

bilancio di **sostenibilità**

TOSCANA ENERGIA
TOSCANA ENERGIA GREEN

2017

INDICE

1	L'AZIENDA E LE SUE PERSONE	05
1.1	I nostri valori, la nostra missione	06
1.2	Lettera agli stakeholder	07
1.3	I numeri di Toscana Energia	08
1.4	Il coinvolgimento dei nostri interlocutori	12
1.5	I soci	15
1.6	Le partecipazioni azionarie	16
2	PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ	17
2.1	La sostenibilità in Toscana Energia	18
2.2	Il sistema di governo e gestione	19
3	RISULTATI ECONOMICI	27
3.1	Resoconto sui dati significativi della gestione	28
3.2	Il valore economico generato e distribuito	30
4	L'IMPEGNO SOCIALE	33
4.1	Le persone di Toscana Energia	34
4.2	Gli utenti della rete e i clienti finali	49
4.3	La Pubblica Amministrazione e le Istituzioni	59
4.4	La collettività	60
4.5	I fornitori	63
5	L'IMPEGNO AMBIENTALE	67
5.1	Consumi ed emissioni	68
5.2	Iniziative per mitigare l'impatto ambientale	77
5.3	Le spese ambientali	77
6	TOSCANA ENERGIA GREEN	79
6.1	Identità	80
6.2	Relazione economica	84
6.3	Relazione sociale	85
6.4	Performance ambientale	92
6.5	Prospettive e obiettivi per il futuro	95
7	NOTA METODOLOGICA	97
7.1	Nota metodologica	98
8	TABELLA GRI	101
	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	110



l'azienda e le sue persone

1

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 75 comuni, la Banca Monte dei Paschi di Siena, la Banca di Pisa e Fornacette Credito Cooperativo, il partner industriale Italgas Reti e Publiservizi, a sua volta partecipata da Enti Locali. Toscana Energia è leader nel settore della distribuzione del gas naturale in Toscana, è un'azienda a partecipazione mista pubblico - privata che ogni anno distribuisce circa 1 miliardo di metri cubi di gas in 103 comuni della Toscana attraverso 7.866 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.

La filiera del gas naturale in Italia



La nostra visione d'impresa

Vogliamo continuare a 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;
- 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 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Signore e signori stakeholder,

Toscana Energia nel 2017 conferma sia la propria solidità economico-finanziaria, sia l'attenzione ai temi della sostenibilità sociale e ambientale.

A fronte di oltre 53 milioni di euro d'investimenti e oltre 40 milioni di euro di utile netto, la Società ha proseguito il proprio impegno per il risparmio energetico, il miglioramento della sicurezza e il sostegno alla cultura.

Nell'ottica di miglioramento della qualità della vita dei nostri collaboratori, quest'anno, per la prima volta, è stato siglato un accordo sindacale che offre la possibilità di convertire parte del premio di risultato in servizi di Welfare per i dipendenti.

In tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, il Piano di Formazione 2017 ha avuto particolare attenzione ai rischi di aggressione, alla guida sicura degli automezzi e all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali. Inoltre, è stato confermato l'impegno a garantire migliori condizioni di sicurezza non solo ai nostri dipendenti, ma anche a chi opera sotto il controllo aziendale e per questo è proseguito il "Trofeo sicurezza imprese", così come le azioni di formazione e informazione destinate a mantenere alta l'attenzione delle imprese appaltatrici.

Nonostante la diminuzione degli infortuni, come numero e gravità, rispetto agli anni precedenti, sono proseguite le iniziative di sensibilizzazione, comunicazione interna e formazione per incrementare l'attenzione sul tema.

Sul fronte dell'impegno per l'ambiente si è cercato di ridurre l'impatto su ciascuno degli aspetti più significativi delle attività di Toscana Energia e cioè le emissioni in atmosfera (gas serra e gas combustibili), la gestione dei rifiuti, le emissioni sonore da impianti e l'uso di risorse (energia elettrica, gas naturale e carburanti).

In particolare, per limitare le emissioni sono stati previsti:

- la riduzione delle emissioni fuggitive di gas naturale (attraverso la sostituzione delle tubazioni in ghisa obsolete);
- il contenimento dei consumi energetici (grazie a specifiche attività di energy management, l'acquisto di automezzi alimentati a gas naturale, l'implementazione di sistemi automatici di gestione dei flussi di gas);
- l'installazione di lampade a led presso gli impianti industriali.

Rispetto agli obiettivi di riduzione delle emissioni acustiche, Toscana Energia ha proseguito nel 2017 la collaborazione con l'Università di Firenze per lo sviluppo di modelli di emissione acustica dei propri impianti e linee guida di insonorizzazione per ottimizzare gli interventi di risanamento.

Questa è solo una sintesi dell'impegno della Società nel 2017, per il 2018 ci impegneremo a fare sempre di più.

Con un augurio di buona lettura,

Federico Lovadina
Presidente

Eduardo Di Benedetto
Amministratore Delegato

1.3 I NUMERI DI TOSCANA ENERGIA

I numeri di Toscana Energia nel 2017

- 444 dipendenti in forza
- 792.286 mila contatori attivi
- 103 Comuni in cui gestisce la rete di distribuzione del gas
- 1 miliardo di metri cubi di gas vettoriato
- 7.866 chilometri di rete gas in gestione
- 53 milioni di euro d'investimenti
- 133 milioni di euro di ricavi della gestione caratteristica
- 400 milioni di euro di patrimonio netto
- 373 milioni di euro di indebitamento finanziario netto
- 40 milioni di euro utile netto

Return on equity

(%)	2017	2016	2015	Var. %
ROE	10,03	10,42	10,59	-3,74

tabella 1

Return on investment

(%)	2017	2016	2015	Var. %
ROI	7,61	8,47	8,45	-10,15

tabella 2

Valore economico diretto generato e distribuito

(migliaia di €)	2017
Fornitori di beni e servizi	33,8
Fornitori - Titoli di Efficienza Energetica	40,1
Personale	27,7
Fornitori di capitale - soci	28,1
Fornitori di capitale - finanziatori	3,2
Pubblica Amministrazione	40,7
Collettività	0,5
Azienda	51,6
TOTALE	225,7

tabella 3

Valore economico generato e distribuito

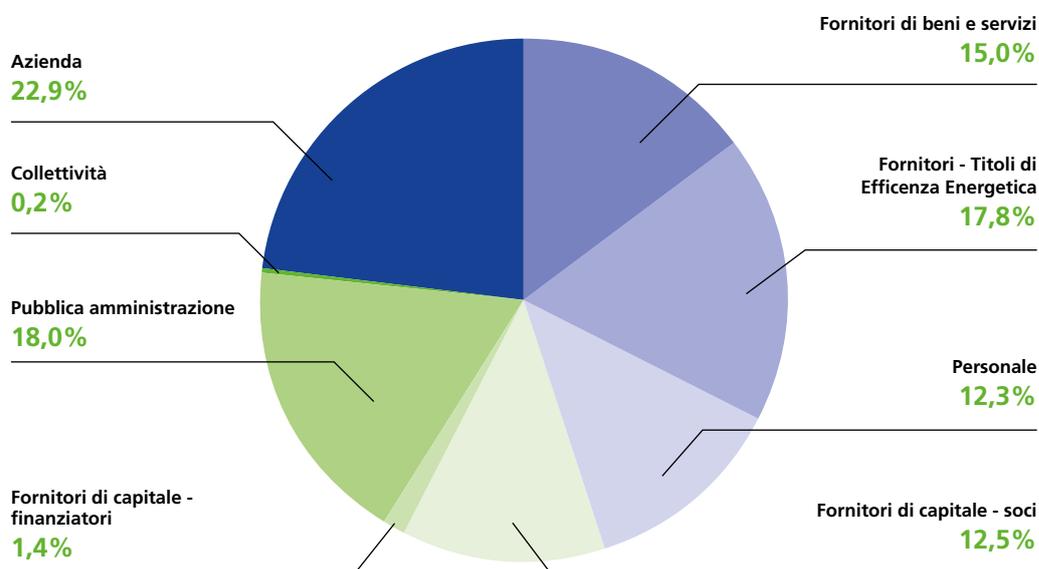


immagine 2

Il personale di Toscana Energia, in forza per qualifica e genere

(n.)		2017	2016	2015	Var. %
Dirigenti	Uomini	5	5	5	0
	Donne	0	0	0	-
Quadri	Uomini	12	11	11	9,09
	Donne	6	6	5	0
Impiegati	Uomini	162	163	162	-0,61
	Donne	71	72	72	-1,39
Operai	Uomini	162	172	177	-5,81
	Donne	0	0	0	-
Apprendisti	Uomini	20	10	0	100,00
	Donne	6	5	0	20,00
TOTALE		444	444	432	0,00

tabella 4

Indicatori di performance di Toscana Energia

		2017	2016	2015	Var. %
PDR/ dipendenti in forza	n.	1.784	1.778	1.822	0,34
Valore economico generato pro-capite	€	512.830	449.218	444.793	14,16
Tasso di infortunio(TI), TI= n.totale di infortuni/numero totale di ore lavorate x 200.000	%	0,27	1,95	0,87	-86,15
Ore di formazione medie per dipendente	n.	35,42	56,96	56,64	-37,82
Intensità energetica (MJ consumati/PDR attivi)	%	105,26	105,94	101,11	-0,64
Indice consumi energia (rapporto tra energia consumata e energia distribuita)	%	0,21	0,22	0,23	-4,55

tabella 5

Al 31/12/2017 lavorano in Toscana Energia 432 persone a ruolo e 444 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 2017 si è fatto ricorso a due nuovi contratti di somministrazione.

NUOVI ASSUNTI 2017

Relativamente agli inserimenti di personale con contratto di apprendistato professionalizzante, si è provveduto ad incrementare la forza lavoro di 12 unità ricorrendo al mercato esterno. In particolare sono state assunte:

- 3 risorse tecniche
- 9 risorse operative

Tutte le attività di comunicazione (es. convocazione dei candidati alle prove di selezione, risultati delle singole prove, graduatorie) relative allo svolgimento della selezione sono state gestite tramite pubblicazione sul sito internet della Società e sui principali social network.

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.

Le competenze a carattere tecnico professionale variano in relazione al profilo professionale da raggiungere. Sono sempre approfonditi, in ogni caso, 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.

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

Il risparmio conseguito globalmente nel 2017 è stato di 65 GJ. Tale dato deriva dal contributo contestuale della riduzione di 1.121 GJ per il processo e 391 GJ per le sedi, e ad un aumento di 1.447 GJ della voce autotrazione.

La diminuzione dei consumi per processo (-1,84%) è di segno opposto alla variazione del volume di gas vettoriato (+4,94%) e testimonia un incremento di efficienza nell'uso globale dell'energia. Anche l'aumento dei consumi per trasporto, percentualmente pari al 9,20%, corrispondente ad incremento della percorrenza pari a circa il 15%, è pertanto da leggere come un miglioramento nell'efficienza degli utilizzi.

La riduzione di energia assorbita sugli immobili è da ascrivere in gran parte al compimento della ristrutturazione di Piazza Mattei, ove la diminuzione di consumi assomma a 277 GJ, mentre sulle altre sedi le variazioni sono di segno alterno, ma di ordini di grandezza inferiori.

1.4 IL COINVOLGIMENTO DEI NOSTRI INTERLOCUTORI

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".

Mappatura delle relazioni tra Toscana Energia e i propri Stakeholder

Categoria	Tipologia	● Impatto elevato ○ Impatto trascurabile	
		Influenza ⁽¹⁾	Dipendenza ⁽²⁾
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Dipendenti Collaboratori 		
Organizzazioni sindacali			
Utenti della rete	<ul style="list-style-type: none"> Società di vendita 		
Mercato primario	<ul style="list-style-type: none"> Amministrazioni comunali 		
Clienti finali	<ul style="list-style-type: none"> Cittadini e Imprese (mercato secondario) 		
Soci	<ul style="list-style-type: none"> Comuni Partner industriale Istituti di credito. 		
Pubblica amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> Enti locali Regione Governo 		
Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> Autorità di vigilanza e regolazione 		
Comunità Locale	<ul style="list-style-type: none"> Università, scuole, non profit 		
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Ecosistema 		
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Fornitori per i lavori di rete; Fornitori secondari 		
Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> Banche 		

immagine 3

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

(2) 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 declinata in ulteriori sottocategorie.

