ATTIVITÀ DELLA GREEN NEL 2009

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

Progetta, realizza e gestisce soluzioni concrete offrendo una combinazione di efficienza e di risparmio energetico attraverso servizi legati al solare fotovoltaico, al termico, al teleriscaldamento e alla cogenerazione offrendo ai propri clienti un sistema integrato di fornitura energia progettato su misura che fa bene all'ambiente e fa risparmiare.

I campi di attività nei quali opera Toscana Energia Green, comprendono tutte le attività inerenti l'offerta di servizi energetici atti al miglioramento dell'efficienza nell'uso dell'energia. Queste attività si esplicano in un'attenta progettazione iniziale finalizzata al contenimento dei consumi tramite soluzioni strutturali ed impiantistiche di alto rendimento energetico, attività tipica delle ESCO, che include oltre alla progettazione, attività di realizzazione di opere strutturali ed impiantistiche (impianti di climatizzazione, impianti idrico-sanitari, impianti fotovoltaici, impianti solari termici, impianti elettrici e di pubblica illuminazione) e soprattutto gestione finalizzata al miglioramento dell'efficienza energetica.

5.1.2 PRINCIPALI QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Lo sviluppo del percorso di qualificazione imprenditoriale portato avanti da Toscana Energia Green nel corso del 2010 al fine di potenziare la propria capacità di competere sul mercato ha interessato in maniera importante i sistemi di gestione integrati per la qualità e la responsabilità sociale. Sono stati analizzati tutti i processi e sono state revisionate tutte le procedure del sistema di gestione, allineandole alla nuova mission societaria e alla nuova struttura organizzativa, con riferimento alle aree di responsabilità definite. Sono state mantenute le certificazioni in essere, estendendone la validità a entrambe le sedi aziendali e uniformandone il campo di applicazione; si è voluto affermare inoltre sin dall'inizio l'impegno della Società per l'implementazione del Sistema di gestione ambientale.

Il primo passo è stato la revisione della Politica di Toscana Energia Green, che afferma l'impegno della Società sui temi della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale. La nuova "Politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale" è stata approvata dall'Amministratore Delegato il 3 marzo 2010.

Dando attuazione alla Politica, nel corso dell'anno 2010 sono state rimesse tutte le proce-

ture e si è arrivati ad implementare il Sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale, che oggi guida e caratterizza il modo di operare di Toscana Energia Green: esso definisce le modalità per stabilire la politica aziendale e gli obiettivi in materia di qualità, di protezione dell'ambiente e di responsabilità sociale, regola le attività per operare e conseguirli e assicura l'allineamento delle modalità operative ai requisiti normativi ed alle responsabilità definite.

Nel corso dell'anno si sono inoltre svolti con regolarità gli audit interni, che hanno costituito anche un valido momento di sensibilizzazione al fine di sviluppare in tutta l'azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale.

In linea con quanto previsto nella Capogruppo, nel 2010 è stato portato avanti un Piano di formazione specifico, relativo alle tematiche di qualità, protezione dell'ambiente e responsabilità sociale, finalizzato anche alla sensibilizzazione e ad una sempre maggior consapevolezza del personale della società e di quello delle staff della capogruppo che operano per la società.

Nei mesi di giugno e luglio 2010 la Società ha superato positivamente le verifiche periodiche di mantenimento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la qualità e la responsabilità sociale, condotte dall'organismo di certificazione SGS, che ha riscontrato la conformità del Sistema di gestione integrato agli standard internazionali di riferimento. In particolare, per quanto concerne la qualità, è stata effettuata la riemissione del certificato al fine di includervi entrambe le sedi sociali e di aggiornarne il campo di applicazione.

La Società è oggi in possesso delle certificazioni del sistema di gestione in base alle norme ISO 9001 e SA 8000, estese a entrambe le sedi aziendali, relativamente al seguente campo applicativo: "Erogazione del servizio energia. Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica". Nel corso dell'anno 2010 è stata effettuata inoltre l'analisi ambientale iniziale, nella logica di acquisire la certificazione del sistema di gestione ambientale in base alla norma ISO 14001 nel 2011.

5.1.3 POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Toscana Energia Green considera le risorse umane e naturali come valori fondamentali da tutelare e valorizzare. La Politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale 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 Green 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 Green si impegna a:

1. sviluppare in tutta l'azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente e della responsabilità sociale;
2. sviluppare in tutta l'azienda la cultura del miglioramento continuo, ponendosi nell'ottica di rispondere alle crescenti richieste delle parti interessate con criteri di trasparenza, correttezza, spirito di servizio, collaborazione e valorizzazione delle risorse umane;
3. assegnare al cliente esterno 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 responsabilità sociale;
 7. definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi per la qualità, la tutela ambientale e la responsabilità sociale;
 8. fornire le risorse adeguate per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
 9. osservare nel proprio operare le legislazioni vigenti e gli accordi contrattuali definiti, assicurando inoltre il rispetto degli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
 10. promuovere con fornitori e partner rapporti orientati a sviluppare opportunità di sempre migliore collaborazione, per incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi che creano valore;
 11. salvaguardare le risorse naturali, contenere l'inquinamento ed i consumi energetici;
 12. mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale.

