



**relazione**  
sociale

### 3.1 LE PERSONE

#### 3.1.1 STRATEGIE E POLITICHE VERSO IL PERSONALE

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

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

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

#### 3.1.2 L'ORGANICO DI TOSCANA ENERGIA

Al 31/12/2012 si contano 407 persone a ruolo e 409 in forza.

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

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

##### Il personale a ruolo per qualifica

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

tabella 14

##### Personale a ruolo per genere

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

tabella 15

##### Il personale a ruolo, suddiviso per qualifica e genere

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

tabella 16

##### Personale di Toscana Energia, in forza per qualifica

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

tabella 17

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

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

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

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

Non sono presenti piani pensionistici forniti dalla Società.

## Età del personale a ruolo

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

tabella 18

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

## Nuovi inserimenti

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

tabella 19

## Turnover

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

tabella 20

Nota: Uscite totali sul personale a ruolo

## Personale per provincia di residenza

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

tabella 21

## Uscite del personale per tipologie

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

tabella 22

## Uscite del personale suddiviso per genere

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

tabella 23

## Uscite del personale suddiviso per età

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

tabella 24

## Uscite del personale suddiviso per provincia

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

tabella 25

## Uscite del personale suddiviso per qualifica

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

tabella 26

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

## Tasso di ritorno al lavoro e tassi ritenzione dopo congedo parentale

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

tabella 27

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

## Part-time

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

tabella 28

## 3.1.3 LA VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE

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

## Aspetti remunerativi e incentivi

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

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

- Margine operativo lordo;
- Costi operativi netti / punti di riconsegna (PDR) attivi;
- Metri di ghisa grigia sostituita;
- Numero di servizi regolati in corso da evadere;
- Numero misuratori sostituiti;
- Numero infortuni.

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

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

tabella 29

Nota: nuovo indicatore introdotto nel 2011

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

## Performance manageriale

Il Sistema di valutazione della performance manageriale è basato sulla definizione di obiettivi in linea con gli indirizzi di business riferiti alle aree di responsabilità di ciascun dirigente. Nel 2012 l'impegno sulle tematiche di sostenibilità si è tradotto in obiettivi, societari e individuali, quali il numero dei misuratori sostituiti e i metri di tubazioni in ghisa grigia e il numero degli infortuni.

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

## 3.1.4 COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

Anche nel 2012 Toscana Energia S.p.A. ha curato la comunicazione interna attraverso i canali ordinari (invio comunicazioni ai dipendenti, pubblicazione di documentazione sul portale informativo aziendale), e le iniziative dedicate ai responsabili di unità, in particolare nell'ambito del progetto formativo di sviluppo delle competenze manageriali.

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

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

## 3.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Ore di formazione per tipologia

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

tabella 30

#### Ore medie di formazione per qualifica

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

tabella 31

#### Ore di formazione del personale per qualifica

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

tabella 32

A supporto della gestione delle competenze, sono stati elaborati e utilizzati, a partire dal 2010, "i percorsi formativi" per ciascuna posizione organizzativa aziendale, che descrivono, sulla base delle competenze richieste, il percorso formativo necessario per ricoprire efficacemente l'incarico.

#### Investimenti in formazione

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

tabella 33

Nota:

- le ore di formazione medie sono state calcolate dividendo il numero totale delle ore di formazione per la forza media n. 409,67 (somma della media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento/12 mesi)
- i costi per la formazione comprendono i costi dei corsi e relativi costi trasferite, al netto del costo lavoro dei partecipanti e dei docenti interni.

#### Ore di formazione medie per dipendente, suddiviso per genere

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

tabella 34

Nota: nuovo indicatore GRI del 2011

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

## Formazione ambientale

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

tabella 35

## 3.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

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

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

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

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

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

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

## Formazione per la sicurezza

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

tabella 36

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

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

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

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

## Trofeo Sicurezza

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

## Infortuni

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

tabella 37

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

## Obiettivi Sicurezza

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

tabella 38

## Costi per salute e sicurezza

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

tabella 39

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

Sono state effettuate 340 visite periodiche.