Categoria Stakeholder	Sottocategoria	Aspettative degli Stakeholder nei confronti dell'Azienda	Aspettative dell'Azienda nei confronti degli Stakeholder
Persone	Dipendenti	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	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
	Scuola e Università		Coinvolgimento e sostegno emotivo
	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
	Fornitori per servizi di staff		
	Banche		

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 obiettivi 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 Utilitalis tra le aziende aderenti a Utilitalia.

Gli strumenti di coinvolgimento degli Stakeholder

	Finanziatori	Fornitori	Clienti finali	Collettività	Pubblica Amministrazione e Istituzioni	Persone
Documenti Istituzionali	Bilancio di Esercizio, Bilancio Consolidato, Bilancio di Sostenibilità.					
Indagini e questionari						
Newsletter						Newsletter progetto ristrutturazione sede P.za E. Mattei (FI); Newsletter "Trofeo sicurezza" e "Obiettivo Sicurezza"
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 e Utilitalia. Incontri con gli studenti. Partecipazione a gruppi di lavoro e indagini (es. Rilevazione di benchmarking sulla sostenibilità)	"Toscana Energia incontra i Comuni"	Incontri "cascade" Incontri coi tecnici della distribuzione in materia di sicurezza 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 di comunicazione per informare i cittadini sull'attività di sostituzione contatori	Premio Barbara De Anna (borse di studio Università) Attività di sensibilizzazione sul tema sicurezza Iniziativa didattica "Energia in Toscana" rivolta agli studenti degli Istituti Superiori		

1.5 I SOCI

La maggioranza del capitale sociale, 51,20%, è detenuta, direttamente o tramite Publi-servizi, da soci pubblici, il 48,08%, dal partner industriale Italgas Reti -Gruppo Italgas- e il restante 0,7% da Banca Monte dei Paschi di Siena e dalla Banca di Pisa e Fornacette.

Tra i soci pubblici vi sono 75 Comuni soci diretti e la Provincia di Pisa.

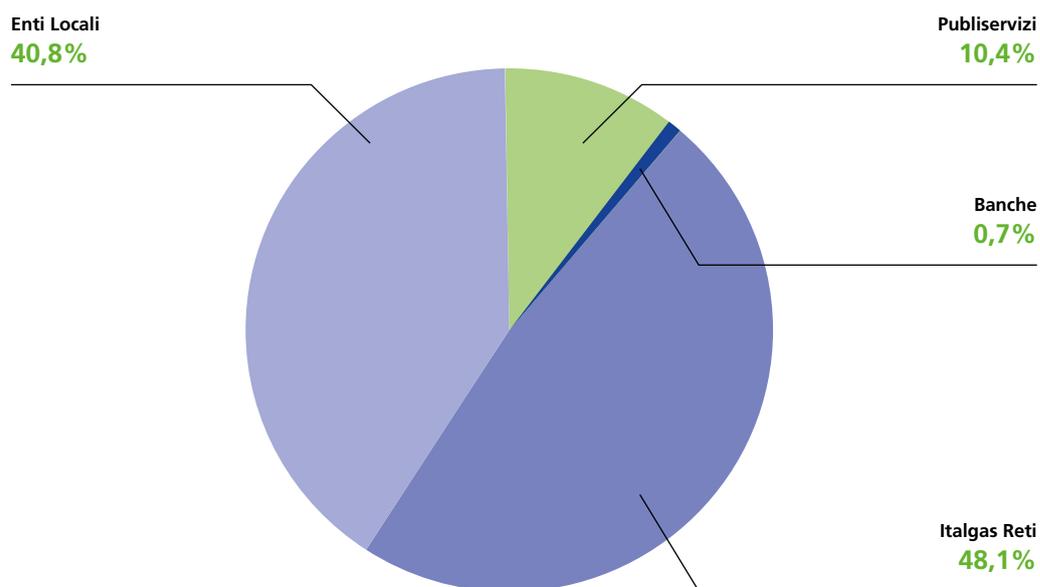


immagine 4

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

100%



TOSCANA ENERGIA GREEN

Servizi energetici e fonti rinnovabili

40%



GESAM

Distribuzione gas naturale

30,04%



VALDARNO

Gestione immobiliari

Società partecipate:

Gesam S.p.A.. Società di distribuzione gas; partecipata al 40%;

Toscana Energia Green S.p.A.. Attiva nei servizi energetici, riqualificazione tecnologica finalizzata al risparmio energetico, costruzione e gestione impianti di produzione energia da fonti rinnovabili; partecipata al 100%;

Valdarno s.r.l. in liquidazione. Società di gestione immobiliare; partecipata al 30,04%.



pianificazione e organizzazione della sostenibilità

2

2.1 LA SOSTENIBILITÀ IN TOSCANA ENERGIA

Toscana Energia, in coerenza con il Codice Etico, fonda le proprie scelte operative sui principi di correttezza e professionalità per assicurare l'erogazione del servizio secondo i migliori standard qualitativi e soddisfare le aspettative del cliente; 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 emissioni di CO₂ e 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 (energia consumata MJ/n. PdR attivi); il miglioramento degli indici infortunistici e la formazione sui temi della salute, sicurezza e ambiente.

Programmi

Come ogni anno, nella logica di sistema in conformità alle norme ISO 14001, OHSAS 18001 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 2017 troviamo la formazione su alcuni temi specifici della sicurezza (rischio aggressione, formazione uso del defibrillatore per rianimazione cardio- polmonare), la sensibilizzazione degli assistenti di cantiere alle problematiche di gestione dei rifiuti, prevenzione incendi e segnalazione near miss nei cantieri, il proseguimento dei corsi di guida sicura svolti presso l'autodromo del Mugello; per favorire, inoltre, l'impiego del gas naturale come carburante sono state stipulate delle convenzioni con distributori ubicati nelle vicinanze delle sedi aziendali; infine sono stati realizzati 10 impianti fotovoltaici presso gli IPRM di Prato.

E' stata portata avanti con regolarità la sostituzione delle tubazioni stradali in ghisa grigia con giunti canapa/piombo e la sostituzione o il risanamento delle tubazioni in acciaio in bassa pressione non protetto catodicamente per contenere le dispersioni di gas naturale in atmosfera.

2.2 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE

2.2.1 LA CORPORATE GOVERNANCE

Toscana Energia ha un Consiglio di Amministrazione costituito da 9 componenti, di cui due di genere femminile. Di questi il 33,3% (n. 3) ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, e il 66,7% (n. 6) ha un'età superiore ai 50 anni.

In base agli accordi tra i soci, in Toscana Energia la maggioranza azionaria deve essere detenuta dagli Enti Locali o da società da essi controllate, i quali, congiuntamente, svolgono funzioni di indirizzo strategico e designano la maggioranza degli amministratori, tra cui il Presidente e il Vicepresidente. Al partner industriale compete invece la gestione della società e l'indicazione dell'Amministratore Delegato.

Al 31/12/2017, sono membri del Consiglio di Amministrazione Federico Lovadina (Presidente), Massimo Abbagnale (Vicepresidente) Eduardo Di Benedetto (Amministratore Delegato), Gianfranco Maria Amoroso, Pier Borra, Angelo Facchini, Fabio Leoni, Irene Sorani, Claudio Toni (Consiglieri). I Consiglieri, la cui scadenza naturale è prevista con l'approvazione del Bilancio di Esercizio 2017, sono indicati dai soci in base alle competenze maturate nel settore pubblico o privato e non hanno ruoli esecutivi.

I membri del Collegio Sindacale sono Alessandro Nacci (Presidente), Roberto Lugano e Salvatore Paratore (Sindaci effettivi), Venanzio Cassi e Enrico Terzani (Sindaci Supplenti).

2.2.2 LA CORPORATE GOVERNANCE

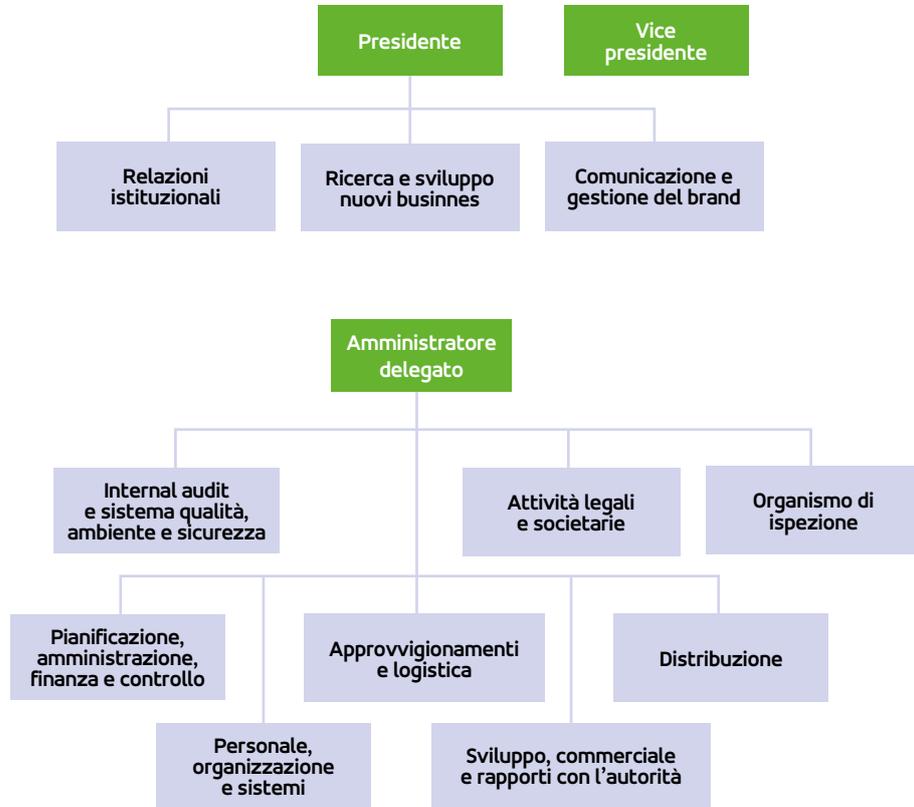


immagine 6

Toscana Energia ha la sede legale a Firenze, in Piazza Mattei, 3 e quella amministrativa a Pisa, in località Ospedaletto. Ha sedi operative nei Comuni di Borgo San Lorenzo, Empoli, Montecatini Terme, Piombino, 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.

Con riferimento all'ultimo aggiornamento del Modello approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 luglio 2016 e all'aggiornamento del documento "Analisi dei Rischi e Gap Analysis", nel corso dell'anno 2017 è stata completata l'attività di perfezionamento delle procedure aziendali.

L'attività di formazione è stata indirizzata, nel corso dell'anno 2017 verso i responsabili di unità sull'aggiornamento del Modello come sopra riportato; i responsabili di nuova nomina sono stati altresì coinvolti in attività formative più generale in materia di responsabilità amministrativa e Codice Etico. Inoltre, sono stati effettuati incontri formativi, sempre su tali materie nei confronti del personale assunto alle dipendenze della Società nel corso dell'anno 2017.

E' stata data altresì specifica informativa al personale aziendale circa l'avvenuto aggiornamento del Modello.

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 collegiale, 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 – nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 9 maggio 2016 - ha evidenziato le modifiche legislative che saranno oggetto del prossimo aggiornamento del Modello 231; ha promosso le attività di comunicazione per la versione aggiornata del Modello 231 ed 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.

Con riferimento agli specifici reati in materia di salute e sicurezza, l'Organismo di Vigilanza ha proceduto all'acquisizione e all'analisi del report infortuni e del report dei Near Miss di Toscana Energia.

Si è sviluppato inoltre anche nel 2017 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.e. i.), costituiscono un elemento distintivo di primaria importanza, teso al miglioramento dei rapporti con i cittadini e per la prevenzione della corruzione. In base a tale normativa la Società ha adottato un Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI), da aggiornarsi annualmente. Il PTTI indica le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità e definisce altresì le misure, i modi e le iniziative volti all'attuazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente che si ritengono applicabili.

Sul sito internet della Società è presente una specifica sezione denominata "Amministrazione trasparente"; in essa sono state pubblicate, oltre al citato PTTI, tutte le informazioni che vengono aggiornate di volta in volta nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia e dallo stesso PTTI.

Nel corso del 2017, tra le iniziative attuate alcune hanno riguardato la trattazione del tema "trasparenza, legalità e integrità" in occasione di incontri con il personale e con altri stakeholder.

