Bilancio di Sostenibilità

2019

toscana energia
una Società Italgas

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI TOSCANA ENERGIA S.P.A.

INDICE

Lettera agli stakeholder 3

1 L'AZIENDA E LE SUE PERSONE 5

1.1. I nostri valori, la nostra missione 5

1.2. I numeri di Toscana Energia 6

1.3. Il coinvolgimento dei nostri stakeholder 9

1.4. Analisi di materialità e principi metodologici 12

1.5. I soci 15

1.6. Le partecipazioni azionarie 15

2 PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ 16

2.1 La sostenibilità in Toscana Energia 17

2.2 Il sistema di governo e gestione 18

3 RISULTATI ECONOMICI 23

3.1 Resoconto sui dati significativi della gestione 23

3.2 Il valore economico generato e distribuito 25

4 L'IMPEGNO SOCIALE 27

4.1 Le persone di Toscana Energia 27

4.2 Gli utenti della rete e i clienti finali 43

4.3 La Pubblica Amministrazione e le istituzioni 56

4.4 La collettività 57

4.5 I fornitori 60

5 L'IMPEGNO AMBIENTALE 63

5.1 Consumi ed emissioni 63

5.2 La gestione dei rifiuti 70

5.3 Tutela del suolo, sottosuolo e falde acquifere 72

5.4 Iniziative per mitigare l'impatto ambientale 72

5.5 Le spese ambientali 72

6 TOSCANA ENERGIA GREEN 74

6.1 Identità 74

6.2 Relazione economica 78

6.3 Relazione sociale 79

6.4 Performance ambientali 87

6.5 Prospettive e obiettivi per il futuro 91

7 APPENDICE 92

7.1 Tabella di corrispondenza Standard GRI 92

7.2 Indice dei contenuti GRI 93

7.3 Relazione della società di revisione indipendente 99

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Signore, gentili Signori,

il 2019 è stato un anno importante per la nostra azienda in termini di risultati ottenuti e di novità nell'assetto societario. Dal 1 ottobre 2019 Toscana Energia è entrata a far parte del perimetro di controllo di Italgas Spa, la principale azienda di distribuzione del gas in Italia e terza in Europa, quotata alla Borsa di Milano. L'utile netto è aumentato di 3,683 milioni di € e gli investimenti sono cresciuti di oltre 2,6 milioni di € rispetto al 2018. La società ha generato un valore aggiunto di 197,50 milioni di € distribuendo tra i propri stakeholder più di 136 milioni di €, oltre 14,98 milioni di € dei quali sono andati alla Pubblica Amministrazione. Inoltre, grazie anche alla solidità patrimoniale dell'azienda, nel 2019 è stato possibile distribuire dividendi ordinari e straordinari agli azionisti per oltre 63 milioni di €. Dal punto di vista operativo abbiamo confermato il nostro impegno per continuare a migliorare la rete e garantire standard di servizio sempre più alti. Con un rilevante investimento economico abbiamo proseguito nell'installazione di 260 mila nuovi contatori teleletti arrivando così a fine anno a coprire l'87,9% dell'intero parco contatori di piccolo calibro. Per migliorare ulteriormente la sicurezza delle nostre reti, abbiamo scelto di adottare la tecnologia di ricerca dispersioni metano CRDS, già sperimentata nel 2018, che garantisce la riduzione dei tempi necessari alla localizzazione puntuale con un aumento di precisione dell'ispezione di circa 10 volte. Grazie a questo nuovo sistema nel 2019 abbiamo ispezionato oltre 4.000 km in più delle nostre tubazioni, totalizzando uno sviluppo complessivo, sommato al sistema tradizionale, di oltre 7.100 Km.

L'azienda continua ad investire anche sul proprio capitale umano, pensando al ricambio generazionale e guardando al futuro. Nel 2019 sono stati assunti 22 nuovi collaboratori, tra personale tecnico ed operativo, e sono state rinnovate le opportunità di Welfare grazie alle quali una quota del premio di risultato può essere convertita in servizi a supporto della vita quotidiana delle nostre persone e delle loro famiglie.

Continuiamo ad investire in formazione: nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 sono state somministrate 13.227 ore di formazione complessive con una media di circa 30 ore per dipendente in forza. In particolare, stiamo lavorando sulla formazione a tema sicurezza: dal rischio aggressioni e utilizzo dei dispositivi di protezione individuali, alla prevenzione degli incidenti stradali, alla formazione per addetti antincendio con rischio alto, all'addestramento per il funzionamento dei defibrillatori messi a disposizione in tutte le sedi aziendali. A conferma dell'efficacia dell'impegno profuso negli anni per salute e sicurezza dei lavoratori, nel 2019 non si sono registrati infortuni né per i dipendenti di Toscana Energia, né per i dipendenti delle imprese terze che operano per conto di Toscana Energia.

Durante il 2019 è stata introdotta la nuova metodologia di lavoro Lean Six Sigma e avviato il programma "Miglioriamo" per il miglioramento continuo del patrimonio culturale aziendale. Infine, alcune nostre risorse sono entrate a far parte dei team cross-funzionali della Digital Factory Italgas, una vera e propria fabbrica dedicata alla trasformazione e alla digitalizzazione dei processi aziendali attraverso l'applicazione del design thinking e del metodo agile, grazie ai quali si disegnano e sviluppano soluzioni immediatamente utilizzabili, i Progetti Pilota Digitali (Minimum ViableProduct - MVP), secondo una logica iterativa e incrementale.

Infine, dal punto di vista dei consumi energetici e dell'ambiente, grazie alla conversione del parco auto per il 2019 si conferma il trend di aumento dei consumi di gas naturale per autotrazione e la contemporanea contrazione di oltre il 20% dei consumi sia di benzina, sia di gasolio. Il consumo di gas naturale di processo, che rappresenta la voce di maggior rilievo dei nostri consumi energetici, è diminuito rispetto al 2018 per effetto della contrazione dei volumi di gas distribuito e il rapporto tra le due quantità è ulteriormente migliorato grazie agli investimenti effettuati per l'efficienza

operativa.

Abbiamo di fronte ancora molte sfide e obiettivi da raggiungere. Grazie all'impegno delle nostre donne e dei nostri uomini, continuiamo a guardare al futuro e ad operare ogni giorno per migliorare il servizio ed essere ancora più vicini ai territori in cui operiamo. Siamo convinti che l'ingresso nel Gruppo Italgas garantirà la condivisione di nuove energie e conoscenze e quindi rafforzerà la capacità di rispondere sempre più alle esigenze di tutti gli stakeholder.

Vi salutiamo confidando che possiate trovare di vostro interesse il nostro impegno.

Eduardo Di Benedetto
Amministratore Delegato

Federico Lovadina
Presidente

1. L'AZIENDA E LE PERSONE

1.1 I NOSTRI VALORI, LA NOSTRA MISSIONE

Toscana Energia è l'azienda leader nel settore della distribuzione del gas naturale in Toscana, ha come soci 67 Comuni, la Banca di Pisa Fornacette Credito Cooperativo e Publiservizi, che a sua volta è partecipata da Enti Locali, con Italgas SpA come socio di maggioranza.

Toscana Energia è, quindi, un'azienda a partecipazione mista pubblico - privata che nel 2019 ha distribuito circa 1 miliardo di metri cubi di gas in 101 comuni della Toscana attraverso 7.925 km di rete.

Toscana Energia svolge attività di costruzione, conduzione e manutenzione della rete di distribuzione cittadina del gas naturale, dal punto di consegna del metano da parte di SNAM Rete Gas ai punti di riconsegna agli utenti finali, che possono essere cittadini, imprese, enti locali e associazioni.

Inoltre, attraverso Toscana Energia Green, controllata al 100%, vengono svolte attività nel settore del risparmio energetico e della produzione di energia da fonti rinnovabili. (immagine 1)

La nostra visione d'impresa

Vogliamo continuare ad essere azienda leader del settore, capace di migliorare l'ambiente e favorire lo sviluppo economico dei territori, puntando al contenimento dei costi, alla qualità nella gestione dei servizi verso cittadini e Pubbliche Amministrazioni, a sviluppare relazioni professionali e collaborative tra i dipendenti.

La nostra missione

Garantiamo sicurezza, tempestività e continuità nel servizio di distribuzione gas 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;

IMMAGINE 1

- l'attenzione alle esigenze del territorio e delle Amministrazioni Pubbliche;
- la tutela dell'ambiente;
- la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

Il modello di sostenibilità elaborato da Toscana Energia parte dalla propria vision per calarsi nel Codice etico aziendale e svilupparsi attraverso specifici piani di azione finalizzati al miglioramento continuo. Toscana Energia punta ad integrare nelle proprie attività il concetto di sviluppo sostenibile, attento all'equità sociale e agli ecosistemi, ascoltando le esigenze di tutti gli stakeholder.

1.2 I NUMERI DI TOSCANA ENERGIA

I numeri di Toscana Energia nel 2019:

- 441 dipendenti in forza
- 796.575 mila contatori attivi
- 101 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1.123 milioni di metri cubi di gas vettoriato
- 7.925 chilometri di rete gas in gestione
- 58,01 milioni di euro d'investimenti
- 186,3 milioni di euro di ricavi della gestione caratteristica
- 401,7 milioni di euro di patrimonio netto
- 419,8 milioni di euro di indebitamento finanziario netto
- 40,2 milioni di euro utile netto

Return on investment	Var. %	2017	2018	2019
ROI	6,25	7,6	6,4	**6,8**

Tabella 1

Return on equity	Var. %	2017	2018	2019
ROE	16,28	10,03	8,6	**10**

Tabella 2

(Milioni €)	Var %	2018	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO			
Valore economico prodotto	**-1%**	**198,36**	**197,49**
Valore economico distribuito*	**-2%**	**138,54**	**136,24**
Di cui Fornitori (acquisti, prestazioni di servizi e costi diversi)	-6%	67,99	**64,22**
Di cui a Dipendenti (stipendi, salari, oneri, TFR, costi per servizi al personale)	2%	25,15	**25,64**
Di cui alla Collettività (liberalità e sponsorizzazioni)	0%	0,52	**0,52**
Di cui Finanziatori (interessi sul debito)	5%	2,61	**2,75**

Di cui Azionisti	-2%	28,69	**28,13**
Di cui Pubblica Amministrazione (imposte dirette, indirette e tasse)	10%	13,57	**14,98**

Tabella 3

* N.B. in aggiunta ai valori in tabella, l'azienda nel 2019 ha distribuito ai soci un dividendo straordinario di 34,9 mln €

	Var. %		2017		2018		2019	
(n)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Personale di Toscana Energia in forza per qualifica e genere								
Dirigenti	0	n.d.	5	0	5	0	**5**	**0**
Quadri	0	17	12	6	12	6	**12**	**7**
Impiegati	-2,94	0,0	162	71	170	73	**165**	**73**
Operai	-1,92	n.d.	162	0	156	0	**153**	**1**
Apprendisti	27,78	0,0	20	6	18	2	**23**	**2**
	-0,23		444		442		**441**	

Tabella 4

Al 31/12/2019 lavorano in Toscana Energia 439 persone a ruolo e 441 in forza.

Per personale in forza s'intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia, ed è determinato come somma 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. Durante il 2019 si è fatto ricorso a n.6 nuovi contratti di somministrazione.

Nel corso dell'anno ci sono stati n. 22 inserimenti, quasi tutti effettuati con contratto di apprendistato professionalizzante; si è attinto dal mercato esterno, effettuando nuove procedure selettive.

Per tutte le risorse inserite, in accordo con lo spirito del contratto di apprendistato professionalizzante, a ciascuna lettera di assunzione è stato allegato un apposito Piano Formativo Individuale, che accompagnerà i nuovi dipendenti per tutta la durata dell'apprendistato.

La formazione è articolata in contenuti tecnico-professionali e contenuti a carattere trasversale di base e si realizza sia attraverso sessioni formative d'aula, sia con attività di affiancamento a personale esperto. Le principali competenze trasversali riguardano le seguenti aree:

- Igiene e sicurezza del lavoro prevenzione infortuni;
- Diritti e doveri nel rapporto di lavoro;
- Organizzazione aziendale;
- Tutela dei dati personali;
- Competenze relazionali;
- Informatica.

Oltre alle competenze a carattere tecnico professionale sono sempre approfonditi gli aspetti relativi alla formazione tecnica, gli aspetti di sicurezza e la formazione di

sistema legata al profilo professionale. Ai fini di un ottimale inserimento in azienda, nella prima giornata i nuovi dipendenti hanno partecipato ad incontri con il vertice aziendale e con i rispettivi responsabili allo scopo di essere introdotti al modello organizzativo aziendale, al modello operativo dell'Unità Distribuzione, della Sicurezza e ai principi del Sistema di Gestione Integrato, di Anticorruzione e Trasparenza.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
PDR/ dipendenti in forza	n.	0,50	1.784	1.797	**1.806**
Valore economico generato pro-capite	€	-1,01	512.830	452.385	**447.818**
Tasso di infortuni (TI)[1]	%	100	0,27	1,08	**0,00**
Ore di formazione medie per dipendente	n.	-4,4	35,42	31,83	**30,43**
Intensità energetica[2]	n.	-16,53	106,53	106,39	**88,80**
Indice consumi energia[3]	%	-15,00	0,21	0,20	**0,17**

Tabella 5

Nel 2019, si è perseguito l'obiettivo primario del Servizio di Prevenzione e Protezione, che è quello degli infortuni zero, infatti non si sono registrati infortuni né per i dipendenti di Toscana Energia, né per i dipendenti delle imprese terze che operano per conto di Toscana Energia.

Nel complesso i consumi del 2019 sono risultati notevolmente inferiori a quelli del 2018.La differenza, pari in valore assoluto a 13.784 GJ, deriva dalla riduzione 13.068 GJ per il processo, di 592 GJ per le sedi e di 124 GJ della voce autotrazione. La riduzione dei consumi di gas metano per il processo, legati prevalentemente a interventi di efficientamento energetico volti all'ottimizzazione della gestione degli impianti, ha determinato il risparmio più significativo. Sulle altre voci di consumo l'azienda ha ottenuto ulteriori risparmi, proseguendo l'opera di efficientamento e razionalizzazione dei consumi.

1 - Il tasso di infortuni è calcolato: numero totale di infortuni/numero totale di ore lavorate x 200.000

2 - L'intensità energetica è calcolata: MJ consumati/PDR attivi

3 - L'indice dei consumi di energia è calcolata come rapporto tra energia consumata e energia distribuita

1.3 IL COINVOLGIMENTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER

Nella tabella seguente gli stakeholder di Toscana Energia vengono valutati in base all'impatto che hanno sulla società intesa come "capacità di influenzarne le scelte" e "grado di dipendenza da essa".

Categoria	Sottocategoria	Influenza[4]	Dipendenza[5]	Note
Personale	• Management • Dipendenti • Collaboratori	●	●	
Organizzazioni sindacali		◕	○	
Utenti della rete	• Società di vendita	◔	◑	Classificazione secondo ARERA
Mercato primario	• Amministrazioni comunali	◕	◑	
Clienti finali	• Cittadini e imprese (mercato secondario)	◑	◕	Classificazione secondo ARERA
Soci	• Comuni • Italgas SpA • Istituti di credito	●	◑	Peculiarità nella società mista: Comuni stakeholder principale
Pubblica Amministrazione	• Enti locali • Regione • Governo	◕	◔	A livello comunale e provinciale coinvolti uffici tecnici per richiesta permessi
Istituzioni	• Autorità di vigilanza e regolazione	●	○	ARERA, Antitrust
Comunità Locale	• Università • Scuole • Non profit	◑	◔	Contributi, sponsorizzazioni, visite agli impianti per le scuole, tirocini
Ambiente	• Ecosistema	◕	◑	Alta influenza sui temi; scarsa sull'azione Piano Energetico Regionale
Fornitori	• Fornitori per i lavori di rete • Fornitori secondari	◕	◑	Influenza alta per quanto riguarda la valutazione della qualità del servizio
Finanziatori	• Banche	◑	○	

Immagine 2

4 - Soggetti che possono (o potrebbero in futuro) influenzare la capacità dell'azienda di raggiungere gli obiettivi

5 - Soggetti che dipendono maggiormente dall'azienda

La tabella seguente mostra, invece, il tipo di aspettative reciproche tra Toscana Energia e i propri stakeholder. Ciascuna categoria è poi declinata in ulteriori sotto-categorie.

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

Tabella 6

I comuni sono tra i principali stakeholder della società perché spesso sono sia il soggetto concedente la gestione del servizio di distribuzione, sia azionisti. Da qualche anno a loro è dedicato un ciclo di incontri sul territorio con i vertici di Toscana Energia e Toscana Energia Green per informare sull'approssimarsi delle gare per l'affidamento del servizio gas e sulle opportunità legate agli interventi sul risparmio energetico.

Vengono svolti, inoltre, incontri periodici sia con i fornitori, per sensibilizzarli sui temi della sicurezza e ottimizzare il coordinamento dei lavori, sia con i dipendenti, per informarli sulle strategie aziendali e condividere con loro valori e obbiettivi della Società.

Toscana Energia intrattiene anche rapporti costanti con le associazioni di categoria e quest'anno ha confermato la propria partecipazione all'indagine di benchmarking sulla sostenibilità promossa da Utilitatis tra le aziende aderenti a Utilitalia.

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO

	STAKEHOLDER					
	Finanziatori	Fornitori	Clienti finali	Collettività	Pubblica amministrazione e istituzioni	Persone
Documenti istituzionali	Bilancio di esercizio, Bilancio consolidato, Bilancio di sostenibilità					
Indagini e questionari						Questionario di analisi di materialità
Newsletter interne						- Informativa Welfare - Newsletter progetto "Dai colore alla sicurezza" - Newsletter "Trofeo sicurezza" e "Trofeo Zero Infortuni"
Rapporti con i media	Comunicati stampa, conferenze stampa, interviste					
Riunioni ed incontri		Incontri in materia di salute, sicurezza e ambiente		Incontri con associazioni di categoria: Confindustria Utilitalia e Cispel. Iniziative di educazione energetica con studenti. Partecipazione a gruppi di lavoro e indagini (es. Rilevazione di benchmarking sulla sostenibilità)		- Seminario su "Cultura della sicurezza" con la partecipazione dell'INAIL - Premiazioni dei dipendenti per il "Trofeo Sicurezza" e il "Trofeo Zero Infortuni" - Incontri "Cascade" - Incontri tecnici - Incontri sindacali
Sito internet	www toscanaenergia it, www toscanaenergiagreen it, con apposite sezioni dedicate ai vari interlocutori					
Sito intranet aziendale						Toscana Energia intranet Toscana Energia Green intranet
Social network	Facebook e Twitter					
Visite agli impianti				Laboratorio didattico "Solpark" presso la centrale fotovoltaica Sol Maggiore di Pisa		
Campagne culturali e di sensibilizzazione			Campagna comunicazione per informare i cittadini sull'attività sostituzione contatori	Attività di sensibilizzazione sul tema sicurezza/ risparmio energetico – Iniziativa didattica "Energia in Toscana" rivolta agli studenti degli Istituti Superiori		

Tabella 7

1.4 ANALISI DI MATERIALITÀ E PRINCIPI METODOLOGICI

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 di Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A. rappresenta lo strumento di comunicazione dei risultati annuali del percorso di sostenibilità delle due società rappresentati separatamente all'interno del documento. Le informazioni e i dati presenti nel documento che si riferiscono all'anno 2019, salvo ove diversamente specificato, vengono confrontati con i dati del biennio 2017-2018.

Il perimetro di rendicontazione è inalterato rispetto al 2018 e considera in perimetro Toscana Energia S.p.A. e la controllata Toscana Energia Green S.p.A. (congiuntamente il "Gruppo"). Le informazioni presentate nei primi 5 capitoli sono relative unicamente a Toscana Energia S.p.A., mentre alla società controllata Toscana Energia Green S.p.A. è dedicato l'ultimo capitolo. Toscana Energia S.p.A. non esercita funzioni di indirizzo e controllo sulle altre società partecipate che sono pertanto escluse dal perimetro di rendicontazione di questo documento.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai principali standard nazionali e internazionali per la rendicontazione sociale, con riferimento in particolare ai: GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) emessi dal "Global Reporting Initiative" (GRI) nel 2016.

L'opzione scelta dal Gruppo ai fini della redazione del presente documento secondo i GRI Standards è "in accordance – Core". Al fine di agevolare il lettore nel rintracciare le informazioni all'interno del documento, alle pagine 86-91 è riportato il GRI Content Index dove viene data evidenza degli indicatori GRI associati ad ogni tematica emersa come materiale.

La Direzione Pianificazione, Amministrazione, Finanza e Controllo e in particolare l'unità PIAFIN di Toscana Energia S.p.A. hanno coordinato la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, coinvolgendo trasversalmente l'intera struttura organizzativa delle Società del Gruppo incluse nel perimetro di rendicontazione. La redazione del documento è agevolata da un software che attribuisce i compiti di rendicontazione e permette:

- la raccolta dei dati quantitativi e delle informazioni qualitative da parte delle diverse Direzioni e Unità e relativa approvazione da parte del Responsabile;
- il monitoraggio degli inserimenti da parte della Unità PIAFIN.

I riferimenti per le attività di Sostenibilità sono:

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

Referenti Bilancio di Sostenibilità: Chiara Bacialli (chiara.bacialli@toscanaenergia.it),
Rita Acciai (rita.acciai@toscanaenergia.it),

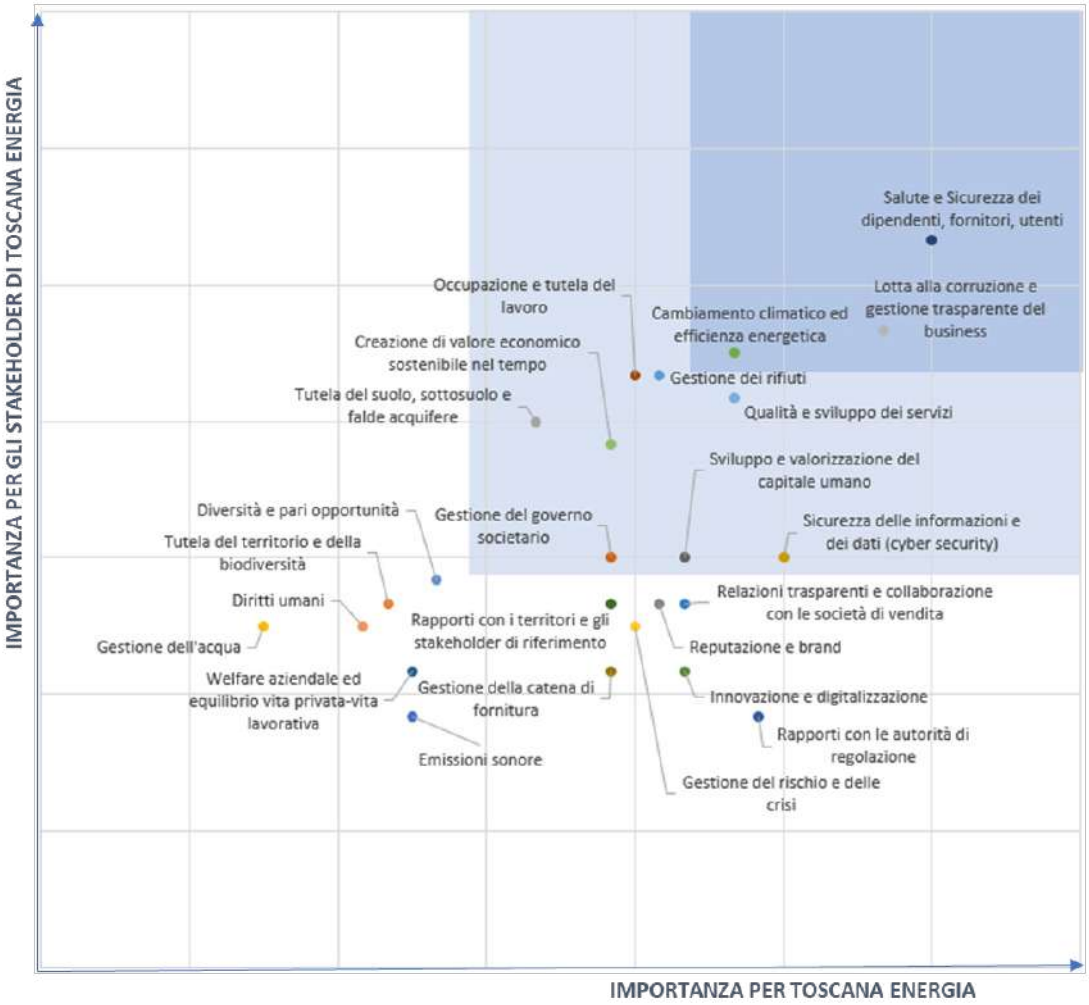
Il Bilancio viene presentato al Consiglio di Amministrazione di Toscana Energia S.p.A. nel mese di marzo 2020 e la periodicità di rendicontazione è annuale.

ANALISI MATERIALITA'

Il Gruppo aggiorna periodicamente l'analisi dei temi materiali, al fine di identificare le tematiche più rilevanti per Toscana Energia e Toscana Energia Green e per i propri stakeholder. L'analisi è un momento importante per il Gruppo per cogliere mutamenti nel contesto di riferimento, con particolare attenzione alle tematiche di sostenibilità. L'analisi di materialità viene svolta, inoltre, al fine di assicurare un adeguato approfondimento delle tematiche più significative per il Gruppo e per i propri stakeholder all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Nel corso del 2019, in particolare, il Gruppo di lavoro coordinato dal Dirigente Pianificazione, Amministrazione, Finanza e Controllo ha svolto dapprima un aggiornamento delle tematiche potenzialmente rilevanti, attraverso analisi di benchmark, del contesto di riferimento e di documentazione interna. Successivamente, il Gruppo ha deciso di coinvolgere il management aziendale attraverso un questionario, tramite il quale è stata richiesta una valutazione dei temi rilevanti sia dal punto di vista dell'azienda, sia rispetto alla percezione degli stakeholder. Il risultato dell'analisi è la matrice di materialità presentata nella figura seguente, che incrocia le due dimensioni di analisi e identifica i temi maggiormente significativi per il Gruppo.

IMMAGINE 3



Di seguito riportiamo l'elenco dei temi analizzati e il loro grado di effettiva materialità oppure di semplice rilevanza: la rendicontazione all'interno del presente documento, secondo i principi GRI, si concentrerà sui temi più significativi per la Società e per gli impatti dalla stessa prodotti (livello di materialità medio-alto). L'analisi di materialità ha tenuto in considerazione sia gli aspetti che hanno un impatto all'interno di Toscana Energia, sia quelli che possono avere un impatto all'esterno[6].

	Livello di materialità
Cambiamento climatico ed efficienza energetica	ALTO
Salute e Sicurezza dei dipendenti, fornitori, utenti	ALTO
Lotta alla corruzione e gestione trasparente del business	ALTO
Tutela del suolo, sottosuolo e falde acquifere	MEDIO
Gestione dei rifiuti	MEDIO
Occupazione e tutela del lavoro	MEDIO
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	MEDIO
Qualità e sviluppo dei servizi	MEDIO
Creazione di valore economico sostenibile nel tempo	MEDIO
Gestione del governo societario	MEDIO
Sicurezza delle informazioni e dei dati (cyber security)	MEDIO
Emissioni sonore	RILEVANTE
Tutela del territorio e della biodiversità	RILEVANTE
Gestione dell'acqua	RILEVANTE
Gestione della catena di fornitura	RILEVANTE
Welfare aziendale ed equilibrio vita privata-vita lavorativa	RILEVANTE
Rapporti con i territori e gli stakeholder di riferimento	RILEVANTE
Diversità e pari opportunità	RILEVANTE
Diritti umani	RILEVANTE
Gestione del rischio e delle crisi	RILEVANTE
Rapporti con le autorità di regolazione	RILEVANTE
Reputazione e brand	RILEVANTE
Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita	RILEVANTE
Innovazione e digitalizzazione	RILEVANTE

Immagine 4

Il Gruppo, in un'ottica di progressivo miglioramento, continuerà ad interagire con i propri stakeholder al fine di assicurare l'allineamento della propria comunicazione di sostenibilità con le loro esigenze.