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

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 (incluse quelle previste dalle leggi), per assicurare ai lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre. (Legge di riferimento in Italia D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).
4. Libertà di associazione	L'Azienda non deve ostacolare la libertà di associazione sindacale dei lavoratori, né i diritti dei lavoratori sindacalisti.
5. Discriminazione	L'Azienda non deve attuare la discriminazione fra i propri lavoratori in base alla loro età, sesso, religione, razza, etc.
6. Pratiche disciplinari	L'azienda non deve adottare pratiche disciplinari quali coercizione mentale, coercizione fisica, abuso verbale.
7. Orario di lavoro	Deve essere garantito un orario di lavoro in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, non superiore alle 48 ore settimanali. Lo straordinario deve essere "non imposto", ma volontario, retribuito con una tariffa maggiore rispetto al normale orario di lavoro, in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, non superiore alle 8 ore settimanali.
8. Retribuzione	La retribuzione deve essere almeno pari a quella relativa del Contratto Collettivo Nazionale e, comunque, tale da garantire uno standard idoneo alle esigenze di base dei lavoratori di una parte di entrate aggiuntive (guadagno) da spendere a propria discrezione. Non è consentito l'impegno del "lavoro nero" o schemi di falso apprendistato.
9. Sistema di gestione	Elementi previsti per pianificare, attuare, controllare e migliorare il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. Sono necessari per chi intende Certificare il proprio Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale.

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;
- considerazione dei propri fornitori come parte complementare non solo del proprio servizio ma soprattutto per quanto riguarda i 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.

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

5.1.4 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 S.p.A. che svolgono le proprie funzioni anche per Toscana Energia Green.

L'assetto organizzativo

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

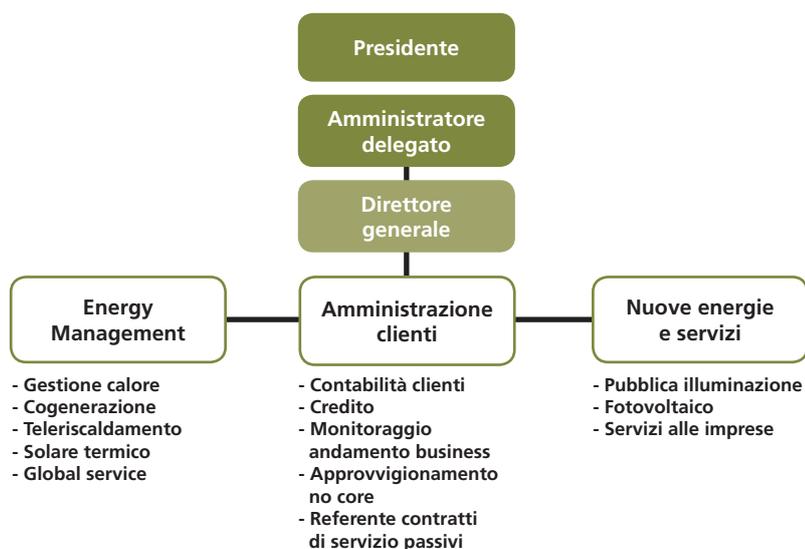


Figura 23 – STRUTTURA E AMBITI DI ATTIVITA' DI TOSCANA ENERGIA GREEN



5.2 RELAZIONE ECONOMICA

5.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

Principali eventi dell'esercizio 2010

- **1 gennaio 2010:** Inizio gestione attività di staff con contratto di servizio da parte di Toscana Energia S.p.A.
- **14 gennaio 2010:** Trasferimento sede legale a Pistoia
- **22 aprile 2010:** Nomina nuovo Presidente Antonio Pileggi
- **6 ottobre 2010:** L'Assemblea dei soci sottoscrive l'aumento del capitale sociale da € 330.931,44 a € 6.330.804,00
- **28 dicembre 2010:** Entrata in produzione dell'impianto fotovoltaico da 3,744 MWp, località Navicelli Pisa.

Nelle tabelle e nei grafici seguenti sono riportati i dati più significativi della gestione 2010.

Dati Economici, Patrimoniali e Finanziari

(valori in migliaia di €)	2010	2009
Ricavi della Gestione Caratteristica	17.882	11.121
Margine Operativo Lordo	835	409
Utile Operativo	588	226
Utile netto	124	124
Investimenti tecnici	10.915	1.745
Patrimonio Netto	7.132	1.008
Indebitamento Finanziario Netto	17.039	8.298
Capitale Investito Netto	24.171	9.306

Tabella 68 – DATI ECONOMICI, PATRIMONIALI E FINANZIARI TOSCANA ENERGIA GREEN

Dati Operativi

	2010	2009
Impianti fotovoltaici realizzati (n.)	23	1
Punti luce gestiti (n.)	14.500	18.250
Impianti termici gestiti (n.)	1.002	730
Dipendenti in forza (n.)	30	35

Tabella 69 – DATI OPERATIVI TOSCANA ENERGIA GREEN

Gli investimenti tecnici del 2010, per 10.915 mila euro, si riferiscono a:

- impianti fotovoltaici per 10.309 mila euro,
- riqualificazione energetica impianti termici per 533 mila euro,
- settore informatico per 62 mila euro,
- settore immobiliare per 5 mila euro,
- altri investimenti per 6 mila euro.