Il D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza" ha rivisto i criteri soggettivi di applicazione del D.lgs. 33/2013 e s.m.i., per cui Toscana Energia è da ritenere società partecipata e non controllata da enti pubblici.

In merito alla normativa sopra citata, nel mese di novembre dell'anno 2017 l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha emesso specifiche Linee Guida in materia di trasparenza con riguardo alle società controllate o partecipate.

Sulla base di tali indicazioni, è stata pertanto avviata un'attività di valutazione per l'adeguamento del sistema di prevenzione della corruzione e trasparenza della Società.

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 2017 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 nuovi rischi relativi alle attività di Toscana Energia. Inoltre la Matrice dei Rischi è stata ulteriormente arricchita collegando i rischi che hanno un impatto in materia di compliance 231 (D.Lgs 231/2001) con le attività sensibili mappate dalla Società e presenti nella Parte speciale del Modello 231.

Il Modello 231, aggiornato il 25 luglio 2016, 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.

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 del cliente; 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 sul lavoro e l'energia è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici e per attuare la presente politica 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, ecc.), prevenire gli infortuni, assicurare la salvaguardia dell'ambiente e l'incolumità pubblica, 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 12 dicembre 2017. 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", 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 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 energetica e 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 OHSAS 18001, 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 giugno 2017 la società ha superato positivamente la verifica integrata per il mantenimento delle suddette certificazioni, effettuata dall'organismo DNV GL.

La Società ha altresì deciso nel 2017 di estendere il campo di applicazione di tutte le certificazioni alla distribuzione del GPL, ed ha formalizzato tale impegno attraverso la riemissione, in data 12 dicembre 2017, della propria Politica per la qualità, l'ambiente la salute e la sicurezza ed energetica.

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 2017 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. Sono state inoltre pianificate e monitorate specificamente le modifiche conseguenti all'attuazione del progetto "Evoluzione Modello Organizzativo e Operativo".

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 2017 sono stati eseguiti in totale 54 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.

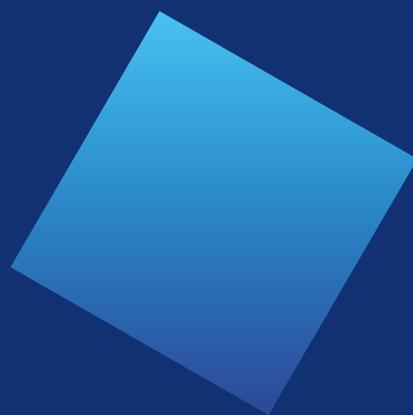
Gli audit effettuati presso le Unità operative hanno sempre compreso la verifica di almeno un cantiere e hanno preso in considerazione tutte le sedi di lavoro.

Inoltre, durante 3 audit presso le Unità operative ed 1 audit presso Esercizio è stata valutata l’applicazione delle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Dei suddetti 54 audit, inoltre, 11 sono stati specificamente dedicati all’attività di cantiere per cui, uniti ai 10 cantieri visitati durante gli audit presso le Unità operative, porta a 21 il numero di cantieri verificati nell’anno, oltre a 1 audit su cantiere di sostituzione misuratore. 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..

Altri 2 audit sono stati focalizzati su attività a maggior rischio/impatto ambientale (attività impianti elettrici e gestione emergenze); inoltre, 4 audit sono stati mirati alla chiusura di non conformità. Durante il 2017, infine, si sono effettuati 2 audit di conformità legislativa presso 2 sedi aziendali (Empoli e Faella) e 4 IPRM dell’Unità operativa Firenze, secondo quanto previsto dal Programma annuale degli audit interni 2017.





risultati

economici

3

3.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

3.1.1 ANDAMENTO DELL'ESERCIZIO

L'utile netto dell'esercizio è sostanzialmente in linea con quello del 2016, nonostante un significativo aumento degli ammortamenti (+ 7,9 milioni di euro) a seguito della massiccia attività di sostituzione contatori imposta dall'Autorità di regolamentazione.

Questo risultato è stato possibile sostanzialmente grazie a un significativo aumento dei ricavi (+3,9 milioni di euro), la diminuzione di 1 milione di euro di oneri finanziari e la diminuzione di 2,7 milioni di euro di imposte.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

(migliaia di €)	2017	2016	2015	Var. %
Ricavi della Gestione Caratteristica	132.950	129.151	124.286	2,94
Margine Operativo Lordo	99.634	95.670	90.006	4,14
Utile Operativo	58.856	62.787	61.905	-6,26
Utile Netto	40.175	40.463	39.876	-0,71
Investimenti	53.307	50.096	155.990	6,41
Patrimonio Netto	400.478	388.491	376.413	3,09
Indebitamento Finanziario Netto	372.856	352.576	355.822	5,75
Capitale investito netto	773.335	741.066	732.237	4,35

tabella 8

Return on equity

(%)	2017	2016	2015	Var. %
ROE	10,03	10,42	10,59	-3,74

tabella 9

Il ROE (return on equity) è il rapporto tra il risultato netto ed il patrimonio netto dell'azienda, comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio. Esprime in misura sintetica la redditività e la remunerazione del capitale proprio.

L'indice si riduce leggermente perché il patrimonio netto aumenta mentre l'utile netto vede una leggera diminuzione.

Return on investment

(%)	2017	2016	2015	Var. %
ROI	7,61	8,47	8,45	-10,15

tabella 10

Il ROI (return on investment) è il rapporto tra il reddito operativo e il capitale investito netto. Esprime la redditività caratteristica del capitale investito, ove per redditività caratteristica s'intende quella al lordo della gestione finanziaria, delle poste straordinarie e della pressione fiscale. L'indice si riduce per effetto dell'aumento degli investimenti a fronte di una leggera diminuzione del reddito operativo.

3.1.2 GLI INVESTIMENTI

Di seguito sono indicati, in modo analitico, i valori relativi agli investimenti tecnici effettuati da Toscana Energia nel 2017 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.

Gli investimenti annui superano i 53 milioni di euro, 3 milioni di euro in più rispetto al 2016. Analizzando le singole voci si rileva che la differenza maggiore è nella voce Manutenimento ed è da imputare soprattutto alla campagna di sostituzione dei misuratori gas come richiesto dall'Autorità, mentre il valore delle Estensioni rete rimane costante; il comparto Informatica e il comparto Immobiliare risultano rispettivamente incrementati per l'acquisto di programmi software e per il completamento della palazzina direzionale in Piazza Mattei. Il valore degli Acquisti controllati invece subisce una flessione per il minor importo degli acquisti di automezzi rispetto all'anno precedente. Infine il valore degli Altri investimenti rimane sostanzialmente stabile, la lieve flessione è dovuta principalmente a minori oneri sostenuti per le verifiche metrologiche.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

(migliaia di €)	2017	2016	2015	Var. %
Mantenimento	38,31	35,06	35,13	9,27
Estensione e potenziamento	10,59	10,60	11,21	-0,09
Nuove reti	0	0	84,56	-
Informatica	0,88	0,66	0,98	33,33
Immobiliare	1,59	1,30	2,73	22,31
Acquisti controllati	0,40	0,90	0,77	-55,56
Altri investimenti	1,54	1,57	1,94	-1,91
Nuove concessioni	0	0	18,67	-
TOTALE	53,31	50,09	155,99	6,43

tabella 11

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 G4 EC1.

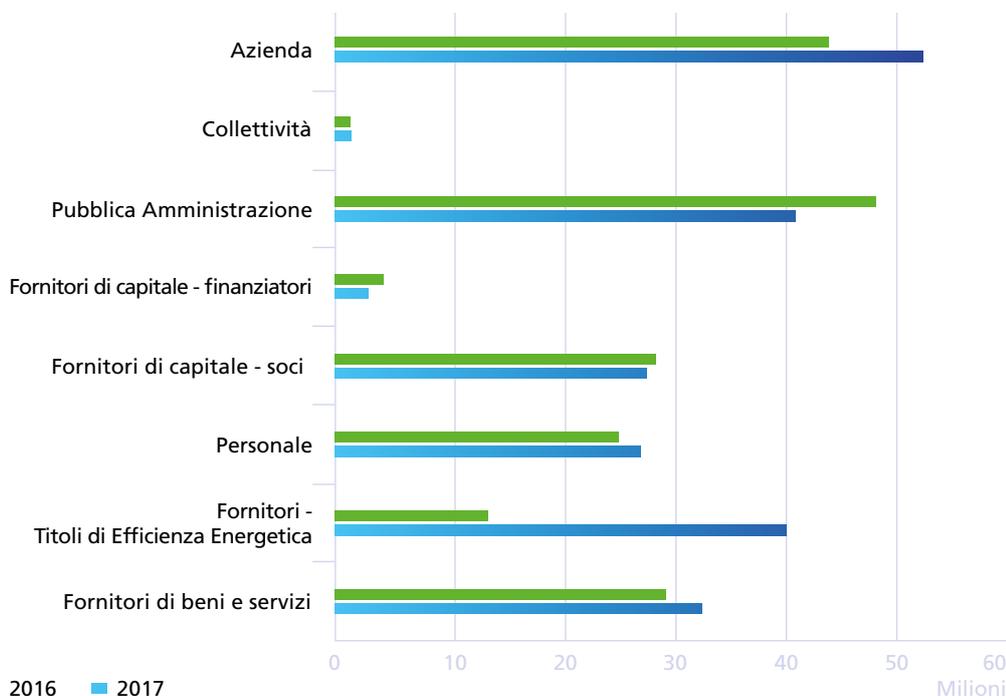
Si tratta, dunque, di un concetto diverso da quello strettamente contabile, utile per dare una diversa lettura degli impatti economici generati dall'azienda e, nondimeno, per creare un collegamento tra Bilancio di Esercizio e Bilancio di Sostenibilità.

I dati elaborati si riferiscono unicamente al Bilancio di Esercizio di Toscana Energia e sono relativi agli ultimi due anni. Questa comparazione di esercizi consecutivi consente di cogliere, oltre all'informazione offerta dal dato assoluto, anche la sua tendenza.

Dati economici, patrimoniali e finanziari

(milioni di €)	2017	2016	Var. %
Fornitori di beni e servizi	33,8	29,5	14,58
Fornitori - Titoli di Efficienza Energetica	40,1	13,4	199,25
Personale	27,7	26,7	3,75
Fornitori di capitale - soci	28,1	28,3	-0,71
Fornitori di capitale - finanziatori	3,2	4,2	-23,81
Pubblica Amministrazione	40,7	47,5	-14,32
Collettività	0,5	0,5	0,00
Azienda	51,6	44,2	16,74
TOTALE	225,7	194,3	16,16

tabella 12



Milioni

immagine 7

La Società ha generato circa 226 milioni di euro di valore economico (+16,16%); di questi, circa 41 milioni sono stati distribuiti alla Pubblica Amministrazione (oltre alla quota di dividendi che spetta ai Comuni soci), 28 milioni al personale, 51,6 milioni sono stati trattenuti in Azienda. La distribuzione del valore economico dell'anno 2016 è cambiata a seguito della riclassificazione di circa 20 milioni di euro di oneri di sistema nella quota destinata alla Pubblica amministrazione.





l'impegno sociale

4

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 31/12/2017, da 432 unità di cui 5 con qualifica di dirigente (tutti di genere maschile) e 18 con la qualifica di quadro (12 uomini e 6 donne). La popolazione di Toscana Energia è costituita da circa 81,7% di uomini e 18,3% di donne. Tuttavia, se prendiamo in considerazione la qualifica impiegato e quella quadro, la percentuale di popolazione femminile sale a circa 30,3%.

L'età media aziendale è di circa 49,8 anni. Tenendo in considerazione il ruolo a fine anno, circa il 7,64% della popolazione aziendale ha un'età inferiore ai 30 anni; questo dato presenta un incremento rispetto all'anno scorso, dovuto agli inserimenti fatti con contratto di apprendistato professionalizzante. Il resto della popolazione aziendale si divide tra il 34,9% di età compresa tra i 31 e i 50 anni e il 57,4% di età superiore ai 50 anni.

Si prevede che nei prossimi 5 anni il 5,18% dei dipendenti a ruolo avrà diritto al pensionamento. Il dato sale al 22,82% in riferimento ai prossimi 10 anni.