Sia le linee strategiche, sia gli indicatori per la rendicontazione sono stati definiti secondo la modalità di rendicontazione per categoria di stakeholder per rendere evidenti le iniziative e gli impegni dell'azienda nel processo di creazione di valore verso i propri portatori d'interesse.

6 - Per maggiori dettagli in merito al perimetro di rendicontazione si veda il paragrafo "Tabella GRI".

1.5 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale, 50,66 %, è detenuta da Italgas SpA. Il 49,26%, del capitale sociale è detenuto, direttamente o tramite Publiservizi, da soci pubblici e il restante 0,08% dalla Banca di Pisa e Fornacette. Tra i soci pubblici vi sono 68 Comuni soci diretti e la Provincia di Pisa.

LA DISTRIBUZIONE DEL CAPITALE SOCIALE

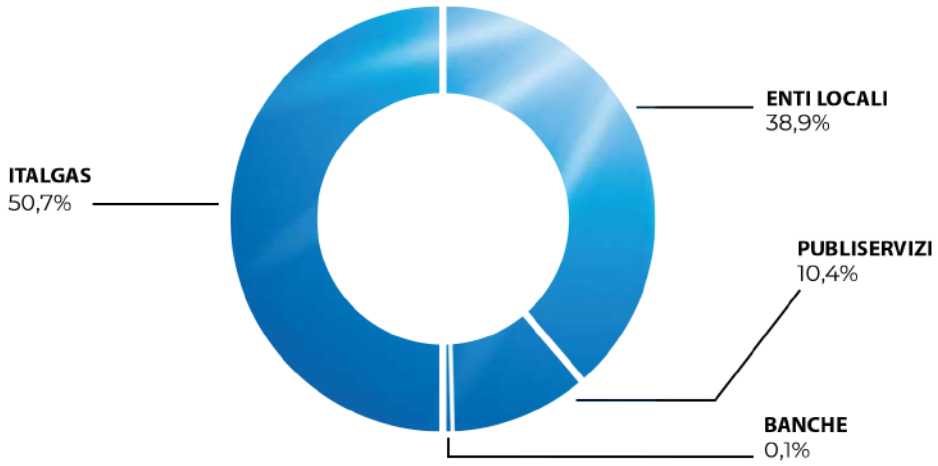


Immagine 5

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

1.6 LE PARTECIPAZIONI AZIONARIE

Società partecipate:

- **Toscana Energia Green SpA.**

  Società attiva nei servizi energetici, riqualificazione tecnologica finalizzata al risparmio energetico, costruzione e gestione impianti di produzione energia da fonti rinnovabili, partecipata al 100%;

- **Gesam reti SpA.**

  Società di distribuzione gas, partecipata al 42,96 %;

- **Valdarno s.r.l. in liquidazione.**

  Società di gestione immobiliare partecipata al 30,04%.

2. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

2.1 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

Toscana Energia, in coerenza con il Codice Etico, fonda le proprie scelte operative sui principi di correttezza, professionalità e conformità, per assicurare l'erogazione del servizio secondo i migliori standard qualitativi con il fine di soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate; identifica la salute e la sicurezza delle persone, l'incolumità pubblica, la tutela ambientale, l'efficienza energetica e la qualità dei servizi resi come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Per far sì che i temi della sostenibilità acquisiscano sempre maggior rilievo rispetto alle strategie aziendali, gli obiettivi includono alcuni indicatori attinenti alla responsabilità sociale d'impresa, quali:

- il contenimento delle emissioni in atmosfera, espresso come indice di emissioni di CO_2 e di gas naturale in atmosfera (rispettivamente, tonnellate emesse/km di rete e migliaia di mc emessi/km di rete);
- il miglioramento dell'efficienza energetica, espresso come indice di intensità di consumo di energia (calcolato come energia consumata MJ/n. PdR attivi);
- il miglioramento degli indici infortunistici;
- la formazione sui temi della salute, sicurezza e ambiente.

Programmi

Come ogni anno, anche nel 2019 nella logica di sistema in conformità alle norme ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001 è stato definito uno specifico Programma integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza, nel quale sono esplicitati gli impegni che la Società assume, in coerenza con le strategie di sostenibilità, per migliorare le proprie prestazioni nel campo della salute e sicurezza sul lavoro e ambientale, nonché quelle relative al contenimento dei consumi di energia.

Il programma di miglioramento consente di misurare e valutare le prestazioni della società e quindi di allineare le iniziative di sostenibilità agli obiettivi aziendali.

Tra le attività realizzate che figuravano nel Programma 2019 troviamo la formazione su alcuni temi specifici della sicurezza, in area ambientale ed energetica (formazione uso del defibrillatore per rianimazione cardio-polmonare, convegno INAIL sulla cultura della sicurezza e prevenzione degli incidenti stradali, gestione rifiuti ed emissioni acustiche), incontri semestrali con le imprese e le società di ingegneria dedicati alle tematiche ambientali e di sicurezza, la realizzazione di numerosi incontri tra responsabili, tecnici ed operai al fine di promuovere collaborazione e condivisione in materia di prevenzione infortuni; per favorire l'impiego del gas naturale come carburante, inoltre, in linea con l'obiettivo di convertire l'intero parco auto aziendale a gas naturale, sono stati sostituiti 15 automezzi aziendali con mezzi nuovi bifuel. E' stato completato il rifacimento dell'impianto di climatizzazione della sede di Montecatini Terme e sono stati realizzati 10 interventi di efficientamento energetico dell'impianto di preriscaldo del gas attraverso sistemi di regolazione automatici.

2.1 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

2.2.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

Toscana Energia ha un Consiglio di Amministrazione costituito da 11 componenti, di cui quattro di genere femminile. Di questi il 45,45% (n. 5) ha un'età compresa tra i 40 e i 50 anni, e il 54,55% (n. 6) ha un'età superiore ai 50 anni.

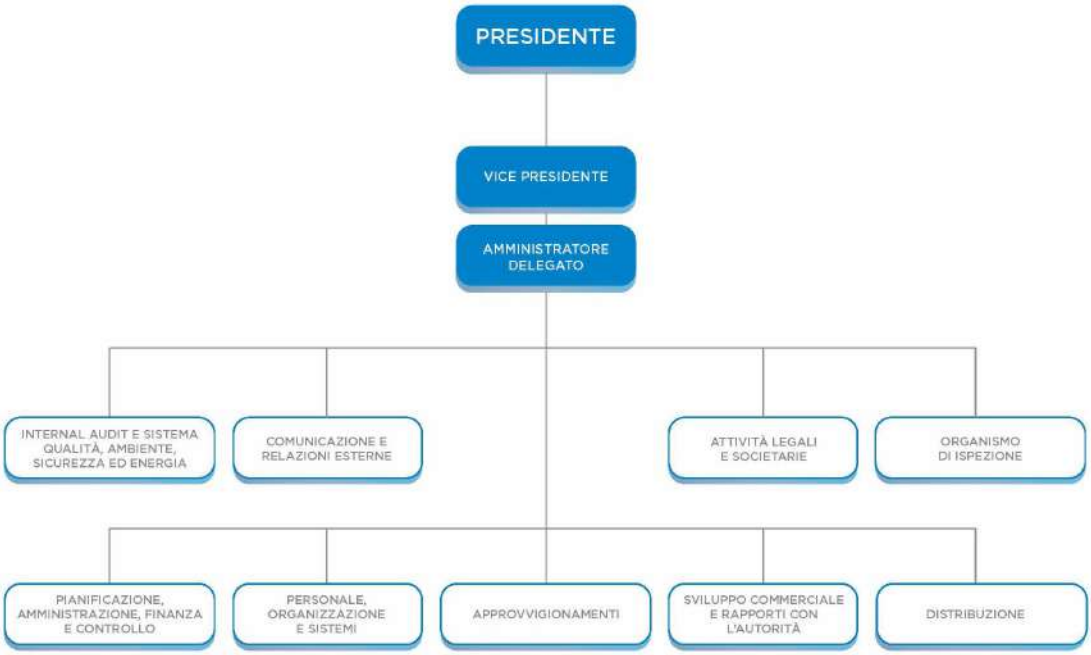
La maggioranza azionaria è detenuta da Italgas SpA, partner industriale, cui è riservata la gestione della società. Il Partner industriale ha designato la maggioranza degli amministratori in carica tra cui l'Amministratore delegato. Gli Enti Locali hanno designato il Presidente e il Vicepresidente.

Al 31/12/2019, sono membri del Consiglio di Amministrazione Federico Lovadina (Presidente), Massimo Abbagnale (Vicepresidente), Sonia Pira, Irene Sorani, Claudio Toni, consiglieri di designazione pubblica, e Eduardo Di Benedetto (Amministratore Delegato), Gianfranco Maria Amoroso, Angelo Facchini, Raffaella Marcuccio, Antonio Paccioretti, Manuela Pagella consiglieri di designazione del partner industriale. I Consiglieri, il cui mandato scadrà naturalmente con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2020, sono indicati dai soci in base alle competenze maturate nel settore pubblico o privato e non hanno ruoli esecutivi.

I membri del Collegio Sindacale la cui scadenza naturale è prevista con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2020, sono: Alessandro Nacci (Presidente), Daniela Ermini, Monica Petrella (Sindaci effettivi), Venanzio Cassi e Enrico Terzani (Sindaci Supplenti).

2.2.2 L'ASSETTO ORGANIZZATIVO

IMMAGINE 7



Toscana Energia ha sede legale a Firenze, in Piazza Mattei 3 e sede amministrativa a Pisa, in via Bellatalla 1 località Ospedaletto. Ha sedi operative nei Comuni di Borgo San Lorenzo, Empoli, Montecatini Terme, Piombino, Castelfranco Pian di Scò, Prato.

2.2.3 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

Toscana Energia ha adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo in conformità al Decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 sin dal febbraio 2009.

Il Modello comprende in sé il Codice Etico, che contiene valori e principi cui deve improntarsi l'agire della Società, di tutti i suoi dipendenti, nonché di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi di Toscana Energia, fornitori inclusi, al fine di assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della Società.

Il Modello è stato più volte aggiornato in considerazione delle modifiche normative intervenute e dei cambiamenti organizzativi aziendali intervenuti.

Il 25 marzo 2019 il Modello è stato nuovamente aggiornato dal Consiglio di Amministrazione, sia per quanto riguarda la Parte Generale che la Parte Speciale, per recepire, in particolare, le più recenti novità legislative con riferimento alla disciplina della responsabilità amministrativa: la tutela del dipendente che segnala illeciti («whistleblowing»), la riformulazione del delitto di corruzione tra privati e l'inserimento in ambito 231 del reato di istigazione alla corruzione privata, l'introduzione in ambito 231 del reato di traffico di influenze illecite e del reato di Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro, l'abrogazione del sistema di tracciabilità informatica dei rifiuti SISTRI.

Si è inoltre tenuto conto anche di altri cambiamenti del contesto interno ed esterno, inclusi l'evoluzione dell'assetto organizzativo, dei processi e delle procedure della società, l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 e l'evoluzione della normativa nazionale in materia di trattamento dei dati personali e il recepimento dei requisiti delle nuove edizioni delle norme UNI EN ISO 9001 e 14001.

Il Modello è stato altresì integrato con un'apposita sezione dedicata alle «Misure di prevenzione della corruzione», come suggerito dall'ANAC, anche con riferimento agli illeciti in danno alla Società e con specifica sezione dedicata alla trasparenza. In relazione a ciò, è stata altresì svolta l'analisi dei rischi e la gap analysis e sono stati aggiornati i relativi documenti; conseguentemente è stata espletata l'attività di perfezionamento delle procedure aziendali. L'attività di formazione in materia di responsabilità amministrativa e Codice Etico, nonché sui più recenti aggiornamenti, è stata indirizzata, nel corso dell'anno 2019, nei confronti dei responsabili di nuova nomina.

Inoltre, sono stati effettuati incontri formativi, sempre su tali materie, nei confronti del personale assunto alle dipendenze della Società nel corso dell'esercizio. Durante l'esercizio non risulta siano stati commessi reati previsti dal D.Lgs. 231/2001.

Infine, il tema del conflitto d'interessi è trattato nel Codice Etico al paragrafo "Dovere di imparzialità e conflitti di interessi" diffuso tra tutti i dipendenti e pubblicato sul Portale intranet aziendale.

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia, istituito nel 2009, è un organo colle-

giale, composto da due membri, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo. I componenti dell'Organismo di Vigilanza rimangono in carica per la durata coincidente con quella dello stesso Consiglio di Amministrazione. Nel corso dell'esercizio l'Organismo di Vigilanza ha evidenziato le modifiche legislative che saranno oggetto del prossimo aggiornamento del Modello 231; ha inoltre monitorato le azioni legate alla attuazione del Modello 231 aggiornato, nonché le risultanze dell'attività di Internal Audit per quanto di propria competenza e l'avanzamento delle azioni di miglioramento definite dal management. L'Organismo di Vigilanza ha altresì effettuato l'attività di controllo e monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza. Con riferimento agli specifici reati in materia di salute e sicurezza e ambientali, l'Organismo di Vigilanza ha proceduto all'acquisizione e all'analisi del report infortuni e near miss di Toscana Energia, nonché delle informazioni relative alle non conformità in materia di salute e sicurezza e ambiente rilevate durante gli audit interni. Si è sviluppato inoltre anche nel 2019 il collegamento funzionale con l'Organismo di Vigilanza della controllata Toscana Energia Green.

Trasparenza e integrità

La nozione di "trasparenza" ha assunto un rilievo centrale nell'attuale quadro normativo, a seguito dell'emanazione della legge delega 190/2012 in materia di anticorruzione. Le prescrizioni dettate dallo specifico decreto legislativo adottato dal Governo italiano sulla trasparenza (D.lgs. 33/2013 e s.m.i.), costituiscono un elemento distintivo di primaria importanza, teso al miglioramento dei rapporti con i cittadini e per la prevenzione della corruzione. La norma citata prevede, in particolare, una serie di obblighi di pubblicazione di dati, informazioni e documenti sul sito istituzionale in apposita sezione, nonché la possibilità per chiunque di accedere a tali dati, documenti e informazioni ovvero ad informazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, senza la necessità di dimostrare un interesse legittimo – cosiddetto "accesso civico generalizzato" -, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti. Sulla base della vigente normativa e di quanto affermato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con proprie linee guida (Del. 1134 del 9/11/2017), la Società è tenuta ad adempiere agli obblighi di trasparenza previsti per le società "a partecipazione pubblica"; inoltre, l'accesso civico generalizzato, per la Società così qualificata, resta limitato all'attività di pubblico interesse svolta. Tali adempimenti sono disciplinati da specifica procedura aziendale.

Sul sito internet della Società è presente una specifica sezione denominata "Società trasparente"; in essa sono state pubblicate tutte le informazioni obbligatorie, che vengono aggiornate di volta in volta nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia e dalle procedure aziendali di riferimento. Nella stessa sezione sono altresì indicate le modalità per il ricorso all'accesso civico.

Nel corso dell'esercizio il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'integrazione del Modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. n. 231/2001 con una apposita sezione, dedicata alle azioni di prevenzione della corruzione in danno alla Società e con una specifica parte dedicata alla trasparenza. L'attività di controllo e monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione in danno alla Società e degli obblighi di pubblicazione, nonché il compito di attestare l'assolvimento degli obblighi stessi a carico della Società, sono stati affidati all'Organismo di Vigilanza.

La funzione di Internal Audit

La società si è dotata di una funzione di Internal auditing, che svolge la propria attività in conformità al mandato di Internal Audit approvato dal Consiglio di Amministrazione e ha tra le proprie aree di responsabilità l'aggiornamento del sistema di risk assessment ai fini della pianificazione degli interventi di controllo, l'elaborazione

del piano di audit sulla base delle risultanze del risk assessment e la realizzazione degli interventi di audit. Le risultanze delle attività di audit includono una sezione appositamente focalizzata al collegamento tra gli ambiti di audit e le attività sensibili individuate dal Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 e sono portate a conoscenza dell'Organismo di Vigilanza.

Nel corso dell'esercizio 2019 è stato condotto l'aggiornamento annuale del Risk assessment, previsto dagli Standard Internazionali per la Pratica Professionale dell'Internal Auditing, che ha coinvolto tutte le unità aziendali ed ha visto l'individuazione di alcuni nuovi rischi relativi alle attività di Toscana Energia. La Matrice dei Rischi è stata pertanto rivista alla luce delle evoluzioni del contesto interno ed esterno. Sulla base della valutazione dei rischi e in accordo con gli Standard Internazionali per la Pratica Professionale dell'Internal Auditing è stato redatto il Piano di audit 2019.

Il Modello 231, nel suo ultimo aggiornamento, in accordo con quanto previsto nel Modello stesso, è stato comunicato formalmente dall'Organismo di Vigilanza a tutti i componenti degli organi sociali, che hanno rilasciato specifica dichiarazione di conoscenza e adesione.

Toscana Energia ha pubblicato sul sito internet, nella sezione dei Fornitori, il documento "Parte generale del Modello 231" che include anche il "Codice Etico". Sia in fase di qualifica che in fase di stipula contrattuale, si chiede ai fornitori di attenersi ai principi contenuti nei suddetti documenti e di accettare e sottoscrivere il Patto etico e di integrità di Toscana Energia.

2.2.4 IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO DI TOSCANA ENERGIA

Toscana Energia considera le risorse umane e naturali fattori strategici nell'esercizio delle proprie attività e intende contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera.

Toscana Energia, in coerenza con il Codice Etico, fonda le proprie scelte operative sui principi di correttezza, professionalità e conformità, per assicurare l'erogazione del servizio secondo i migliori standard qualitativi con il fine di soddisfare le aspettative di tutte le parti interessate; identifica la salute e la sicurezza delle persone, l'incolumità pubblica, la tutela ambientale, l'efficienza energetica e la qualità dei servizi resi come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza e l'energia è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici e costituisce uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi.

L'impegno di Toscana Energia per garantire la sicurezza e la salute delle persone (dipendenti, clienti finali e tutte le altre parti interessate), prevenire gli infortuni, assicurare la salvaguardia dell'ambiente e l'incolumità pubblica, perseguire il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, nonché per operare in termini di qualità globale è tradotto nella "Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza ed energetica", approvata il 4 settembre 2019. La Politica evidenzia inoltre come tale impegno sia connesso alla tutela e alla valorizzazione delle risorse umane e naturali e alla volontà della Società di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

Per l'attuazione della politica Toscana Energia ha adottato un modello organizzativo che ha previsto la costituzione di una specifica unità, denominata "Internal audit e sistema qualità, ambiente, sicurezza, energia", con l'obiettivo di indirizzare, coordinare,

controllare e supportare le attività aziendali in tali materie.

Il presidio normativo è affidato all'Unità "Attività Legali e Societarie". L'Unità "Internal Audit e Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza" ha il compito di assicurare l'applicazione ed il mantenimento del Sistema di gestione integrato e di verificarne l'applicazione da parte di tutte le unità aziendali.

L'Unità "Salute, Sicurezza e Ambiente" promuove l'applicazione delle norme, procedure e standard in materia ambientale e di salute e sicurezza del lavoro; propone inoltre interventi per il Piano integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza e ne assicura il monitoraggio degli avanzamenti. L'Unità "Salute, Sicurezza e Ambiente" fa parte dell'Unità "Internal Audit e Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza" che, al pari dell'Unità "Attività Legali e Societarie", fa capo all'Amministratore Delegato.

Il Comitato per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, l'energia e l'Organismo di ispezione, composto dalle più alte funzioni manageriali dell'azienda, definisce la Politica aziendale integrata per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro e l'energia ed effettua il riesame del sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro e l'energia.

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

La Società è in possesso delle certificazioni del proprio sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro in base alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, relativamente al seguente campo applicativo: "Progettazione, costruzione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti ed impianti per la distribuzione di gas naturale", nonché la certificazione ISO 50001 relativamente al seguente campo applicativo: "Gestione dell'energia per la distribuzione gas naturale e GPL, progettazione e realizzazione impianti e reti". Nel settembre 2019 la società ha superato positivamente la verifica integrata per il rinnovo delle suddette certificazioni, effettuata dall'organismo DNV GL.

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

Nell'anno 2019 la Società ha effettuato la revisione e l'integrazione dei documenti di sistema, condotta con attenzione agli aggiornamenti normativi e tenuta sotto controllo mediante una specifica pianificazione. Nel corso dell'anno si sono svolti con regolarità gli audit interni del sistema di gestione integrato, 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, della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e dell'uso razionale dell'energia.

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

Nel 2019 sono stati eseguiti in totale 82 audit presso varie Unità aziendali svolte per la maggior parte da auditor interni, formati sulle norme di riferimento e sui processi aziendali; solo in occasione di audit all'interno dell'unità "Internal audit e sistema qualità, ambiente e sicurezza" – per assicurare massima imparzialità nell'effettuazione – si è fatto ricorso a auditor esterni. Gli audit hanno costituito anche un valido momento di coinvolgimento e sensibilizzazione di tutto il personale, al fine di rafforzare nell'azienda la cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente, della salute

e sicurezza e dell'energia.

Gli audit effettuati presso le Unità operative hanno sempre previsto la verifica di almeno un cantiere e hanno preso in considerazione tutte le sedi di lavoro. Inoltre, durante 3 audit presso le Unità operative è stata valutata l'applicazione delle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Nei suddetti audit, inoltre, sono stati verificati 17 cantieri di distribuzione e 12 cantieri per verificare l'attività sui misuratori. Durante gli audit nei cantieri sono stati presi in esame, accanto alle modalità esecutive dei lavori, la documentazione di cantiere delle imprese, l'allestimento e la gestione dello stesso, le dotazioni e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali e collettivi, la gestione dei rifiuti, la formazione del personale, i giornali lavori, ecc..; 5 audit sono stati mirati alla chiusura di non conformità.

Durante il 2019, infine, si sono effettuati 8 audit di conformità legislativa presso altrettanti Impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM) delle zone UT FI2 e UT PI, secondo quanto previsto dal Programma annuale degli audit interni 2019.

3. RISULTATI ECONOMICI

3.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

3.1.1 ANDAMENTO DELL'ESERCIZIO SECONDO I PRINCIPI IFRS

Toscana Energia nel corso del 2019 è diventata una Società Controllata da Italgas SpA, società quotata in borsa, pertanto ha dovuto riclassificare i valori di Bilancio in base ai principi internazionali, si segnala pertanto che i dati relativi al 2018 sono stati riesposti secondo i principi contabili internazionali IFRS, mentre i dati del 2017 sono esposti secondo i principi contabili nazionali OIC, il confronto tra il 2017 e il 2018 potrebbe non essere omogeneo, essendo i valori del 2017 non coerenti con la nuova classificazione.

L'utile netto dell'esercizio, pari a 40,199 milioni di €, aumenta di oltre il 10% rispetto al 2018 nonostante la crescita degli ammortamenti fino a 49,2 milioni di €, anche a seguito della massiccia attività di sostituzione contatori imposta dall'Autorità di regolamentazione.

Si osserva un aumento dei margini della gestione caratteristica, che ha visto una contrazione di ricavi a fronte di una ancora maggior contrazione dei costi operativi.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Ricavi della Gestione Caratteristica	%	-0.72	129.480	187.706	**186.349**
Margine Operativo Lordo	%	2,05	99.634	103.693	**105.821**
Utile Operativo	%	9,55	58.856	51.699	**56.638**
Utile Netto	%	10,09	40.175	36.516	**40.199**
Investimenti	%	4,74	53.307	55.385	**58.009**
Patrimonio Netto	%	-5,54	400.478	425.192	**401.651**
Indebitamento Finanziario Netto	%	11,82	372.856	375.416	**419.808**
Capitale investito netto	%	2,69	773.335	805.751	**827.441**

Tabella 7

Return on investment	Var. %	2017	2018	2019
ROI	6,25	7,6	6,4	**6,8**

Tabella 8

Return on equity	Var. %	2017	2018	2019
ROE	16,28	10	8,6	**10,03**

Tabella9

3.1.2 GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti rappresentati per gli esercizi 2018 e 2019 sono stati riclassificati secondo i principi internazionali, richiesti dalla società controllante Italgas SpA, mentre i dati 2017 sono esposti secondo i principi contabili nazionali OIC, pertanto il confronto tra il 2017 e il 2018 potrebbe non essere omogeneo.

Di seguito sono indicati, in modo analitico, i valori relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia nel 2019, relativi a:

- mantenimento, estensione e potenziamento della rete di distribuzione;
- acquisto di supporti informatici;
- ristrutturazioni immobiliari e investimenti finalizzati al risparmio energetico;
- acquisto di macchinari, mobili, automezzi e attrezzature;
- mantenimento, rinnovo ed estensione di reti non di nostra proprietà, fideiussioni per lavori sulla rete;
- verifiche biennali su apparati di telelettura, capitalizzazione di oneri finanziari (altri investimenti);
- nuove concessioni acquisite nell'esercizio.

Complessivamente gli investimenti annui hanno raggiunto i 58 milioni di euro, superando di 2,6 milioni di € il valore del 2018. Tale incremento si giustifica con maggiori investimenti per Estensioni della rete per circa 300 mila euro, nel comparto Immobiliare per interventi sugli immobili di Pisa e Prato per circa 700mila euro, nella voce "Altri investimenti" per un incremento della voce "xGare", delle verifiche su apparati di telelettura e soprattutto per la tecnologia Picarro utilizzata per il rilevamento delle perdite di gas.

(Milioni €)	Var %	2017	2018	2019
Investimenti per settori di attività secondo i principi IFRS				
Mantenimento	-0,31	38,31	41,46	**41,51**
Estensione e potenziamento	3,56	10,59	8,71	**9,02**
Nuove reti	n.d.	0	0	**0**
Informatica	32,12	0,88	1,37	**1,81**
Immobiliare	64,29	1,59	1,12	**1,84**
Acquisti controllati	-68,22	0,4	1,07	**0,34**
Altri investimenti	137,41	1,54	1,47	**3,49**
Nuove concessioni	n.d.	0	0	**0**
	4,75	**53,31**	**55,38**	**58,01**

Tabella 10

3.2 IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

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 come prescritto dall'indicatore GRI 201-1. Si tratta di un concetto diverso da quello strettamente contabile, utile per dare una diversa lettura degli impatti economici generati dall'azienda e, nondimeno, per creare un collegamento tra Bilancio d'esercizio e Bilancio di Sostenibilità.

I dati elaborati si riferiscono unicamente al Bilancio di esercizio di Toscana Energia e sono relativi agli ultimi due anni. La vista adottata è quella utilizzata a livello di Gruppo, ma mantiene la comparazione di esercizi consecutivi consentendo di cogliere, oltre all'informazione offerta dal dato assoluto, anche la sua tendenza.