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

## Sorveglianza sanitaria

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

tabella 40

## 3.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

Il contratto di lavoro applicato a tutti i dipendenti di Toscana Energia S.p.A. è il CCNL UNICO GAS - ACQUA dell' 01/03/2002 rinnovato il 10/02/2010 che unisce i precedenti CCNL ANIG (settore privato) e FEDERGASACQUA (aziende pubbliche). La regolamentazione a livello di settore prevede una disciplina dei rapporti sindacali improntata alla sistematicità delle consultazioni tra le Parti a tutti i livelli sui temi di interesse comune e, più in generale, volta alla ricerca di un adeguato livello di consenso sulle strategie aziendali da parte dei lavoratori (art. 5 "Relazioni Industriali" del CCNL Unico per il Settore Gas Acqua del 10 febbraio 2011).

## Rappresentanze lavoratori

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

tabella 41

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

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

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

3) In attuazione dell'art. 33 comma 12 della L. 183/2011, in data 5 gennaio 2012 Toscana Energia S.p.A. ha siglato con le Segreterie territoriali delle Organizzazioni Sindacali l'Accordo

per l'agevolazione fiscale consistente nell'applicazione dell'imposta sostitutiva del 10% sulle componenti accessorie alla retribuzione corrisposte ai lavoratori dipendenti in connessione a incrementi di produttività, qualità, redditività, innovazione efficienza organizzativa in relazione a risultati riferibili all'andamento economico o agli utili di impresa, già introdotta con Legge n. 93 del 2008 e più volte prorogata.

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

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

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

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

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

## 3.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

### 3.2.1 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

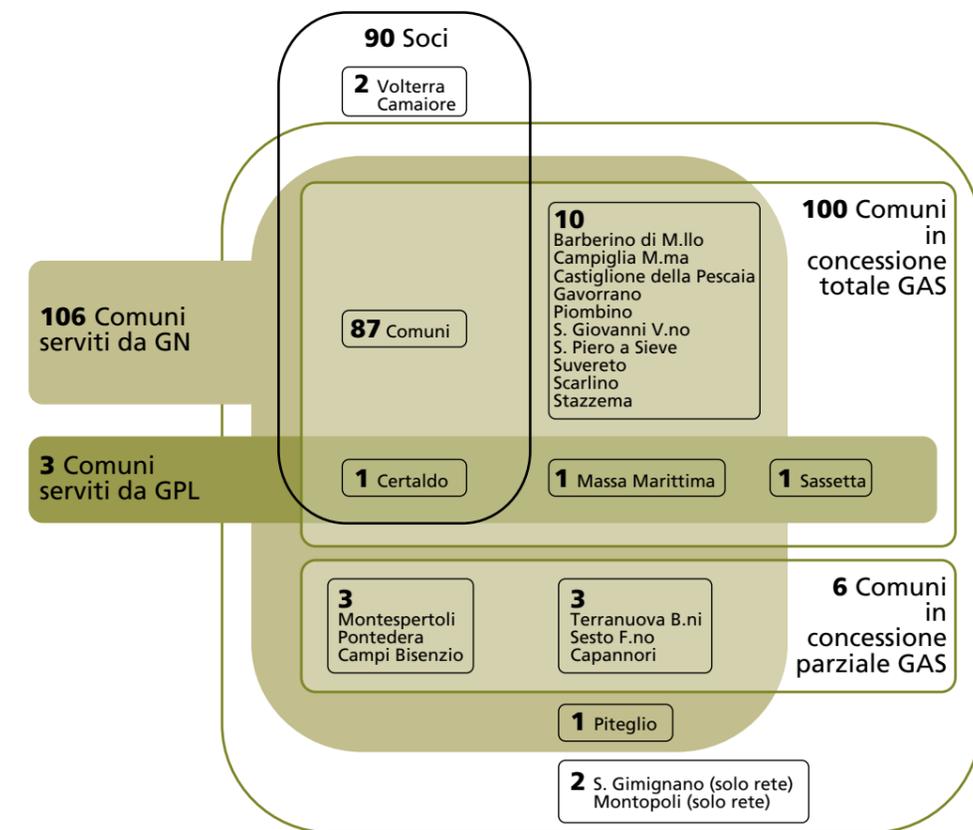
Le società di vendita del metano usufruiscono del servizio di distribuzione del gas per cedere il combustibile agli utenti finali.