Età del personale a ruolo

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
< 30 anni	33	21	11	57,14
30 - 40	27	30	36	-10,00
41 - 50	124	141	156	-12,06
> 50 anni	248	239	216	3,77
TOTALE	432	431	419	0,23
Età media anni	49,8	49,8	49,6	-0,02
Anzianità di servizio (media anni)	22,4	21,7	21,6	3,31

tabella 13

In termini di nuovi inserimenti il contributo più significativo è rappresentato dalle 12 assunzioni con contratto di apprendistato professionalizzante in area Distribuzione, individuate al termine di un processo di selezione per esami effettuato secondo i criteri e le modalità descritti nel "Regolamento per il reclutamento del personale non dirigente".

Il personale neoassunto, di genere sia maschile che femminile, è stato inserito nelle Unità Operative presso diverse sedi aziendali.

Nel corso dell'anno, inoltre, è stata inserita una risorsa in ottemperanza alla Legge n. 68/1999 in tema di assunzioni obbligatorie.

Nuovi inserimenti

	2017	2016	2015	Var. %
Nuovi inserimenti (n°)	13	16	41	-18,75
% donne neo-assunte	15	38	10	-58,99
% laureati neo-assunti	8	94	10	-91,80

tabella 14

Personale per provincia di residenza

(%)	2017	2016	2015	Var. %
Firenze	42	43	44	-3,01
Pisa	25	24	24	4,60
Pistoia	10	10	10	2,00
Prato	8	8	8	-3,80
Livorno	4	4	4	4,82
Grosseto	1	1	1	15,11
Arezzo	2	2	2	10,05
Lucca	6	6	6	-4,83
Altro	3	3	0	-1,18
TOTALE	100	100	100	0,00

tabella 15

Turnover

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Turnover totale del personale	2,78	1,39	2,62	100,00

tabella 16

Nota: uscite totali del personale sul personale a ruolo

Uscite del personale per tipologie

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Risoluzioni consensuali	7	0	1	-
Dimissioni	4	5	7	-20,00
Cessazioni per mobilità	0	0	1	-
Pensionamenti	0	0	0	-
Licenziamenti	0	0	0	-
Cessione ramo d'azienda	0	0	0	-
Altro	1	1	2	-
TOTALE	12	6	11	100

tabella 17

Uscite del personale suddiviso per genere

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	10	6	8	66,67
Donne	2	0	3	-
TOTALE	12	6	11	100

tabella 18

Uscite del personale suddiviso per età

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
< 30 anni	1	0	0	-
31 - 40	1	0	1	-
41 - 50	0	0	2	-
> 50 anni	10	6	8	67
TOTALE	12	6	11	100

tabella 19

Uscite del personale suddiviso per provincia

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Firenze	7	4	5	75
Pisa	0	0	0	-
Pistoia	0	0	4	-
Prato	1	0	1	-
Livorno	0	1	0	-100
Grosseto	0	0	0	-
Arezzo	1	1	0	0
Lucca	2	0	1	-
Altro	1	0	0	-
TOTALE	12	6	11	100,00

tabella 20

Uscite del personale suddiviso per qualifica

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Dirigenti	0	0	1	-
Quadri	1	0	0	-
Impiegati	6	2	7	200
Operai	4	4	3	0
Operai apprendisti	1	0	0	-
TOTALE	12	6	11	100

tabella 21

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.

Dipendenti aventi diritto al congedo parentale

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	20	20	7	0
Donne	10	6	9	66,67

tabella 22-1

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	6	4	5	50
Donne	5	5	3	0

tabella 22-2

Part-time

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	2	2	2	0
Donne	9	8	9	12,5
TOTALE	11	10	11	10,0

tabella 23

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 e Sicurezza, che contempla obiettivi di sostenibilità che diventano parte integrante della mission manageriale.

4.1.4 COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO

Nel corso del 2017 l'Azienda ha posto una 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:

- la campagna di sensibilizzazione sulla salute e sicurezza e ambiente negli uffici, attraverso newsletter e poster che sono stati affissi in tutti gli uffici;
- 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.

Come di consueto ormai da diversi anni è stato organizzato, nel mese di giugno, l'incontro Cascade, che coinvolge "a cascata" tutto il personale aziendale, con l'obiettivo di illustrare i principali dati di consuntivo e gli obiettivi aziendali con particolare attenzione rivolta a due importanti progetti: l'Evoluzione del Modello Organizzativo e Operativo e la comunicazione nei Sistemi di Gestione e di Controllo.

Anche il consueto appuntamento di fine anno per gli auguri di Natale è stato un altro momento di incontro per tutti i dipendenti del gruppo, coinvolti sui risultati raggiunti e le 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 è stata utilizzata la comunicazione interna attraverso i canali ordinari quali invio di comunicazioni ai dipendenti, pubblicazione di documentazione sul portale informativo aziendale e incontri con i responsabili.

4.1.5 LE POLITICHE FORMATIVE

Nel Piano di Formazione 2017 ha avuto particolare rilevanza la sicurezza sui luoghi di lavoro. Sono state realizzate complessivamente 15.589 ore di formazione, di cui il 21% svolte in affiancamento (3.350) per cambi mansione e nuove assunzioni con una media di circa 35,42 ore di formazione per dipendente in forza. Al netto delle ore di affiancamento, le ore medie di formazione per dipendente sono state circa 28.

In materia di Sicurezza sono stati effettuati gli aggiornamenti di informazione/formazione in merito agli Accordi Stato-Regioni e si evidenzia l'attenzione dedicata alla prevenzione degli infortuni proseguendo con la formazione Rischio aggressione e quella relativa all'utilizzo dei DPI.

Anche quest'anno è proseguita la formazione prevista dal Piano di Miglioramento in materia di Prevenzione Incidenti Stradali mediante l'organizzazione di 4 edizioni del corso di Guida Sicura; nel corso del 2018 sono previste le ultime edizioni con le quali si concluderà la formazione per tutto il personale aziendale.

In materia ambientale, nel corso della prima metà dell'anno, è stata svolta la formazione per il personale del "gruppo di gestione dell'energia" con l'obiettivo di monitorare l'implementazione del Sistema di Gestione dell'Energia.

Per i dipendenti assunti con contratto di Apprendistato Professionalizzante è stato redatto un Piano Formativo ad hoc che prevede momenti in aula alternati ad attività di affiancamento. L'attività formativa dedicata a questa popolazione aziendale è cospicua: nel corso del 2017, per i soli apprendisti, sono state realizzate circa 2.660 ore in aula.

Ore di formazione per tipologia				
(ore)	2017	2016	2015	Var. %
Energia, qualità, ambiente e sicurezza	4.650	2.997	4.682	55,16
Amministrativa	40	328	58	-87,80
Approvvigionamenti	278	541	108	-48,61
Informatica	1.575	1.488	1.359	5,81
Manageriale	0	0	60	-
Personale	406	110	147	269,09
Comunicazione	7	0	69	-
Tecnica/specialistica	7.726	18.761	16.198	-58,82
Formazione trasversale	908	411	633	120,92
TOTALE	15.589	24.636	23.313	-36,72

tabella 24

Ore medie di formazione per qualifica

(ore/persona)	2017	2016	2015	Var. %
Dirigenti	10	13	24	-25,95
Quadri	24	25	32	-3,72
Impiegati	36	44	48	-18,28
Operai	24	75	73	-68,09
Operai apprendisti	165	508	0	-67,63

tabella 25

Ore di formazione del personale per qualifica

(ore)	2017	2016	2015	Var. %
Dirigenti	49	66	124	-25,95
Quadri	425	419	516	1,43
Impiegati	8.430	10.364	10.810	-18,66
Operai	4.026	13.153	11.863	-39,39
Operai apprendisti	2.661	636	0	318,65
TOTALE	15.589	24.636	23.313	-36,72

tabella 26

A supporto della gestione delle competenze, sono stati elaborati e utilizzati, a partire dal 2010, "i percorsi formativi" per ciascuna posizione organizzativa aziendale, che descrivono, sulla base delle competenze richieste, il percorso formativo necessario per ricoprire efficacemente l'incarico. In seguito ai progetti che hanno apportato modifiche organizzative in area Distribuzione, sarà necessario aggiornare i percorsi formativi dei profili professionali in area Distribuzione.

Particolare attenzione viene data alla definizione dei piani formativi mirati all'inserimento di nuove risorse in azienda.

Quest'anno, a seguito dell'inserimento di 12 nuove risorse con contratto di apprendistato professionalizzante, sono stati redatti i piani formativi individuali mirati al raggiungimento sia delle competenze trasversali, sia di quelle tecnico professionali.

Ore di formazione del personale per qualifica

	2017	2016	2015	Var. %
Ore di formazione medie per dipendente	35,4	57,0	56,6	-37,82
Costi per la formazione (€)	255.866	159.805	210.188	60,11

tabella 27

Nota: Le ore di formazione medie sono state calcolate dividendo il numero totale delle ore di formazione, compreso l'affiancamento del personale apprendista, per la forza media n. 440,08 (somma della media tra le risorse in forza a fine mese nei 12 mesi di riferimento/12 mesi); i costi per la formazione comprendono i costi dei corsi e relativi costi trasferte, al netto del costo lavoro dei partecipanti e dei docenti interni.

Ore di formazione medie per dipendente, suddiviso per genere

(ore)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	37,14	64,39	64,01	-42,32
Donne	27,98	23,36	24,02	19,78

tabella 28

Nel corso dell'anno è proseguito l'aggiornamento sul nuovo Modello ex D. Lgs. 231/2001 per i responsabili di primo livello e per tutti i responsabili di unità.

Formazione ambientale

	2017	2016	2015	Var. %
Formazione ambientale (ore)	254	179	119	41,90
Risorse impegnate in attività formative sull'ambiente (n.)	19	28	41	-32,14
Lavoratori formati su tematiche ambientali (%)	4,3	6,5	10,0	-33,23
Forza media (n.)	440,1	432,5	411,6	1,75

tabella 29

Nell'ambito degli incontri "Cascade", è stato effettuato un intervento formativo in materia di comunicazione nei sistemi di gestione e di controllo. Il tema relativo alla legalità e alle politiche anti corruzione inoltre è sempre inserito negli interventi formativi del personale neo assunto.

4.1.6 LA SALUTE E LA SICUREZZA DEL PERSONALE

Il Servizio di Prevenzione e Protezione di Toscana Energia anche nel corso dell'anno 2017 ha svolto la sua attività con particolare attenzione all'applicazione, allo sviluppo ed al miglioramento delle misure di prevenzione e protezione su tutto il personale con particolare riferimento ai dipendenti operativi sui cantieri. Obiettivo primario del Servizio di Prevenzione e Protezione rimane la riduzione totale degli infortuni e la messa in atto di tutte le misure necessarie per la prevenzione e la mitigazione degli stessi.

Nel 2017 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente:

1. Sopralluoghi nei cantieri e nelle sedi e conseguente analisi delle anomalie: sono stati condotti 43 sopralluoghi sulle sedi, sui depositi rifiuti, sugli impianti e sugli aspetti di gestione ambientale:
 - 18 sopralluoghi sono stati condotti sulle sedi aziendali;
 - 21 sopralluoghi di carattere ambientale;
 - 4 sopralluoghi dedicati agli impianti.
2. Revisione del Documento di Valutazione dei Rischi.
3. Emissione e revisione di documenti e istruzioni specifiche.
4. Iniziative aziendali in termini di sicurezza:
 - installazione presso le sedi aziendali dei defibrillatori;

- proseguimento dell'iniziativa del "Trofeo Sicurezza" e del "Premio Zero Infortuni";
- proseguimento dell'iniziativa del "Premio Zero Infortuni Imprese Terze".

5. Formazione ed incontri sulla sicurezza.

Sono state inoltre condotte attività di monitoraggio e analisi degli infortuni e dei near-miss di Toscana Energia e delle imprese terze.

In materia di sicurezza sono stati effettuati aggiornamenti di informazione/formazione in merito agli Accordi Stato-Regioni; per prevenire gli infortuni è proseguita la formazione sul "rischio aggressione" e quella relativa all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali.

Infine, sono stati organizzati 4 corsi di guida sicura previsti dal Piano di miglioramento in materia di prevenzione incidenti stradali.

Formazione sulla sicurezza				
	2017	2016	2015	Var. %
Ore di formazione salute e sicurezza (ore)	3.944	2.530	4.284	55,89
Numero risorse impegnate (n°)	346	256	360	35,10
Percentuale di lavoratori formati (%)	78,6	59,2	87,5	32,83
Indice di formazione (ore/forza media)	9	6	10	53,10

tabella 30

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.