(€)	Var %	2018	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO			
Ricavi della gestione caratteristica	-1%	187.705.881	**186.348.678**
Altri ricavi e proventi	2%	9.653.475	**9.846.477**
Proventi finanziari	-1%	52.738	**51.955**
Proventi/(oneri) da partecipazioni	31%	949.715	**1.240.614**
Valore economico generato lordo	**0%**	**198.361.809**	**197.487.724**
Ammortamenti e svalutazioni	-5%	- 51.994.304,00	**- 49.183.968**
Valore Economico Generato Netto	**1%**	**146.367.505**	**148.303.756**
Valore economico distribuito	**-2%**	**138.538.317**	**136.236.688**

Tabella 11

La Società ha generato circa 197,5 milioni di € di valore economico; di questi, circa 15 milioni sono stati distribuiti alla Pubblica Amministrazione (oltre alla quota di dividendi che spetta ai Comuni soci, che quest'anno ha superato i 63 milioni), 25,6 milioni al personale, 59,8 milioni sono stati trattenuti in Azienda.

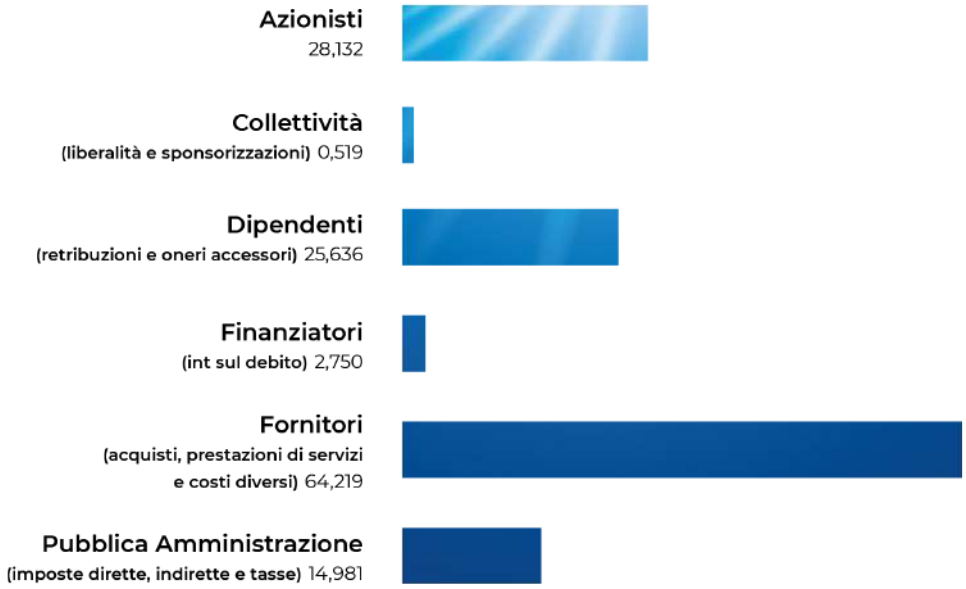
(Milioni €)	Var %	2018	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO*			
Fornitori (acquisti, prestazioni di servizi e costi diversi)	-6%	67,99	**64,22**
Dipendenti (retribuzioni e oneri accessori)	2%	25,15	**25,64**
Collettività (liberalità e sponsorizzazioni)	0%	0,52	**0,52**
Finanziatori (interessi sul debito)	5%	2,61	**2,75**
Azionisti	-2%	28,69	**28,13**
Pubblica Amministrazione (imposte dirette, indirette e tasse)	10%	13,57	**14,98**
	-2%	**138,54**	**136,24**

Tabella 12

* N.B. in aggiunta ai valori in tabella, l'azienda nel 2019 ha distribuito ai soci un dividendo straordinario di 34,9 mln €

IMMAGINE 8

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (MLN €)



4. L'IMPEGNO SOCIALE

4.1 LE PERSONE DI TOSCANA ENERGIA

4.1.1 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:

- pianificazione e controllo dell'occupazione, del costo lavoro e dei costi accessori del personale;
- identificazione delle risorse e copertura posizioni o selezione e inserimento;
- 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);
- sviluppo e valutazione del personale;
- compensation;
- gestione e amministrazione del personale;
- legislazione e contenzioso del lavoro;
- comunicazione interna a supporto del cambiamento.

4.1.2 L'ORGANICO DI TOSCANA ENERGIA

L'organico della società è costituito, al 31/12/2019, da 439 unità di cui 3 con qualifica di dirigente (tutti di genere maschile) e 19 con la qualifica di quadro (12 uomini e 7 donne). La popolazione di Toscana Energia è costituita da circa 81% di uomini e 19% di donne. Tuttavia, se prendiamo in considerazione la qualifica impiegato e quella quadro, la percentuale di popolazione femminile sale a circa 30%.

L'età media aziendale è di 49,48 anni. Tenendo in considerazione il ruolo a fine anno, quasi il 10% della popolazione aziendale ha un'età inferiore ai 30 anni. Il resto della popolazione aziendale si divide tra il 31,89% di età compresa tra i 31 e i 50 anni e il 58,31% di età superiore ai 50 anni.

Per effetto della pensione di vecchiaia si prevedono pensionamenti del 8,43% del personale a ruolo entro i prossimi 5 anni e in totale, entro i prossimi 10 anni del 35,31% dello stesso personale a ruolo 2019.

	Var. %		2017		2018		2019	
(n)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI PER GENERE E CATEGORIA PROFESSIONALE								
Dirigenti	-0,40	0,00	5	0	5	0	**3**	**0**
Quadri	0,00	0,17	12	6	12	6	**12**	**7**
Impiegati	0,01	0,01	167	72	173	73	**174**	**74**
Operai	-0,02	0,00	169	1	172	1	**168**	**1**
	-0,01	**0,02**	353	79	362	80	**357**	**82**

Tabella 13

(n)	Var %	2017	2018	2019
ETÀ DEL PERSONALE A RUOLO				
Minore di 30 anni	38,71	33	31	**43**
31 – 40 anni	16,13	27	31	**36**
41 – 50 anni	-14,75	124	122	**104**
Maggiore di 50 anni	-0,78	248	258	**256**
	-0,68	**432**	**442**	**439**

Tabella 14

(n)	Var %	2017	2018	2019
ANZIANITÀ DI SERVIZIO				
Anzianità di servizio (media anni)	-1,11	22,44	22,56	**22,31**

Tabella 15

(n)	Var %	2017	2018	2019
ETÀ MEDIA				
Età media	-1,28	49,48	50,12	**49,48**

Tabella 16

(%)	Var %	2017	2018	2019
PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA				
Firenze	-2,15	41,63	40,04	**39,18**
Pisa	2,34	25	27,38	**28,02**
Pistoia	0,7	9,7	9,95	**10,02**
Prato	3,87	7,6	7,24	**7,53**
Livorno	6,49	4,13	3,85	**4,1**
Grosseto	0,74	1,37	1,36	**1,37**
Arezzo	0,4	2,3	2,49	**2,5**
Lucca	-7,73	5,52	5,43	**5,01**
Altro	0,88	2,52	2,26	**2,28**
	0	100	100	**100**

Tabella 17

In termini di dinamiche del personale, si evidenzia che, nel corso del 2019, ci sono stati n. 22 nuovi inserimenti, quasi tutti con contratto di apprendistato professionalizzante in area Distribuzione. Sono state indette due nuove procedure selettive, una per il personale tecnico e una per quello operativo. Le selezioni sono effettuate secondo i criteri e le modalità descritti nel "Regolamento per il reclutamento del personale non dirigente". Per quanto riguarda le uscite, si è verificato un incremento dovuto all'effetto della quota 100. Inoltre, durante il 2019 si è fatto ricorso a n.6 nuovi contratti di somministrazione.

(n)	Var %	2017	2018	2019
NUOVI INSERIMENTI				
Nuovi inserimenti	214,29	13	7	**22**

Tabella 18

(%)	Var %	2017	2018	2019
NUOVI INSERIMENTI				
% donne neo-assunte	n.d.	15,38	0	**18,18**
% laureati neo-assunti	n.d.	7,69	0	**40,91**

Tabella 19

(%)	Var %	2017	2018	2019
TURNOVER E NUOVI ASSUNTI				
Turnover totale del personale	151,77	2,78	2,26	**5,69**
Tasso di nuove assunzioni	216,43	3,01	1,58	**5,01**

Tabella 20

Nota: il "Turnover totale del personale" è calcolato come uscite totali del personale sul personale a ruolo, il "Tasso di nuove assunzioni" è calcolato come totale nuove assunzioni sul personale a ruolo.

(n)	Var %	2017	2018	2019
USCITE DEL PERSONALE PER TIPOLOGIE				
Risoluzioni consensuali	-66,67	7	9	**3**
Dismissioni	n.d.	4	0	**18**
Cessazioni per mobilità	n.d.	0	0	**0**
Pensionamenti	n.d.	0	0	**1**
Licenziamenti	n.d.	0	0	**1**
Cessioni ramo d'azienda	n.d.	0	0	**0**
Altro	100	1	1	**2**
	150	12	10	**25**

Tabella 21

	Var. %		2017		2018		2019	
(n)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Uscite del personale suddiviso per genere								
Uscite	228,57	-33,33	10	2	7	3	**23**	**2**
	150		12		**10**		**25**	

Tabella 22

(n)	Var %	2017	2018	2019
Uscite del personale suddiviso per età				
Minore di 30 anni	n.d.	1	0	**3**
31 – 40 anni	n.d.	1	0	**0**
41 – 50 anni	n.d.	0	0	**0**
Maggiore di 50 anni	120	10	10	**22**
	150	**12**	**10**	**25**

Tabella 23

(%)	Var %	2017	2018	2019
PERSONALE PER PROVINCIA DI RESIDENZA				
Firenze	29	7	7	**9**
Pisa	600	0	1	**7**
Pistoia	100	0	1	**2**
Prato	n.d.	1	1	**0**
Livorno	n.d.	0	0	**2**
Grosseto	n.d.	0	0	**0**
Arezzo	n.d.	1	0	**0**
Lucca	n.d.	2	0	**3**
Altro	n.d.	1	0	**2**
	150	12	10	**25**

Tabella 24

(n)	Var %	2017	2018	2019
Uscite del personale suddiviso per qualifica				
Dirigenti	n.d.	0	0	**2**
Quadri	n.d.	0	0	**0**
Impiegati	180	6	5	**14**
Operai	60	4	5	**8**
Apprendisti	n.d.	1	0	**1**
	150	12	10	**25**

Tabella 25

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 e altre tipologie di congedo parentale. Il tasso di rientro al

lavoro e il tasso di ritenzione dopo il congedo parentale sono pari al 100% nell'ultimo triennio.

	Var. %		2017		2018		2019	
(n)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Congedo parentale								
Numero di dipendenti aventi diritti al congedo parentale	0	10	20	10	44	10	**44**	**11**
Numero di dipendenti che ha usufruito del congedo parentale	0	0	6	5	**7**	**4**	**7**	**4**

Tabella 26

	Var. %		2017		2018		2019	
(n)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Part-time	0	-10	2	9	3	10	**3**	**9**
Part-time	-7,69		11		13		**12**	

Tabella 27

4.1.3 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 e 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. Tra i parametri in base ai quali viene erogato il premio figura anche l'obiettivo della riduzione degli infortuni.

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.

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" (remunerazione coerente rispetto

alle responsabilità del ruolo ricoperto e ai risultati conseguiti) 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). Questi obiettivi sono collegati al Sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente, Sicurezza e Energia, che contempla obbiettivi di sostenibilità che diventano parte integrante della mission manageriale.

4.1.4 COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

Anche nel corso del 2019 l'azienda ha posto particolare attenzione al miglioramento della comunicazione e della sensibilizzazione in tema di sicurezza in modo da raggiungere tutta la popolazione aziendale. Tra le principali iniziative in questo senso si evidenzia:

- l'organizzazione di un seminario sulla "cultura della sicurezza" con la partecipazione dell'INAIL;
- la comunicazione tramite newsletter relativamente alle iniziative legate al Trofeo Sicurezza e Trofeo Zero Infortuni;
- le occasioni organizzate per premiare i dipendenti che hanno raggiunto gli obiettivi legati al Trofeo Sicurezza e Trofeo Zero Infortuni;
- la campagna di comunicazione sul tema della guida sicura attraverso l'ideazione di un calendario con i disegni del concorso "Dai colore alla sicurezza" e le relative newsletter.

Relativamente alle iniziative di comunicazione trasversale, da segnalare la campagna di comunicazione Welfare con l'obiettivo di richiamare l'attenzione sulle numerose iniziative sia in ambito Flexible Benefits che People Care attraverso Welfare Days e newsletter a tema.

Sono stati organizzati due importanti momenti di incontro con tutto il personale aziendale: il Cascade con l'obiettivo di illustrare obiettivi di sicurezza, di budget, organizzativi e gestionali; e il consueto appuntamento di fine anno per gli auguri di Natale, occasione di riflessione sulla vita aziendale e condivisione dei risultati raggiunti e delle sfide da compiere; durante l'occasione sono stati premiati, con la consegna delle medaglie, coloro che avevano maturato 25 e 35 anni di anzianità.

Infine, sono stati utilizzati i canali ordinari quali utilizzo di caselle e-mail dedicate, invio di comunicazioni ai dipendenti, pubblicazione di documentazione sul portale informativo aziendale e incontri con i responsabili, come strumenti di comunicazione continuativa.

4.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

Nel corso del 2019, sono state realizzate complessivamente 13.228 ore di formazione con una media di circa 30,4 ore di formazione per dipendente in forza.

Nell'ambito del Piano di Formazione 2019 ha avuto particolare rilevanza la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro. In materia di sicurezza, particolare rilevanza ha avuto la formazione antincendio rischio alto organizzata dai vari comandi dei Vigili del Fuoco sul territorio e rivolta a circa l'80% del personale che svolge l'attività di distribuzione.

Sono proseguiti gli aggiornamenti di informazione/formazione in merito agli Accordi Stato-Regioni e l'addestramento sull'utilizzo delle maschere intero facciali e gli autorespiratori, nonché la formazione legata all'utilizzo delle attrezzature.

Sempre in materia di sicurezza, nel corso del 2019 si sono svolti corsi teorici di guida per coloro che hanno avuto sinistri/violazioni del Codice della Strada.

A supporto dello sviluppo delle competenze, particolare attenzione viene data alla definizione dei piani formativi mirati all'inserimento di nuove risorse in azienda, anche con il supporto dei percorsi formati dedicati. Per i dipendenti assunti con contratto di Apprendistato Professionalizzante è stato redatto un Piano Formativo Individuale, mirato al raggiungimento sia delle competenze trasversali, sia di quelle tecnico professionali, che prevede momenti in aula alternati ad attività di affiancamento. L'attività formativa dedicata a questa popolazione aziendale è cospicua: nel corso del 2019, per i soli apprendisti, sono state realizzate circa n. 1.320 ore in aula.

Di grande rilievo anche la formazione a supporto del cambiamento, a seguito di progetti che apportano modifiche organizzative o di processo e innovazione tecnologica. Quest'anno sono state realizzate circa 970 ore di formazione dedicata al Change Management; in particolare nel corso dell'anno è stata introdotta la nuova metodologia di lavoro Lean Six Sigma e avviato il programma "Miglioriamo" per il miglioramento continuo del patrimonio culturale aziendale. A tal fine sono formati n. 2 team di progetto – Green Belt e Yellow Belt.

Inoltre, in coordinamento con Italgas, è stata dedicata formazione alle risorse che hanno attivamente partecipato ai team multifunzionali dei progetti più innovativi di digitalizzazione finalizzati alla trasformazione dei processi aziendali afferenti la nuova Digital Factory di Italgas, con particolare riferimento ai ruoli e alla metodologia Agile.

(Ore/persona)	Var %	2017	2018	2019
Ore medie di formazione				
Dirigenti	-38,13	9,7	14,4	**8,91**
Quadri	-4,34	21,81	35,47	**33,93**
Impiegati	-32,55	36,17	33,79	**22,79**
Operai	60,4	23,96	22,6	**36,25**
Apprendisti	21,97	164,57	89,14	**108,72**

Tabella 28

(Ore)	Var %	2017	2018	2019
Ore di formazione per tipologia				
Energia, qualità, ambiente e sicurezza	26,61	4.650	5.915	**7.489**
Amministrativa	-94,9	40	157	**8**
Approvvigionamenti	-55,32	278	282	**126**
Informatica	-32,62	1.574,5	1.263	**851**
Manageriale	-88,46	0	104	**12**
Personale	-46,67	406	60	**32**
Comunicazione	-100	7	17	**0**
Tecnica/specialistica	-61,66	7,725,5	5.315	**2.038**
Formazione trasversale	72,74	908	983	**1.699**
Change management	n.d	n.d.	n.d.	**973**
	-6,16	**15.589**	**14.096**	**13.228**

Tabella 29

(Ore)	Var %	2017	2018	2019
Ore di formazione totali del personale				
Dirigenti	-34,72	48,5	72	**48**
Quadri	-2,58	424,5	638,5	**622**
Impiegati	-33,87	8.430	8.251,5	**5.457**
Operai	61,7	4.025,5	3.574	**5.779**
Apprendisti	-15,26	2.660,5	1.560	**1.322**
	-6,16	15.589	14.096	**13.228**

Tabella 30

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Ore di formazione medie per dipendente	ore	-4,4	35,42	31,83	**30,43**
Costi per la formazione	€	-10,51	255.865,89	194.629,05	**174.165,01**

Tabella 31

Nota:
- Le ore di formazione medie sono state calcolate dividendo il numero totale delle ore di formazione, escluso l'affiancamento del personale apprendista, per la forza media n. 434,67 (somma della media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento/12 mesi)
- i costi per la formazione comprendono i costi dei corsi e relativi costi trasferte, al netto del costo lavoro dei partecipanti e dei docenti interni.

	Var. %		2017		2018		2019	
(Ore)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Ore di formazione medie per dipendente								
Ore di formazione medie per dipendente, suddiviso per genere	2,64	-39,31	37,14	27,98	32,63	28,31	**33,49**	**17,18**

Tabella 32

IMMAGINE 9

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER DIPENDENTE

La formazione relativa al Modello ex D. Lgs. 231/2001 è stata erogata inoltre ai nuovi responsabili di unità e al personale neo inserito in azienda.

La formazione relativa alle politiche anti-corruzione è stata erogata ai nuovi responsabili di unità e al personale neo inserito in azienda. Inoltre, il personale della funzione legale e Internal audit hanno seguito seminari di aggiornamento in tema.

Inoltre, la formazione in area sicurezza e quella a supporto dell'innovazione tecnologica nei processi di lavoro è erogata costantemente e supporta le competenze tecnico professionali del nostro personale.

Infine, nel 2019 la formazione ambientale ha riguardato, principalmente, due incontri rivolti ai nuovi tecnici assunti, di cui il primo sulla gestione dei rifiuti, mentre il secondo sulle emissioni acustiche. I corsi sono stati tenuti da una risorsa interna, appartenente al Servizio Salute Sicurezza Ambiente, la quale, nel primo incontro del 11/09/2020, ha illustrato ai partecipanti le procedure interne inerenti la politica ambientale di Toscana Energia, la gestione degli impatti ambientali, il PIM, ossia il Programma integrato di miglioramento ambientale, energetico, della salute e della sicurezza e la gestione dei rifiuti e degli imballaggi.

Nel secondo incontro del 12/09/2020, invece, è stato affrontato il tema sulle valutazioni di impatto acustico. È stata illustrata, sostanzialmente, l'Istruzione sulla gestione delle sorgenti sonore delle sedi e degli impianti e sui valori limite di emissione e di immissione di riferimento del rumore ambientale espressi in decibel (dB).

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Formazione ambientale	ore	-50,69	254	288	**142**
Numero di risorse impegnate in attività formative sull'ambiente	n.	13,33	19	30	**34**
Forza media	n.	-1,84	440,08	442,83	**434,67**
% di lavoratori formati su tematiche ambientali	%	15,51	4,32	6,77	**7,82**

Tabella 33

4.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (di seguito anche SPP) di Toscana Energia S.p.A., anche nel corso dell'anno 2019, ha svolto la sua attività con particolare attenzione all'applicazione, allo sviluppo ed al miglioramento delle misure di prevenzione e protezione per tutto il personale con particolare riferimento ai dipendenti operativi sui cantieri. Nel 2019 è stato perseguito l'obiettivo primario del Servizio di Prevenzione e Protezione, che è quello degli infortuni zero, per cui non si sono avuti infortuni né per i dipendenti di Toscana Energia, né per i dipendenti delle imprese terze che operano per conto di Toscana Energia.

Anche nel corso del 2019, il SPP ha effettuato un monitoraggio continuo degli infortuni e dei near miss (potenziali infortuni) non soltanto di Toscana Energia ma anche delle imprese appaltatrici ed ha elaborato mensilmente un documento nel quale vengono riportati gli indici di frequenza, gravità e durata anche in confronto agli anni pregressi ed alle modalità di accadimento degli stessi. Come da procedura aziendale, la P29/nn "Incidenti sul lavoro e malattie professionali", non soltanto gli infortuni, siano essi sul lavoro o in itinere, ma anche i near miss, ossia i potenziali infortuni, accaduti nel corso del 2019, sono stati oggetto di indagine

La conduzione dell'indagine è determinante nel processo di miglioramento del sistema, in quanto mira ad individuare le cause effettive, immediate e remote, che stanno alla base dell'accadimento dell'evento e che principalmente sono responsabili dell'incidente (cause in ordine di ambiente di lavoro, dispositivi e sistemi di sicurezza, misure e procedure attuate, azioni e/o comportamenti, competenze e informazioni, ecc.). Inoltre, l'analisi degli incidenti serve ad individuare le azioni correttive o preventive con lo scopo di evitare il ripetersi o meglio ancora a prevenire l'evento incidentale.

Qualora, nel corso dell'analisi, emergano eventuali necessità di aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi (DVR), l'RSPP informa il Datore di Lavoro che, avvalendosi delle figure preposte, ne assicura l'aggiornamento. Oltre all'aggiornamento del DVR, dall'analisi delle cause dell'evento, può scaturire anche l'esigenza di aggiornare i documenti sulla sicurezza siano essi QUAD (quaderni) o MORP (Modalità operative rischi particolari) a cura dell'RSPP in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, i dirigenti alla Sicurezza e i responsabili delle unità interessate dall'evento incidentale.

Nel 2019, il numero di near miss segnalati è pari a 68, il 77% dei quali è relativo a sinistri di tipo stradale, il 10% è relativo a manutenzione immobili, il 10% relativo a incidenti di processo ed il 3% relativo al fattore umano. Risulta piuttosto alto il numero degli incidenti di tipo stradale ed il numero delle violazioni al codice della strada. Permangono situazioni di comportamenti reiterati sul triennio 2017-2018-2019, ma il numero dei driver che hanno commesso sinistri reiterati e violazioni del codice della strada reiterate è diminuito di circa il 50%. Pertanto, al fine di mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire e a ridurre il numero dei sinistri stradali e delle violazioni del codice della strada e soprattutto per tutelare la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti, nel corso del 2019 il SPP ha messo in atto numerose azioni di sensibilizzazione, tra cui attività di formazione (quattro sessioni di corsi teorici di guida a 43 risorse) e incontri di sensibilizzazione del personale tecnico ed operativo finalizzati a analizzare l'andamento e le motivazioni degli incidenti stradali occorsi al personale. Inoltre, nel corso dell'anno, sempre con l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti nei confronti della guida sicura sono stati inviati messaggi via mail o attraverso l'intranet a staff, tecnici e operai (12 messaggi riprendendo i disegni del calendario frutto del concorso istituito nel 2018 «Dai colore alla sicurezza: guidare non è un gioco!»), è stato realizzato un convegno con INAIL sul tema della "Sicurezza alla Guida" e si sono svolti CASCADE aziendali il 06-14 e 15 Maggio con tutto il personale durante i quali sono stati illustrati anche gli obiettivi sulla sicurezza. Nel piano formazione 2020 sono stati inseriti, nuovamente, i corsi teorici di guida per consentire a coloro che erano assenti nelle quattro edizioni del 2019 di poter recuperare e per coloro che nel triennio 2017-2018 e 2019 hanno avuto sinistri e/o violazioni reiterate.

Nel corso del 2019, le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente attività di audit e sopralluoghi, revisione del Documento di Valutazione dei Rischi (rev. 14 del 01/09/2019), la quale ha recepito oltre alla norma ISO 45001:2018 anche gli aggiornamenti della valutazione dei rischi già esistenti e l'introduzione di nuovi rischi valutati (es. rischio biologico per legionella), attività di formazione ed informazione sulla salute e sicurezza sul lavoro ex D.Lgs. 81/2008 e gli aggiornamenti in merito agli Accordi Stato Regioni, incontri dedicati alle tematiche salute, sicurezza ed ambiente ed iniziative aziendali in termini di sicurezza, tra cui:

- proseguimento dei concorsi "Trofeo Sicurezza" e "Premio Zero Infortuni";
- proseguimento del concorso "Premio Zero Infortuni Imprese Terze";
- promozione del concorso "Dai un nome alla sicurezza" per trovare due nomi per le nuove mascotte dedicate alla sicurezza alla guida e all'uso corretto dei DPI;
- invio messaggi sulla sicurezza nel corso dell'anno trasmessi tramite e-mail;
- pubblicazione di tutorial (addestramento cerca servizi, maschere intero facciali e RG Stop).

Nel corso del 2019 sono stati svolti 21 sopralluoghi e audit sulle sedi, sui cantieri di rete e sugli IPRM, di cui:

- n. 17 sopralluoghi sono stati effettuati sulle sedi aziendali di cui 8 condotti con il medico competente, 2 per la redazione delle planimetrie della sede di Montecatini Terme, 2 per lo sviluppo dei MORP 005 e MORP 007 e 5 per lo sviluppo delle valutazioni rischi campi elettromagnetici e rischio ROA;
- n. 2 sopralluoghi sono stati effettuati in cameretta stradale per lo sviluppo del MORP 001;
- n. 1 sopralluogo è stato effettuato nell'IPRM di Castel Franco di Sopra (AR) per lo sviluppo del QUAD 003;
- n. 1 sopralluogo è stato in cantiere a Santa Croce sull'Arno per lo sviluppo del MORP 007.

Nell'ambito della formazione è proseguito l'addestramento sull'utilizzo delle maschere intero facciali e gli autorespiratori, nonché la formazione legata all'utilizzo delle attrezzature. Inoltre, particolare rilevanza ha avuto la formazione antincendio rischio alto organizzata dai vari comandi dei VVF sul territorio e rivolta a circa l'80% del personale che svolge l'attività di distribuzione.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Indice di formazione[1]	n.	31,99	8,96	12,41	**16,38**
Ore di formazione salute e sicurezza	Ore	29,58	3.944	5.595	**7.119**
Numero di risorse impegnate	n.	-18,21	346	390	**319**
Percentuale di lavoratori formati	%	-16,67	78,62	88,07	**73,39**

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

Tabella 34

Nell'ambito della sicurezza vengono coinvolti anche le organizzazioni sindacali, attraverso l'RLS in occasione di investigazione degli incidenti, di incontri di sensibiliz-

1 - L'indice di formazione viene calcolato come: ore/forza media

zazione del SPP con tecnici/operai di DIST/Impianti, eventuali modifiche dei Regolamenti del Trofeo Sicurezza e del premio Zero Infortuni e nell'elaborazione di iniziative di coinvolgimento del personale sugli aspetti della sicurezza.

Nel corso dell'anno è stato organizzato un seminario con la partecipazione dei Vigili del Fuoco sulla "cultura della sicurezza-gestione del rischio negli ambienti confinati al quale hanno partecipato oltre ai lavoratori ed i responsabili, anche le istituzioni e le imprese appaltatrici; sono stati trattati argomenti obbligatori per una formazione generale e specifica. Esso, oltre a soddisfare gli obblighi formativi previsti, è finalizzato anche al coinvolgimento diretto di tutti i lavoratori riguardo alle possibili soluzioni a problematiche comuni.