5.3 RELAZIONE SOCIALE

Principali eventi dell'esercizio 2010

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 S.p.A..

Organico di Toscana Energia Green S.p.A.

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 S.p.A..

Il personale

Qualifica	Al 31/12/2010	Al 31/12/2009
Dirigenti	0	0
Impiegati	27	28
Operai	14	15
Totale	41	43

Tabella 70 – IL PERSONALE DI TOSCANA ENERGIA GREEN

Durante il corso dell'anno si sono avute 2 cessazioni per risoluzione consensuale del rapporto di lavoro. Le risorse che operano in distacco presso la Capogruppo sono 13, 8 impiegati e 5 operai; una risorsa di Toscana Energia S.p.A. è in distacco presso la Società. Il 2010 si chiude con 41 risorse a ruolo ed un totale di 30 risorse in forza.

Al 31 dicembre 2010, per 10 dipendenti a ruolo trova applicazione il CCNL Gas Acqua, mentre ai rimanenti 31 si applica il CCNL dell'Industria Metalmeccanica e della Installazione di Impianti; la confluenza contrattuale nel CCNL Gas Acqua è prevista entro il primo semestre del 2011.

Per quanto concerne le politiche di genere, sempre considerando i dati del personale a ruolo al 31 dicembre, si ha la seguente situazione:

Età media del personale

	2010	2009	2008
Totale personale a ruolo	41	43	35
Età media lavoratori	42,12	41,93	42,45

Tabella 71 - ETÀ MEDIA DEL PERSONALE



Personale al ruolo per genere

	2010	2009	2008
Donne	13	13	9
Uomini	28	30	26
Totale	41	43	35

Tabella 72 – PERSONALE A RUOLO PER GENERE

Composizione personale per genere

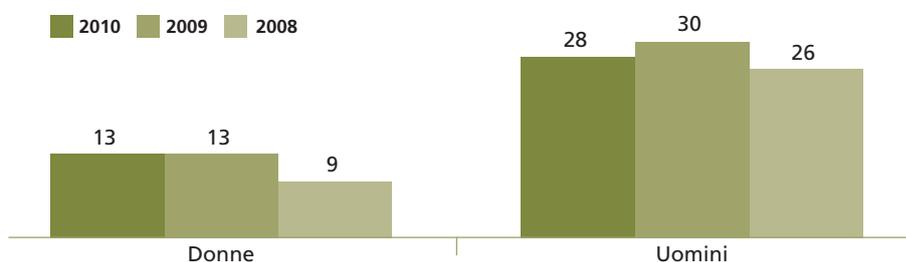


Figura 24 – COMPOSIZIONE PERSONALE PER GENERE

Composizione organico per fasce d'età

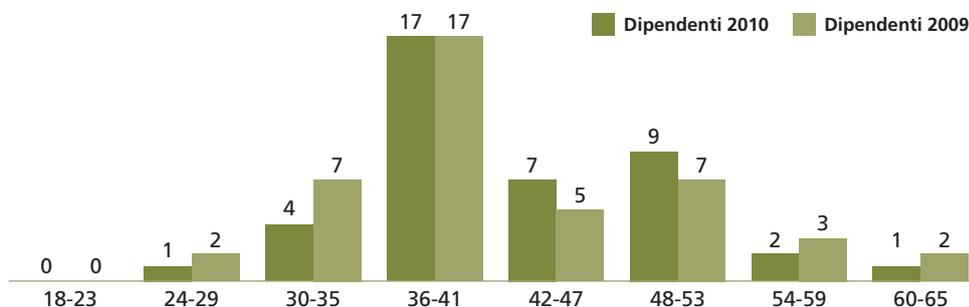


Figura 25 – COMPOSIZIONE ORGANICO PER FASCE D'ETA'

Come mostra la rappresentazione grafica l'occupazione femminile raggiunge il 31,70% del personale a ruolo; la percentuale s'innalza al 48,14% se si prende in considerazione la qualifica impiegatizia. Alla data di stesura del bilancio il personale a ruolo è tutto di nazionalità italiana e nel 2010 non si è proceduto con assunzioni; ci sono state due cessazioni per risoluzione consensuale e 5 passaggi di categoria. Di seguito viene riportata la suddivisione del personale in forza per settore aziendale:

- Direzione: 1 uomo (a comando)
- Amministrazione Clienti e Commerciale: 2 donne e 4 uomini
- Nuove Energie e Servizi: 4 donne e 2 uomini
- Energy Management: 4 donne e 13 uomini

Toscana Energia Green favorisce la ricezione di segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti inerenti lo standard Sa8000 da parte degli stakeholder e del personale della Società.

La Società ha predisposto canali diretti di comunicazione in forma elettronica e in forma cartacea e ha emesso una procedura specifica in merito a "Segnalazioni e suggerimenti SA8000".

Nel corso del 2010 sono pervenute 5 segnalazioni da parte del personale aziendale e sono state analizzate e gestite dal Responsabile dei Sistemi di Gestione, dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale e dai Responsabili di Unità coinvolti.

Il lavoro giovanile

Toscana Energia Green non utilizza né tantomeno intende favorire il lavoro infantile, inteso come da definizione dello standard SA8000.