L'andamento del fenomeno infortunistico di Toscana Energia ha avuto un miglioramento nel corso del 2017 rispetto al 2016. Nel 2017 si sono avuti complessivamente 2 infortuni (di cui uno sul lavoro ed uno in itinere) contro i 7 del 2016 (tutti sul lavoro).

Il Servizio prevenzione e protezione effettua un monitoraggio continuo degli infortuni ed elabora 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. Al fine di ridurre a zero il numero degli infortuni l'azienda ha pianificato una serie di interventi anche per il 2018, fra i quali:

1. proseguimento della formazione sul rischio aggressione per il personale operativo;
2. proseguimento dei corsi di guida sicura per i dipendenti che non vi hanno ancora partecipato ed emissione del quaderno "La sicurezza stradale" contenente le linee guida attinenti la sicurezza stradale;
3. proseguimento della formazione all'uso del defibrillatore;
4. formazione sui rischi derivanti dalla movimentazione manuale dei carichi;
5. incontri con gli assistenti di Toscana Energia per la sensibilizzazione sulle problematiche di cantiere, prevenzione degli infortuni e segnalazione dei near-miss;
6. incontri tra responsabili, assistenti e operativi per sviluppare il senso di condivisione e collaborazione, in occasione dei quali vengono informati sulle risultanze degli incontri semestrali con le imprese terze e degli incontri che il Servizio Prevenzione e Protezione fa con i responsabili sulle problematiche inerenti la sicurezza;

7. incontri con le imprese terze per sensibilizzarle alle problematiche di cantiere ed illustrazione dei dati inerenti gli infortuni;
8. incontri con i legali rappresentanti e i responsabili della sicurezza degli appaltatori dei contratti generali delle unità operative in occasione dei quali vengono illustrate dagli stessi le azioni di mitigazione che hanno posto in atto o che hanno intenzione di porre in atto presso i nostri cantieri;
9. riunioni sulla sicurezza per monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi della sicurezza annuali e discutere dell'andamento degli infortuni, dei near-miss proponendo continue azioni di miglioramento;
10. incontri per monitorare gli obiettivi sulla sicurezza e discutere di eventuali problematiche inerenti la sicurezza;
11. "Trofeo Sicurezza" ed il premio "Zero infortuni";
12. invio di messaggi di sensibilizzazione via email/intranet.

Nel 2017 si è avuto un infortunio per le imprese appaltatrici su cantieri di Toscana Energia non strettamente correlato all'attività lavorativa (altri due infortuni sul lavoro che si sono verificati per le imprese appaltatrici sono stati derubricati dall'INAIL).

Le imprese interessate da un eventuale infortunio sul cantiere di Toscana Energia vengono convocate dal responsabile di unità da cui le stesse dipendono 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.

Nell'anno 2017 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 "circuiti operativo" e "circuiti staff". All'assegnazione del premio Trofeo Sicurezza hanno contribuito, 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.

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 operative, svolte direttamente e affidate in appalto. 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. Per la gestione della consuntivazione del Trofeo 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 e una targa metallica celebrativa.

E' proseguito anche per l'anno 2017 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 un gruppo, comprendente una o più unità organizzative.

Il premio è stato attribuito a tutti gli appartenenti al gruppo, che si è distinto per non avere avuto infortuni nell'arco di tempo di un anno. Il diritto al premio matura dopo 365 giorni consecutivi senza infortuni.

Formazione sulla sicurezza

	Unità di misura	2017	2016	2015	Var. %
Infortuni (uomini)	n.	1	7	2	-85,71
Infortuni (donne)	n.	0	0	1	-
Infortuni totali (esclusi quelli in itinere)	n.	1	7	3	-85,71
Infortuni in itinere	n.	1	0	1	-
Indice di gravità infortuni (gg. di assenza totali x 1.000/ore lavorate)	n.	0,13	0,17	0,17	-23,53
Tasso d'infortunio (TI), (TI=numero totali di infortuni/numero totale di ore lavorate x 200.000)	%	0,27	1,95	0,87	-86,15
Indice di frequenza infortuni (n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate)	n.	1,36	9,73	4,35	-86,02
Indice di durata (gg. di assenza/n. di infortuni)	n.	14	18	38	-22,22
Tasso di assenteismo	%	4,49	6,83	6,20	-34,26
Segnalazione di mancati infortuni (near miss)	n.	39	11	11	254,55
Giornate di assenza totali x infortuni sul lavoro	n.	94	125	114	-24,80
Ore lavorate (ordinarie e straordinarie) di tutto il personale	ore	711.522	719.636	690.038	-1,13
Numero di infortuni (esclusi quelli in itinere) imprese esterne	n.	1	4	7	-75,00
Indice di frequenza infortuni (n. infortuni x 1.000.000/ore lavorate) imprese esterne	n.	4,10	15,42	30,53	-73,41
Indice di durata (gg. di assenza/n. di infortuni) imprese esterne	n.	14,00	26,75	41,14	-47,66

tabella 31

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.

Costi per salute e sicurezza

(migliaia di €)	2017	2016	2015	Var. %
Acquisto DPI	56,84	91,92	46,25	-38,16
Adeguamento ambienti lavoro e valutazione rischi	36,35	17,68	26,78	105,60
Manutenzione e acquisto attrezzature	74,01	75,92	124,08	-2,52
Spese per prestazioni sanitarie	38,05	47,88	34,84	-20,53
Trofeo sicurezza - Zero Infortuni	106,86	46,86	59,91	128,04
Formazione e informazione del personale	73,94	63,01	83,92	17,35
Rischio stress correlato	0	0	4,08	-
Consulenze	0,00	4,61	0,00	-100,00
TOTALE	386,05	347,88	379,86	10,97

tabella 32

Il principale obiettivo anche per l'anno 2018 è raggiungere zero infortuni, quindi garantire il massimo livello di sicurezza aziendale.

A tal fine gli obiettivi per l'anno 2018 sono:

1) lo sviluppo dei seguenti documenti tecnici inerenti la sicurezza:

- a) "Lavori in ambienti confinati"
- b) "Saldatura ossiacetilenica e ad arco elettrico"
- c) "Sicurezza nei cantieri stradali"
- d) "Segnaletica per cantiere"
- e) "La sicurezza stradale"

2) per quanto riguarda la pianificazione dei sopralluoghi che saranno condotti dalle unità aziendali per l'anno 2018 si prevedono le seguenti attività:

- sopralluoghi sulle sedi condotti con il medico competente (8 sopralluoghi);
- sopralluoghi sui depositi temporanei (11 sopralluoghi a semestre, quindi complessivamente 22 sopralluoghi);

3) monitoraggio ed analisi degli infortuni e dei near miss con indagini specifiche;

4) incontri per sensibilizzare sulle problematiche della sicurezza;

5) trasmissione messaggi di sensibilizzazione via email/intranet.

Per quanto riguarda la formazione, oltre alla formazione obbligatoria sono state proposte le seguenti attività:

1) proseguimento della formazione sull'uso del defibrillatore;

2) proseguimento della formazione sul rischio aggressione;

3) proseguimento dei corsi di guida sicura;

4) formazione sulla movimentazione manuale carichi;

5) formazione sulla normativa dei cantieri stradali per operatori e tecnici;

6) aggiornamento formazione per uso DPI;

- 7) addestramento sul piano di emergenza della sede di Pisa;
- 8) addestramento sull'uso delle maschere intero-facciali;
- 9) proseguimento dell'addestramento sull'uso degli autorespiratori;
- 10) addestramento sull'uso del cerca servizi per coloro che svolgono attività di pronto intervento.

Fra le attività di rilievo sulla sicurezza:

- 1) incontri semestrali con gli assistenti sulle problematiche di cantiere;
- 2) 4 riunioni sulla sicurezza per monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi della sicurezza annuali e discutere dell'andamento degli infortuni, dei near miss proponendo continue azioni di miglioramento;
- 3) 4 riunioni della sicurezza per monitorare gli obiettivi sulla sicurezza e discutere di eventuali problematiche inerenti la sicurezza;
- 4) incontri semestrali con le imprese di rete ed i coordinatori alla sicurezza.

Infine, per mantenere alta l'attenzione da parte del personale alla sicurezza, proseguiranno i concorsi "Trofeo Sicurezza" e "Premio Zero Infortuni".

Obiettivi Sicurezza				
Obiettivo generale	Obiettivo specifico target	Obiettivo 2017	Traguardo 2017	Obiettivo 2018
Formazione MMC	Formare i dipendenti individuati sui rischi derivanti dalla Movimentazione Manuale dei Carichi (n. addetti formati totale dip. Individuali)	36	-	36
Formazione per rischio aggressione	Formare dipendenti individuali sui rischi aggressione (n. addetti formati totale dip. Individuali)	36	36	104
Individuazione addetti al primo soccorso che su base volontaria effettuino il corso BLS	Individuazione addetti Primo soccorso (n. dipendenti formati/ totale dip. individuali)	34	34	-
Formazione per uso BLS	Formare i dipendenti che hanno aderito al punto 3 all'uso del defibrillatore (n. dip. formati/ totale dip. individuali)	16	15	29
Revisione Manuale per inserimento corretto utilizzo dell'attrezzatura schiacciati per tubazioni in acciaio	Stesura del documento	100%	100%	-
Revisione Manuale per inserimento di modalità operative nel caso di intercettazione del flusso gas su reti a MP in caso di non perfetta tenuta della valvola e senza l'utilizzo di macchine tamponatrici	Stesura del documento	100%	100%	-

immagine 8

Segue a pagina seguente

Obiettivi Sicurezza

Obiettivo generale	Obiettivo specifico target	Obiettivo 2017	Traguardo 2017	Obiettivo 2018
Emissione Quaderno "La sicurezza stradale"	Stesura del documento	-	-	100%
Aggiornamento Manuale "Rischio aggressione"	Stesura del documento	-	-	100%
Aggiornamento Manuale "Lavori in ambienti confinati"	Stesura del documento	-	-	100%
Revisione Quaderno "Sicurezza nei cantieri stradali"	Stesura del documento	-	-	100%
Revisione Quaderno "Segnaletica per cantiere"	Stesura del documento	-	-	100%
Revisione Manuale "Saldatura ossiacetilenica e ad arco elettrico"	Stesura del documento	100%	-	100%
Sensibilizzazione del personale alle problematiche di cantiere, alla prevenzione infortuni e alla segnalazione dei near miss	Incontri con assistenti su problematiche di cantiere e prevenzione incidenti	6	6	6
Prevenzione incidenti stradali	Corsi guida sicura - parte teorica e pratica (n° dipendenti formati/n° previsto)	80	93	51
Incontri AD, RSPP, Dirigenti Sicurezza, RLS	Monitoraggio stato di avanzamento obiettivi sicurezza	4 incontri nell'anno	4	4 incontri nell'anno
Incontri Dirigente Sicurezza DIST, RSPP, Resp. UO e Resp. Esercizio (eventuali RLS)	Monitoraggio stato di avanzamento obiettivi sicurezza/ problematiche	4 incontri nell'anno	3	4 incontri nell'anno
Incontri fra responsabili e fra tecnici ed operai	Sviluppare il senso di condivisione e collaborazione (n°incontri)	10	13	10
Effettuare azione di sensibilizzazione sul tema della prevenzione degli incidenti, inclusi i near miss	Incontro con Legali Rappresentanti e RSpp delle imprese e illustrazione da parte delle stesse delle azioni di prevenzione che pongono in atto o hanno intenzione di porre in atto presso i cantieri (n° incontri svolti/n° incontri programmati)	4 incontri nell'anno	3	2 incontri nell'anno
Incontro di stakeholder engagement - consente inoltre di mettere a comune i risultati degli audit interni sui cantieri e le informazioni sugli eventi incidentali	Incontri semestrali con le imprese dedicati alle tematiche ambientali e di sicurezza (n° incontri svolti/n° incontri programmati)	2 incontri nell'anno	1	2 incontri nell'anno

immagine 8

4.1.7 LE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

In data 11 maggio 2017 Toscana Energia ha stipulato con la RSU aziendale l'Accordo sindacale relativo alle chiusure aziendali dell'anno 2017.