Nel 2019 non si sono avuti infortuni sul lavoro per le imprese appaltatrici nei cantieri di Toscana Energia. Le imprese interessate da un eventuale infortunio nei cantieri di Toscana Energia vengono convocate (nel caso insieme ai loro RLS ed RSPP) dal responsabile dell'unità tecnica referente del contratto da cui le stesse dipendono, alla presenza dell'RSPP e del Dirigente alla Sicurezza di Toscana Energia e, ove possibile, a seguito dell'analisi sull'infortunio condotta, viene chiesto loro di mettere in atto delle azioni di miglioramento volte ad evitare il ripetersi degli infortuni accaduti. Il risultato dello "zero infortuni" conseguito dalle imprese appaltatrici che operano sulla rete, è stato possibile grazie all'opera di sensibilizzazione sulle tematiche della sicurezza e ambientali nei cantieri di Toscana Energia da parte del RSPP e dei Dirigenti alla Sicurezza attuata attraverso gli incontri semestrali con le imprese appaltatrici e le società di ingegneria e quelli trimestrali con le sole società di ingegneria, che svolgono il ruolo di CSP, CSE e DL. In occasione di tali incontri vengono condivisi i risultati degli audit interni sui cantieri e vengono raccolte informazioni sugli eventi incidentali; inoltre, consentono alle imprese di illustrare le azioni di prevenzione, che hanno posto in atto o che intenderanno porre in atto presso i cantieri di Toscana Energia.

Come anticipato nell'anno 2019 la società ha portato avanti il Trofeo Sicurezza tra i dipendenti e gli operatori terzi per rendere ancora più coinvolgente il processo di sensibilizzazione e consapevolezza riguardo alle tematiche della salute e della sicurezza. L'obiettivo prioritario dell'Azienda è quello di garantire migliori condizioni di sicurezza ai propri dipendenti ed alle imprese che con essa operano. Anche quest'anno 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 "circuito operativo" e "circuito staff". All'assegnazione del premio Trofeo Sicurezza contribuiscono, oltre alla riduzione del numero degli incidenti sul lavoro, le proposte di miglioramento e la denuncia dei Near Miss (quasi infortuni), la cui formalizzazione ed analisi è volta a migliorare il sistema di gestione concernente le problematiche sulla salute e sicurezza dei lavoratori. Per la gestione della consuntivazione del Trofeo è stata istituita una "Commissione di valutazione" con il compito di coordinare la raccolta dei dati, di valutare le proposte di miglioramento ed i near miss, di analizzare/approvare i dati di competenza, nonché di formulare proposte circa le azioni da mettere in atto per migliorare le attività di processo. La consuntivazione del Trofeo Sicurezza anno 2019 deve essere ancora consolidata.

Inoltre, è proseguito il "Trofeo Sicurezza per le imprese Appaltatrici", quale ulteriore iniziativa per rendere ancora più coinvolgente in termini globali l'attenzione sui temi della salute, sicurezza e protezione dell'ambiente indirizzati alle attività di processo affidate in appalto. Prendono parte al "Trofeo Sicurezza per le Imprese Appaltatrici" le imprese di lavori di rete che sono titolari di contratto e/o imprese mandanti (in caso di ATI). I dati relativi ad eventuali subappaltatori sono consolidati insieme a quelli dell'impresa titolare del contratto o, in caso di ATI, con quelli dell'impresa mandataria. All'assegnazione del premio "Trofeo Sicurezza per le imprese Appaltatrici" contribuisce oltre alla riduzione del numero degli infortuni sul lavoro, la trasmissione dei "Near miss" (potenziali infortuni) secondo una formula illustrata nel rispettivo regolamento.

Anche per la gestione della consuntivazione del "Trofeo Sicurezza per le imprese Appaltatrici" è istituita una "Commissione di valutazione" con il compito di coordinare la raccolta dei dati, di analizzarli e calcolare il punteggio raggiunto da ogni singola impresa appaltatrice partecipante al Trofeo. Si aggiudica il Trofeo l'impresa che ha ottenuto il miglior punteggio. All'impresa, che si è distinta nel raggiungere l'obiettivo di non avere avuto infortuni o la riduzione significativa degli stessi, nel rispettivo periodo di consuntivazione, viene consegnato un attestato.

La consuntivazione del Trofeo Sicurezza Imprese Terze anno 2019 deve essere ancora consolidata.

È proseguito anche per l'anno 2019 il concorso "Premio Zero Infortuni" al quale ha partecipato il personale di Toscana Energia ad esclusione dei dirigenti. I partecipanti sono inseriti all'interno di gruppi, comprendenti una o più unità organizzative. Il premio viene attribuito a tutti gli appartenenti al gruppo e/o gruppi, che si sono distinti per non avere avuto infortuni nell'arco di tempo di un anno. Il diritto al premio matura dopo 365 giorni consecutivi senza infortuni.

	Var. %		2017		2018		2019	
(n.)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne
Numero di infortuni sul lavoro								
Numero di infortuni sul lavoro suddiviso per genere (esclusi quelli in itinere)	-100	n.d.	1	0	4	0	**0**	**0**
	-100		1		4		**0**	

Nota: L'indice di durata è stato conteggiato sulla base della durata totale degli infortuni, comprendendo i giorni di assenza dell'anno, calcolati come giorni di calendario ed escludendo il giorno di accadimento dell'evento infortunistico.

Tabella 35

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Infortuni in itinere	n.	-100	1	2	**0**
Indice di gravità[2]	n.	-100	0,13	0,08	**0**
Tasso d'infortunio[3]	n.	-100	0,27	1,08	**0**
Indice di frequenza infortuni[4]	n.	-100	1,36	5,41	**0**
Indice di durata[5]	n.	-100	14	15	**0**
Tasso di assenteismo (TA)[6]	%	-10,39	4,49	5,39	**4,83**
Segnalazione di mancati infortuni (near miss)	n.	119,35	39	31	**68**
Giornate di assenza totali per infortuni sul lavoro	n.	-100	94	60	**0**
Ore lavorate totali (ordinarie e straordinarie) di tutto il personale	Ore	-2,14	711.522,48	739.811	**724.014,1**
Numero di infortuni (esclusi quelli in itinere) imprese esterne	n.	-100	1	2	**0**
Indice di frequenza infortuni imprese esterne	n.	-100	4,1	7,95	**0**
Indice di durata imprese esterne	n.	-100	14	68	**0**

Tabella 36

2 - L'indice di gravità è calcolato come n. giornate di lavoro perse / n. ore lavorate x 1.000

3 - Il tasso di infortuni è stato calcolato come numero totale di infortuni/numero totale di ore lavorate x 200.000

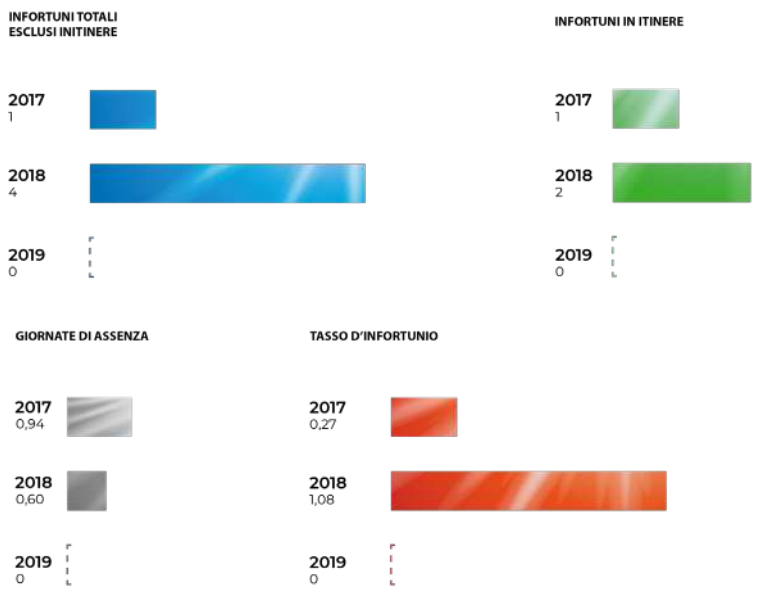
4 - L'indice di frequenza infortuni è stato calcolato come n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate

5 - L'indice di durata è stato calcolato come gg. di assenza/n. di infortuni

6 - Il tasso di assenteismo è calcolato come: ore di assenza/ore totali lavorare

IMMAGINE 10

SALUTE E SICUREZZA: SICUREZZA SUL LAVORO



(Migliaia €)	Var %	2017	2018	2019
Costi salute e sicurezza				
Acquisto DPI	87,98	56,84	29,53	**55,51**
Adeguamento ambienti lavoro e valutazione rischi	-33,11	36,35	19,06	**12,75**
Manutenzione e acquisto attrezzature	-94,75	74,01	43,22	**2,27**
Spese per prestazioni sanitarie	6,79	38,05	35,48	**37,89**
Trofeo sicurezza – Zero Infortuni	38,79	106,86	85,98	**119,33**
Formazione e informazione del personale	10,96	73,94	81,29	**90,2**
Rischio stress correlato	34,15	0	2,46	**3,3**
Consulenze	n.d.	0	0	**0**
	8,16	386,05	297,02	**321,25**

Tabella 37

Il principale obiettivo anche per l'anno 2020 è lo Zero Infortuni, quindi garantire il massimo livello di sicurezza aziendale. A tal fine il SPP si propone fra gli obiettivi per l'anno 2020 a pianificare e svolgere sopralluoghi condotti sia da SSP che dal Medico Competente, al monitoraggio e all'analisi dei near miss e alla continua formazione/informazione sulla prevenzione degli infortuni, anche attraverso incontri ed iniziative di sensibilizzazione.

4.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale	%	-5,44		62,87	**59,45**
Incontri tra Società e organizzazioni sindacali	n.	115,38	12	13	**28**
Ore di sciopero su vertenze nazionali	Ore	-95,36	1.569	1,412,7	**66**
Numero di contenziosi con i lavoratori	n.	n.d.	0	0	**1**

Tabella 38

Nel corso del 2019 il rapporto tra Toscana Energia e le Organizzazioni Sindacali ha registrato un complesso confronto grazie al coinvolgimento ed alla partecipazione delle strutture a livello sia regionale che aziendale.

A conclusione di articolate trattative, nel mese di luglio è stato sottoscritto un accordo significativo che ha avuto l'obiettivo di rafforzare il modello di relazioni sindacali, dando continuità al confronto, anche grazie alla istituzione di commissioni tecniche di approfondimento sui processi aziendali operativi e trasversali.

Sono stati affrontati temi centrali, legati alle modalità di gestione dei processi di cambiamento dovuti sia a fattori esterni che alle scelte di innovazione tecnologica e di continuo miglioramento dei processi che impattano direttamente l'operatività quotidiana dei lavoratori.

Pertanto, sono stati stipulati accordi sull'introduzione della geolocalizzazione dei tablet al fine di efficientare i processi ed elevare gli standard di qualità e produttività del servizio; è stato avviato il confronto relativo al nuovo modello di reperibilità su

base regionale; è stato concluso l'esame congiunto sul modello innovativo di ricerca delle dispersioni in orario notturno. Ulteriori accordi sottoscritti nel corso dell'anno hanno riguardato:

- La consuntivazione degli obiettivi del "Premio di Partecipazione" per l'anno 2018.
- L'individuazione degli obiettivi di redditività e produttività per il "Premio di Partecipazione" relativi all'anno 2019.
- Il percorso autorizzativo per l'installazione di ulteriori impianti di videosorveglianza presso la sede di Firenze.
- La definizione delle chiusure collettive per l'anno 2019.
- Il percorso autorizzativo per l'installazione di strumenti di geolocalizzazione della flotta aziendale tramite black box.
- L'istituzione sperimentale di un fondo delle ferie solidali, ai sensi del D.lgs. 14 settembre n. 151.
- La condivisione con la RSU del piano formativo da attuarsi nel 2020, finanziato da Fondimpresa.

Nessun accordo specifico è stato stipulato sul tema salute e sicurezza con i sindacati.

Si segnala, inoltre, che il 100% dei dipendenti di Toscana Energia è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

4.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

4.2.1 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

I clienti primari di Toscana Energia sono i Comuni che, nel tempo, hanno affidato alla Società la gestione del pubblico servizio di distribuzione del gas a mezzo reti canalizzate. Al 31.12.2019 i Comuni serviti sono 101.

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.

Altri clienti di Toscana Energia sono le società di vendita che fruiscono del servizio di distribuzione del gas per vendere il combustibile alla clientela finale.

A conferma del trend di crescita numerica, dalle iniziali 34 nel 2007, al 31 dicembre 2019 le società di vendita operanti su punti di riconsegna attivi gestiti da Toscana Energia risultano essere 125.

Non si registrano modifiche significative intervenute durante il periodo di rendicontazione.

Il quadro normativo relativo alle gare d'ambito per la distribuzione del gas non ha subito variazioni di rilevo nel 2019.

Toscana Energia è presente in 10 ATEM (Ambiti Territoriali Minimi); al 31.12.2019 nel territorio di riferimento di Toscana Energia nessun bando di gara è stato pubblicato (quello relativo all'ATEM Lucca, si ricorda, era stato revocato il 27.12.2017).

Come noto, gli ATEM Firenze 1 e Firenze 2 hanno deciso di procedere con gara congiunta.

A livello nazionale a fine 2019 risultano pubblicati 30 bandi di gara.

Dei 30 bandi di gara d'Ambito:

- VALLE D'AOSTA E TORINO 2 sono stati aggiudicati;
- MILANO 1, aggiudicata nel 2018, è stata annullata dal TAR Lombardia; sulla sentenza pende ricorso presso il Consiglio di Stato
- TORINO 3–Sud Ovest, MASSA CARRARA, BIELLA, CREMONA 2–Centro, CREMONA 3–Sud, (questi ultimi due aggregati) e COMO 1–Triangolo Lariano e Brianza Comasca sono stati sospesi dalle Stazioni Appaltanti;
- VENEZIA 1–Laguna Veneta e ALESSANDRIA 2–Centro, sono stati annullati rispettivamente dal Consiglio di Stato e dal TAR Piemonte;
- BELLUNO e TORINO 1–Città di Torino sono in corso di aggiudicazione;
- MONZA E BRIANZA 2–Ovest e LUCCA sono stati revocati dalle rispettive stazioni appaltanti. Infine, in due Ambiti della Calabria, per i quali non risulta essere stato pubblicato il relativo bando di gara, è stato attivato dalla Regione il potere sostitutivo previsto dalla legge, con la nomina di un commissario ad acta.

Le strutture di Toscana Energia hanno continuato a fornire aggiornamenti sui dati tecnici e gestionali previsti dal Decreto Ministeriale 226/2011. Nel corso dell'anno le richieste di aggiornamento hanno riguardato gli Ambiti Territoriali di Firenze 1, Firenze 2, Prato, Livorno, Arezzo e Siena.

Nel 2019, dei 42 valori di rimborso che nel corso del 2018 erano stati definiti in sede di tavoli tecnici svolti con le Stazioni Appaltanti e i loro advisor, due sono giunti alla definizione con verbale e delibera comunale, 26 sono stati oggetto di osservazioni e richieste di chiarimento da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Toscana Energia S.p.A. svolge l'attività di distribuzione di gas naturale avvalendosi di un sistema integrato di infrastrutture, principalmente di proprietà, composto da:

- cabine per il prelievo (punti di consegna) del gas dalla rete nazionale di gasdotti;
- centrali a GPL (serbatoi di stoccaggio);
- impianti di riduzione della pressione;
- rete di trasporto locale e di distribuzione;
- impianti di derivazione d'utenza;
- punti di riconsegna in cui sono installati i misuratori presso i clienti finali.

Nei punti di consegna del gas è effettuata la misurazione, l'odorizzazione e la riduzione di pressione del gas in transito, destinato a essere trasportato sino ai punti di riconsegna presso i singoli clienti finali (consumatori domestici o industriali) dove il gas è nuovamente misurato.

Al 31 dicembre 2019 Toscana Energia dispone di 72 Impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM), dotati di un sistema di telecontrollo per garantire interventi tempestivi, sia in caso di anomalie sia di limitazioni o interruzioni del servizio regionale, nonché di un sistema di telelettura continuo della misura del gas in ingresso nella propria rete.

Per l'attività di riduzione della pressione del gas prima della sua consegna ai singoli clienti finali, la Società è dotata di 223 Impianti di Riduzione Intermedia (IRI), 973 Gruppi di Riduzione Finale (GRF), 817 Gruppi di Riduzione Industriale (GRI) posti presso il punto di riconsegna del gas ai clienti finali. Toscana Energia dispone inoltre di 3 impianti di distribuzione utilizzati per canalizzare GPL (gas di petrolio liquefatto), alimentati da altrettante centrali a GPL.

Al 31 dicembre 2019 la rete di canalizzazione gestita da Toscana Energia si estende per 7.925 km e si suddivide, in funzione della classe di pressione, in tubazioni:

- di alimentazione principale (maggiore di 5 bar);
- in media pressione (maggiore di 0,04 bar fino a 5 bar);
- in bassa pressione (fino a 0,04 bar).

Nel corso del 2019 è stata avviata, sulle nuove realizzazioni e nell'ambito della sostituzione degli impianti esistenti, un'attività di digitalizzazione dei sistemi distributivi con l'obiettivo di implementare ulteriormente il livello di sorveglianza per una sempre più sicura, efficace e pronta risposta alle varie esigenze distributive. In generale gli interventi previsti consistono nella realizzazione di:

- impianti di riduzione dotati di strumentazione atti a rilevare in continuo parametri chimico-fisici del gas ed a trasmetterli ad un centro integrato di supervisione centralizzato;
- RTU posizionate nei punti più lontani della rete in grado di rilevare in continuo parametri chimico-fisici del gas ed a trasmetterli ad un centro integrato di supervisione centralizzato.

Toscana Energia è impegnata nel mantenere un costante livello di efficienza delle proprie reti, attraverso il rinnovo delle tratte di tubazioni obsolete. In particolare, nel corso del 2019 è stata completata la sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia e la

messa in protezione delle condotte in acciaio è arrivata al 99,7% del totale.

Inoltre, è stata particolarmente significativa l'attività di rinnovo del parco contatori effettuata con l'installazione di contatori teleletti (smart meter). Infatti, nel corso del 2019 sono stati installati circa 260.000 nuovi smart meter.

Pertanto, al 31 dicembre 2019 i punti di riconsegna con contatore di classe G4 e G6, dotati di contatore teleletto, sono 752.956; alla stessa data, i contatori teleletti di classe superiore al G6 sono circa 15.845.

Per garantire nel tempo condizioni di sicurezza, efficienza ed eccellenza nella gestione di un sistema distributivo diffuso e complesso come quello di Toscana Energia, la Società attua un monitoraggio delle condizioni di svolgimento del servizio ed effettua costanti interventi di manutenzione, nel rispetto delle normative tecniche del settore, delle disposizioni di legge e delle prescrizioni dell'Autorità.

Per quanto attiene alle tubazioni in acciaio la Società ne verifica costantemente le condizioni attraverso il proprio sistema di gestione della protezione elettrica. In particolare, nel 2019 sono stati monitorati circa 1.506 punti significativi della rete, con misure in continuo, ed effettuate 1.047 misure puntuali.

Un ulteriore controllo preventivo sull'affidabilità del sistema distributivo, importante fonte di informazioni per la scelta degli interventi da realizzare, è costituito dalla ricerca delle dispersioni di gas in atmosfera.

Nel corso del 2019, in conformità a quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità n. 574/13/R/gas, sono stati sottoposti a ricerca programmata delle dispersioni 3.037 km (1.376 km AP/MP + 1.661 km BP) di rete, registrando standard qualitativi conformi a quelli stabiliti dalla stessa Autorità.

In questo settore la società ha anche adottato una nuova metodologia di ricerca dispersioni con l'adozione della metodologia CRDS (Cavity Ring-Down Spectroscopy), come successivamente descritta nel capitolo innovazione tecnologica. Sono stati sottoposti a ricerca programmata delle dispersioni, con la nuova metodologia CRDS, 4.070 km (1.631 km AP/MP + 2.439 km BP).

Per aumentare ulteriormente la sicurezza del sistema distributivo, Toscana Energia S.p.A. ha deciso, nelle aree metropolitane di particolare complessità, di incrementare i cicli di ricerca. In particolare, su Firenze sono stati eseguiti due cicli, uno con la metodologia tradizionale e uno con quella innovativa CRDS. Si evidenzia inoltre dai risultati, che la tecnologia CRDS, oltre ad identificare dispersioni su parti aeree, normalmente inaccessibili con la metodologia tradizionale, è anche molto più performante nella rilevazione delle dispersioni su parti interrate degli impianti di distribuzione.

Per rendere percepibile, in caso di dispersioni, la presenza di metano, gas altrimenti inodore e incolore, Toscana Energia utilizza impianti di odorizzazione dotati di innovativi sistemi automatici a iniezione, che consentono di dosare la quantità di odorizzante, in funzione dei volumi di gas distribuiti. I controlli sul grado di odorizzazione sono effettuati con metodi gascromatografici. Nel corso del 2019 sono state effettuate n. 1.036 prove sulla rete, pari al 314% delle misure conformi minime richieste da ARERA. Ai fini della rilevazione della qualità tecnica per l'odorizzazione (Delibera n. 574/13/R/gas) si considerano esclusivamente le misure del tenore di odorizzante conformi effettuate sulla rete.

Un ulteriore presidio della sicurezza sulla rete di distribuzione di Toscana Energia S.p.A. è svolto attraverso la gestione del Pronto Intervento al servizio delle Pubbliche Amministrazioni, delle Autorità, delle società di vendita e di tutti i cittadini in caso di emergenze, incidenti e guasti sulla linea distributiva. Per tale presidio la Società si avvale di una struttura organizzativa articolata su:

- un Centro Segnalazione e Controllo Distribuzione (CSCD) a livello regionale per la ricezione e gestione delle richieste di intervento e il telecontrollo degli impianti;
- 4 unità operative e una unità impianti, dislocate sul territorio servito, dedicate alla gestione degli interventi.

Il CSCD è composto da un sito di supervisione ubicato a Firenze, presidiato 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Attraverso un unico numero verde (800.900.202), in caso di segnalazione per eventuali anomalie sul sistema distributivo, è possibile accedere al centro integrato che garantisce la tempestiva e ininterrotta ricezione delle chiamate. Il personale, debitamente qualificato, operante nel centro di supervisione, è in grado di gestire le chiamate in funzione dell'anomalia segnalata, fornendo le prime indicazioni di sicurezza sui comportamenti da adottare.

Le attività di innovazione e sviluppo tecnologico condotte dalla Società nel 2019 hanno perseguito i seguenti obiettivi:

- miglioramento degli standard di qualità e sicurezza del servizio;
- riduzione degli effetti ambientali delle attività di distribuzione;
- aumento dell'efficienza del sistema distributivo.

Al fine di aumentare l'efficienza energetica degli impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM), riducendo i consumi di gas di preriscaldo, nel 2019 è stata completata l'installazione su 26 impianti di dispositivi PLC, microcontrollori per l'ottimizzazione della termoregolazione degli impianti.

Tali sistemi permettono notevoli riduzioni dei consumi di preriscaldo, anche superiori al 20%.

In merito alla strumentazione impiegata per l'attività di ricerca dispersioni programmata, è stata conclusa una sperimentazione di un sistema innovativo basato sulla spettroscopia ad assorbimento laser a cavità risonante (Cavity ring-down spectroscopy), che costituisce un'evoluzione rispetto ai sistemi laser attualmente utilizzati da Italgas. Tale tecnologia amplia in modo significativo l'efficienza dell'attività di ricerca programmata delle dispersioni, sia per la maggiore sensibilità dello strumento di misura (valore soglia 1 ppb contro 1 ppm dei laser convenzionali), sia per la selettività della stessa che con un unico strumento esegue in continuo anche la misurazione dell'etano permettendo di distinguere tra gas naturale e gas biogenico. Questi apparati utilizzati in associazione ad un anemometro e sensori GPS, montati su automezzi appositamente allestiti, oltre alla ricerca delle dispersioni su Tubazioni Stradali interrate, estendono l'ispezione ad asset, normalmente esclusi dal processo di ricerca dispersioni, quali gli Impianti di Derivazione Utenza interrati e aerei, consentendo così anche l'individuazione di dispersioni aeree. Sono state messe a punto idonee procedure operative e il sistema è stato introdotto nella prassi aziendale.

In merito al monitoraggio della pressione nelle reti di distribuzione a bassa pressione, così come indicato nel Rapporto Tecnico UNI/TR 11631, è stata lanciata una sperimentazione pilota volta a valutare in campo su alcune reti di Italgas la tecnologia esistente e le problematiche operative connesse. Risultano attualmente installati 42 punti di monitoraggio della pressione ai sensi della UNI/TR 11631: è in corso il monitoraggio dei dati rilevati.

Si segnala che il valore dei misuratori gas totali rappresentato nel documento del 2018 è stato erroneamente determinato tenendo conto delle sole utenze alimentate a metano, pertanto il dato è stato modificato e corretto e comprende le forniture a GPL.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Numero Misuratori gas	n.	0,45	867.449	869.598	**873.480**
Numero Misuratori attivi	n.	0,27	792.289	794.456	**796.575**
Sostituzioni contatori	n.	-3,6	151.247	270.461	**260.722**
Vettoriamento gas	Milioni mc	-0,98	1.140,66	1.133,89	**1.122,8**
Lunghezza Rete gas	km	0,32	7.866	7.900	**7.925**

Tabella 39

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

Gli standard generali riguardano il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni e indicano la percentuale minima che ciascuna società di distribuzione deve soddisfare entro il tempo indicato dalla normativa di riferimento. Tale percentuale è calcolata sul totale delle richieste complessivamente ricevute ogni anno e si riferisce ai clienti alimentati in bassa pressione. Gli indicatori riguardano:

- la percentuale di richieste di esecuzione dei lavori complessi;
- la percentuale minima di risposta a reclami e richieste di informazioni scritte;
- la percentuale minima di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura ricevute dal venditore per telefono;
- la percentuale minima di altri dati tecnici semplici ricevute dal venditore per telefono.

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.