Il numero delle società di vendita che si servono della rete di Toscana Energia S.p.A. è gradualmente aumentato passando dalle 34 del 2007 alle 69 del 31 dicembre 2012.

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

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

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



### Gli 87 Comuni serviti

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

tabella 43

Nel corso del 2012, in analogia con gli anni precedenti, si è registrata un'ulteriore riduzione delle attività legate alle richieste d'estensione del servizio e di nuovi allacciamenti su tutta l'area servita da Toscana Energia. Infatti, confrontando gli indicatori di qualità commerciale del 2012 con i corrispondenti dell'anno precedente possiamo notare:

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

Tale tendenza, presente in tutto il territorio gestito da Toscana Energia S.p.A., si mostra ormai consolidata da oltre tre anni.

Da rilevare inoltre che le richieste d'interventi di estensione, dove la fattibilità è condizionata a contribuzioni da parte di enti o di clienti finali, sempre più frequentemente non si concretizzano. Ciò nonostante, nel rispetto dei programmi condivisi con gli enti concedenti, sono stati posati circa 84 km di nuova tubazione stradale, sono stati costruiti 6.874 nuovi punti gas (-16% rispetto al 2011) e sono stati collocati e attivati 7.211 nuovi misuratori (-16% rispetto al 2011). Tra gli interventi più rappresentativi dell'attività d'estensione rete, realizzati nel corso dell'anno, si segnalano gli estendimenti nei Comuni di San Marcello, Lamporecchio, Pescia, Vaglia, San Casciano Val di Pesa, San Giuliano Terme, Pisa, Piombino, Massarosa e Massa Marittima.

L'attività di mantenimento degli impianti gas ha riguardato essenzialmente gli interventi eseguiti nei Comuni di Firenze, Pistoia e Montecatini per la sostituzione della tubazione in ghisa grigia e per gli interventi di normalizzazione degli allacciamenti stradali e bonifica dei punti gas. Sono stati appaltati quattro lotti esecutivi, tre a Firenze e uno a Pistoia e Montecatini.

Di notevole rilevanza sono stati i lavori di bonifica della rete di acciaio non adeguatamente protetta nei comuni di Pisa, Altopascio, Pietrasanta, Empoli, Ponsacco e Firenze.

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

raggiunti negli anni scorsi, e ad oggi tale attività ha portato alla sostituzione della quasi totalità dei contatori con oltre venticinque anni di servizio.

È importante segnalare, inoltre, il grosso impegno da parte della Società per l'adeguamento del parco contatori di grosso calibro alle richieste dettate dall'Aeeg con la Del. 155/08 (Direttiva per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas, caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di tele lettura e telegestione, per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale); detto impegno ha portato alla trasformazione, nel 2012, di 791 contatori da tradizionali a contatori dotati di correzione automatica della portata alla temperatura ed alla pressione di fornitura e di tele lettura a distanza dei consumi. Sono stati adeguati il 99,5% dei contatori con calibro maggiore di G40 (portata nominale 40 m<sup>3</sup>/h) e l'85% del totale dei contatori con calibro maggiore di G16 (portata nominale 16 m<sup>3</sup>/h).

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

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

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

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

### Evoluzione della rete gas

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

tabella 44

Nota:

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

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

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

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

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

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

### Parametri generali di qualità

Indicatori dei livelli generali	Livello Aegg	2012			2011			2010		
		Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi	85%	88	2	97,7	109	5	95,4	127	2	98,4
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi	90%	194	189	2,6	280	264	5,7	289	128	55,7
% minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto di verifica	90%	174	-	100	261	-	100	181	2	98,9
% minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg. lavorativi	90%	859	26	97,0	591	18	97,0	410	6	98,5

tabella 45

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

Gli standard specifici di qualità si applicano a tutti i clienti alimentati in bassa pressione e per tipologia di utenza divisa per classe del gruppo di misura installato: classe "A" per utenze con gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, classe "B" dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa e classe "C" per gruppi di misura dalla classe G40 compresa.

Per ciò che riguarda i parametri specifici di qualità di Toscana Energia, mettiamo in evidenza a confronto con quelli sopra enunciati, i risultati relativi agli anni 2010-2012.