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

L'Azienda in attuazione di quanto predisposto dalla legislazione italiana in vigore e dall'articolo 13 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro può assumere lavoratori che non hanno superato la maggiore età per offrire una formazione professionale. Tale ipotesi non si è mai verificata, ma, qualora si dovesse verificare, Toscana Energia Green s'impegna ad inserire l'eventuale giovane lavoratore in attività e condizioni lavorative commisurate all'età e tenute costantemente sotto controllo.

Nel 2011 sono previsti ulteriori audit per garantire il rispetto in materia delle leggi e dei requisiti dello standard SA 8000.

Obiettivi 2011

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

Formazione

Nel 2010 sono state realizzate 482 ore di formazione (oltre 60 giornate) per un totale di 17 iniziative formative.

Grande attenzione è stata dedicata alla formazione sulla sicurezza con i corsi dedicati a tutti i responsabili sulla legge 81/08 e l'illustrazione del DVR e del Piano d'emergenza presso le varie unità (92 ore, pari al 19 % delle ore realizzate).

Forte l'impegno sulla formazione tecnica (56% delle ore realizzate): tra le iniziative, un corso sulla trigenerazione e la formazione per la conduzione del cogeneratore installato presso la sede aziendale di Pisa di proprietà della Valdarno Srl.

Numerose le iniziative in ambito Qualità e Ambiente (40 ore), basate sulla normativa SISTRI e le norme UNI; sono stati organizzati, infine, alcuni corsi in area amministrativa e informatica.

Salute e sicurezza dei lavoratori

Indicatori	Unità di misura	2010	2009
Formazione sicurezza	ore	92	54
Infortuni	n°	1	1
Infortuni in itinere	n°	0	2
Assenza per infortuni	gg	56	83
Assenza per malattia	gg	369	353

Tabella73 – SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI



Per quanto riguarda il Documento Programmatico sulla Sicurezza, nel 2010 è stato aggiornato secondo le scadenze previste.

Formazione 2010	
Ore totali	482
Ore per dipendente	15,35
Numero di persone formate	27
Costi per la formazione (€)	12.855

Tabella 74 – ORE DI FORMAZIONE

Sicurezza e salute

Nel corso del 2010 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente l'emissione del nuovo Piano di Emergenza per la sede di Pistoia, l'effettuazione dei sopralluoghi agli ambienti di lavoro al fine della verifica delle attività specifiche e alle sedi con il Medico Competente, l'emissione di quaderni della sicurezza sui dispositivi di protezione individuale e del documento sulle modalità operative rischi particolari per i lavori in altezza. Inoltre sono state effettuate con tecnici abilitati le valutazioni del rischio rumore, del rischio vibrazioni, della movimentazione carichi, del rischio radiazioni ottiche artificiali e del rischio per le gestanti. È stata effettuata anche la valutazione dello stress lavoro correlato. Il personale è stato formato sul nuovo Documento di Valutazione dei Rischi, emesso a fine 2009 e sul Piano di Emergenza della sede di Pistoia, assieme a richiami su quello di Pisa. È stata eseguita anche la formazione sul "morp 02 - lavori in altezza" e sul quaderno della sicurezza "tipologie dei dispositivi individuali e loro impiego".

Obiettivi 2011	
Obiettivi	Formazione del personale sui MORP, su tipologie e uso dei DPI, su antincendio e primo soccorso in ambito sicurezza, mentre in ambito ambientale sono previsti due incontri formativi. Il primo volto ad aggiornare gli operativi sugli impatti ambientali connessi alle attività operative normate internamente con istruzioni e procedure. Il secondo verterà sugli aggiornamenti alle norme ambientali emanate a fine anno 2010.
Traguardi	Per la sicurezza: "zero infortuni" e per l'ambiente: miglioramento degli impatti ambientali derivanti dalle attività aziendali.

Relazioni sindacali

Nel 2010 i dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali sono 15 pari al 36,5% del totale (41 risorse). Il personale di Toscana Energia Green nel corso dell'anno in oggetto ha esercitato il diritto allo sciopero per un totale di 233 ore. Al momento della redazione del presente Bilancio non vi sono in atto contenziosi con la Direzione Provinciale del Lavoro o la Camera di Conciliazione.

Le Pratiche Disciplinari

Nel corso del 2010 è stato dato corso a 1 contestazione di infrazione disciplinare che ha dato luogo a 1 provvedimento disciplinare.

L'Orario di Lavoro

L'orario lavorativo ordinario è dal lunedì al venerdì con una durata massima di 40 ore settimanali in coerenza con le normative di legge in vigore e con il disposto del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Il lavoro straordinario è effettuato solo in occasione di circostanze eccezionali e di breve durata ed è comunque sempre concordato con il lavoratore.



Le Retribuzioni

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

Il Sistema di Gestione

Toscana Energia Green è in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001 e SA8000 ed ha intrapreso un percorso d'integrazione delle norme certificative che porterà al raggiungimento della certificazione ai sensi della UNI EN ISO 14001 nel corso del 2011 e successivamente allo sviluppo di un sistema di gestione integrato certificato anche ai sensi della BS OHSAS 18001. Nel corso del 2010 sono stati svolti audit interni, audit presso fornitori e audit di parte terza a cura della società SGS.