Lo stesso giorno è stato stipulato un accordo sindacale con il quale si è provveduto a modificare l'orario di lavoro e la turnazione dei lavoratori addetti al CSCD (Centro Segnalazioni e Controllo Distribuzione) al fine di rafforzare ulteriormente gli standard di sicurezza.

Si è analizzata, inoltre, la modalità di espletamento dell'attività lavorativa all'interno del CSCD e l'utilizzo delle apparecchiature e sistemi informatici alla luce delle modifiche introdotte dal D.lgs. 151/2015 all'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori in merito al controllo a distanza.

Nella stessa occasione e nell'ambito di quanto previsto dall'art. 9 del CCNL in materia di Premio di Risultato, è stato siglato con la RSU l'Accordo relativo al premio di risultato con cui sono stati verificati gli indicatori posti come obiettivi di redditività e produttività per l'anno 2016, individuando così l'ammontare del Premio di Risultato erogabile.

Il 24 ottobre 2017 è stato siglato un Accordo sindacale con la RSU e le Segreterie Regionali di FILCTEM Cgil, FEMCA Cisl e UILTEC Uil, al fine di riconoscere ai dipendenti transitati in Toscana Energia S.p.A. a seguito della gara indetta dal Comune di Prato per l'affidamento del servizio di distribuzione gas, l'applicazione della disciplina dal "Verbale di intesa sulle gare gas" stipulato dalle Federazioni datoriali e dalle Organizzazioni Sindacali nazionali in sede di rinnovo del CCNL Settore Gas Acqua, sottoscritto il 18 maggio 2017.

In data 20 novembre 2017 Toscana Energia, Toscana Energia Green, la RSU e le Segreterie Regionali di FILCTEM Cgil, FEMCA Cisl e UILTEC Uil hanno siglato l'accordo sindacale che definisce per il triennio 2017-2019 le componenti del premio di risultato, i meccanismi operativi e i criteri di erogazione applicabili al Gruppo.

Per la prima volta si è introdotta la possibilità di convertire parte del premio di risultato in servizi di Welfare, come previsto dalla legge 28 dicembre 2015 n. 208 e successive modifiche, con le modalità e nei limiti previsti dal Decreto Interministeriale del 25 marzo 2016.

In quella occasione l'Azienda ha sottoscritto con la RSU un accordo sindacale con cui si sono individuati gli obiettivi di redditività e produttività relativi all'anno 2017 e gli importi massimi erogabili per il triennio. Toscana Energia, infine, ha stipulato con la RSU in data 21 dicembre 2017 un verbale di condivisione del piano formativo da attuarsi nel 2018, finanziato da Fondimpresa.

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

Rappresentanze dei lavoratori

	2017	2016	2015	Var. %
Percentuale di lavoratori iscritti a un'organizzazione sindacale	59,95	59,60	56,50	0,59
Incontri tra Società e organizzazioni sindacali (n.)	12	13	13	-7,69
Ore di sciopero su vertenze nazionali	1.569	877	1.525	78,91
Numero di contenziosi con i lavoratori	0	0	0	-

tabella 33

4.2 GLI UTENTI DELLA RETE E I CLIENTI FINALI

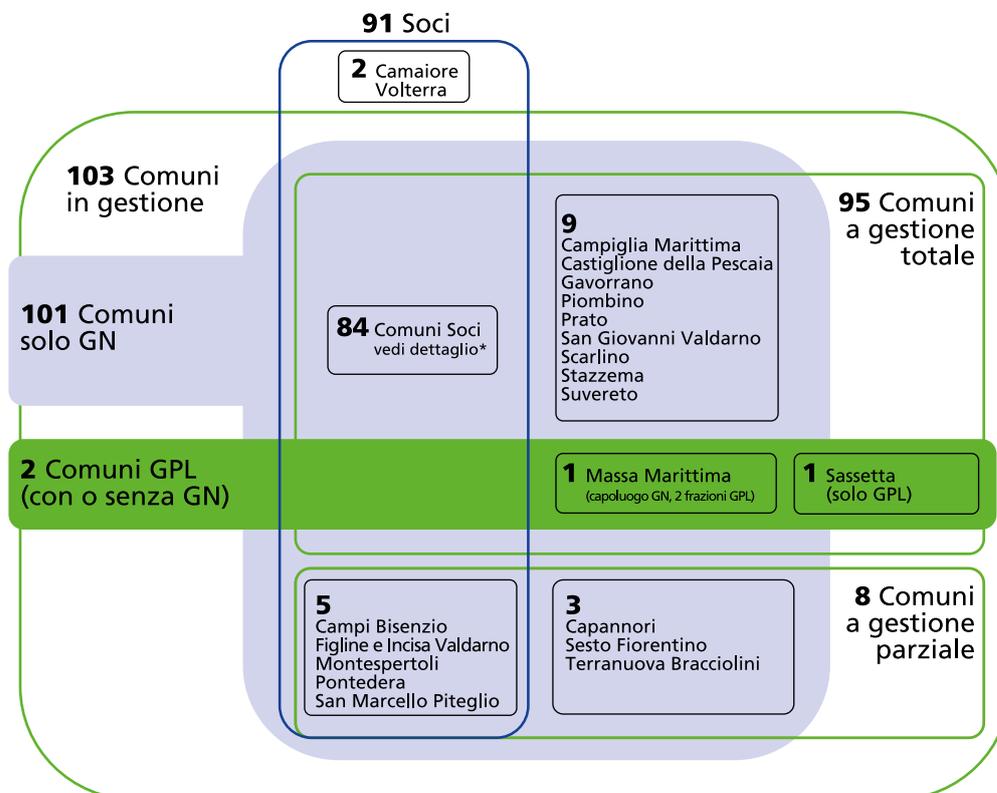
4.2.1 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

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. 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 2017 le società di vendita operanti su punti di riconsegna attivi gestiti da Toscana Energia risultano essere 109.

Per effetto della Legge Regionale Toscana n. 66 del 5 dicembre 2017, dal 1 gennaio 2018 i Comuni di Laterina e di Pergine Valdarno si sono fusi nel nuovo Comune di Laterina Pergine Valdarno.

Mentre quindi al 31 dicembre 2017 il perimetro dei Comuni gestiti risultava essere pari a 103, al 1° gennaio 2018 il numero complessivo di Comuni gestiti è di 102.



Gli 84 Comuni soci in gestione(*)

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

immagine 10

Estensione e sviluppo

Nel corso del 2017 si è registrato un significativo aumento delle attività legate alle richieste delle Società di vendita, pari al 4,6% del totale delle richieste di prestazioni operative.

Il programma di estensione del servizio ha prodotto l'ampliamento della rete di 78 Km portando la rete complessivamente gestita a 7.866 km. Particolare attenzione è stata prestata all'estensione del servizio nel Comune di Prato in ottemperanza a quanto offerto in sede di gara. Nel 2017 si è registrato un saldo positivo di 2.949 misuratori gas attivi dato da 5.347 nuove colloche, 15.432 nuove attivazioni di misuratori esistenti e 17.830 cessazioni.

Le richieste di sospensione del servizio per morosità sono state 20.103 con un lieve incremento (2,5%) rispetto all'anno precedente. Il 63,5% di esse sono state eseguite positivamente.

Mantenimento

E' continuata l'attività di sostituzione della tubazione in ghisa grigia con giunti in canapa e piombo e i conseguenti interventi di normalizzazione degli allacciamenti stradali e bonifica dei punti gas nei comuni di Firenze e di Prato.

Analogamente, l'attività di bonifica della rete di acciaio non protetto è continuata nei comuni di Firenze, Pisa, Pietrasanta, Santa Croce, Montecatini, Empoli, Pistoia, Ponsacco e Prato. Nel corso del 2017 sono stati messi in protezione o sostituiti complessivamente circa 5,3 km di tubazione in acciaio non protetto e sono stati sostituiti circa 2,2 km di rete in ghisa. Grande impegno è stato profuso nell'attività di sostituzione dei misuratori tradizionali con i misuratori elettronici in ottemperanza delle disposizione dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). La sostituzione ha interessato oltre 150.000 misuratori domestici, mentre oltre 1.100 misuratori di calibro maggiore sono stati sostituiti o adeguati. Sono stati inoltre collocati oltre 5.300 nuovi misuratori elettronici. A fine anno risultano installati 14.683 gruppi di misura di grande calibro (G10 e superiori) di nuova generazione, pari al 93,9% del totale, e 295.573 misuratori elettronici di piccolo calibro pari al 34,7% del totale (compreso i contatori cessati).

Come noto il misuratore elettronico è in grado di correggere il volume erogato alla tempera-

tura ed alla pressione di riferimento (15°C – 1,01325 Bar) e di inviare, mediante la telelettura con ausilio del sistema GSM, ad un centro raccolta dati, i volumi di gas misurati.

Nel corso del 2017 sono stati realizzati i seguenti interventi sugli impianti:

- **PROTEZIONE CATODICA:** sostituiti 42 dispersori per il mantenimento degli impianti in efficienza.
- **TELECONTROLLO:** è stato sviluppato il progetto "SMART RETE", nato dall'esigenza di aumentare il livello di efficienza degli impianti di distribuzione gas e migliorare e semplificare la gestione allarmi da telecontrollo.

Controlli e sicurezza

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

Per quanto riguarda la protezione elettrica delle condotte metalliche si evidenzia che su tutti i sistemi elettrici è stato ottenuto un indicatore di protezione in linea con quanto richiesto dalla normativa. Nel 2017 il sistema di telesorveglianza ha garantito 1.315 misure in continuo conformi in punti indicativi della rete gas d'acciaio e 771 misure effettuate con operatore per verificare la sussistenza dei corretti parametri di gestione elettrica della rete. Il sistema di telecontrollo della società è operativo su tutte le cabine di prelievo, riduzione e misura del gas (IPRM) e sui più importanti impianti di riduzione intermedi (IRI). Toscana Energia telecontrolla anche molti gruppi di riduzione finale (GRF) e i punti della rete particolarmente significativi ai fini della rilevazione dell'andamento delle pressioni di esercizio.

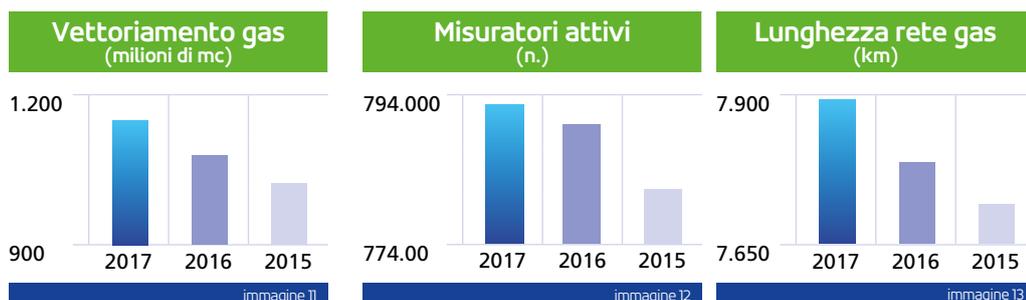
Il continuo monitoraggio delle portate istantanee del gas naturale erogato permette di valutare gli andamenti dei prelievi e di programmare gli interventi sugli impianti al fine del mantenimento ottimale del processo di erogazione. Per assicurare la corretta attività di odorizzazione del gas sono state effettuate 1.034 misure di controllo, superiori a quelle indicate dalla normativa. Per prevenire incidenti e dispersioni rilevanti e per acquisire una importante fonte d'informazioni per la scelta degli interventi di mantenimento, si è operato un costante monitoraggio della rete di distribuzione attraverso la ricerca sistematica delle dispersioni, effettuata con automezzi specificamente attrezzati. Nel corso del 2017 le chiamate pervenute al numero verde per l'emergenza gas hanno fatto registrare un aumento sia nel numero complessivo sia in quelle classificate come pertinenti. I tempi di risposta sono stati ampiamente inferiori agli standard previsti dall'Autorità di Regolazione (percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120", pari al 90%) raggiungendo un lusinghiero 99,22% e confermando l'alta qualità raggiunta dai nostri servizi alla clientela. Per quanto riguarda i tempi di arrivo sul posto a seguito di chiamata per pronto intervento registriamo il 99,54% di interventi eseguiti in tempi inferiori a 60' rispetto al minimo previsto dalla norma pari al 90%.