Il totale delle prestazioni per cui non è stato garantito il rispetto degli standard specifici risulta pari a 208 nel 2009, a 746 nel 2010, a 1.709 nel 2011 e a 2.171 nel 2012; importante segnalare che il numero totale delle prestazioni analizzate è passato da circa 45.000 a circa 620.000 a causa delle variazioni introdotte dall'Autorità, in particolare su quella relativa al tempo di raccolta della misura. Questa modifica ha generato anche un numero di indennizzi superiore rispetto agli esercizi precedenti, nel 2011 il numero di indennizzi era di 1.754 e quest'anno è di 2.189.

### Standard specifici Aegg

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

tabella 46

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

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

Durante il 2012 sono stati installati 5 sistemi d'iniezione dell'odorizzante. Tali sistemi consentono il miglioramento, sia sotto il punto di vista dell'efficacia, sia dell'efficienza, del dosaggio dell'odorizzante in rete.

**Odorizzante**

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

tabella 47

Nota: nuovo indicatore

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

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

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

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

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

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

Oggi Toscana Energia S.p.A. garantisce un elevato livello d'ispezione della rete, rispettando i livelli di qualità tecnica previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. In particolare, il rapporto percentuale tra rete ispezionata e consistenza della stessa, soprattutto per le alte e medie pressioni, dove il rischio è maggiore, è superiore rispetto ai livelli richiesti dall'Authority. Nel corso del 2012 sono stati ispezionati 1.313 km di rete in alta pressione (AP) e in media pressione (MP), pari a circa il 46% del totale e 1.420 km di rete in basse pressioni (BP), pari a circa il 35% del totale.

**Attività ispettiva e tempo di intervento**

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

tabella 48

Nota: (\*) nuovo indicatore

Nel 2012 sono state portate a termine 1.049 misure in continuo in punti significativi della rete gas d'acciaio e 869 misure effettuate con operatore per verificare la sussistenza dei corretti parametri di gestione elettrica della rete.

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

**Dispersione di gas localizzate**

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

tabella 49

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

**Sostituzione ghisa grigia**

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

tabella 50

La consistenza al 31/12/2003 delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo (149.071 metri) costituisce il valore di riferimento per gli obblighi imposti a Toscana Energia S.p.A. dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito alla sua sostituzione/risanamento.

A partire da questo valore sono stati avviati interventi che porteranno alla sua completa sostituzione entro il 2014. Per giungere a tale risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici, che prevedono la messa in regola del 50% della rete entro il 2010 e del 70% entro il 31/12/2012.

**Acciaio non protetto**

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

tabella 51

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

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

Per giungere a questo risultato l'Authority ha fissato obiettivi periodici, che prevedono la protezione di almeno il 10% della rete entro il 2010 e del 40% entro il 2013. Nel corso dell'anno 2012 sono stati messi in protezione circa 53.637 metri di tubazione.

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

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

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

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

Il numero di pronto intervento è 800 900202.

#### Gestione chiamate di Pronto Intervento

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

tabella 52

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### I reclami

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

tabella 53

### Le richieste di risarcimento danni

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

A questo proposito, data la mancanza di contestualità tra la richiesta del risarcimento, la verifica delle responsabilità e l'eventuale corresponsione del risarcimento, che per prassi si articolano su un arco temporale di più anni, si ritiene opportuno indicare il numero di richieste di risarcimento relative all'anno 2012 e le sole richieste per cui Toscana Energia S.p.A., accertate le proprie responsabilità, ha corrisposto il risarcimento nello stesso anno. I dati a disposizione non consentono di eseguire analisi più elaborate, in quanto Toscana Energia S.p.A. potrebbe ignorare l'esito della pratica se di competenza dell'impresa, come nella maggior parte dei casi, ovvero potrebbe venirne a conoscenza in caso di contenzioso, qualora l'impresa non intendesse riconoscere il danno al richiedente.

Nell'ambito del Sistema di gestione integrato è prevista la valutazione delle imprese, che terrà conto anche delle eventuali responsabilità accertate in caso di richieste di risarcimento danni. Riguardo a cause di risarcimento è necessario segnalare che nell'aprile 2012 è stata emessa sentenza di condanna per un ritardo nell'esecuzione di un allacciamento nei confronti di Toscana Energia S.p.A. al risarcimento di € 4.450 oltre a parte delle spese legali per circa € 3.000; inoltre nel marzo 2012 è stata emessa sentenza di accoglimento parziale per danni alla propria abitazione a seguito di lavori di riparazione fuga gas con condanna di Toscana Energia S.p.A. al pagamento di euro 8.500 per risarcimento danni oltre alle spese legali per circa euro 8.000.