Obiettivi 2011	
Obiettivi	Mantenere la certificazione SA8000 e consolidare l'integrazione con gli altri sistemi di gestione
Traguardi	Conferma della validità del certificato; Bilancio di Sostenibilità

5.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN S.P.A. NEL 2010

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 del 2010 è stato caratterizzato principalmente da:

Energy Management

Il servizio comprende in particolar modo le attività finalizzate al risparmio energetico sviluppate all'interno di 19 contratti di servizio energia, oltre ad essi ci sono 2 contratti di Global



Service, 1 contratto di teleriscaldamento e 5 contratti di conduzione e manutenzione. Le attività si rivolgono prevalentemente a clienti di tipo pubblico, ma sono in essere anche alcuni contratti servizio energia con strutture private. Nell'ambito delle attività previste da contratto di servizio stipulato con Sermas di Massarosa, Toscana Energia Green ha collaborato per la realizzazione dell'impianto solare termico a servizio della piscina comunale di Massarosa.

Nuove Energie e Servizi

Nel settore delle energie rinnovabili, per gli impianti fotovoltaici è stato realizzato con un investimento diretto di circa 12.000.000 di Euro il parco fotovoltaico "Sol Maggiore"; sono stati realizzati tramite l'aggiudicazione di 6 gare di appalto 12 impianti fotovoltaici per le amministrazioni comunali di Dicomano, Vinci, Montecarlo, Pelago, Vicopisano, Pian di Scò; sono stati inoltre acquisiti 4 contratti per la realizzazione di altrettanti impianti fotovoltaici (Pisa, Firenze, Piombino). Nell'ambito delle attività previste da contratto di servizio stipulato con Sermas di Massarosa, Toscana Energia Green ha collaborato alla realizzazione di 3 impianti fotovoltaici a terra e 1 impianto a servizio di una piscina comunale

Nel settore della Pubblica Illuminazione è proseguito il contratto di servizio con Toscana Energia S.p.A. per la manutenzione di 7 Comuni per complessivi 14.000 punti luce ca. al 31 dicembre 2010. La società gestisce direttamente il contratto di illuminazione pubblica del Comune di Calci. È inoltre proseguita l'attività svolta per Toscana Energia S.p.A. relativa al Call center per sostituzione misuratori e delibera 40/04.

5.3.3 I FORNITORI E TOSCANA ENERGIA GREEN

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

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

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

Nell'anno 2010 la Società ha avviato un progetto che prevede lo sviluppo dei sistemi informativi al fine di migliorare i processi e armonizzare comportamenti e gestione dei dati e tale progetto ha interessato anche il ciclo approvvigionatorio.

La Società ha inoltre avviato nel 2010 il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei propri fornitori attraverso specifica modulistica allegata ai contratti di appalto.

I fornitori di Toscana Energia Green sono sottoposti regolarmente ad un processo di valutazione da parte dei gestori dei contratti e con verifiche effettuate presso le proprie sedi o in cantieri al fine di stabilire il rispetto delle specifiche tecniche, qualitative, ambientali e legislative; in tal senso sono stati condotti due audit presso fornitori per i due settori di business specificatamente alla verifica del rispetto dei requisiti SA8000 conducendo parallelamente attività di sensibilizzazione sui temi della responsabilità sociale.

5.4 I PROGETTI INNOVATIVI E LE INIZIATIVE PER L'AMBIENTE

5.4.1 PRINCIPALI PROGETTI ED INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

L'attività del 2010 è stata finalizzata sia alla gestione ed al possibile consolidamento dei contratti in essere sul territorio dell'area pisana, fiorentina, pistoiese, lucchese, livornese e grossetana, con particolare attenzione alla redazione di studi di fattibilità finalizzati all'individuazione delle migliori soluzioni per la massimizzazione dell'efficienza energetica ed alla messa in opera degli stessi, sia allo sviluppo di interventi nel settore delle energie rinnovabili in particolare nel fotovoltaico.

Fra le attività che hanno impegnato maggiormente il settore Energy Management si evidenziano principalmente la partecipazione alla gara di Servizio Energia del comune di Pistoia, l'attivazione di due contratti per la gestione delle cabine e delle sedi di Toscana Energia S.p.A. che vedono coinvolti circa 240 impianti e la realizzazione dell'intervento di riqualificazione della struttura di Calabbiana (PT), che ha comportato la riqualificazione energetica strutturale ed impiantistica dell'immobile attraverso la messa in opera di cappotti isolanti, infissi a taglio termico, l'installazione di un impianto fotovoltaico da 8,55 kWp e dei pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria. Nel 2010 sono stati inoltre sviluppati 12 studi di fattibilità aventi come base di sviluppo il risparmio energetico attraverso la realizzazione e l'implementazione di nuove tecnologie che sfruttano le fonti rinnovabili e di basso impatto ambientale.

Per le Nuove Energie e Servizi, nel corso del 2010 è stata avviata e conclusa la realizzazione della centrale fotovoltaica a Pisa da 3,7 MWp, l'impianto è infatti entrato in esercizio il 28.12.2010; esso ad oggi rappresenta il parco fotovoltaico più grande della Toscana ed è stato realizzato all'interno della vasca di esondazione delle acque reflue di Pisa Sud. La progettazione è iniziata nel settembre del 2009 e il bando di gara europeo è scaduto a dicembre dello stesso anno, tale importante fase è stata ultimata nel febbraio del 2010 e i lavori sono potuti cominciare a fine luglio, una volta ottenute le necessarie autorizzazioni. Si stima che l'impianto produrrà una quantità di energia elettrica superiore ai 5.000.000 di kWh con importanti benefici per la comunità e per l'ambiente.