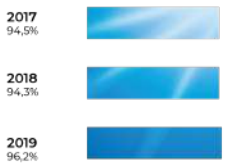
Parametri generali di qualità		2017			2018			2019		
Indicatore dei livelli generali	Livello AEEGSI	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg. lavorativi	90%	91	5	94,5%	70	4	94,3%	**79**	**3**	**96,2%**
% minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 gg. solari	95%	1.259	0	100,0%	1.617	1	99,9%	**2.059**	**0**	**100,0%**
% minima di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura ricevute dal venditore per telefono entro 6 gg.lav. (dal 1/1/2019)	95%	113	0	100,0%	199	0	100,0%	**314**	**0**	**100,0%**
% minima di altri dati tecnici semplici ricevute dal venditore per telefono entro 6 gg. lav. (dal 1/1/2019)	95%	20	0	100,0%	172	0	100,0%	**1.162**	**0**	**100,0%**

Tabella 40

IMMAGINE 11

RISPOSTE MOTIVATE A RECLAMI SCRITTI O RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE COMUNICATE ENTRO IL TEMPO MASSIMO DI 30 GG. SOLARI
LIMITE ARERA 95%

LAVORI COMPLESSI REALIZZATI ENTRO 60 GIORNI LAVORATIVI
LIMITE ARERA 90%



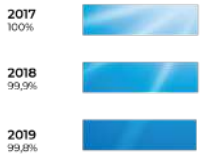
Standard specifici ARERA			2017				2018				2019			
Indicatore d ei livelli generali	U.d.M.	Rif. to ARERA	Tempi medi	Interventi effet-tuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Tempi medi	Interven-ti effet-tuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Tempi medi	Interventi effet-tuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
Tempo massimo di preventiva-zione lavori semplici	N. giorni lavora-tivi	15	4	5.498	16	99,7%	4,3	5.197	17	99,7%	4,7	4.691	36	99,2%
Tempo mas-simo di ese-cuzione per l'esecuzione di lavori semplici	N. giorni lavora-tivi	10	4,7	4.517	100	97,8%	4,6	4.029	84	97,9%	4,6	3.713	120	96,8%
Tempo massimo di preventiva-zione lavori complessi	N. giorni lavora-tivi	30	4,8	101	0	100,0%	6,2	100	0	100,0%	9,2	106	6	94,3%
Tempo mas-simo di atti-vazione della fornitura	N. giorni lavora-tivi	10	2,4	22.044	8	100,0%	2,5	21.012	3	99,9%	2,6	20.654	38	99,8%
Tempo massimo di disattiva-zione della fornitura su richiesta del cliente finale	N. giorni lavora-tivi	5	2,1	14.358	6	99,9%	2,2	14.508	2	99,9%	2,2	13.608	7	99,9%
Tempo mas-simo della riattivazione della fornitu-ra in seguito a sospen-sione per morosità	N. giorni feriali	2	1,2	6.758	9	99,9%	1,2	7.134	12	99,8%	1,2	8.987	25	99,7%
Tempo mas-simo della riattivazione della fornitu-ra in seguito a interru-zione per dispersione	N. giorni feriali	2	1,1	898	3	99,7%	1,1	914	2	99,8%	1,1	1.186	6	99,5%
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	N. giorni lavora-tivi	20	12,7	118	1	99,2%	13,1	144	3	97,7%	14,1	108	3	97,2%
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	N. giorni lavora-tivi	5	0	118	0	100,0%	0	144	0	100,0%	0	108	0	100,0%
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	N. giorni lavora-tivi	10	2,5	4	0	100,0%	2	3	0	100,0%	3	7	0	100,0%
Tempo massimo di ripristino del valore con-forme della pressione di fornitura	N. giorni solari	1	0	-	0	#DIV/0!								
Frequenza di raccolta del-la misura per misuratore accessibile	N. giorni lavora-tivi			n.d.				n.d.	n.d.	n.d.		n.d.	n.d.	n.d.
Fascia di puntualità per appunta-menti (*)	N. ore	2		62.138	171	99,7%		61.450	185	99,7%		62.466	284	99,5%
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecni-ci acquisibili con lettura di un gruppo di misura (dal 1/1/2019 sono 6 gg.)	N. giorni lavora-tivi	6	2,7	1.148	2	99,8%	5,1	1.005	0	100,0%	2,8	556	0	100,0%
Altri dati tec-nici richiesti dal venditore (dal 1/1/2019 sono 6 gg.)	N. giorni lavora-tivi	6	4	407	0	100,0%	6,3	1.270	-	100,0%	4,3	2.267	1	99,96%
Altri dati tecnici complessi (dal 1/1/2019 sono 12 gg.)	N. giorni lavora-tivi	12	9,1	74	0	100,0%	11,4	210	-	100,0%	10	655	-	100,0%
				118.681	316			117.120	308			119.112	536	

Tabella 41

IMMAGINE 12

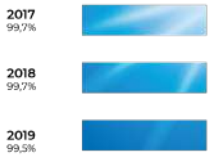
PERCENTUALE DI PREVENTIVAZIONE LAVORI SEMPLICI ENTRO IL TEMPO LIMITE ARERA (15 GIORNI)

PERCENTUALE DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA ENTRO I TEMPI LIMITE ARERA (10 GG FINO A G25, 15 GG DA G40)



TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE LIMITE ARERA 5GG

PERCENTUALE DI RISPETTO DELLA PUNTUALITÀ PER ATTIVITÀ CON APPUNTAMENTO LIMITE ARERA 2 ORE



Nel 2019 sono state eseguite 1.036 misure del grado di odorizzazione del gas distribuito a mezzo rete, a fronte di 330 misure minime previste dalla delibera 574/2013 dell'ARERA.

Riguardo ai consumi di odorizzante, nel 2019 vi è stata a livello complessivo, una diminuzione rispetto al 2018 di 2.268 Kg. Tale diminuzione è dovuta in parte (circa ¼) a una minore erogazione gas dai vari impianti IPRM, mentre la parte restante è il risultato di una attenta regolazione dei sistemi di odorizzazione, supportata da un costante monitoraggio sia in campo sia attraverso sistemi di telecontrollo.

L'insieme delle operazioni sopra descritte ha determinato un abbattimento del consumo specifico di odorizzante, pari a circa 0,84 mg/Smc, garantendo nel contempo l'odorizzazione a fondo rete abbondantemente entro i limiti previsti dalla normativa tecnica di riferimento UNI CIG 7133.

(Kg)	Var %	2017	2018	2019
Quantità odorizzante consumata				
Quantità odorizzante consumata	-3,92	58.205	57.853	**55.585**

Tabella 42

Toscana Energia garantisce un elevato livello d'ispezione della rete, rispettando i livelli di qualità tecnica previsti dall'ARERA.

Come detto, l'attività di ricerca programmata dispersioni per l'anno 2019 è stata notevolmente incrementata grazie alle seguenti iniziative:

- ispezione programmata con automezzo con tecnologia laser (sistema tradizionale) per oltre 3.000 km di rete;
- ispezione programmata su impianti aerei e gruppi di misura in concomitanza della sostituzione massiva dei contatori tradizionali;

- ispezione programmata con tecnologia CRDS (Picarro) iniziata nel 2018 in via sperimentale su circa 350 km di rete è stata estesa nel 2019 su oltre 4.000 km di rete.

(%)	Var %	2017	2018	2019
Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta a ispezione	-21,82	39,52	54,3	**42,64**
Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta a ispezione	-39,26	39,65	58,4	**35,55**
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	0,34	99,54	97,55	**97,88**
Percentuale chiamate tempo risposta entro 120 sec.	-1,53	99,22	98,7	**97,19**

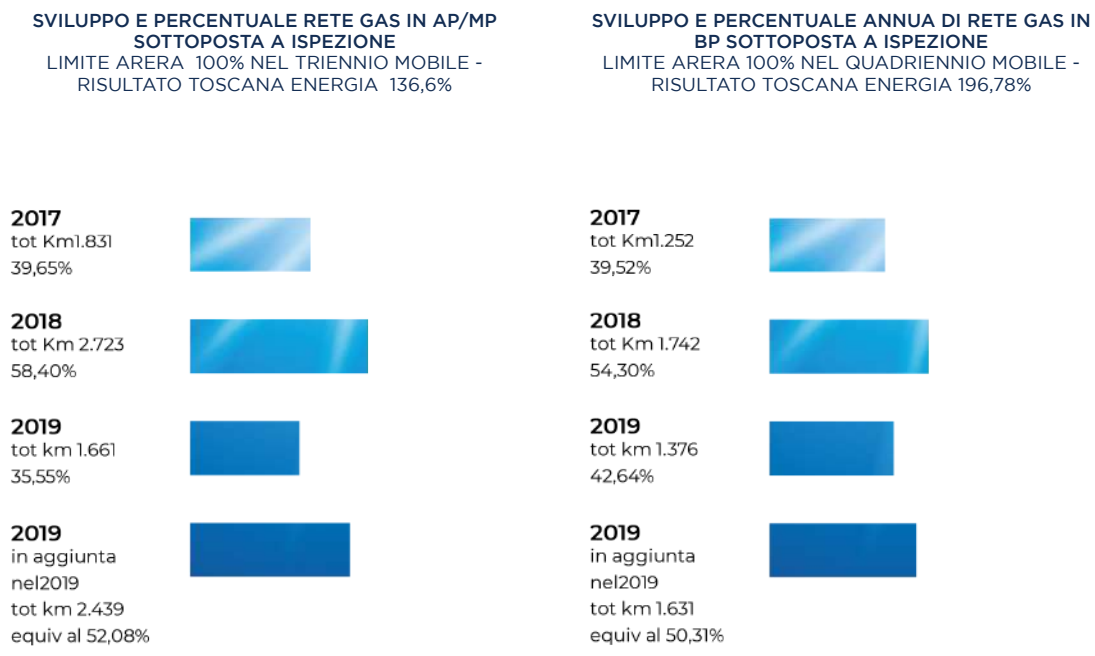
Tabella 43

La ricerca dispersioni effettuata con sistema CRDS laser ha prodotto ottimi risultati in termini di diminuzione delle dispersioni segnalate da terzi (esclusi i danneggiamenti causa terzi), pari a circa il 6,5 % in meno, mentre sono aumentate rispetto al 2018 di circa il 121 % le dispersioni rilevate con attività preventiva di ispezione programmata.

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete ispezionata	150	0,05	0,04	**0,1**
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete ispezionata	-20	0,07	0,05	**0,04**

Tabella 43

IMMAGINE 13



Nel 2019 sono state avviate varie iniziative volte alla riduzione delle dispersioni di gas, come di seguito illustrato.

SOSTITUZIONE DELLA RETE IN GHISA CON GIUNTI CANAPA E PIOMBO

Nell'anno 2019 sono stati sostituiti 895 m di rete in ghisa nel Comune di Firenze e 152 m nel Comune di Prato azzerando completamente la rete in ghisa con giunti canapa e piombo.

SOSTITUZIONE / MESSA IN PROTEZIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTO

La messa in protezione delle condotte in acciaio è arrivata al 99,7% del totale

RICERCA PROGRAMMATA DISPERSIONI

Considerando l'incremento delle dispersioni su parti aeree dell'impianto è stata avviata già nel Dicembre 2017 ed è proseguita nel 2018 e nel 2019 l'attività di ricerca preventiva delle dispersioni in concomitanza dell'attività di sostituzione massiva dei contatori tradizionali; la ricerca programmata avviata nel 2018 in via sperimentale con l'utilizzo di una nuova e rivoluzionaria tecnologia di controllo delle perdite di rete (tecnologia CRDS) è proseguita per tutto il 2019 sottoponendo a verifica oltre la metà della rete in gestione (oltre 4.000 km di rete ispezionata). Nel 2019 è stata comunque effettuata anche la ricerca programmata delle dispersioni con la strumentazione tradizionale (laser) per oltre 3.000 km di rete.

PROGETTI DI BONIFICA IMPIANTI AEREI

Nel 2019 la bonifica delle derivazioni d'utenza interrate ed aeree è proseguita in base alla densità di dispersione per impianto e conseguentemente ai risultati derivanti dalla suddetta ricerca dispersioni programmata.

(metri)	Var %	2017	2018	2019
Metri di rete in ghisa grigia residui (non sostituiti o risanati)	-100	1.144	1.047	**0**
Metri di rete in acciaio non protetta residui (non sostituiti o risanati)	-1,93	22.092	18.455	**18.099**
Lunghezza residua massima della rete in acciaio non protetta ammessa dall'AEEG	-0,04	174.883	174.742	**174.667**

Tabella 44

Dal 2017, la delibera 574/2013, ha previsto l'innalzamento dell'obbligo della messa in protezione catodica al 95% della lunghezza totale delle reti in acciaio in bassa pressione. La protezione catodica della rete in acciaio è stata quasi completata. Restano ancora da proteggere 18.099 metri.

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

Il sistema di telecontrollo è operativo su tutte le cabine di prelievo, riduzione e misura del gas (IPRM) e sui più importanti impianti di riduzione intermedia (IRI) della pressione del gas. Toscana Energia telecontrolla anche molti gruppi di riduzione finale (GRF) e i punti della rete che rappresentano situazioni di particolare importanza oppure che possono esprimere situazioni critiche dell'andamento delle pressioni di rete (Fondo Rete, FR).

Nel 2019 sono stati effettuati interventi di ampliamento del sistema di supervisione e telecontrollo; in particolare gli interventi hanno interessato i seguenti settori:

- Odorizzazione: sono stati installati due gascromatografi denominati GRETA (Regas) da campo presso gli impianti di Firenze (01AP) e Prato (D19).
- Efficientamento: è stato potenziato il sistema di efficientamento dei sistemi di preriscaldo sugli IPRM con l'implementazione di ulteriori 9 impianti efficientati per un totale di 26 impianti attivi.
- Monitoraggio della pressione a fondo rete (FR): sono installati nel 2019 8 nuovi punti di monitoraggio per un totale di 41 punti di monitoraggio attivi.

Inoltre è stata completata la prima fase del progetto "SMART RETE", nato dall'esigenza di aumentare il livello di sicurezza ed efficienza degli impianti di distribuzione gas, migliorare e semplificare la gestione allarmi da telecontrollo e ottenere economie gestionali, è partito in via sperimentale il Noti APP per la telenotifica degli allarmi gas.

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Gestione chiamate di Pronto Intervento[7]				
Ricevute	24,66	52.706	66.464	**82.854**
Trattate	31,68	33.404	47.367	**62.374**
Eseguite	41,81	14.116	15.432	**21.884**

Tabella 45

Nel 2019 abbiamo avuto un incremento delle segnalazioni telefoniche pervenute al numero verde (risposte e rinunciate) pari a circa il 25% delle chiamate totali rispetto a quelle ricevute nel 2018.

Le segnalazioni pertinenti al servizio di pronto intervento sono aumentate del 22% circa rispetto al 2018.

Ciò è dovuto essenzialmente ai seguenti fattori:

- attività di sostituzione contatori elettronici teleletti (smart meter) guasti
- attività di sostituzione massiva dei contatori tradizionali chiusi con contatori elettronici teleletti (smart meter)
- notevole incremento delle ispezioni programmate della rete e delle derivazioni d'utenza aeree e dei gruppi di misura effettuate in concomitanza delle sostituzioni massive dei contatori tradizionali e con nuove tecnologie.

7 - 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 rappresentano le chiamate pertinenti che comportano l'attivazione della squadra di pronto intervento.

IMMAGINE 14

Lo standard raggiunto sui tempi di risposta previsti dall'ARERA (120 secondi) è del 97,19 % rispetto al 90 % previsto dalla delibera ARERA 574/2013. Nonostante il notevole incremento delle chiamate la struttura è riuscita a mantenere un livello di qualità sui tempi di risposta elevato anche se lievemente inferiore a quello raggiunto nel 2018 (98,75%) (Immagine 14).

4.2.4 LA GESTIONE DEI RECLAMI

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Numero reclami generali ricevuti	n.	24,59	1.460	1.777	**2.214**
Numero reclami trattati	n.	24,59	1.460	1.777	**2.214**
Numero fuori standard	n.	-100	0	1	**0**
Percentuale di risposta (risposta al reclamo entro 30 gg)	%	0,1	100	99,9	**100**
Numero reclami ricevuti ex delibera 574/13	n.	27,33	1.259	1.617	**2.059**

Tabella 46

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Numero fuori standard	n.	-100	0	1	**0**
Numero richieste altri dati tecnici	n.	147,22	907	1.652	**4.084**
Tempo medio effettivo di risposta altri dati tecnici (gg lavorativi)	n.	-25,9	4	6,95	**5,15**
Numero richieste letture	%	-27,74	1.148	1.204	**870**
Tempo medio effettivo di risposta dati tecnici letture (gg lavorativi)	n.	-46,47	2,7	5,1	**2,73**

Tabella 47

4.2.5 LE TARIFFE

I criteri per la determinazione delle tariffe per le attività di distribuzione e misura del gas naturale di Toscana Energia sono stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). A partire dal periodo di regolazione (2009-2012) l'ARERA ha modificato la struttura tariffaria definendo le diverse componenti 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 annuale delle tariffe pari alla differenza tra tasso programmato di inflazione e aumento della produttività imposto alle imprese. Inoltre, per garantire la copertura dei costi connessi alle attività di compensazione dei clienti economicamente disagiati, realizzazione di progetti per il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili, incentivazione in materia di qualità e sicurezza nella distribuzione del gas, l'Autorità ha definito delle quote addizionali alla tariffa, definite "oneri generali di sistema". Per il periodo 2014-2019, quarto periodo di regolazione, l'ARERA ha definito provvedimenti volti a rinnovare la quasi totalità del parco dei misuratori di utenza al fine di consentire la telelettura/ telegestione anche per i misuratori delle utenze civili, il cosiddetto mass market. Per questo settore la percentuale delle sostituzioni raggiunta è stata dell'87.9 %. Conseguentemente sono stati definiti provvedimenti per il riconoscimento dei costi relativi ai sistemi di telelettura/telegestione e per la definizione dei costi standard dei gruppi di misura del gas.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 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'ARERA aggiorna annualmente la tariffa (tariffa obbligatoria uguale per tutte le società di distribuzione operanti nell'Ambito) da applicare nei processi di fatturazione.

4.2.6 SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI (CYBER SECURITY)

La sicurezza informatica, o "Cyber Security", è l'insieme degli strumenti, delle competenze e delle prassi che consentono a un'organizzazione di erigere una barriera tra il mondo esterno e le informazioni digitali in proprio possesso. Vista la progressiva digitalizzazione dei processi, è necessario preservare l'intero ecosistema aziendale dalle minacce che possono incidere sulla riservatezza e sull'integrità dei dati, sulla disponibilità dell'informazione, nonché sulla continuità dei processi e sul livello dei servizi.

Al fine di gestire in maniera efficace ed efficiente la Sicurezza informatica, Toscana Energia si è dotata di specifiche procure e policy di controllo. Queste definiscono i principi, le responsabilità e le modalità operative per garantire:

- la sicurezza dei dati e della rete di telecomunicazione attraverso la pianificazione, il controllo e lo sviluppo delle misure di sicurezza;
- la salvaguardia della riservatezza dei dati del patrimonio informativo aziendale, ovvero l'insieme dei dati legati ai processi di gestione del business e gestiti sui sistemi informativi aziendali, nel rispetto della normativa "GDPR" e in coerenza con le altre procedure interne.

La funzione Ict di Toscana Energia assicura l'attuazione delle opportune misure necessarie a garantire la sicurezza della propria rete di telecomunicazione, in base alle modalità e ai profili di autorizzazione definiti dalle procedure aziendali.

Attualmente le policy di sicurezza informatica sono contenute nei P 20-08 Sicurezza servizi informatici e telefonici TE TEG_DEF.pdf

4.3 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

Nel corso dell'anno si è riconfermato come argomento chiave, legato strettamente al core business, l'attività di sostituzione dei tradizionali contatori con quelli elettronici.

Per venire incontro alle esigenze di cittadini e amministrazioni locali la società ha deciso di proseguire la comunicazione intrapresa lo scorso anno:

- campagna radiofonica per fornire informazioni sui principali cantieri stradali e sull'installazione dei nuovi contatori elettronici;
- campagna d'informazione a mezzo stampa e social con l'immagine creata ad hoc per la sostituzione contatori;
- diffusione periodica di comunicati stampa sulle cronache dei comuni interessati dalla sostituzione contatori.

È inoltre proseguita la messa in onda dello spot televisivo, creato ad hoc, per veicolare in modo semplice e chiaro le informazioni utili per i cittadini su questa attività.

Nel corso dell'anno non sono stati effettuati incontri con gli amministratori pubblici del territorio di riferimento di Toscana Energia.

Twitter resta ad oggi il principale strumento di comunicazione social rivolto ai Comuni: è il canale attraverso cui vengono condivise in tempo reale le news con gran parte delle amministrazioni locali del territorio di riferimento.

Nel corso dell'anno inoltre la società ha proseguito la collaborazione con il Comune di Firenze per la piattaforma online "Firenze Semplice" progettata per aggregare i servizi offerti dal Comune e dalle aziende partecipate e fornire al contempo informazioni utili ai cittadini sui servizi pubblici.

4.4 LA COLLETTIVITÀ

4.4.1 IL RAPPORTO CON GLI ATTORI DELLA COLLETTIVITÀ

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività rivolte al mondo della scuola. E' stata realizzata la nona edizione del progetto didattico "Il gas naturale - storia di un viaggio" che ha coinvolto 1.200 studenti degli Istituti Superiori di Firenze, Castelnuovo Garfagnana, Viareggio, Sesto Fiorentino, Borgo San Lorenzo, San Marcello Piteglio ed Empoli. Un'edizione completamente rinnovata e interattiva con una web app appositamente realizzata, un concorso finale a premi e l'utilizzo dei canali social.

Il progetto, attraverso un percorso interdisciplinare, permette ai ragazzi di entrare nel mondo del gas naturale dall'estrazione al suo utilizzo finale lasciando spazio anche alla loro creatività attraverso il concorso fotografico "L'energia in un click!".

Nell'ambito del corso di alta formazione politico-istituzionale, Eunomia Master, Toscana Energia ha contribuito con l'assegnazione di due borse di studio per giovani amministratori pubblici under 40 provenienti dai Comuni di Reggello (Fi) e Pisa.

Per il secondo anno la società ha contribuito alla realizzazione del corso Politica ed amministrazione negli enti locali promosso dalla Scuola Sant'Anna che si propone di inquadrare da un punto di vista normativo, giurisprudenziale e pratico l'attività all'interno degli enti locali. Realizzato in collaborazione con Legautonomie e Associazioni di enti locali è destinato alla formazione della classe dirigente che oggi amministra il livello comunale.

E' proseguito il tradizionale impegno della società volto alla promozione dell'arte contemporanea toscana, con la realizzazione del calendario istituzionale. Per il 2020 è stato scelto l'artista Marco Fontani che con le diverse ed originali tecniche ci accompagna in un viaggio lungo dodici mesi.

Nel corso del 2019 la comunicazione ha utilizzato i seguenti strumenti:

- è continuata la messa in onda di uno spot, trasmesso da un'emittente televisiva, per informare i cittadini sull'attività della sostituzione contatori.
- la presentazione del calendario 2020 presso la sala stampa del comune di Firenze insieme all'Associazione onlus La compagnia di Babbo Natale.
- la realizzazione della campagna "Evitiamo le rotture" destinata a tutte le società che effettuano attività di scavo nei sottoservizi. Il progetto ha lo scopo di ridurre il problema ricorrente dei danneggiamenti alla rete del gas, per questo sono stati creati punti di contatto con la nostra cartografia aziendale per accedere direttamente al servizio gratuito di mappatura delle tubazioni del gas nel tratto interessato dai lavori.

Sono state realizzate locandine e flyer che saranno veicolate attraverso le Amministrazioni Comunali ed in particolare gli uffici tecnici che rilasciano permessi di scavo.

Nel corso dell'anno Facebook e Twitter sono stati utilizzati in maniera sempre più consistente per comunicare i principali eventi aziendali e notizie di pubblica utilità legate al core business, rivolgendosi ad un vasto pubblico che include i cittadini, il mondo della scuola e i nostri principali stakeholder, i comuni. La capacità di informare in tempo reale conferma l'efficacia dei social come strumento di comunicazione aziendale. Nel 2019 questi canali hanno avuto un ruolo importante soprattutto nella comunicazione di informazioni e notizie riguardanti l'attività di sostituzione contatori, gli aggiornamenti relativi ai bandi di assunzione e le iniziative dedicate alla scuola.

Toscana Energia è membro con un ruolo partecipativo delle seguenti associazioni di categoria:

- UTILITALIA (ex Federutility)
- CONFSERVIZI CISPEL TOSCANA
- CONFINDUSTRIA FIRENZE
- CONFINDUSTRIA TOSCANA
- ANIGAS
- UNIONE INDUSTRIALI PISA

E' continuato il progetto di valorizzazione dell'arte legata al sostegno di una associazione onlus che svolge la sua opera nel territorio fiorentino. Si tratta dell'Associazione onlus La Compagnia di Babbo Natale, più di 150 persone impegnate in iniziative benefiche per raccogliere fondi in favore di bambini che vivono in uno stato di bisogno e organizzare giornate di divertimento per rendere felici i bambini malati. Toscana Energia ha donato un importante numero di copie del calendario 2020 all'associazione per raccogliere fondi destinati ai loro progetti.

L'attività di ufficio stampa ha visto la redazione complessiva durante l'anno di 40 comunicati destinati a fornire varie informazioni: comunicazioni di pubblica utilità (attività di sostituzione contatori, lavori di metanizzazione o di rinnovo della rete e ricerca dispersioni) e notizie prettamente legate alla società (risultati di bilancio, eventi). Altri comunicati, infine, sono stati redatti in occasione di conferenze svoltesi per la presentazione di manifestazioni di cui Toscana Energia era sponsor. Inoltre, a novembre si è svolta la conferenza stampa presso Palazzo Vecchio per la presentazione del calendario d'arte 2020 a cui hanno partecipato, tra l'altro, il Presidente di Toscana Energia e l'Assessore al Welfare del Comune di Firenze.

Sul numero di gennaio-febbraio (uscito a febbraio) della rivista di settore "Servizi a rete" è stato pubblicato l'articolo "A Firenze Toscana Energia interviene su due importanti metanodotti" alla cui stesura l'ufficio ha collaborato. Il pezzo ha per oggetto due particolari interventi effettuati da Toscana Energia al fine di migliorare la gestione della rete in una zona nevralgica della città di Firenze (con forte concentrazione di insediamenti artigianali, residenziali ed istituzionali).

Il numero di accessi effettuati al sito-web ammonta a 107.014 visite totali e un totale di 316.464 pagine visitate.

La comunicazione, l'informazione e le sponsorizzazioni vengono svolte sia nel rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e nel Modello 231, che mediante l'applicazione di precise e puntuali procedure aziendali.

Attraverso l'attività di sponsorizzazione, Toscana Energia, oltre a garantire un adeguato ritorno di immagine della società, interviene a sostegno di iniziative che rafforzano i legami e le relazioni con la comunità ed il territorio in cui opera. Nel 2019, le sponsorizzazioni sono aumentate a conferma dell'importanza che l'azienda attribuisce alle comunità locali del territorio in cui opera.

I contributi, indirizzati verso i comuni in cui la società gestisce il servizio distribuzione gas, sono 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 annuo.

Nella voce "Liberalità'", invece, sono contenute le erogazioni destinate, tra l'altro, ad associazioni e a soggetti con un rilevante impegno sia nel sociale che nella cultura, quali la Fondazione Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, Onlus per l'adozione a distanza, ecc. L'elenco delle sponsorizzazioni e delle erogazioni liberali è pubblicato nella sezione "Comunicazione – sponsor" del sito internet di Toscana Energia.

(€)	Var %	2017	2018	2019
Sponsorizzazioni sportive	n.d.	0	0	**36.600**
Sponsorizzazioni culturali	-7,55	436.217	424.000	**392.001**
Liberalità[8]	-1,1	105.590	91.000	**90.000**
	0,7	541.807	515.000	**518.601**

Tabella 48

Per quanto riguarda le iniziative di corporate giving, le attività sostenute da Toscana Energia, per un ammontare complessivo di 15.000 euro, sono state le seguenti:

- "Agata Smeralda" per l'adozione a distanza di 15 bambini brasiliani;
- "Associazione La Fonte" che si occupa dell'assistenza e l'inserimento al lavoro di persone disabili e socio svantaggiate;
- "La Compagnia di Babbo Natale" che raccoglie fondi con Iniziative a sostegno di bambini in situazione di disagio per salute o povertà;
- "Voa Voa" che si occupa della prevenzione di patologie neurodegenerative in età pediatrica.

8 - La voce "liberalità" comprende le erogazioni liberali ad associazioni onlus, o iniziative di corporate giving dettagliate nel testo, ed erogazioni liberali a persone giuridiche e quote associative

4.5 I FORNITORI

4.5.1 OBIETTIVI STRATEGICI E POLITICHE VERSO I FORNITORI

Toscana Energia ha strutturato il proprio ciclo approvvigionatorio per conseguire la massima convenienza globale applicando la massima correttezza nelle relazioni commerciali, nella gestione e nell'esecuzione delle attività. Viene, infatti, garantito che le attività inerenti l'approvvigionamento e la qualifica e valutazione dei fornitori soddisfino principi di segregazione, tracciabilità e corretta attribuzione delle responsabilità.