Evoluzione della rete gas

	2017	2016	2015	Var. %
Misuratori gas (n.)	867.449	865.112	861.213	0,27
Misuratori attivi (n.)	792.286	789.337	787.034	0,37
Sostituzioni contatori (n.)	151.247	90.012	41.732	68,03
Vettoriamento gas (milioni di mc)	1.141	1.087	1.023	4,92
Lunghezza Rete gas (Km)	7.866	7.788	7.734	1,00

tabella 34

Nota: i punti di riconsegna sono al confine tra la rete di Toscana Energia e l'impianto interno di competenza del cliente finale. Le differenze tra i vari anni dei punti gas, misuratori e contatori include anche le cessazioni.



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

Gli standard generali di qualità riguardano prestazioni complesse e indicano la percentuale minima che ciascuna società di distribuzione deve soddisfare entro il tempo indicato. 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 (indicatore introdotto dal 1/7/2017);
- la percentuale minima di altri dati tecnici semplici ricevute dal venditore per telefono (indicatore introdotto dal 1/7/2017).

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

Indicatore dei livelli generali	Livello AEEGSI	2017			2016			2015		
		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%	83	3	96,4%	98	1	99,0%
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg. lavorativi	90%	livello generale non più presente perché diventato livello specifico da delibera 574/13								
% minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg. lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto di verifica	90%									
% 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%	1.323	0	100,0%	1.187	0	100,0%
% minima di dati acquisibili con lettura del gruppo di misura ricevute dal venditore per telefono entro 10 gg.lav. (nuovo indicatore dal 1/7/2017)	95%	113	0	100,0%						
% minima di altri dati tecnici semplici ricevute dal venditore per telefono entro 10 gg. lav. (nuovo indicatore dal 1/7/2017)	95%	20	0	100,0%						

immagine 14

Gli standard specifici di qualità, soggetti a indennizzo in caso di mancato rispetto del tempo massimo previsto dall'Autorità, si applicano a tutti i clienti alimentati in bassa pressione e per tipologia di utenza divisa per classe del gruppo di misura installato: classe "A" per utenze con gruppo di misura fino alla classe G6 (6 m³/h di portata nominale) inclusa, classe "B" dalla classe G10 (10 m³/h) inclusa, alla classe G25 (25m³/h) inclusa e classe "C" per gruppi di misura dalla classe G40 (40 m³/h) inclusa e superiori. Per ciò che riguarda i parametri specifici di qualità di Toscana Energia, mettiamo in evidenza, a confronto con quelli sopra enunciati, i risultati relativi agli anni 2014-2017.

Il totale delle prestazioni per cui non è stato garantito il rispetto degli standard specifici risulta pari a 1.052 nel 2015, 1.299 nel 2016 e 318 nel 2017 (i dati non comprendono il mancato rispetto del tempo di raccolta della misura).

Per quanto concerne i dati tecnici, precisiamo che, dal 01/07/2017, il tipo "altro dato tecnico" è stato suddiviso in "semplice" e "complesso". Per il tipo "semplice" il tempo di evasione è pari a 10 giorni lavorativi, mentre per il tipo complesso il tempo è di 15 giorni lavorativi.

Standard specifici ARERA

Indicatore per livelli specifici	Unità di misura	Rif. Authority	2017				2016				2015			
			Tempi medi	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Tempi medi	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno	Tempi medi	Interventi effettuati	Mancato rispetto	% di rispetto anno
Tempo massimo di preventivazione lavori semplici	N. giorni lavorativi	15	4	5.498	16	99,7%	6,2	5.595	96	98,3%	6	5.130	99	98,1%
Tempo massimo di esecuzione per l'esecuzione di lavori semplici	N. giorni lavorativi	"10"	4,7	4.517	100	97,8%	7,8	4.207	530	87,4%	6,7	4.044	359	91,1%
Tempo massimo di preventivazione lavori complessi	N. giorni lavorativi	30	4,8	101	0	100,0%	7,6	116	3	97,4%	5,5	136	0	100,0%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	N. giorni lavorativi	10	2,4	22.044	8	100,0%	2,6	21.866	31	99,9%	2,4	22.503	26	99,9%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	N. giorni lavorativi	5	2,1	14.358	6	99,9%	2,3	14.511	38	99,9%	2,1	14.738	7	99,9%
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	N. giorni feriali	2	1,2	6.758	9	99,9%	1,2	5.823	33	99,4%	1,1	7.090	6	99,9%
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a interruzione per dispersione	N. giorni feriali	2	1,1	898	3	99,7%	1,1	826	7	99,2%	1	1.011	13	98,7%
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	N. giorni lavorativi	20	12,7	118	1	99,2%	14,8	120	12	90,0%	14,1	102	9	91,2%
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	N. giorni lavorativi	5	0	118	0	100,0%	0	120	0	100,0%	0	94	0	100,0%
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	N. giorni lavorativi	10	2,5	4	0	100,0%	2,5	4	0	100,0%	1,5	2	0	100,0%
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	N. giorni solari	1	0	-	0	-	0	-	0	-	0	1	0	100,0%
Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile	N. giorni lavorativi			dato non disponibile				dato non disponibile				dato non disponibile		
Fascia di puntualità per appuntamenti (*)	N. ore	2		62.138	171	99,7%		60.391	547	99,1%	2	61.121	532	99,1%
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	N. giorni lavorativi	10	2,7	1.148	2	99,8%	5,1	1.311	0	100,0%	5,2	783	0	100,0%
Altri dati tecnici richiesti dal venditore (dal 1/1/2017 al 30/6/2017)	N. giorni lavorativi	15	3,9	500	0	100,0%	5,7	778	2	99,7%	3,9	697	1	99,9%
Altri dati tecnici richiesti dal venditore (dal 1/7/2017 al 31/12/2017)	N. giorni lavorativi	10	4	407	0	100,0%								
Altri dati tecnici complessi (nuovo indicatore dal 1/7/2017)	N. giorni lavorativi	15	9,1	74	0	100,0%								
TOTALE				118.681	316			115.668	1.299			117.452	1.052	

Nell'anno 2017 sono state eseguite 1.034 misure del grado di odorizzazione del gas distribuito a mezzo rete a fronte di 326 misure minime previste dalla delibera 574/2013 dell'ARERA.

Nel 2017 abbiamo avuto un incremento del consumo di odorizzante sostanzialmente legato all'incremento di gas erogato dai vari impianti IPRM.

Odorizzante				
	2017	2016	2015	Var. %
Quantità odorizzante consumata (kg)	58.205	54.440	52.434	6,92

tabella 35

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

Nel corso del 2017 la ricerca programmata delle dispersioni è stata eseguita con strumenti laser di ultima generazione.

L'attività ha garantito un elevato livello d'ispezione della rete nel rispetto delle normative dettate dalla l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Sono stati ispezionati oltre 1.252 km di rete in alta pressione e in media pressione, pari a circa il 143% del livello minimo previsto dall'ARERA (100% nei 3 anni mobili), e oltre 1.831 km di rete in bassa pressione, pari a circa il 207% del livello minimo previsto dall'ARERA (100% nei 4 anni mobili), di cui il 100% della rete in acciaio non protetto ed in ghisa per circa 32 km.

Considerato l'incremento significativo delle dispersioni su impianti aerei, in gran parte attribuibile oltre che alla normale vetustà degli impianti alla notevole attività di sostituzione programmata dei contatori tradizionali con contatori teleletti, nell'ultimo periodo dell'anno è stata avviata come azione di prevenzione l'attività di ispezione programmata dispersioni sugli impianti di derivazione d'utenza aerei e sui gruppi di misura in concomitanza di tale attività.

Attività ispettiva e tempo d'intervento				
	2017	2016	2015	Var. %
Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta a ispezione	39,52	60,21	41,10	-34,36
Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta a ispezione	39,65	63,33	42,50	-37,39
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	99,54	99,54	99,56	0,00
Percentuale chiamate tempo risposta entro 120 sec.	99,22	98,82	98,53	0,40

tabella 36

Nell'anno 2017 per quanto riguarda gli indicatori di dispersioni gas abbiamo avuto un incremento significativo delle dispersioni accertate segnalate da terzi (+ 6% circa) dovuto essenzialmente alle dispersioni su impianti aerei, considerando che registriamo una diminuzione delle dispersioni accertate segnalate da terzi per quanto riguarda le tipologie d'impianto interrate.

Dispersioni di gas localizzate

	2017	2016	2015	Var. %
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate per chilometro di rete stradale ispezionata	0,05	0,04	0,05	25,00
Numero annuo di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,07	0,12	0,09	-41,67

tabella 37

Nel 2017 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 sono stati sostituiti 722m di rete in ghisa nel Comune di Firenze e 1.754m nel Comune di Prato.

SOSTITUZIONE / MESSA IN PROTEZIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTO

Nell'anno sono stati sostituiti/messi in protezione 3.905m di rete in acciaio nel Comune di Firenze e 480m nel Comune di Pisa.

RICERCA PROGRAMMATA DISPERSIONI

Considerando l'incremento delle dispersioni su parti aeree dell'impianto è stata avviata nel Dicembre 2017 l'attività di ricerca preventiva delle dispersioni in concomitanza dell'attività di sostituzione massiva dei contatori tradizionali.

PROGETTI DI BONIFICA IMPIANTI AEREI

Nel 2017 abbiamo avviato la progettazione esecutiva per la bonifica di colonne montanti sia con sistemi tradizionali sia attraverso sistemi innovativi (con resine sigillanti); quest'ultimo sistema è in corso di sperimentazione su centri operativi Italgas.

E' stata avviata anche una bonifica delle derivazioni d'utenza interrato ed aeree su una zona del Comune di Pietrasanta. Per avere interventi più mirati sono stati messi a punto programmi di monitoraggio delle dispersioni per una migliore identificazione delle aree da bonificare e della tipologia d'impianto.

OTTIMIZZAZIONE DELLE PRESSIONI DI RETE

E' stato anche messo a punto un sistema di regolazione standard della pressione di rete per un migliore bilanciamento delle stesse, attraverso l'utilizzo di sistemi di analisi fluidodinamica delle reti, sistemi di telecontrollo per il monitoraggio della pressione di rete.

Sostituzione ghisa grigia

	2017	2016	2015	Var. %
Rete in ghisa grigia residui (non sostituiti o risanati) (m)	1.144	3.382	7.905	-66,17

tabella 38

Acciaio non protetto

	2017	2016	2015	Var. %
Rete in acciaio non protetta residui (non sostituiti o risanati) (m)	22.092	27.446	35.505	-19,51
Lunghezza residua massima della rete in acciaio non protetta ammessa dall'AEEG (m)	174.883	348.198	347.579	-49,77

tabella 39

La delibera 574/2013, in vigore dal 1 gennaio 2014, ha previsto per l'anno 2017 l'innalzamento dell'obbligo della messa in protezione catodica dal 90% al 95% della lunghezza totale delle reti in acciaio in bassa pressione.

La rete in acciaio con protezione catodica è pari al 99,30% del totale e restano ancora da proteggere 22.092 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 e sui più importanti impianti di riduzione della pressione del gas. Toscana Energia telecontrolla anche molti gruppi di riduzione finale e i punti della rete che rappresentano situazioni di particolare importanza oppure che possono esprimere situazioni critiche dell'andamento delle pressioni di rete.

Nel 2017 sono stati effettuati interventi di adeguamento e rinnovo del telecontrollo mediante l'installazione di 27 apparati vetusti.

Inoltre è stato avviato il 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.

Nonostante la diminuzione in valore assoluto delle segnalazioni telefoniche pervenute al numero verde (risposte e rinunciate) registriamo nel 2017 un incremento delle segnalazioni pertinenti l'attività di pronto intervento (eseguite). Tale andamento è in linea con l'incremento complessivo del numero dispersioni.

La diminuzione sostanziale delle chiamate rinunciate e l'alta percentuale di risposte fornite entro 120 secondi (99,22%) indica un'augmentata efficienza sulla capacità di risposta da parte del servizio di call center.

Gestione chiamate di Pronto Intervento

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
ricevute	52.706	53.200	59.672	-0,93
trattate	33.404	29.337	27.053	13,86
eseguite	14.116	13.278	11.015	6,31

tabella 40

Nota: le chiamate "ricevute" comprendono tutti i contatti al numero verde, rilevano anche chi chiama erroneamente per questioni commerciali. Le "trattate" sono invece gestite da un operatore e comprendono le "eseguite" che rappresentano le chiamate pertinenti che comportano l'attivazione della squadra di pronto intervento.