Contestualmente l'azienda ha partecipato a numerose gare ed ha acquisito diverse commesse pubbliche per la realizzazione e gestione di impianti fotovoltaici sul territorio servito da Toscana Energia S.p.A.. Complessivamente sono stati ultimati 7 impianti per complessivi 144 kWp e 5 impianti sono in corso di ultimazione per 129 kWp.

Sono state inoltre acquisite importanti commesse per la realizzazione di impianti fotovoltaici commissionate da privati, di tali commesse ne sono state ultimate 3 per complessivi 45 kWp. A seguito dell'ingresso del Comune di Massarosa nella compagine societaria di Toscana Energia S.p.A., Toscana Energia Green ha fornito assistenza e consulenza alla Sermas Servizi nel processo di realizzazione di impianti fotovoltaici per una potenza complessiva superiore a 2,3 MWp. Tale attività si è concretizzata nella realizzazione nel 2010 di un impianto fotovoltaico da 70 kWp sul tetto della piscina comunale, di tre impianti fotovoltaici a terra costruiti all'interno di una cassa di esondazione (Piano di Conca Est potenza 800 kWp e Ovest potenza 400 kWp) e di una ex discarica (Brentino potenza circa 1 MWp).



5.5 PROSPETTIVE ED OBIETTIVI PER IL FUTURO

Nel corso del 2011 occorre proseguire nello sviluppo del business e nel consolidamento della presenza nel territorio regionale, particolare attenzione sarà posta a proposte/progetti per i comuni Soci che portino a soluzioni che garantiscano riqualificazioni di aree ed immobili con conseguenti risparmi considerevoli in tema energetico.

Per quanto attiene alle energie alternative/rinnovabili, nonostante i tagli agli incentivi derivanti dal decreto governativo cosiddetto "taglia rinnovabili", il settore continua a rappresentare una grande risorsa di sviluppo per la Società, anche per il 2011 sono previsti investimenti da parte dell'azienda con un costante impegno per l'acquisizione di nuove commesse e nuovi mercati.

TAVOLA DEI CONTENUTI DEL GRI

Copertura | **T** totale | **P** parziale
 - non coperto | **N/A** non applicabile

Profilo				
Aspetto	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
Strategia e analisi	1.01	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	T	Lettera
	1.02	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	T	Par. 1.6 Par. 1.7.3
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. 1.7.2
	2.04	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	T	Par. 1.7.2
	2.05	Numero di Paesi in cui l'organizzazione opera	T	Par. 1.7.2
	2.06	Natura della proprietà e forma legale	T	Par. 1.2
	2.07	Mercati serviti	T	Par. 1.1 Par. 1.6 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. 1.3
	2.10	Premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	T	Par. 3.2.5
Parametri del report	3.01	Periodo di rendicontazione	T	Nota metodologica
	3.02	Data di pubblicazione del bilancio più recente	T	Nota metodologica
	3.03	Ciclo del bilancio	T	Nota metodologica
	3.04	Contatti per domande riguardanti il bilancio e i suoi contenuti	T	Nota metodologica
	3.05	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	T	Nota metodologica
	3.06	Perimetro di rendicontazione del bilancio	T	Nota metodologica
	3.07	Definizione di specifiche limitazioni alla portata o al perimetro del bilancio	T	Nota metodologica
	3.08	Informazioni relative a joint ventures, società controllate, ecc.	T	Par. 1.3
	3.09	Tecniche di misurazione dei dati e basi per i calcoli	T	Nota metodologica Par. 4.1



Aspetto	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
Parametri del report	3.10	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli	T	Nota metodologica Par. 4.1
	3.11	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	T	Nota metodologica Par. 1.6
	3.12	Tabella GRI	T	Tabella dei contenuti del GRI
	3.13	Assurance esterna	T	Nota metodologica
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder	4.01	Struttura di governo dell'organizzazione	T	Par. 1.7.1
	4.02	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	T	Par. 1.7.1
	4.03	Numero di membri del CdA che sono indipendenti e/o non esecutivi	T	Par. 1.7.1
	4.04	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire indicazioni al CdA	T	Par. 1.7.2
	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. 3.1.3
	4.06	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	T	Par 1.7.2
	4.07	Processi per la determinazione delle qualifiche e dell'esperienza dei membri del più alto organo di governo	T	Par. 1.7.1
	4.08	Missione, valori, codici di condotta, e principi	T	Par. 1.6 Par. 1.7.2
	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. 1.7
	4.10	Processi per la valutazione dei risultati del più alto organo di governo	T	Par. 3.1.3
	4.11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	T	Par. 1.7.4
	4.12	Sottoscrizione di codici di condotta	T	Par. 1.6 Par. 1.7.4
	4.13	Appartenenza ad associazioni	T	Par. 3.5.1
	4.14	Elenco degli stakeholder	T	Par. 1.5
	4.15	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	T	Par. 1.5
	4.16	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	T	Par. 1.5 Par. 3.2.5
	4.17	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	T	Par. 1.5 Par. 3.2.3 Par. 3.4.1