Toscana Energia, in coerenza con i principi del sistema di gestione integrato, si impegna a far rispettare ai propri fornitori le norme in materia di salute, sicurezza, ambiente ed energia.

Vengono adottate in modo sistematico appropriate strategie d'approvvigionamento per assicurare il rispetto delle richieste in termini qualitativi, quantitativi e di tempistica prefissata cercando di ottenere le migliori condizioni economiche.

Viene assicurato l'accesso al ciclo approvvigionatorio mediante un processo di qualifica a cui si devono sottoporre tutti i potenziali fornitori che siano in grado di soddisfare le esigenze della Società.

Dal 2016 per l'attività di qualifica dei fornitori la Società si avvale di Italgas; questa collaborazione permette di gestire un parco fornitori vasto, qualificato e rispettoso della libera concorrenza. Il processo di accreditamento dei fornitori è molto articolato e prevede l'analisi di aspetti ambientali, etici, di lotta alla corruzione, alle infiltrazioni mafiose e di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.

Inoltre, per alcune tipologie di fornitori le cui attività sono considerate ad alta criticità per l'impatto sulle performance della Società (ad esempio, i lavori sulla rete di distribuzione del metano) è obbligatorio il possesso di sistemi di gestione certificati secondo gli standard internazionali come la certificazione ambientale ISO 14001, la certificazione di qualità ISO 9001, la certificazione sulla sicurezza OHSAS 18001.

Vengono ridotte al minimo le criticità del mercato come ad esempio il ricorso al fornitore unico che in ogni caso sarà adeguatamente motivato e documentato. Nella gestione dei rapporti con i fornitori sono ammessi omaggi di cortesia o atti d'ospitalità solo e soltanto se di natura e di valore tali da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad ottenere o a ricevere un trattamento di favore.

I fornitori devono impegnarsi all'osservanza della legge e dei principi di riferimento in ambito di responsabilità amministrativa ex D.Lgs n. 231/2001 dell'8 giugno 2001, ottemperando a quanto previsto nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società a seconda dell'attività regolata nel contratto. Sono altresì tenuti all'osservanza delle norme del Codice Etico ricompreso nel citato Modello ed è previsto che accettino e sottoscrivano il Patto etico e di integrità di Toscana Energia. Toscana Energia ha reso trasparente il ciclo approvvigionatorio realizzando una sezione dedicata del sito internet (www.toscanaenergia.eu) dove vengono illustrate tutte le modalità per avviare un rapporto di collaborazione includendo anche le forniture sopra le soglie comunitarie.

I soggetti che intervengono nel processo di approvvigionamento sono tenuti al rispetto dell'obbligo della massima collaborazione e trasparenza nei rapporti con le Autorità pubbliche di vigilanza.

La società, ormai da alcuni anni, ha deciso di rafforzare ulteriormente il controllo ed il coordinamento nell'ambito dei lavori di rete, ma anche degli interventi di carattere

immobiliare, attraverso l'affidamento a società di ingegneria di contratti per lo svolgimento dei servizi di ingegneria nel campo della progettazione, direzione lavori, collaudi ed attività inerenti all'assolvimento degli obblighi di cui al D.Lgs. 81/08 (responsabile lavori, coordinamento per la sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione). In tema di salute e sicurezza nei cantieri, inoltre, sono stati istituiti almeno due incontri periodici all'anno nei quali vengono invitati e coinvolti i coordinatori per la sicurezza, le imprese appaltatrici e subappaltatrici e tutte le figure aziendali interessate alla materia: la sicurezza dei lavoratori, la prevenzione e la riduzione degli infortuni sono infatti per Toscana Energia tematiche fondamentali per la gestione delle attività quotidiane e per il loro continuo miglioramento in termini di efficienza e qualità.

4.5.2 IL PARCO FORNITORI

Provenienza territoriale

Per avere un quadro indicativo della provenienza geografica dei fornitori e di come si è evoluta negli ultimi anni si può tenere presente la situazione riportata nella seguente tabella.

Il perimetro di analisi dei dati comprende sia i contratti chiusi (diretti a fissare tutti i termini di fornitura di lavori, beni o servizi in tempi definiti e secondo un importo concordato) che i contratti aperti (diretti a fissare termini e prezzi negoziati da utilizzare nel corso di un determinato periodo) per:

- offrire una visibilità più ampia e completa sull'attività di approvvigionamento;
- fornire un miglior riscontro all'attenzione posta dall'azienda al ricorso a fornitori del territorio.

I dati forniti sono riferiti quindi ai fornitori con i quali è stato attivato un contratto (sia di tipo aperto che chiuso) nell'anno di rendicontazione.

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Distribuzione geografica dei fornitori con contratti aperti e chiusi attivati nel 2019				
Firenze	-3,96	68	101	**97**
Grosseto	-60	1	5	**2**
Pisa	-8,51	28	47	**43**
Prato	-27,27	9	11	**8**
Pistoia	-8	12	25	**23**
Siena	-25	3	4	**3**
Livorno	-66,67	1	6	**2**
Lucca	57,14	1	7	**11**
Arezzo	-33,33	2	6	**4**
Massa e Carrara	-75	2	4	**1**
Italia extra Toscana	24,04	119	104	**129**
Extra Italia	-66,67	1	3	**1**
	0,31	247	323	**324**

Tabella 49

Nel 2019, pur rispettando le procedure interne e le normative in vigore, quasi tutti i fornitori assegnatari di nuovi contratti, aperti e chiusi, hanno sede in Italia, con esclusione di un solo fornitore che ha sede in territorio europeo; sul totale dei fornitori, quelli toscani rappresentano il 60% per un valore economico pari al 10%.

4.5.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Nell'anno 2019 sono state indette diverse gare afferenti l'attività di "core business" aziendale e numerose selezioni ispirate ai principi dettati dalle procedure ed istruzioni aziendali e finalizzate a garantire la massima partecipazione dei diversi operatori economici operanti sul territorio.

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Numero di avvisi di gara e altre selezioni	-9,33	80	75	**68**
Numero partecipanti	-17,95	211	195	**160**
Numero contratti stipulati	-15,63	41	32	**27**
Numero ordini d'acquisto	25,42	45	59	**74**

Tabella 50

4.5.4 VALUTAZIONE DEI FORNITORI

In occasione della sottoscrizione dei contratti il fornitore dichiara di aver preso conoscenza del documento "Parte Generale del Modello 231" e del Codice Etico di Toscana Energia, impegnandosi al rispetto della normativa in tema di sicurezza sul lavoro e tutela della salute, di salvaguardia ambientale, nonché al rispetto delle norme in materia di diritti umani.

Nell'anno 2019 sono stati stipulati 11 contratti di rilevanza economica per un importo superiore a 1,5 milioni di euro che includono il rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico.

Nell'ambito della valutazione delle prestazioni eseguite dai vari fornitori utilizzati, è stato emesso un provvedimento di ammonizione nei confronti di tre fornitori per problematiche inerenti alla qualità del lavoro eseguito.

Per le attività riferibili ai lavori di rete, di bonifica e di ristrutturazione fabbricati, le prestazioni assicurate dai fornitori vengono valutate anche con riferimento agli aspetti ambientali; nell'anno 2019 non sono state rilevate anomalie in tale ambito.

Le prestazioni rese dai fornitori sono valutate anche con riferimento agli aspetti legati alla sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute; anche per questi aspetti nell'anno 2019 non sono state rilevate anomalie.

5. L'IMPEGNO AMBIENTALE

5.1 CONSUMI ED EMISSIONI

5.1.1 I CONSUMI ENERGETICI

Grazie ad una sempre più attenta gestione dei processi e degli impianti, nel complesso i consumi del 2019 sono risultati inferiori, in valore assoluto, a quelli del 2018 di 13.780 GJ. Tale dato, infatti, è legato a una sostanziale riduzione del gas metano per il processo di preriscaldo che ha determinato un consumo inferiore per 13.068 GJ;il resto è legato a una riduzione di 588 GJ per le sedi e di 124 GJ della voce autotrazione.

La consistente riduzione del consumo di gas metano per il processo, passato da 1.643.500 Smc a 1.268.799 Smc, è dovuta principalmente agli interventi di efficientamento e ottimizzazione iniziati nel 2018 e proseguiti con continuità nel corso del 2019.

Per quanto attiene alle sedi, si rileva una riduzione del consumo dove la società ha il controllo degli impianti e può agire direttamente sulla gestione. La sede di Pisa, in via Bellatalla, che non ricade fra gli immobili in cui al momento l'azienda può agire direttamente, trattandosi di condominio, ha avuto un consumo superiore. Tale consumo, al momento, è rappresentato dall'addebito comunicato dalla società amministratrice dell'edificio.

I consumi rilevati nel 2019 sono così ripartiti:

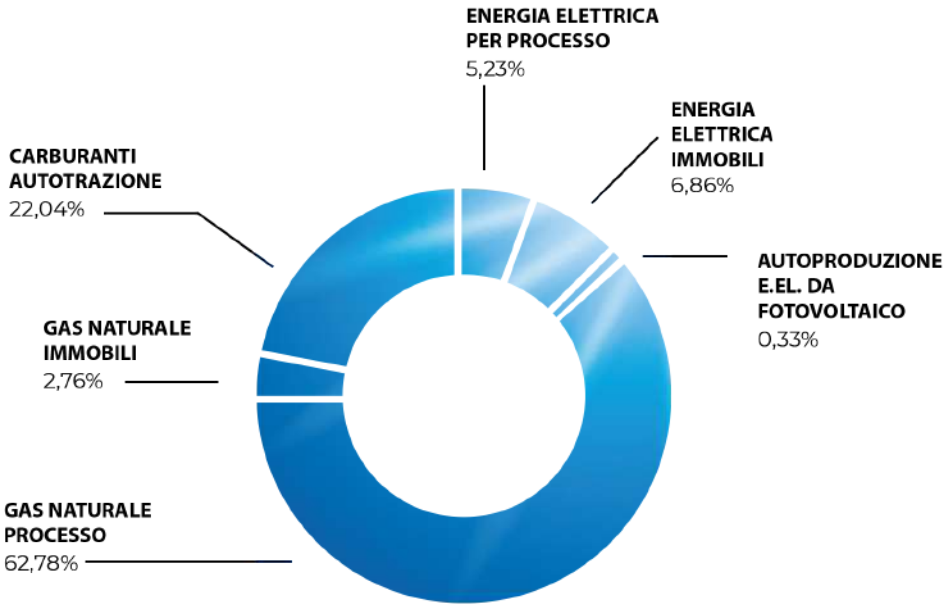
- 68,01% per processo;
- 9,95% per le sedi;
- 22,04% per automezzi.

si rileva quindi una incidenza differente rispetto al 2018 grazie, come detto, ad una maggiore riduzione dei consumi di gas metano per processo rispetto agli altri consumi.

(%)	2018	2019
Consumi diretti suddivisi per fonte e tipologia		
Energia elettrica per processo	4,35	**5,23**
Energia elettrica immobili	5,27	**6,86**
Autoproduzione e.el. da fotovoltaico	0,28	**0,33**
Gas naturale processo	68,55	**62,78**
Gas naturale immobili	2,82	**2,76**
Carburanti autotrazione	18,73	**22,04**
	100	**100**

Tabella 51

IMMAGINE 15



(MJ)	Var %	2017	2018	2019
CONSUMO DI ENERGIA SUDDIVISO PER FONTE E PER TIPOLOGIA				
Processo gas				
Energia elettrica	1,29	3.587.454	3.653.500	**3.700.787**
Gas naturale	-22,80	56.153.417	57.525.130	**44.409.995**
Immobili				
Energia elettrica	-3,51	4.801.636	5.027.533	**4.850.874**
Gas naturale	-17,55	2.465.758	2.367.893	**1.952.293**
Automezzi e mezzi operativi				
Benzina	-24,06	6.133.339	3.994.742	**3.033.440**
Gas naturale	-19,70	7.198.356	8.169.423	**9.778.615**
Gasolio	-21,76	3.786.794	3.548.482	**2.776.471**
Autoproduzione energia elettrica da fotovoltaico				
Energia elettrica	1,67	279.230	233.042	**236.930**
	-16,30	84.405.984	84.519.745	**70.739.405**

Tabella 52

Nota: si segnala che i dati relativi ai consumi di energia elettrica del 2017 e 2018 sono stati riesposti a seguito di approfondimenti effettuati successivamente alla data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2018.

IMMAGINE 16

RAPPORTO TRA ENERGIA CONSUMATA E ENERGIA DISTRIBUITA

Per quanto attiene al processo, si osserva un leggero incremento dei consumi di energia elettrica pari a circa l'1,3%, poco superiore a 47 GJ. Sulle sedi l'energia elettrica prelevata da rete è calata di circa 177 GJ pari al 3,5%. In realtà la riduzione sulle sedi di proprietà è calata in misura maggiore, e contemporaneamente è aumentato il consumo «imputato» dall›amministratore di condominio sulla sede di Pisa in Via Bellatalla sull'anno di rendicontazione e su quelli precedenti. La produzione di energia elettrica dell'impianto fotovoltaico di Piazza Mattei è stata leggermente superiore rispetto al 2018, l'incremento è pari a circa 4 GJ.

(MJ)	Var %	2017	2018	2019
Consumi di energia elettrica				
Processo gas	1,29	3.587.454	3.653.500	**3.700.787**
Immobili	-3,51	4.801.636	5.027.533	**4.850.874**
Autoproduzione energia elettrica da fotovoltaico	1,67	279.230	233.042	**236.930**
		8.668.320	8.914.076	**8.788.591**

Tabella 53

Il consumo di gas naturale negli usi di processo è notevolmente più basso rispetto all'anno 2018 (-13.115 GJ), fondamentalmente grazie agli interventi di efficientamento posti in atto.

È diminuito anche il gas vettoriato ma il rapporto fra questi valori è decisamente migliorato passando dallo 0,137% allo 0,107%. Si è ulteriormente ridotto il consumo di gas metano delle sedi, abbattuti grazie a interventi sulla sede di Firenze ma anche dovuti a una stagione invernale più mite, in valore assoluto il risparmio equivale a 416 GJ.

(MJ)	Var %	2017	2018	2019
Consumi di gas naturale				
Processo gas	-22,80	56.153.417	57.525.130	**44.409.995**
Immobili	-17,55	2.465.758	2.367.893	**1.952.293**
Automezzi e mezzi operativi	19,70	7.198.356	8.169.423	**9.778.615**
	-17,52	65.817.531	68.062.446	**56.140.902**

Tabella 54

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi				
Benzina	0	10	1	**1**
Gasolio	-38,57	86	70	**43**
Gas naturale	2,49	230	241	**247**
	-6,73	326	312	**291**

Tabella 55

Gli automezzi a metano rappresentano l'85% dell'intera flotta.

(milioni MJ)	Var %	2017	2018	2019
Consumi automezzi e mezzi operativi				
Benzina	-24,06	6.133.339	3.994.742	**3.033.440**
Gasolio	-21,76	3.786.794	3.548.482	**2.776.471**
Gas naturale	19.70	7.198.356	8.169.423	**9.778.615**
	-0,79	17.118.489	15.712.646	**15.588.526**

Tabella 56

IMMAGINE 17

CONSUMI AUTOMEZZI E MEZZI OPERATIVI (MJ)

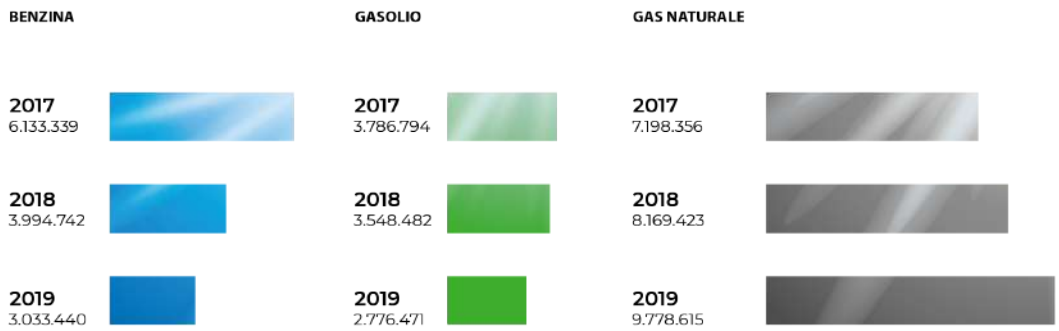
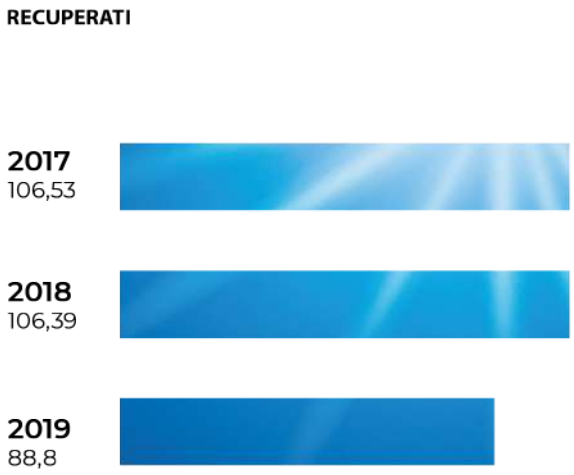


IMMAGINE 18

INTENSITÀ ENERGETICA (MJ CONSUMATI/PDR ATTIVI)



Nel 2019 sono ulteriormente aumentati i consumi di gas naturale e sono calati sia i consumi di benzina sia quelli di gasolio. Questa scelta è in linea con il costante aumento di mezzi bifuel in luogo dei diesel e benzina. Nel complesso si registra una riduzione di 124 GJ rispetto all'anno precedente corrispondente a una riduzione dello 0,8%. Il numero di km percorsi è risultato leggermente superiore al 2018, per cui l'indice di efficienza risulta migliore (Immagine 18).

Per l'intensità energetica, si rileva una notevole riduzione rispetto all'anno precedente, passando da 106,39 a 88,80. Si rileva inoltre che i valori degli anni 2018 e 2017, sono stati riconteggiati a seguito della rilevazione di maggiori consumi della sede di Pisa. L'indice è calcolato come rapporto tra l'energia consumata complessivamente all'interno dell'azienda (per processo, sedi aziendali e trasporto veicolare) e il numero totale di PDR attivi nell'anno (che sono aumentati dello 0,27%). Nel complesso abbiamo un netto miglioramento dell'indice di efficienza energetica (rapporto consumi/gas vettoriato).

5.1.2 LE EMISSIONI IN ATMOSFERA

L'attività di distribuzione del gas naturale 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 rete di distribuzione) e i gas combusti (dagli impianti di preriscaldo del gas, dagli impianti di climatizzazione degli uffici e dai trasporti su strada).

Emissioni di gas naturale

Il contenimento delle emissioni di gas naturale rimane un obiettivo primario, finalizzato sia a ridurre gli effetti sull' ambiente, sia ad aumentare le condizioni di sicurezza in alcune operazioni di manutenzione. La ricerca programmata delle dispersioni, la protezione elettrica delle condotte in acciaio, il pronto intervento, sono attività finalizzate, tra l'altro, al contenimento delle emissioni accidentali di gas naturale.

IMMAGINE 19

INDICE DELLE EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA SU KM DI RETE (T CO2 EQ/KM)

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Emissioni fuggitive di gas naturale	Milioni mc	0,16	6,26	6,28	**6,29**
Indice emissioni gas naturale su km rete	Mila mc/km	-1,25	0,8	0,8	**0,79**

Tabella 57

Le emissioni fuggitive sulla rete gas sono calcolate sulla sua consistenza al 31 dicembre di ogni anno. Ciò rappresenta un approccio prudenziale in caso di cessioni o acquisizioni di tratti di rete di distribuzione. La rete di tubazione stradale presa in considerazione è quella di Toscana Energia (Immagine 19).

Il gas vettoriato dalla società Toscana Energia è stato pari a 1.123 milioni di metri cubi. Il calcolo delle emissioni è stato elaborato sulla base delle informazioni sulle tubazioni stradali ricavate dalla cartografia aziendale.

In merito alle emissioni dirette (scopo 1), elaborate al netto dei consumi per energia elettrica la cui CO_2 è calcolata a parte, si riporta la tabella delle emissioni relative al periodo 2017 - 2019. 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.

In merito alle emissioni dirette o di scopo 1, elaborate al netto dei consumi di energia elettrica, si riporta la tabella delle emissioni relative al periodo 2017– 2019. Relativamente alla CO_2 è stato calcolato l'indice delle tonnellate di inquinante in rapporto ai chilometri di tubazione gestita.

L'indice relativo alla CO è stato invece calcolato in kg d'inquinante su km di rete, raccolto nella tabella 60.

(t. CO_2 eq)	Var %	2017	2018	2019
Emissioni dirette (Scopo 1)				
Processo gas	-22,8	3.136,43	3.227,83	**2.491,92**
Immobili	-17,56	138,36	132,87	**109,54**
Automezzi e mezzi operativi	-3,49	1.127,59	1.008,3	**973,11**
Emissioni dirette da fuggitive	0,11	119.128,53	119.606,98	**119.736,71**
	-0,54	123.530,91	123.975,98	**123.311,28**

Tabella 58

IMMAGINE 20

EMISSIONI DI CO_2 SUDDIVISE PER ORIGINE (T)

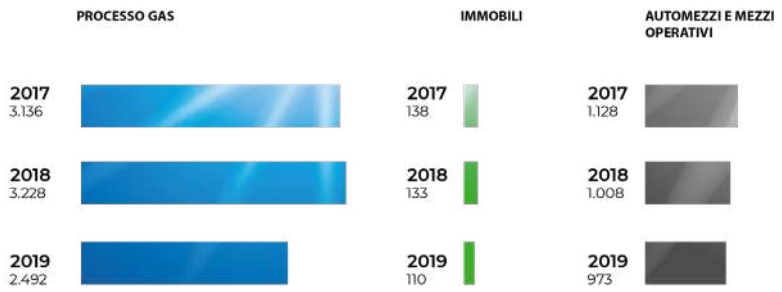
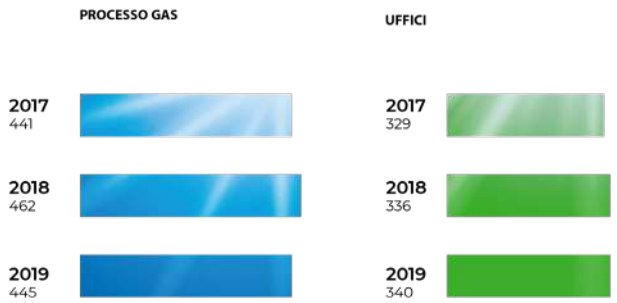


IMMAGINE 21

EMISSIONI DI CO_2 ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA (T)



(t. CO_2 eq)	Var %	2017	2018	2019
Emissioni di CO_2 per energia elettrica consumata				
Processo gas	1,3	329,45	335,51	**339,85**
Uffici	-3,5	440,95	461,69	**445,47**
	-1,5	770,40	797,20	**785,32**

Tabella 59

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Emissioni dirette (Scopo 1)	t CO_2 eq	-0,54	123.530,91	123.975,98	**123.311,30**
Emissioni indirette energetiche (Scopo 2)	t CO_2 eq	-1,49	770,40	797,20	**785,32**
Indice di intensità delle emissioni complessive di gas serra (Scopo 1+2) su km di rete	t CO_2 eq/ km	-0,82	15,80	15,79	**15,66**
Emissioni di ossidi di azoto (Nox)	Ton	-13,46	5,65	5,57	**4,82**
Emissioni di monossido di carbonio (CO)	Ton	7,81	9,13	8,32	**8,97**
Indice di intensità delle emissioni di CO su km di rete	Kg/km	7,62	1,16	1,05	**1,13**

Tabella 60

Le principali iniziative per ridurre le emissioni sono state avviate da tempo e sono la partenza da casa del personale operativo che si reca direttamente sul luogo dell'intervento e l'attivazione di impianti fotovoltaici.

Le altre emissioni indirette generate dalle attività di Toscana Energia, come i viaggi di lavoro, hanno un impatto trascurabile in termini di produzione di gas a effetto serra.

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

5.1.3 I TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Il D.Lgs. n.164/2000 ha introdotto l'obbligo per i distributori di gas naturale di perseguire il risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili. Il Ministero delle Attività Produttive, di concerto con il Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare, ha individuato, con il Decreto Ministeriale 28 luglio 2004 e successivi DM 21 dicembre 2007, DM 28 dicembre 2012 e DM 10 maggio 2018, gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico e sviluppo delle fonti rinnovabili, in coerenza con gli impegni previsti dal protocollo di Kyoto, ed ha poi definito la quota parte a carico dei distributori di gas naturale, individuati come soggetti obbligati a perseguire gli obiettivi citati. L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) determina annualmente gli obiettivi specifici per ciascun distributore, ripartendo gli obiettivi nazionali sulla base dell'energia erogata dai singoli operatori. Almeno il 60% dell'obiettivo annuale deve essere raggiunto dal Distributore entro la scadenza dell'anno d'obbligo. L'eventuale quota residua deve essere obbligatoriamente raggiunta entro il biennio successivo. Nel corso del 2019 Toscana Energia ha acquistato 109.422 TEE dal mercato per un controvalore pari a 16.175.340,73 € comprensivo di fee (tale valore è inclusivo di 49.368 TEE acquistati allo scoperto dal GSE come previsto dal D.M. del 10 maggio 2018 per un controvalore di 548.478,48 €). Durante la sessione di annullamento intermedia del 30 novembre 2019 sono stati annullati 60.054 TEE incassando complessivamente 10,5 milioni di euro.

5.2 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Nel 2019 la produzione complessiva dei rifiuti prodotti da Toscana Energia è aumentata rispetto al 2018 di 25,38 tonnellate pari a +21,74%. Ciò è dovuto a un elevato smaltimento di fanghi da fosse settiche di circa 26 t, di cui 20 t circa sulla sede di Piazza Mattei. Per quanto riguarda l'attività "Processo Gas", la produzione di rifiuti è leggermente diminuita di 0,16 t pari a circa -0,2% rispetto al 2018. Anche quest'anno, come nel 2018, è continuato l'affidamento a ditte esterne della sostituzione misuratori. Le imprese appaltatrici hanno prodotto nel 2019 circa 257 tonnellate di misuratori rimossi, 134 tonnellate in meno rispetto a quelle prodotte nel 2018. I rifiuti assegnati alla categoria "Altri usi" hanno visto un calo rispetto all'anno precedente di circa 1,87 t. Si tratta sempre di rifiuti non pericolosi costituiti essenzialmente da imballaggi in legno, carta e cartone riferibili in quota parte a tutte le attività Toscana Energia.

(Ton)	Var %	2017	2018	2019
Rifiuti smaltiti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine				
Da attività di distribuzione gas	-0,19	112,71	82,48	**82,32**
Da attività comuni (uffici)	220,77	17,31	12,42	**39,84**
Altri usi	-8,54	3,60	21,90	**20,03**
	21,74	133,62	116,80	**142,19**

Tabella 61

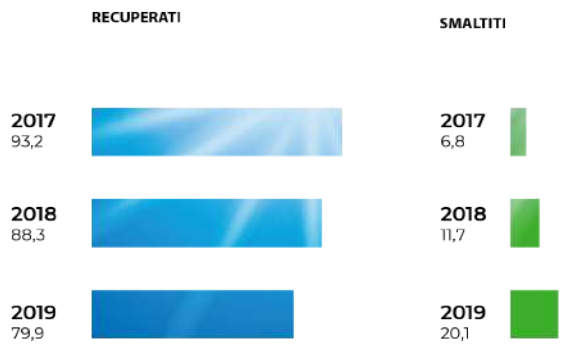
Nella tabella seguente si può osservare la produzione di rifiuti generata dall'attività industriale, dagli uffici o da altri usi espressa in percentuale sul totale.