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

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

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

tabella 54

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

### 3.2.5 LE TARIFFE

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

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

Sono state introdotte anche alcune importanti novità tra cui l'applicazione di un nuovo metodo di calcolo, il cosiddetto price cap, che pone un vincolo alla crescita annua delle tariffe pari alla differenza fra tasso programmato di inflazione ed aumento della produttività imposto alle imprese.

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

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

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

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

### 3.2.6 CONTENZIOSO

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

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

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

Le argomentazioni contro Toscana Energia Green S.p.A., presentate sia in sede di Autorità, che di Tar, ruotano intorno al fatto che la società non potrebbe partecipare alle gare in quanto affidataria diretta di servizi pubblici locali, come soggetto "in house".

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

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

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

Al 31 dicembre 2012 erano pendenti alcuni contenziosi con i clienti finali, tutti di modesta entità e riguardanti richieste danni per ripristini, ritardi nell'allacciamento, contatori fuori tolleranza e contenziosi riguardo il titolo giuridico legittimante la posa di nostre cabine su terreni di proprietà privata.

#### Affidamento distribuzione gas Comune di Prato

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

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

#### Contenzioso Toscana Energia/Comune di Follonica

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

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

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

### 3.2.7 SANZIONI

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

tabella 55

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

### 3.3 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4 LA COLLETTIVITÀ

#### 3.4.1 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) **ANIGAS** è l'Associazione Nazionale Industriali Gas. Rappresenta le imprese operanti nei settori dello stoccaggio, del trasporto, della distribuzione, della vendita di gas naturale, sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e della rigassificazione di gas naturale liquefatto. Aderisce a Confindustria. Toscana Energia S.p.A. detiene una posizione presso gli organi di

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

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

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

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

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

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

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

L'attività di ufficio stampa ha visto la redazione complessiva durante l'anno di 46 comunicati destinati a fornire informazioni di varia natura. In molti casi per dare notizie di pubblica utilità relative a fughe di gas, lavori di metanizzazione o di rinnovo della rete; in altre occasioni per trasmettere notizie prettamente legate alla società come i risultati di bilancio e la nomina del nuovo Consiglio d'Amministrazione. Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze svoltesi per la presentazione di manifestazioni di cui Toscana Energia S.p.A. era sponsor.

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

#### Le sponsorizzazioni di Toscana Energia

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

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

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

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

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

#### Sponsorizzazioni e liberalità

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

tabella 56

## 3.5 I FORNITORI

### 3.5.1 OBIETTIVI STRATEGICI E POLITICHE VERSO I FORNITORI

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

A tal fine Toscana Energia S.p.A. s'impegna nel:

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

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

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

Nell'ambito dei lavori di rete, per ogni contratto stipulato con l'appaltatore viene individuato e nominato uno specifico professionista per le attività di coordinamento per la sicurezza. In tema di salute e sicurezza nei cantieri, si sono tenuti nell'anno 2012 due incontri, nel mese di maggio e di dicembre, coinvolgendo i coordinatori per la sicurezza, le imprese appaltatrici e tutte le figure aziendali interessate alla materia.

### 3.5.2 IL PARCO FORNITORI

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

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

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

### Caratteristiche generali della gestione dei fornitori

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

tabella 57

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

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

### Numero di fornitori per categoria di fornitura

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

tabella 58

### Provenienza territoriale

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

### Distribuzione geografica dei fornitori con contratto attivato nel 2012

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

tabella 59

Si rileva anche nell'anno 2012 un apprezzabile radicamento territoriale, infatti, nel rispetto delle procedure interne e delle normative in vigore, la Società ha affidato contratti a fornitori locali nella misura del 72% con un valore dell'ordinato pari al 68%.

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

### Spesa concentrata su fornitori locali suddivisi per provincia

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

tabella 60

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

### 3.5.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

#### Gare, ordini e contratti

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

tabella 61

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

#### 3.5.4 VALUTAZIONE DEI FORNITORI

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

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

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

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

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

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