Indicatori di performance economica

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Informazioni sul contesto)	T	Par. 2.1.1
Performance economiche	C	EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito	T	Par. 2.2
	C	EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovute al cambiamento climatico	P	Par. 4.2
	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
Presenza di mercato	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. 3.5.1
	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	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	Par. 1.6 Par. 1.7 Par. 3.1.4
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. 4.2.2 Par. 4.2
	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. 1.6 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		



Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
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		
	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		
Emissioni, scarichi e rifiuti	C	EN 16	Emissioni di gas serra dirette e indirette in peso	T	Par. 4.2.1
	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	P	Par. 4.2.7
	C	EN 22	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	T	Par. 4.2.5
	C	EN 23	Numero totale e volume delle perdite accidentali significative	P	Par. 4.2.2
	A	EN 24	Rifiuti pericolosi	T	Par. 4.2.5
	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		
Prodotti e servizi	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		
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. 4.2.2
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	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, informazioni sul contesto)	T	Par. 1.6 Par. 1.7 Par. 3.1.1 Par. 3.1.2 Par. 3.1.4 Par. 3.1.5
Occupazione	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	P	Par. 3.1.2
	A	LA 3	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time, per attività principali	T	Par. 3.1.3
Relazioni Industriali	C	LA 4	Percentuale di dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	T	Par. 3.1.8
	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. 3.1.6
	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. 3.1.6
	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. 3.1.4
	A	LA 9	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	T	Par. 3.1.8
Formazione e istruzione	C	LA 10	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	T	Par. 3.1.4
	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. 3.1.4
	A	LA 12	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera	P	Par. 3.1.3
Diversity e pari opportunità	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. 3.1.2
	C	LA 14	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria		



Diritti umani

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	Par. 1.6 Par. 1.7 Par. 5.3.1
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. 5.3.1
	C	HR 1	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. 5.3.1
	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. 5.3.1
Non Discriminazione	C	HR 4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	P	Par. 3.1.2 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. 3.1.8 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	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	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	

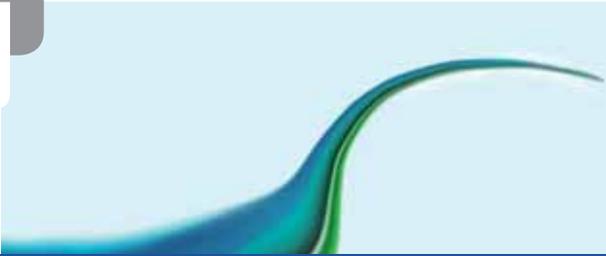


Società

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	Par. 1.6 Par. 1.7 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. 3.5.1
Corruzione	C	SO 2	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	T	Par. 1.7.4
	C	SO 3	Percentuale di dipendenti formati sulle procedure e politiche anti-corruzione dell'organizzazione		
	C	SO 4	Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	T	Par. 1.7.4
Contributi politici	C	SO 5	Posizioni sulla politica pubblica e partecipazione e attività di lobbying rispetto allo sviluppo di politiche pubbliche	T	Par. 3.4.1
	A	SO 6	Valore totale dei contributi finanziari e in natura a partiti politici, esponenti politici, e relative istituzioni suddiviso per Paese	T	Par. 3.4.1
Comportamenti anti-competitivi	A	SO 7	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche e loro risultato	T	Par. 3.2.6
Conformità	C	SO 8	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti		

Responsabilità di prodotto

Aspetto	Tipo	Codice	Indicatore	Liv. copertura	Riferimento
		Approccio di gestione	Informativa sulla modalità di gestione (Obiettivi e performance, Politica, Responsabilità organizzativa, Formazione e consapevolezza, Monitoraggio e follow-up, Informazioni sul contesto)	T	Par. 1.6 Par. 1.7
Salute e sicurezza dei consumatori	C	PR 1	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/Service per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	T	Par. 3.2.2
	A	PR 2	Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/service	T	Par. 3.2.2
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. 3.2.3
	A	PR 4	Numero totale di non conformità relative l'etichettatura dei prodotti/service		
	A	PR 5	Politiche relative alla customer satisfaction	P	Par. 3.2.3 Par. 3.2.4
Pubblicità e comunicazione marketing	C	PR 6	Programmi di conformità a leggi e standard relativi al marketing e pubblicità	P	Par. 3.5
	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. 3.2.3
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		



Toscana Energia S.p.A – Bilancio di Sostenibilità 2010

Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l. ('DNV') è stato incaricato dal management di Toscana Energia S.p.A. ('Toscana Energia') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2010 ('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 2010 e dicembre 2010, così come contenuti nel Bilancio 2010 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 S.p.A.

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

- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di maggio e giugno 2011. 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 2010 certificato di Toscana Energia.

Sono state acquisite le informazioni e i dati economici dal bilancio d'esercizio 2010 di Toscana Energia Green S.p.A.

Metodologia di verifica

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

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

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G3, 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-14867-2011-CSR-ITA-DNV

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

MANAGING RISK 




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.

Abbiamo partecipato a un incontro di stakeholder engagement.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV, il Bilancio di Sostenibilità 2010 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.