(%)	Var %	2017	2018	2019
DESTINAZIONE RIFIUTI SUDDIVISI PER ORIGINE E TIPO				
Processo gas	**-18,03**	**84,36**	**70,62**	**57,89**
Pericoloso recupero	674,07	2,56	0,27	**2,09**
Non pericoloso recupero	-20,01	80,02	69,11	**55,28**
Pericoloso smaltito	-16,67	0,20	0,30	**0,25**
Non pericoloso smaltito	-71,28	1,58	0,94	**0,27**
Uffici	**163,25**	**12,95**	**10,64**	**28,01**
Pericoloso recupero	n.d.	2,29	0,00	**1,94**
Non pericoloso recupero	2.872,73	5,60	0,22	**6,54**
Pericoloso smaltito	-100	0,12	0,06	**0,00**
Non pericoloso smaltito	88,51	4,94	10,36	**19,53**
Altri usi	**-24,85**	**2,69**	**18,75**	**14,09**
Pericoloso recupero	n.d.	0	0	**0**
Non pericoloso recupero	-24,85	2,69	18,75	**14,09**
Pericoloso smaltito	n.d.	0	0	**0**
Non pericoloso smaltito	n.d.	0	0	**0**

Tabella 62

IMMAGINE 22

RIFIUTI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO (%)



5.3 TUTELA DEL SUOLO, SOTTOSUOLO E FALDE ACQUIFERE

Le attività di Toscana Energia sono principalmente localizzate in ambito cittadino e non presentano particolari criticità rispetto agli impatti su suolo, sottosuolo e falde acquifere. L'impegno dell'Azienda è comunque sempre volto a minimizzare i propri impatti ambientali, oltre che al rispetto della normativa vigente. In aggiunta a questo, lo sfruttamento della risorsa idrica è limitato ad utilizzi igienico-sanitari e, dopo l'utilizzo, questa viene convogliata in rete fognaria.

Durante l'esecuzione delle opere vengono in messi in atto tutti gli accorgimenti necessari al fine di evitare impatti significativi su suolo, sottosuolo e falde acquifere.

Un sito della Società situato a Pistoia, con un'estensione di 4.400 m2, è attualmente interessato da attività di bonifica condotte nel rispetto dell'iter con la Pubblica Amministrazione previsto dal D.Lgs. 152/06: all'approvazione del presente documento è stato approvato il piano di caratterizzazione del sito stesso.

5.4 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

L'Azienda prosegue l'attività di ricerca programmata con un nuovo sistema di ricerca preventiva dispersioni denominato Picarro al fine di migliorare la performance della rete, nonché la sostituzione di automezzi a benzina o gasolio con automezzi bifuel/metano.

Relativamente alle emissioni acustiche, l'azienda nel 2019 ha proseguito il progetto in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Firenze per lo sviluppo del software gestionale, per la valutazione delle emissioni acustiche degli impianti, già inserito in cartografia; il sistema, che deve essere ancora validato, riproduce una misura stimata dell'impatto acustico sulla base di alcuni parametri e permette di confrontare i risultati ottenuti con i limiti acustici derivanti dalla rispettiva zonizzazione dell'area.

Nel 2019 è proseguita la formazione ambientale sulla gestione rifiuti e sulle emissioni acustiche. Nel 2019 si sono tenuti tre incontri con gli stakeholder per condividere i risultati degli audit interni sui cantieri e le informazioni sugli eventi incidentali. Nel 2020 sono stati pianificati con gli stakeholder 2 incontri nel primo semestre ed 1 incontro nel secondo semestre. Anche la controllata Toscana Energia Green ha sviluppato il Programma Integrato di Miglioramento ambientale. Nel corso del 2019 Toscana Energia non ha effettuato le bonifiche di 3 coperture in amianto di impianti della UT FI2 che saranno oggetto di sostituzione nel corso del 2020.

5.5 LE SPESE AMBIENTALI

Nel 2019 Toscana Energia ha effettuato spese ambientali per circa 1,5 milioni di € di cui 1,11 milioni di € di investimenti.

Analizzando gli investimenti la principale voce si riferisce agli interventi effettuati sugli immobili e alla quota di ammortamento relativa ad investimenti effettuati negli anni passati sul parco macchine mentre è da rilevare un importante incremento dovuto agli interventi sulle cabine soprattutto per l'efficientamento del preriscaldo e per la depressurizzazione dei serbatoi di odorizzante.

Le spese di gestione ammontano a circa 386 mila euro e sono costituite prevalentemente dalla voce "Smaltimento rifiuti", che riassume la tassa rifiuti e il costo per l'assistenza ai depositi temporanei; la voce "Unità Salute e Sicurezza Ambiente" consuntiva il valore del costo del personale impiegato nel comparto ambientale; la voce "Altre spese di gestione" consuntiva il costo sostenuto per i rilievi fonometrici, mentre la voce "Formazione ambientale" si riferisce al costo dei corsi svolti in aula.

(Migliaia €)	Var %	2017	2018	2019
SPESE SOSTENUTE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE				
Spese per investimenti				
Insonorizzazione	-100	0,00	77,22	**0,00**
Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale	500	0,00	73,23	**439,66**
Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili	n.d.	63,11	0,00	**0,00**
Recuperi ambientali per bonifica amianto	-100,00	17,83	42,00	**0,00**
Riduzione emissioni atmosferiche (Acquisto veicoli e sostituzioni centrali termiche)	-16,91	359,59	806,92	**670,47**
Altri investimenti ambientali	n.d.	4,29	0,00	**0,00**
	11,08	**444,82**	**999,37**	**1.110,13**
Spese di gestione				
Smaltimento rifiuti (incluse tasse e tariffe rifiuti)	18,43	188,43	242,76	**287,49**
Formazione ambientale	22,18	4,64	2,39	**2,92**
Studi e ricerche	n.d.	0,00	0,00	**0,00**
Unità Salute e Sicurezza Ambiente	-0,30	91,04	93,33	**93,05**
Altre spese di gestione	-71,32	0,00	10,39	**2,98**
	10,77	**284,11**	**348,87**	**386,44**

Nota: il valore di acquisto degli automezzi a metano viene attribuito in parti uguali ai 5 anni ipotizzati come vita utile del mezzo, compreso l'anno di acquisto.

Tabella 63

6. TOSCANA ENERGIA GREEN

6.1 IDENTITÀ

6.1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia Green nasce nel 2009 dalla volontà di Toscana Energia, con l'obiettivo di ricoprire un ruolo primario nell'ambito dell'efficienza energetica e dello sviluppo delle fonti rinnovabili. Ai propri clienti, la società garantisce soluzioni concrete, combinando efficienza e risparmio energetico, attraverso servizi legati al solare fotovoltaico ed al termico, al teleriscaldamento, alla cogenerazione e alla pubblica illuminazione.

Lavora per migliorare l'efficienza produttiva e l'eco-compatibilità dell'energia investendo in nuove tecnologie per un utilizzo sempre più proficuo delle fonti rinnovabili, offrendo un sistema integrato di servizi studiati su misura.

La società si rivolge sia al settore pubblico che privato ed opera principalmente nell'ambito dell'affidamento di servizi energetici tramite:

- partecipazione a gare d'appalto e finanziamenti tramite terzi (D.Lgs. 115/2008);
- proposte di project financing.

Toscana Energia Green è una società di servizi energetici abilitata all'acquisizione dei titoli di efficienza energetica, certificata ESCO (Energy Service Company) secondo la norma UNI CEI 11352:2014

L'azienda punta a diversificare le proprie attività, senza legarsi a un'unica tecnologia. In particolar modo un'eccessiva dipendenza dei ricavi aziendali dalla produzione degli impianti fotovoltaici, che è influenzata dalla instabilità delle stagioni e dai cambiamenti climatici, rappresenta un fattore di rischio medio-alto. Per questo motivo, la strategia aziendale basata sulla diversificazione delle attività, operando nei settori dell'efficienza energetica di impianti sia di climatizzazione, sia elettrici (con particolare riferimento alla pubblica illuminazione), determinerà una sempre maggiore riduzione del rischio stesso.

Per il settimo anno, in collaborazione con l'ufficio COMREL di Toscana Energia, Toscana Energia Green ha gestito l'attività didattica all'interno del parco fotovoltaico Sol Maggiore, a Pisa. Il laboratorio Solpark è rimasto aperto per due settimane ed è stato visitato da oltre 900 alunni delle scuole elementari e medie toscane.

6.1.2 QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Toscana Energia Green, in coerenza con il Codice Etico ed il Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lg. 231/01, fonda le proprie scelte operative sui principi di correttezza, professionalità e conformità, per assicurare l'erogazione del servizio secondo i migliori standard qualitativi con il fine di soddisfare le esigenze e le aspettative delle parti interessate e gli altri specifici impegni pertinenti al contesto dell'organizzazione; identifica la salute e la sicurezza delle persone, la tutela ambientale, la qualità dei servizi resi, la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Il sistema di gestione integrato è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici. Esso definisce le modalità per stabilire la politica aziendale e gli obiettivi in

materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione, regolamenta le attività per operare e conseguirli e costituisce inoltre uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi.

L'impegno di Toscana Energia Green di garantire la sicurezza e la salute delle persone (dipendenti, clienti finali e tutte le parti interessate), di prevenire gli infortuni, di assicurare la salvaguardia dell'ambiente e dell'incolumità pubblica, nonché di operare nel rispetto dei principi della responsabilità sociale e di prevenzione della corruzione e in termini di qualità globale, si è tradotto nella "Politica integrata per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione", approvata il 6 giugno 2019. La Politica evidenzia inoltre come tale impegno sia connesso alla tutela e alla valorizzazione delle risorse umane e naturali e alla volontà della Società di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera.

Lo sviluppo del percorso di qualificazione imprenditoriale portato avanti da Toscana Energia Green al fine di potenziare la propria capacità di competere sul mercato ha interessato in maniera importante il sistema di gestione integrato. Nel corso del 2019 sono state superate con esito positivo le verifiche periodiche per il mantenimento delle certificazioni del sistema di gestione integrato rispetto agli standard internazionali di riferimento. In particolare, nel giugno 2019 è stato effettuato il rinnovo triennale ed il contestuale passaggio al nuovo schema ISO 45001 della certificazione del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro. La Società ha altresì superato con esito positivo nel corso dell'esercizio le verifiche di mantenimento relative a tutti gli altri schemi certificativi.

La Società è così ad oggi in possesso delle certificazioni del proprio sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza e la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione in base alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 e ISO 37001, 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", nonché della certificazione UNI CEI 11352 relativamente alla "Erogazione di servizi energetici incluse le attività di finanziamento dell'intervento di miglioramento dell'efficienza energetica e l'acquisto dei vettori energetici necessari per l'erogazione dei servizi di efficienza energetica", anch'essa estesa a entrambe le sedi aziendali.

Toscana Energia Green è in possesso inoltre della certificazione F-gas, relativa alla "installazione, manutenzione e riparazione di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni F-gas", rilasciata dall'Ente di certificazione SGS. Tale certificazione è richiesta dalla normativa per le imprese che operano su apparecchiature contenenti gas fluorurati ad effetto serra contemplati dal protocollo di Kyoto, al fine di contenerne, prevenirne e quindi ridurne le emissioni in atmosfera.

Nel corso del 2019 si sono svolti 20 audit interni, che hanno costituito un'occasione di sensibilizzazione sulla cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro, della responsabilità sociale e della prevenzione della corruzione; sono stati effettuati 2 audit SA8000 presso fornitori.

Nella logica di sistema di gestione conforme ai requisiti delle norme ISO 14001 e ISO 45001, anche nel 2019 è stato definito e attuato un Piano integrato di miglioramento (PIM), documento che esplicita le iniziative di miglioramento ambientale, della salute e sicurezza di contenimento dei consumi di energia. In linea con quanto previsto nella controllante, anche nel 2019 è stato portato avanti un Piano di formazione specifico, relativo alle tematiche di qualità, tutela ambientale, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, esteso alla prevenzione della corruzione e finalizzato anche alla sensibilizzazione e ad una sempre maggior consapevolezza del personale della Società e di quello degli staff della controllante che operano per la Società.

6.1.3 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, la salute e la sicurezza, la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione 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 le parti interessate, per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

E' compito dei responsabili di unità assicurare che la politica aziendale sia attuata da tutto il personale nello svolgimento della propria attività e compresa da tutte le parti interessate, con particolare riguardo alla catena di fornitura, attraverso:

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

Durante gli audit svolti presso fornitori viene effettuata, inoltre, attività di sensibilizzazione in merito ai requisiti dello standard SA8000. In occasione della sottoscrizione dei contratti viene fatta firmare al fornitore la dichiarazione, con la quale lo stesso attesta di aver preso visione della norma SA8000 e di corrispondere ai requisiti di responsabilità sociale riportati nel capitolo IV della norma.

6.1.4 RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA

Il Modello 231 di Toscana Energia Green, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2012 e successivamente aggiornato, consta di un complesso organico di principi, regole e disposizioni funzionali alla realizzazione e alla gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili per prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. n. 231 del 2001.

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

Il Modello 231 comprende anche il Codice Etico, che contiene valori e principi cui deve improntarsi l'agire della società, di tutti i suoi dipendenti nonché di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi di Toscana Energia Green, al fine di assicurare correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, del lavoro dei propri dipendenti, delle aspettative dei propri soci e di tutti gli stakeholder della società.

Il 18 luglio 2019 il Modello è stato aggiornato e approvato dal Consiglio di Amministrazione, sia per quanto riguarda la Parte Generale che la Parte Speciale, per recepire, in particolare, le più recenti novità legislative con riferimento alla disciplina della responsabilità amministrativa: la tutela del dipendente che segnala illeciti («whistleblowing»), la riformulazione del delitto di corruzione tra privati e l'inserimento in ambito 231 del reato di istigazione alla corruzione privata, l'introduzione in ambito 231 del reato di traffico di influenze illecite e del reato di Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro, l'abrogazione del sistema di tracciabilità informatica dei rifiuti SISTRI.

Si è inoltre tenuto conto anche di altri cambiamenti del contesto interno ed esterno, inclusi l'evoluzione dell'assetto organizzativo, dei processi e delle procedure della società, l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679, l'evoluzione della normativa nazionale in materia di trattamento dei dati personali e il recepimento dei requisiti delle nuove edizioni delle norme UNI EN ISO 9001 e 14001. In relazione a ciò, è stata altresì svolta l'analisi dei rischi e la gap analysis ed è stato aggiornato il relativo documento "Analisi dei Rischi e Gap Analysis"; conseguentemente è stata avviata l'attività di perfezionamento delle procedure aziendali.

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia Green è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 13 giugno 2019. È un organo monocratico, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e controllo, che svolge la propria attività in collegamento funzionale con l'Organismo di Vigilanza della società controllante secondo le modalità definite nel Modello. Nel corso dell'esercizio ha operato in base al proprio programma di vigilanza ed ha promosso le attività di informazione del Modello 231.

6.1.5 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

IMMAGINE 23

6.2 RELAZIONE ECONOMICA

6.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

L'utile netto ammonta a 912 mila € a fronte di 3,44 milioni € circa d'investimenti.

(Migliaia €)	Var %	2017	2018	2019
Ricavi della Gestione Caratteristica	12,92	5.098	5.277	**5.896**
Margine Operativo Lordo	20,33	2.525	2.636	**3.284**
Utile Operativo	46,19	784	630	**1.477**
Utile Netto	68,47	400	314	**912**
Investimenti tecnici complessivi	33,54	2.728	2.576	**3.440**
Patrimonio Netto	n.d.	9.242	9.556	**5.296**
Indebitamento Finanziario Netto	n.d.	16.580	17.800	**16.820**
Capitale investito netto	n.d.	25.822	27.355	**22.116**

Tabella 64

(%)	Var %	2018	2019
ROE	-8,43	15,89	**17,23**
ROI	31,75	5,07	**6,68**
ROS	13,50	22,06	**25,04**

Tabella 65

Nota: ROE (Return on Equity); ROI (Return on Investment); ROS (Return on Sales) è il rapporto tra la differenza tra valore e costi della produzione e i ricavi delle vendite. Esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dalle vendite. Si segnala che la controllante Toscana Energia nel corso del 2019 è diventata una Società Controllata da Italgas SpA, società quotata in borsa, pertanto anche per Toscana Energia Green si è resa necessaria la riclassificazione dei valori di Bilancio in base ai principi internazionali. Anche i dati relativi al 2018 sono stati riesposti secondo i principi contabili internazionali IFRS per omogeneità di confronto.

(n.)	Var %	2017	2018	2019
Impianti fotovoltaici realizzati	n.d.	5	0	**0**
Punti luce gestiti	8	11.379	15.368	**16.598**
Impianti termici gestiti	4,58	181	131	**137**
Dipendenti in forza	-16,67	14	12	**10**

Tabella 66

Nel 2019 il valore complessivo degli investimenti è stato 3,44 milioni €, di cui 1,67 mln € nel settore dei servizi energetici integrati, e per il resto in misura paragonabile tra fotovoltaico, pubblica illuminazione progetto SIGS.

6.3 RELAZIONE SOCIALE

6.3.1 LE PERSONE

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

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

(n)	Var %	2017	2018	2019
Il Personale di Toscana Energia Green a ruolo				
Dirigenti	n.d.	0	0	**0**
Quadri	n.d.	0	0	**0**
Impiegati	-12,5	19	8	**7**
Operai	0	6	3	**3**
Apprendisti	n.d.	0	0	**0**
	-9,09	25	11	**10**

Tabella 67

Per personale in forza si intende chi presta il proprio servizio direttamente per le attività di Toscana Energia Green ed è determinato dalla somma tra i dipendenti a ruolo e i dipendenti distaccati in ingresso meno i dipendenti distaccati in uscita verso altre società.

L'organico di Toscana Energia Green

Il 2019 si chiude con 10 risorse sia a ruolo che in forza, di cui una in congedo. L'andamento del personale nel corso dell'anno è stato pressoché costante: si è registrata solamente un'uscita.

(n)	Var %	2017	2018	2019
Età media del personale				
Età media del personale	-0,82	47,8	49,0	**48,6**

Tabella 68

	Var. %		2017		2018		2019	
(n.)	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	uomini	Donne
Personale a ruolo per genere								
Personale a ruolo per genere	-12,5	0	18	7	8	3	**7**	**3**
	-9,09		25		11		**10**	

Tabella 69

(n)	Var %	2017	2018	2019
Composizione personale per fasce d'età				
Minore di 30 anni	n.d.	0	0	**0**
31-40 anni	0	3	1	**1**
41-50 anni	-16,67	14	6	**5**
Maggiore 50 anni	0	8	4	**4**
	-9,09	25	11	**10**

Tabella 70

Di seguito viene riportata la suddivisione del personale in forza a fine anno per settore aziendale:

- Direzione: 1 donna;
- Gestione operativa: 5 uomini (di cui 1 in distacco);
- Project financing e commerciale: 2 uomini e 1 donna.

Si segnalano, inoltre, n. 2 contratti di somministrazione a supporto della direzione e dell'area di Project financing.

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

In ogni caso la società ha predisposto una procedura di sistema sul lavoro infantile che descrive le attività e le misure da attuare per garantire il supporto al minore che si dovesse trovare in situazioni di lavoro infantile. Detta procedura è pubblicata anche sul sito internet aziendale, nella sezione dedicata alla Responsabilità sociale.

Sono state realizzate circa 220 ore di formazione con una media pro-capite per dipendente di circa 18 ore; la formazione si è concentrata in particolar modo nell'area sicurezza.

A tale riguardo, si evidenzia l'aggiornamento formazione lavoratori, antincendio e primo soccorso per gli addetti emergenza e formazione sui DPI.

In area specialistica tecnica si evidenzia la formazione relativa alla certificazione per frigoristi.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Ore di formazione sulla sicurezza	Ore	-3,1	119	129	**125**
Ore totali di formazione	Ore	-45,04	445	403	**221,5**
Ore di formazione per dipendente	Ore	-41,25	34,23	31,42	**18,46**
Numero di persone formate	n.	9,09	13	11	**12**
Costi per la formazione	€	-27,41	12.000	9.710	**6.323**

Tabella 71

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Ore lavorate (ordinarie e straordinarie)	n.	-6,25	20.942	18.333	**17.187**
Numero infortuni	n.	n.d.	1	0	**0**
Infortuni in itinere	n.	n.d.	0	0	**0**
Indice di gravità	gg	n.d.	0,62	0	**0**
Indice di frequenza	n.	n.d.	9,55	0	**0**

Tabella 72

Nel corso dell'anno 2019 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente attività di audit e sopralluoghi, revisione del Documento di Valutazione dei Rischi (rev. 11 del 18/06/2019 prot.955 del 8/06/2019), la quale ha recepito oltre alla norma ISO 45001:2018 anche gli aggiornamenti della valutazione del rischio stress lavoro correlato e dei rischi rumore e vibrazioni, e attività di formazione ed informazione sulla salute e sicurezza sul lavoro ex D.Lgs. 81/2008. Nel corso del 2019 sono stati svolti 5 sopralluoghi e audit, nello specifico:

- n.1 sopralluogo presso la sede di Pisa con il medico competente dal quale non sono emerse anomalie;
- n.2 audit sul deposito temporaneo dei rifiuti dai quali è emerso che è opportuno procedere quanto prima alla contrattualizzazione di uno o più fornitori che riescano ad offrire servizi sufficienti ed idonei alle esigenze aziendali con particolare attenzione alle tipologie specifiche di rifiuto prodotto da Toscana Energia Green e attuare procedure idonee ed uniformi per il controllo delle autorizzazioni;
- n. 1 sopralluogo finalizzato ad analizzare le caratteristiche degli ambienti di lavoro per l'emissione del MORP 005 "Lavori al VDT" (rev.28 Febbraio 2019) dal quale non sono emerse anomalie;
- n. 1 sopralluogo di processo finalizzato a verificare l'attività di messa a riposo degli impianti dal quale non sono emerse anomalie.

Nel 2019 è proseguito il concorso "Premio Zero Infortuni" a cui partecipa il personale in forza di Toscana Energia Green ad esclusione dei dirigenti. Il diritto al premio matura dopo 365 giorni consecutivi senza infortuni. La data di riferimento per l'avvio del Premio Zero Infortuni è il 1 luglio 2015. Per il 2019 il premio Zero Infortuni è stato maturato ad agosto. L'ultimo infortunio si era verificato ad agosto 2017, infatti anche nel 2019 Toscana Energia Green non ha avuto infortuni.

Nell'anno 2019 ci sono state due segnalazioni di near miss per violazioni al codice della strada. In considerazione del fatto che nell'anno 2018 si erano verificati n.3 near miss dovuti a sinistri stradali attivi, ossia provocati, era stato proposto ed inserito nel piano di formazione il corso di guida sicura (parte teorica) finalizzato a richiamare l'attenzione sul codice della strada. Il corso di guida è stato effettuato nel 2019. A tale corso hanno partecipato n.6 risorse (durata 4 ore).

Per l'anno 2020 il SPP si propone di continuare a condurre sopralluoghi e audit al fine di verificare le attività sugli impianti e della corretta gestione dei DPI in conformità alla I38/nn "Gestione dei dispositivi di protezione individuale" (almeno due sopralluoghi) e di continuare a garantire la formazione ai dipendenti in compliance con la normativa. Inoltre, il SPP ha proposto per il 2020 una serie di attività di sensibilizzazione alla sicurezza, tra cui:

- la programmazione di incontri tra Amministratore Delegato (AD), RSPP, Medico Competente e RLS al fine di monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi della sicurezza;
- incontri fra responsabili GESTOP, PROCOM e rispettivo personale con AD per

sviluppare il senso di condivisione e collaborazione;

- incontri con le imprese per effettuare azione di sensibilizzazione sul tema della prevenzione degli incidenti, inclusi i near miss (2 incontri l'anno);
- la distribuzione di un questionario a tutto il personale per la consultazione dei lavoratori sulle tematiche della sicurezza;
- corsi di guida sicura teorici.

Nel 2019 i dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali sono 4 pari al 40% del totale. Il personale di Toscana Energia Green nel corso dell'anno in oggetto ha esercitato il diritto allo sciopero per un totale di 0 ore.

Al momento della redazione del presente Bilancio, non risulta nessun contenzioso con dipendenti.

Nel corso dell'anno 2019 non è stato avviato alcun procedimento disciplinare nei confronti dei dipendenti di Toscana Energia Green.

Tutto il personale appartiene all'area contrattuale Gas - Acqua, con una durata dell'orario medio settimanale di 38,5 ore. La distribuzione settimanale è, per tutti, dal lunedì al venerdì.

Il lavoro straordinario è effettuato solo in occasione di circostanze eccezionali e di breve durata ed è comunque sempre concordato con il lavoratore.

Toscana Energia Green garantisce a tutti i dipendenti l'applicazione del Contratto Collettivo di Lavoro per quanto concerne la parte retributiva, contributiva ed assistenziale. Lo stipendio nel suo prospetto contiene le principali voci retributive nonché il livello di inquadramento nell'organico aziendale. Si segnala, quindi, che il 100% dei dipendenti di Toscana Energia Green è coperto da accordi di contrattazione collettiva.

6.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2019

(n)	Var %	2017	2018	2019
Numero punti luce	8,00	11.379	15.368	**16.598**
Numero impianti termici	4,58	181	131	**137**
Numero impianti fotovoltaici	9,68	0	62	**68**

Tabella 73

I clienti di Toscana Energia Green sono in larga misura Amministrazioni pubbliche.

PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Alla fine dell'anno è stato sottoscritto il contratto con il Comune di Gavorrano (GR). Il contratto con il Comune di Castiglion Fibocchi (AR) a tutto il 2019 non è ancora stato sottoscritto. Sono iniziati gli interventi di efficientamento energetico previsti nel Comune di Porcari (LU).

FOTOVOLTAICO

Non sono stati sottoscritti nuovi contratti. Gli impianti in gestione sono complessivamente 66 per una potenza complessiva pari a 9,65 MWp. Gli impianti principali sono quelli di proprietà: Sol Maggiore, Teseco, Brentino, Piano di Conca Est e Ovest.

	Numero (n.)	POTENZA (kWp)	PRODUZIONE (Kwh)	Ton CO_2 EVITATE
Impianti				
Sol Maggiore	1	3.744,00	5.110.740	**2.713,80**
Brentino	1	879,06	1.093.752	**580,78**
Pian di Conca	2	1.214,02	1.263.944	**671,15**
Teseco	1	999,36	1.016.328	**539,67**
ALTRI IMPIANTI	61	2.808,71	3.073.580	**1.632,07**
TOTALE	**66**	**9.664,61**	**11.558.344**	**6.137,48**

Tabella 74

SERVIZIO ENERGIA E GESTIONE CALORE

I contratti attivi alla fine del 2019 sono quelli con la controllante Toscana Energia, per la gestione calore degli impianti a servizio delle sedi e la Concessione con il comune di Monsummano Terme.

È inoltre proseguita la gestione del contratto di servizio per la gestione del teleriscaldamento della frazione di Legoli nel comune di Peccioli, che prevede la gestione della rete di teleriscaldamento e della centrale di integrazione a servizio di circa 50 utenze.

SERVIZI ENERGETICI INTEGRATI

Al 31.12.2019 la società ha in essere contratti relativi a servizi energetici integrati per:

- illuminazione pubblica;
- climatizzazione;
- impianti di illuminazione degli edifici;
- fonti rinnovabili,

I suddetti contratti sono stipulati con i comuni di Calci (PI), Castelfranco di Sotto (PI), Vecchiano (PI) e Bientina (PI).

Alla fine dell'anno risulta in corso di perfezionamento la stipula del contratto con i Comuni di Castelfiorentino (FI) e Reggello (FI). È attualmente sospesa la stipula della convenzione con il comune di Massarosa (LU). È stato realizzato il progetto esecutivo degli interventi da realizzare nel comune di Bientina, dando inizio a qualche investimento.

Nel corso dell'anno è partita la collaborazione con l'altra ESCo del gruppo Italgas, Seaside, che ha determinato l'attivazione di alcune importanti commesse di consulenza volte alla predisposizione di diagnosi energetiche nel rispetto degli obblighi previsti dal D.Lgs. 102/14.

6.3.3 LA GESTIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE DELL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Durante l'anno la società ha dato seguito alle attività di gestione degli impianti di illuminazione pubblica con cui viene offerto un servizio globale di gestione del parco lampade di proprietà delle Amministrazioni comunali. Nel corso del 2019, sono proseguite le attività previste dai contratti di Project Financing relative alla riqualificazione degli impianti dei comuni di Campi Bisenzio, Barberino del Mugello, e Porcari ed è iniziata la gestione dei punti luce nel comune di Bientina. Per quanto riguarda i comuni di Campi Bisenzio, Barberino del Mugello e Porcari sono state completate le relative opere per la riqualificazione degli impianti ottenendo un aumento dell'efficienza complessiva del parco lampade gestito.

Rispetto al 2018 il tempo di sostituzione delle lampade si è mantenuto pressoché invariato attestandosi al 92,95% ed il tempo medio di intervento sulle chiamate urgenti si è attestato su 52 minuti garantendo in tal modo gli standard qualitativi offerti alle Amministrazioni pubbliche.

La variazione rispetto al 2018 del parco lampade gestito è dovuta alla implementazione del servizio di gestione relativo al comune di Bientina. Negli altri comuni la variazione dei punti luce è dovuta sia al recepimento dei dati definitivi relativi ai lavori di riqualificazione, che a piccoli ampliamenti di rete o a punti luce integrativi richiesti nei vari contratti di gestione.

(n)	Var %	2017	2018	2019
Parco lampade gestito per comuni				
Bientina	n.d.	0	0	**1.226**
Calci	1,1	959	999	**1.010**
Castelfranco	1,62	2.488	2.527	**2.568**
Vecchiano	0,86	1.854	1.863	**1.879**
Campi Bisenzio	1,58	6.078	6.078	**6.174**
Barberino di Mugello	-6,19	0	2.680	**2.514**
Porcari	0,49	0	1.221	**1.227**
	8	11.379	15.368	**16.598**

Tabella 75

(n)	Var %	2017	2018	2019
Tipologia parco lampade per servizio pubblica illuminazione				
Fluorescenza	0,98	184	205	**207**
Ioduri Metallici	-8,66	726	439	**401**
Vapori di mercurio	-85,63	165	508	**73**
Vapori di sodio AP	9,20	7.458	2.935	**3.205**
Altro	-20,00	2	5	**4**
LED	12,70	2.844	11.276	**12.708**
	8,00	**11.379**	**15.368**	**16.598**

Tabella 76

(lumen/watt)	Var %	2017	2018	2019
Efficienza parco lampade per servizio pubblica illuminazione				
Efficienza media	5,07	63,4	77,0	**80,9**

Tabella 77

Il dato fa riferimento all'efficienza luminosa del parco lampade (e non all'efficienza energetica) e per svolgere tale calcolo si è ipotizzato che una lampada tradizionale abbia un'efficienza luminosa, in termini di lumen efficaci indirizzati verso la zona da illuminare, pari al 65% rispetto ad una lampada LED. L'incremento dell'efficienza è dovuto alla sostituzione delle plafoniere con lampade a scarica con altre di tipo a led a seguito dei contratti di gestione. La sostituzione ha comportato un ulteriore aumento % dei lumen efficaci sul piano stradale con un miglioramento della sicurezza per l'utenza finale a favore di ridotti consumi energetici ed emissioni di CO_2.

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

Durante l'anno 2019 sono proseguiti i lavori di efficientamento degli impianti dei comuni di Campi Bisenzio, Barberino del Mugello e Porcari ed è iniziata la gestione dei punti luce nel comune di Bientina.

	U.d.m	Var. %	2017	2018	2019
Totale richieste di interventi ordinari	n.	-16,71	364	365	**426**
Percentuali di interventi ordinari evasi entro 2 giorni dalla richiesta	%	-2,82	96,15	95,65	**92,95**
Totale richieste di pronto intervento	n.	191,39	291	209	**609**
Tempo medio di risposta alle richieste di pronto intervento	h.mm	8,33	0:49	0:48	**0:52**

Tabella 78

6.3.4 I FORNITORI

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

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

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

Nell'ambito della certificazione UNI ISO 37001 (sistema di gestione per la prevenzione della corruzione conforme ai requisiti della norma 37001:2016) viene svolta anche l'attività di "Due Diligence" per valutare ulteriormente la natura e l'entità del rischio di corruzione nei confronti di alcune categorie di soggetti quali: i Fornitori individuati senza gara per importi superiori a € 40.000,00, i Fornitori extracomunitari, i Subappaltatori di fornitori non individuati a mezzo gara e i Fornitori di consulenze e Prestazioni Professionali con importo contrattualizzato per anno superiore a € 5.000,00. Ai suddetti soggetti vengono fatti compilare appositi questionari "Due Diligence" per valutare ulteriormente la natura e l'entità del rischio, così da verificare l'adeguatezza a proseguire i rapporti con il fornitore.

Nel 2019 la modulistica per il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei propri fornitori viene regolarmente allegata ai contratti d'appalto.

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

Tutti i fornitori devono dichiarare di uniformarsi al Codice Etico e alla certificazione etica SA8000. Inoltre, quelli considerati critici per il rispetto della norma SA8000 vengono sottoposti periodicamente a verifica. La società, nel corso degli audit effettuati presso i propri fornitori nel 2019, non ha rilevato la presenza di lavoro infantile, mentre non ci sono aree ritenute a rischio per ciò che riguarda il lavoro forzato. La società prevede di continuare ad effettuare controlli anche in futuro per prevenire l'utilizzo di lavoro infantile.

6.4 PERFORMANCE AMBIENTALI

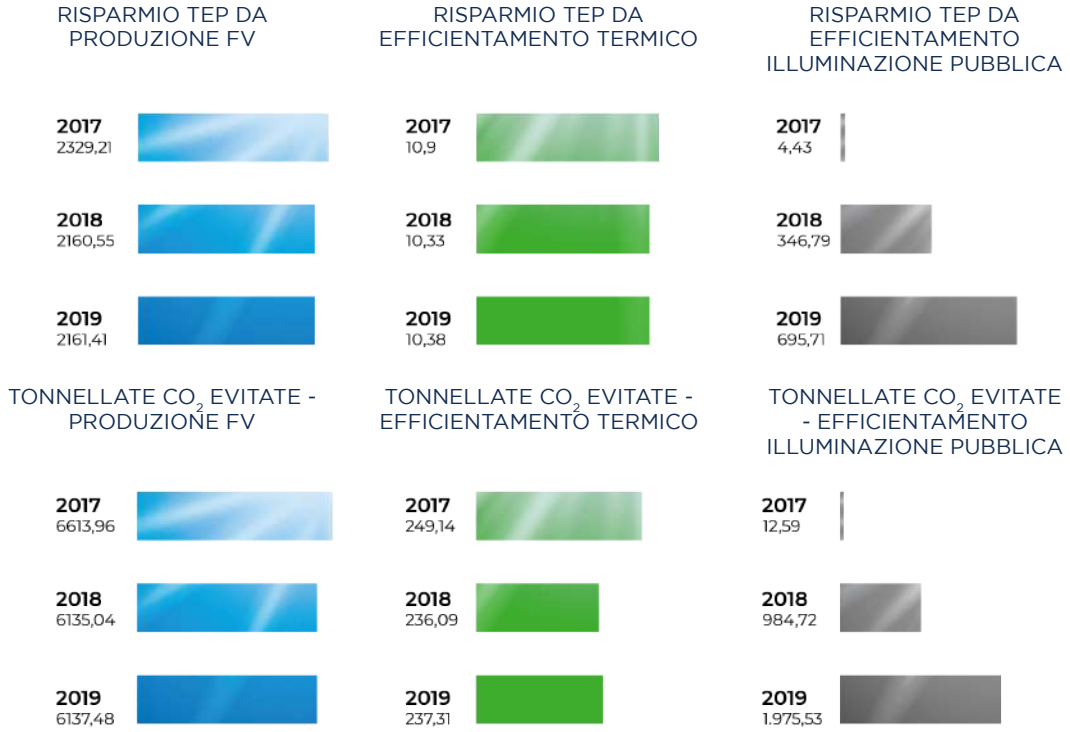
6.4.1 L'EFFICIENZA ENERGETICA NELLE DIVERSE LINEE DI BUSINESS

L'obiettivo di Toscana Energia Green di generare risparmi e liberare risorse è proseguito con maggiore intensità nel 2019, attraverso ulteriori investimenti nell'efficienza energetica, in particolar modo della pubblica illuminazione.

(numero)	Var %	2017	2018	2019
Risparmio TEP				
Da produzione fotovoltaico	0,24	2.329,21	2.160,55	2.161,41
Da efficientamento termico	0,48	10,9	10,33	10,38
Da efficientamento illuminazione pubblica	100,61	4,43	346,79	695,71
(tonnellate)				
Risparmio CO_2				
Da produzione fotovoltaico	0,24	6.613,96	6.135,04	6137,48
Da efficientamento termico	0,51	249,14	236,09	237,31
Da efficientamento illuminazione pubblica	100,62	12,59	984,72	1.975,53
Ore equivalenti	0,24	1.302	1.208	1.198
Risparmio % gas metano	0,00	0,72	0,74	0,74
Risparmio % energia elettrica pubblica illuminazione	-34,24	390,93	395,95	260,37

Tabella 79

IMMAGINE 24



6.4.2 IL PARCO AUTOMEZZI

La flotta aziendale è composta da 10 automezzi con alimentazione mista benzina/metano e 1 a gasolio.

(numero)	Var %	2017	2018	2019
Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi				
Benzina	n.d.	0	0	0
Gasolio	0	2	1	1
Gas Naturale	-9,09	11	11	10
	-8,33	13	12	11

Tabella 80

6.4.3 PRINCIPALI PROGETTI E INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

Nella seconda parte del 2019, Toscana Energia Green ha modificato le proprie strategie commerciali decidendo di ampliare il pacchetto dell'offerta commerciale, aumentare il perimetro di azione e diversificare i soggetti destinatari. Negli ultimi anni, i soggetti destinatari delle proposte contrattuali di Toscana Energia Green sono stati i Comuni Soci di Toscana Energia e lo strumento in prevalenza utilizzato è stato quello della finanza di progetto. La finalità delle proposte è quella di conseguire significativi risparmi di energia primaria attraverso interventi di efficientamento energetico. La durata delle proposte è legata alla entità degli investimenti proposti e consente all'azienda di poter pianificare il proprio business a medio-lungo termine.

Le proposte, strutturate come EPC (Energy performance contract), sono caratterizzate dalla assunzione del rischio, rispetto agli standard offerti, a completo carico del Concessionario; i contratti prevedono un meccanismo di riequilibrio economico a vantaggio dell'Amministrazione, nel caso non si riescano a garantire gli obbiettivi minimi. La remunerazione per il Concessionario deriva, principalmente, dai livelli di risparmio conseguiti che devono essere in grado di generare flussi di cassa necessari a ripagare gli investimenti.

Le proposte per le Pubbliche Amministrazioni si sviluppano in più fasi, il tutto ha inizio quando le Amministrazioni danno autorizzazione formale a procedere, si parte quindi con l'esecuzione di sopralluoghi e la predisposizione dell'Analisi energetica da cui poi deriva la proposta vera e propria. Una volta formulata la proposta l'Amministrazione analizza la stessa e può richiedere al soggetto proponente delle modifiche che, se accolte, producono una revisione della proposta stessa. Quando l'Amministrazione approva il progetto, inizia l'iter della gara, a cui il soggetto proponente deve comunque partecipare. Può succedere che le Amministrazioni pubblichino gare di concessione di tipo EPC anche su loro proposta. In tutti i casi è interesse della società sviluppare contratti di questo tipo.

L'anno 2019 è stato caratterizzato da una intensa attività di partecipazione alle gare, alcune su proposta diretta dell'Amministrazione altre in seguito alla concretizzazione di proposte presentate negli anni da Toscana Energia Green.

Per quanto attiene alle gare su proposte di Toscana Energia Green:

- nel mese di gennaio si è vista la partecipazione alla Gara indetta dal Comune di Reggello, aggiudicata nel mese di agosto; è attualmente in fase di perfezionamento la stipula del contratto;
- a marzo è stata aggiudicata l'offerta presentata al Comune di Massarosa, per la

quale la stipula del contratto non è al momento avvenuta in quanto la procedura di dissesto, avviata dalla nuova Amministrazione, ha comportato degli slittamenti e una attuale sospensione;

- nel mese di gennaio si è vista la partecipazione alla Gara indetta dal Comune di Castelfiorentino, che nel mese di marzo è stata aggiudicata ad un altro concorrente, dal momento che Toscana Energia Green era stato nominato soggetto promotore; nel mese di aprile è stato esercitato il diritto di prelazione, è attualmente in fase di perfezionamento la stipula del contratto.

Per quanto attiene la partecipazione alle gare indette non in seguito a proposte di Toscana Energia Green, la gara più rilevante è stata quella indetta dal Comune di Gavorrano e relativa alla Concessione per l'efficientamento energetico degli impianti di pubblica illuminazione. Toscana Energia Green si è aggiudicata la gara e nel mese di dicembre è stato sottoscritto il contratto.

Nel corso dell'anno è stata aggiudicata ad altro soggetto la gara relativa alla Concessione per l'efficientamento energetico degli impianti di pubblica illuminazione del comune di Empoli.

Nel corso dell'anno, il comune di San Giovanni Valdarno, in seguito al cambio della Amministrazione, ha richiesto di rivedere i contenuti della proposta in precedenza dichiarata di pubblico interesse. Una volta definite le richieste è stata ripresentata la proposta nel mese di dicembre.

Sono state prese in esame alcune richieste pervenute dal Comune di Borgo San Lorenzo, inerenti la proposta già presentata e dichiarata di pubblico interesse, per la quale la Società resta in attesa della pubblicazione della gara. A inizio dell'anno, è stata presentata la revisione della proposta di Concessione di servizi energetici già presentata al Comune di Fucecchio. Il cambio del dirigente, avvenuto nell'anno, ha comportato un rallentamento nell'analisi della proposta.

L'attività commerciale non si è limitata alla sola presentazione di proposte autonome, l'interesse è comunque sempre rivolto anche alla partecipazione di gare indette direttamente dall'Amministrazione, necessariamente nell'ambito dei servizi energetici. Riepilogando, la situazione a tutto il 2019 verso la Pubblica Amministrazione è la seguente:

Comune	Tipo	Contratto	Oggetto	Stato
Borgo San Lorenzo	Concessione		Servizi energetici integrati	Attesa pubblicazione gara
Castelfiorentino	Concessione		Servizi energetici integrati	In attesa di firma del contratto
Empoli	Concessione		Pubblica illuminazione	Gara persa
Fucecchio	Concessione		Servizi energetici integrati	In attesa di valutazione della proposta
Gavorrano	Appalto	Firmato	Pubblica Illuminazione	
Massarosa	Concessione		Servizi energetici integrati	In attesa di firma del contratto
Reggello	Concessione		Servizi energetici integrati	In attesa di firma del contratto
San Giovanni Valdarno	Concessione		Pubblica Illuminazione	In attesa di valutazione della proposta

Tabella 81

Per quanto attiene ai nuovi sviluppi implementati al di fuori della Pubblica Amministrazione, forti della collaborazione con Seaside, altra Esco del Gruppo Italgas, To-

scana Energia Green ha avviato delle attività di consulenza finalizzate alla predisposizione delle Diagnosi Energetiche, previste dal D.lgs. 102/2014, sia rivolte ad aziende industriali sia a soggetti operanti nel terziario.

Queste attività sono propedeutiche allo sviluppo di attività di progettazione e presentazione di proposte di efficientamento energetico da presentare a possibili partner industriali e non, finalizzate alla stipula di contratti EPC che possano anche generare Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Nel corso dell'anno, è inoltre partito lo studio di proposte destinate al settore "building" e volte al conseguimento di efficientamento energetico, sia come vendita impianti "chiavi in mano" sia come contratti di servizio energia plus.

6.5 PROSPETTIVE E OBIETTIVI PER IL FUTURO

Gli obiettivi per il 2020 sono:

- consolidare le commesse già in essere e proporre nuovi interventi;
- avviare al meglio le commesse con le PP.AA. di recente aggiudicazione aventi ad oggetto il servizio energetico integrato;
- valorizzare il parco fotovoltaico;
- sviluppare proposte di efficientamento energetico per aziende e condomini;
- avviare le procedure per l'ottenimento dei TEE;
- aumentare la collaborazione con le società del Gruppo Italgas.

7. APPENDICE

7.1 TABELLA DI CORRISPONDENZA STANDARD GRI

TEMI MATERIALI PER TOSCANA ENERGIA	Aspetto GRI	Perimetro			Indicatori GRI rendicontati
		Interno organizzazione	Esterno organizzazione	Limitazioni riguardo il perimetro esterno	
Lotta alla corruzione e gestione trasparente del business	Anti-corruzione	TE; TEG			102-16, 102-25, 205-1, 205-3
Salute e Sicurezza dei dipendenti, fornitori, utenti	Salute e sicurezza del lavoro Salute e sicurezza dei consumatori Valutazione dei fornitori su pratiche di lavoro	TE; TEG	Fornitori		403-2, 403-4, 414-1, 416-2
Qualità e sviluppo dei servizi	Salute e sicurezza del consumatore	TE; TEG			416-2
Occupazione e tutela del lavoro	Occupazione Gestione dei rapporti di lavoro	TE; TEG			401-1, 401-3, 402-1
Gestione del governo societario	Corporate Governance (general standard disclosures)	TE; TEG			102-16, 102-18, 102-22, 102-23, 102-25
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	Formazione e istruzione	TE; TEG			404-1, 404-2
Creazione di valore economico sostenibile nel tempo	Performance economica Spese generali	TE; TEG			201-1
Cambiamento climatico ed efficienza energetica	Energia Emissioni Performance economiche	TE; TEG	Fornitori	Rendicontazione non estesa ai fornitori	201-2, 302-1, 305-1, 305-2, 305-4, 305-7
Gestione dei rifiuti	Scarichi e rifiuti	TE; TEG	Fornitori	Rendicontazione non estesa ai fornitori	306-2
Tutela del suolo, sottosuolo e falde acquifere	Tema non ricondotto a nessun aspetto GRI specifico	TE; TEG			N/A
Sicurezza delle informazioni e dei dati (cyber security)	Tema non ricondotto a nessun aspetto GRI specifico	TE; TEG			N/A

7.2 INDICE DEI CONTENUTI GRI

GRI CONTENT INDEX				
GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Riferimento	Toscana Energia	Toscana Energia Green
GENERAL STANDARD DISCLOSURES				
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	1.1 - 1.4 - 6.1.1	V	V
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1.1 - 6.1.1	V	V
102-3	Luogo della sede principale	2.2.2- 6.1.1	V	V
102-4	Numero dei paesi in cui l'organizzazione opera	1.1 - 4.2.1 - 6.3.2 - 6.3.3	V	V
102-5	Proprietà e forma giuridica	1.4 - 1.5 - 1.7 - 6.1.1	V	V
102-6	Mercati serviti	1.1 -4.2.1- 4.2.5 - 6.1.1 - 6.3.2 - 6.3.3	V	V
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1.2 - 6.2.1	V	V
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	1.2 - 4.1.2 - 6.3.1	V	V
102-9	Catena di fornitura	4.5.1 - 4.5.2 - 4.5.4 - 6.3.4	V	V
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	4.2.1 - 4.5.1	V	
102-11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio precauzionale	2.2.4	V	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta	1.1 - 2.1 - 2.2.3 -6.1.2 - 6.1.4	V	V
102-13	Lista delle associazioni di categoria a cui la Società aderisce	4.4.1	V	
STRATEGIA E ANALISI				
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Lettera agli stakeholder	V	V
102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	2.1	V	
ETICA E INTEGRITÀ				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 4.1.4 - 6.1.3	V	V
GOVERNANCE				
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	2.2.1 – 2.2.2 - 6.1.4 – 6.1.5	V	
102-22	Composizione degli organismi di governo della società	2.2.1 - 2.2.2 - 6.1.4 - 6.1.5	V	V
102-23	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	2.2.1 - 6.1.5	V	V
102-25	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	2.2.3 - 6.1.4	V	V
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1.3	V	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il Contratto di Lavoro applicato a tutti i dipendenti è il CCNL Unico GAS_ ACQUA del 14/01/2014	V	

102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1.3	V	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1.3 - 4.1.4 - 4.3 - 4.4.1	V	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1.3 - 4.3	V	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE				
102-45	Entità incluse nel Bilancio consolidato non incluse nel Bilancio di Sostenibilità	1.4 - 1.5	V	V
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	1.4	V	V
102-47	Elenco degli aspetti materiali identificati	1.4	V	V
102-48	Spiegazione degli effetti di modifiche di informazioni inserite nei report precedenti	1.4 - 5.1.1	V	V
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	1.4	V	V
102-50	Periodo di rendicontazione	1.4	V	V
102-51	Data del report più recente	1.4	V	V
102-52	Periodicità di rendicontazione	1.4	V	V
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	1.4	V	V
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	1.4	V	V
102-55	Indice dei contenuti GRI	7.1	V	V
102-56	Assurance esterna	7.2 "Relazione della società di revisione indipendente"	V	V
Category: Economic				
ASPETTO: PERFORMANCE ECONOMICA				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	3.1.1	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	3.1.1	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	3.1.1	V	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1.3 - 3.2	V	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	6.1.1 - 6.4.3		V
ASPETTO: PROCUREMENT PRACTICE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	4.5.1	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.5.1	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.5.1	V	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	4.5.2	V	
ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	2.2.3 - 6.1.4	V	V

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2.2.3 - 6.1.4	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.2.3 - 6.1.4	V	V
205-1	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	2.2.3 - 6.1.4	V	V
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2.3 - 6.1.4	V	V
Category: Environment				
ASPETTO: ENERGIA				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.1 - 6.1.2	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.1 - 6.1.2	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.1 - 6.1.2	V	V
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.1.1	V	
302-3	Intensità energetica	5.1.1	V	
ASPETTO: EMISSIONI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.2 - 6.1.2	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.2 - 6.1.2	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.1.2 - 6.1.2	V	V
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	5.1.2	V	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	5.1.2	V	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	5.1.2	V	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	5.1.2	V	
ASPETTO: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.2 - 6.1.2	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.2 - 6.1.2	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.2 - 6.1.2	V	V
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	5.2	V	
ASPETTO: PRODOTTI E SERVIZI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.4	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.4	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 5.4	V	
ASPETTO: SPESE E INVESTIMENTI AMBIENTALI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 5.5	V	

103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	5.5	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	5.5	V	
ASPETTO: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.5.4	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.5.4	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.5.4	V	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	4.5.4	V	
Category: Social				
ASPETTO: OCCUPAZIONE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.2 – 1.4 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.2 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	1.2 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
401-1	Nuove assunzioni e turnover	4.1.2	V	
401-3	Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza dopo il congedo parentale, per genere	4.1.2	V	
ASPETTO: GESTIONE DEI RAPPORTI DI LAVORO				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Si applica quanto previsto dalla legislazione vigente	V	
ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	V	V
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	4.1.6 - 6.3.1	V	V

403-4	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	La rappresentanza dei lavoratori è assicurata dalla legge (rif. TUD lgs 81/2008) e dai contratti nazionali	V	
ASPETTO: FORMAZIONE E ISTRUZIONE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.5 - 4.1.6	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.5 - 4.1.6	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.5 - 4.1.6	V	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	4.1.5 - 4.1.6	V	
404-2	Programmi di gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità	4.1.5	V	
ASPETTO: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.2 – 1.4 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.7	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.2 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.7	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	1.2 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.7	V	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	1.2 - 2.2.1 - 4.1.2	V	
ASPETTO: DIRITTI UMANI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.1 - 1.4 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 6.3.1	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 6.3.1	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 6.3.1	V	V
ASPETTO: UGUAGLIANZA DELLE RETRIBUZIONI TRA UOMINI E DONNE				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.3	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.3	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.3	V	
ASPETTO: COMUNITA' LOCALI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.3 – 1.4 - 4.4	V	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.3 - 4.4	V	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	1.3 - 4.4	V	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	1.3 - 4.4	V	
ASPETTO: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.6 - 4.5.4 - 6.3.4	V	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.6 - 4.5.4 - 6.3.4	V	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.6 - 4.5.4 - 6.3.4	V	V

414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	4.5.4	V
ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.1 – 1.4 - 2.1 -2.2.3 - 2.2.4 - 4.2	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	1.1 - 2.1 -2.2.3 - 2.2.4 - 4.2	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	1.1 - 2.1 -2.2.3 - 2.2.4 - 4.2	V
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	4.2.2 - 4.2.3	V
416-2	Numero totale di non conformità riguardanti la salute e sicurezza dei prodotti/servizi	4.2.2 - 4.2.3 (non si registrano casi di non conformità)	V
ASPETTO: COMPLIANCE			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	4.2	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.2	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.2	V
419-1	Valore monetario di sanzioni significative per non-compliance	Non ci sono state sanzioni nel corso del 2019.	V
ASPETTO: MECCANISMI DI RECLAMO SULLE CONDIZIONI DI LAVORO			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.1.7	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.1.7	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.1.7	V
TEMA MATERIALE: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1.4 - 4.2.6	V
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	4.2.6	V
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	4.2.6	V

7.3 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE

pwc

TOSCANA ENERGIA SPA

RELAZIONE INDIPENDENTE SULL'ESAME LIMITATO DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITA' 2019

pwc

Relazione indipendente sull'esame limitato del Bilancio di Sostenibilità 2019

Al Consiglio di Amministrazione di Toscana Energia SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità 2019 (di seguito anche "Bilancio") di Toscana Energia (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019. Toscana Energia identifica ai soli fini di tale Bilancio le informazioni fornite in modo aggregato su Toscana Energia SpA e Toscana Energia Green SpA.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), come descritto in sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità. Gli Amministratori sono responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società applica l'*International Standard on Quality Control 1* (*ISQC* (Italia) 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Respondabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la confomità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche *ISAE 3000*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 02667203501 Cap. Soc. Euro 7.700,000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp.Milano n° 03230150967 – Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 99 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010229041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 0498773431 Fax 0498734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916236313 Fax 0917829221 | 90139 Via Roma 457 Tel 0916732111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 0657085831 Fax 0657085836 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 -**Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 0403647337 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it

pwc

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'esito di lavoro inferiore a quello necessario per lo svolgimento di un esame completo secondo lo standard l'ISAE 3000 *Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonchè analisi documentali, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità, per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità;
    - in particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale delle Direzioni di Toscana Energia SpA e Toscana Energia Green SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.
    - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio al fine di ottenere evidenza dei processi in atto e del trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Toscana Energia SpA, sulla conformità del Bilancio agli standard indicati nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Toscana Energia al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai *GRI Standards* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio stesso.

Firenze, 7 maggio 2020

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
(Partner)

A cura di:
Toscana Energia

Impaginazione:
www.sinaptic.it

Giugno 2020

toscana energia
una Società Italgas

www.toscanaenergia.eu