I contenuti del Bilancio sono frutto di un processo di analisi interna da parte delle funzioni aziendali di Toscana Energia in relazione alle attività di coinvolgimento con gli stakeholder che l'organizzazione sviluppa in modo continuativo durante le proprie attività durante l'anno.

Si rileva tuttavia la necessità di una maggiore strutturazione del processo di engagement con gli stakeholder e di specifiche attività di coinvolgimento in relazione ai contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

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.

L'organizzazione sviluppa numerose attività e iniziative nei confronti dei propri stakeholder: si ritiene importante valorizzare tali informazioni all'interno del documento, allineando in modo efficace il processo sviluppato per la redazione del bilancio con i processi e i flussi di comunicazione interni.

Si sottolinea l'importanza di un'attività strutturata di analisi in relazione alla percezione esterna di Toscana Energia. Ciò oltre a costituirsi come opportuno elemento nel processo di materialità degli argomenti da includere nel bilancio di sostenibilità, può inoltre rappresentare un valido input nelle strategie dell'organizzazione.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Materialità.

- *Rispondenza*

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

Si ritiene che lo sviluppo di specifiche attività di coinvolgimento in relazione ai contenuti del Bilancio di Sostenibilità e una conseguente disclosure delle attività condotte possa contribuire a un pieno allineamento al principio.

Si suggerisce inoltre di valutare l'opportunità di sviluppare un'analisi circa le differenti attività, modalità e strumenti che possano contribuire in termini di efficacia nelle attività di comunicazione con gli 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.

L'organizzazione riporta nel documento le attività e gli eventi significativi relativi all'anno di rendiconto, anche con informazioni che intendono consentire al lettore la comprensione di eventuali impatti futuri degli eventi stessi.

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.

DNV valuta positivamente l'impegno da parte di Toscana Energia di includere nuovi argomenti e indicatori: si suggerisce di proseguire nell'attività di coinvolgimento delle funzioni aziendali che contribuiscono alla redazione del Bilancio, nell'individuazione di nuovi aspetti e indicatori che possono essere considerati rilevanti per l'anno di rendiconto.

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.

Statement n. STAT-14867-2011-CSR-ITA-DNV

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





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 e risultano essere frutto di attività stabili e ripetibili.

Si rileva tuttavia per alcune aree un'opportunità di miglioramento in relazione al processo di consolidamento ed estrazione dei dati che confluiscono nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio aderisca al principio di Accuratezza.

● **Rilevi in relazione alle specifiche informazioni sulle performance di sostenibilità.**

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.

● Toscana Energia ha sviluppato negli anni un'attività di monitoraggio dell'andamento storico dei fornitori critici in merito alle performance di salute, sicurezza e ambiente: si ritiene importante valorizzare all'interno del Bilancio come tali risultati siano utilizzati all'interno dell'organizzazione in un'ottica di miglioramento continuo.

● In coerenza con gli obiettivi organizzativi per una comunicazione congiunta delle informazioni di natura economico-finanziaria con quelle di sostenibilità e per un maggior allineamento al principio di tempestività, Toscana Energia ha anticipato la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità rispetto alle precedenti edizioni. Al fine del raggiungimento di tali obiettivi, si sottolinea l'importanza dell'allineamento del processo di reporting con i processi gestionali e le attività di rendiconto sviluppati internamente dall'organizzazione.

Statement n. STAT-14867-2011-CSR-ITA-DNV

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

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

Massimo Trombetta
Reviewer

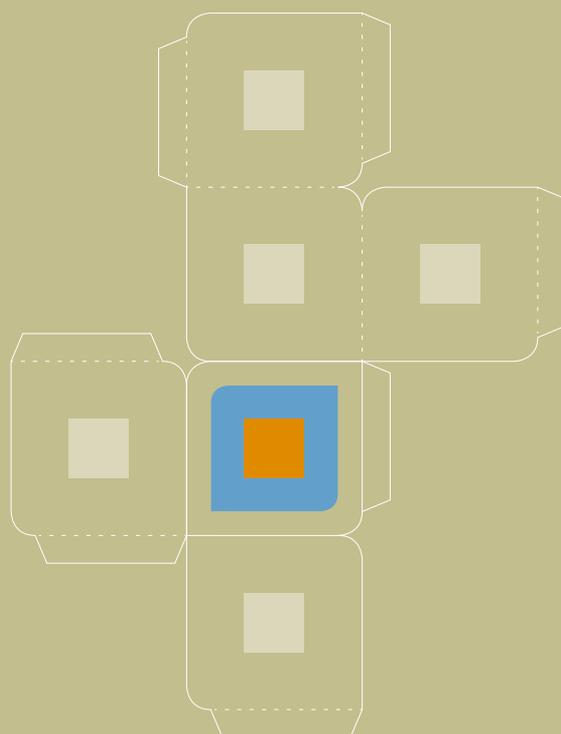
Agrate Brianza (MB), 2011-06-23



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

*Responsabile Bilancio di Sostenibilità:
Antonio Cappellini
antonio.cappellini@toscanaenergia.it.*

*Progetto grafico e impaginazione:
Sesamo Comunicazione Visiva - Figline Valdarno (FI)*



toscana
energia

Società per Azioni

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

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

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

www.toscanaenergia.eu