4.2.4 LA GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami

	2017	2016	2015	Var. %
Numero reclami generali ricevuti	1.460	1.607	1.465	-9,15
Numero reclami trattati	1.460	1.607	1.465	-9,15
Numero fuori standard	0	0	12	-
Percentuale di rispetto (risposta al reclamo entro 30 gg)	100,00	100,00	99,18	0,00
Numero reclami ricevuti ex delibera 574/13	1.259	1.323	1.187	-4,84
Numero reclami trattati ex delibera 574/13	1.259	1.323	1.187	-4,84
Numero fuori standard	0	0	0	-
Numero richieste altri dati tecnici (delibera 200/08)	907	778	697	16,58
Tempo medio effettivo di risposta altri dati tecnici (gg lavorativi)	4,0	5,7	3,9	-29,82
Numero richieste letture (delibera 200/08)	1.148	1.311	783	-12,43
Tempo medio effettivo di risposta dati tecnici letture (gg lavorativi)	2,70	5,10	5,20	-47,06

tabella 41

4.2.5 LE TARIFFE

I criteri per la determinazione delle tariffe per le attività di distribuzione e misura del gas naturale sono stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Nel terzo periodo di regolazione (2009-2012) l'ARERA ha modificato la struttura tariffaria definendo componenti diverse per remunerare le singole attività di distribuzione, misura e commercializzazione del gas.

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

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. 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.

4.3 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE ISTITUZIONI

Nel corso dell'anno gli argomenti chiave emersi hanno riguardato due attività strettamente legate al core business: cantieri stradali e sostituzione contatori.

La reazione della società per venire incontro alle esigenze delle amministrazioni locali, più interessate da tali attività, è stata quella di intensificare la comunicazione attraverso vari strumenti:

- campagna radiofonica per fornire informazioni sui principali cantieri stradali e sull'installazione dei nuovi contatori elettronici;
- campagna d'informazione a mezzo stampa (rivolta alla città di Prato) sui principali quotidiani con l'immagine creata ad hoc per la sostituzione contatori;
- conferenza stampa c/o Palazzo Vecchio con la partecipazione del sindaco e dei vertici aziendali dal titolo "Firenze: interventi sulla rete gas. Efficienza e sicurezza";
- diffusione periodica di comunicati stampa sulle cronache dei comuni interessati dalla sostituzione contatori.

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

I principali strumenti di comunicazione rivolti ai Comuni:

- "kit digitale informazioni" che nel corso del 2018 sarà inviato a tutti i comuni serviti contenente informazioni utili, comunicati stampa e immagini da veicolare ai cittadini riguardanti la sostituzione contatori;
- twitter attraverso cui vengono condivise le news con gran parte delle amministrazioni locali del territorio di riferimento.

Nel corso dell'anno inoltre la società ha collaborato 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 settima edizione del progetto didattico "Energia in Toscana" che ha coinvolto 770 studenti degli Istituti Superiori di Firenze, Fucecchio, Castelnuovo Garfagnana, Viareggio, Pietrasanta, Prato, Pistoia, San Marcello Pistoiese. Un percorso didattico supportato dalla pubblicazione "Il gas naturale. Storia, risorse, futuro" (ed. Giunti), consegnato a tutti i ragazzi, e dalla presenza di un formatore didattico che ha approfondito, direttamente in classe, i temi legati al metano (estrazione, trasporto, rigassificatori, stoccaggio e distribuzione). Al termine della lezione i ragazzi hanno partecipato ad un gioco a quiz per mettere alla prova quanto appreso. Al termine dell'edizione, la società ha realizzato un video dedicato ai ragazzi che hanno aderito all'iniziativa.

La società, in collaborazione con la Scuola di Scienze Politiche Cesare Alfieri, l'Associazione Alumni e il Comune di Reggello, per il 4° anno ha erogato due borse di studio per sostenere la mobilità internazionale di studenti e laureandi, attraverso il Premio Barbara De Anna, funzionario delle Nazioni Unite scomparsa in un attentato in Afghanistan. Nell'ambito del corso di alta formazione politico-istituzionale, Eonomia Master, Toscana Energia, ha contribuito con l'assegnazione di due borse di studio per giovani amministratori pubblici under 40 provenienti dai Comuni di Montecatini Terme (Pt) e Greve in Chianti (Fi). Per il quinto anno l'ufficio ha collaborato con Toscana Energia Green alla gestione dell'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 1.500 alunni delle scuole elementari e medie toscane.

Riconoscimento UTILI ALL'ITALIA

Toscana Energia, con il progetto didattico "L'energia un viaggio affascinante", è stata scelta fra le 80 migliori pratiche nei servizi pubblici selezionate da Utilitalia e ritenute un esempio per migliorare la vita dei cittadini. E' il primo censimento di Utilitalia, la Federazione che riunisce 500 aziende italiane operanti nei settori di acqua, energia e rifiuti.

Nei primi mesi dell'anno è stato pubblicato «L'Avventura dell'energia» il nuovo libro per i ragazzi delle scuole elementari e medie dedicato all'energia ed in particolare a quella rinnovabile. Con un linguaggio semplice e molte immagini racconta la storia e l'uso dell'energia dalla preistoria ai giorni nostri, con una particolare attenzione all'energia solare e sottolineando l'importanza del risparmio energetico. Il libro è stato consegnato, come supporto formativo, ai ragazzi che hanno visitato il laboratorio didattico Solpark.

E' proseguito il tradizionale impegno della società, volto alla promozione dell'arte contemporanea toscana, con la realizzazione del calendario istituzionale. Per il 2018 è stato scelto il giovane artista Francesco Forconi, in arte Skim con dodici opere ricche di colori sgargianti e di tanti piccoli particolari che raccontano storie fantastiche e trasmettono messaggi profondi.

Nel corso del 2017 in linea con il progetto di rafforzare la comunicazione attraverso le immagini sono stati realizzati video utilizzati in diverse occasioni:

Conferenza stampa «Interventi sulla rete gas: efficienza e sicurezza».

Progetto formativo "L'Energia un viaggio affascinante", video veicolato sul nostro sito web, su facebook e twitter.

Presentazione del calendario 2018 presso lo Spazio Alfieri con protagonisti principali I Ragazzi di Sipario onlus.

LA PARTECIPAZIONE IN ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

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

- 1) UTILITALIA (ex Federutility)
- 2) CONF SERVIZI CISPEL TOSCANA
- 3) CONFINDUSTRIA FIRENZE
- 4) CONFINDUSTRIA TOSCANA
- 5) ANIGAS
- 6) UNIONE INDUSTRIALI PISA

In tema di sostenibilità, inoltre, a febbraio Toscana Energia ha aderito a M'illumino di meno, la giornata di mobilitazione internazionale in nome del risparmio energetico, inviando una mail a tutti i dipendenti per lanciare un invito particolare "Stampa solo se necessario!".

In linea con i principi della sostenibilità, è proseguita la scelta di ridurre al minimo la stampa su carta dei bilanci (esercizio, consolidato, sostenibilità) che sono stati messi a disposizione esclusivamente in formato elettronico sul sito web.

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 della cooperativa sociale "I Ragazzi di Sipario" nata nel 2007 per il desiderio dei genitori di alcuni ragazzi con disabilità mentale di offrire loro un futuro dopo il termine della scuola.

Anche quest'anno Toscana Energia ha donato un importante numero di copie all'Associazione per raccogliere fondi destinati al progetto e ha realizzato un video a sostegno dell'iniziativa, veicolato attraverso i social.

L'attività di ufficio stampa ha visto la redazione complessiva durante l'anno di 22 comunicati destinati a fornire varie informazioni: comunicazioni di pubblica utilità (lavori di metanizzazione o di rinnovo della rete e 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 è stata sponsor.

Sono state inoltre organizzate le seguenti conferenze stampa:

- nel mese di gennaio in Palazzo Vecchio con la partecipazione del sindaco e dei vertici aziendali dal titolo "Firenze: interventi sulla rete gas. Efficienza e sicurezza";

- nel mese di dicembre per la presentazione del calendario d'arte 2018 di Toscana Energia.

Nel mese di febbraio sulla rivista SERVIZI A RETE è stato pubblicato l'editoriale di Toscana Energia dal titolo GARE GAS: LA FASE "POST-AGGIUDICAZIONE".

Si tratta di un pezzo in cui il tema delle gare per l'affidamento del servizio distribuzione del gas, solitamente trattato da una prospettiva temporale che interessa la fase della "pre-aggiudicazione", viene affrontato da Toscana Energia con uno sguardo rivolto alla fase della "post-aggiudicazione, grazie all'esperienza maturata con la gara vinta nel Comune di Prato.

E' iniziato il lavoro di studio e progettazione del nuovo sito aziendale. E' inoltre proseguita l'implementazione della sezione Amministrazione Trasparente, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa.

Il numero di accessi effettuati al sito-web ammonta a 83.222 visite totali, con 54.195 accessi unici e un totale di 276.000 pagine visitate.

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 sia i cittadini che i nostri principali stakeholder, i comuni. La capacità di informare in tempo reale e il crescente numero di visualizzazioni e contatti registrato confermano l'efficacia dei social come strumento di comunicazione aziendale. Nel 2017 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 la diffusione dei video realizzati dalla società. La nostra pagina Facebook ha registrato nel corso dell'anno 17.000 visualizzazioni.

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.

I contributi, proposti dai 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 all'anno.

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..

Sponsorizzazioni e Liberalità

(€)	2017	2016	2015	Var. %
Sponsorizzazioni sportive	0	0	9.760	-
Sponsorizzazioni culturali	436.217	374.030	410.850	16,63
Liberalità	105.590	82.100	96.340	28,61
TOTALE	541.807	456.130	516.950	18,78

tabella 42

È proseguita l'attività a sostegno della cultura e della tradizione del territorio con varie sponsorizzazioni tra cui:

- L'Estate Fiorentina una manifestazione che rappresenta una pluralità di espressioni artistiche dalla musica alla danza, dalle arti visive al cinema con proiezioni, performance e installazioni;
- Prato Estate, rassegna di concerti, spettacoli e performance di vario genere, per un totale di oltre 150 appuntamenti;
- "Premio giornalistico Arrigo Benedetti", la manifestazione che si svolge a Barga ha visto la premiazione di Ferruccio De Bortoli, Federica Angeli e Gabriele del Grande;
- "11 Lune" la tredicesima edizione della rassegna che a Peccioli ospita grandi nomi del teatro e della musica diventando punto di riferimento nel panorama dell'intrattenimento estivo dell'estate toscana.

Nel corso dell'anno la società ha proseguito il suo sostegno ad eventi legati alla musica, fra cui il Pistoia Blues Festival e il Beat Festival di Empoli.

Per quanto riguarda le iniziative di corporate giving, tra le attività sostenute da Toscana Energia ricordiamo le erogazioni a favore di:

- Agata Smeralda per l'adozione a distanza di 15 bambini brasiliani;
- Associazione Il Gomitolo Perduto che svolge attività per diffondere i valori della legalità;
- Associazione Annulliamo la Distanza che opera in favore delle adozioni a distanza e di progetti umanitari dedicati all'infanzia;
- Il Pianeta Elisa Onlus che svolge attività dedicate ai ragazzi diversamente abili.

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 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 e ambiente.

Vengono adottate in modo sistematico appropriate strategie d'approvvigionamento per assicurare il rispetto delle richieste in termini qualitativi, quantitativi e della 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. 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.

Nell'ambito dei lavori di rete, di norma, per ogni contratto stipulato con l'appaltatore viene individuato e nominato uno specifico professionista per le attività di coordinamento per la sicurezza. In tema di salute e sicurezza nei cantieri, si è tenuto nel mese di Marzo 2017 uno specifico incontro, coinvolgendo i coordinatori per la sicurezza, le imprese appaltatrici e tutte le figure aziendali interessate alla materia: la sicurezza dei lavoratori, la prevenzione e la riduzione degli infortuni sono 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.

Quest'anno si è deciso di allargare il perimetro di analisi dei dati estendendolo anche ai contratti chiusi (diretti a fissare tutti i termini di fornitura di lavori, beni o servizi in tempi definiti e secondo un importo concordato) e non solo ai 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.

Distribuzione territoriale fornitori con contratti attivati nell'anno

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Firenze	68	63	79	7,94
Grosseto	1	0	0	-
Pisa	28	24	28	16,67
Prato	9	5	14	80,00
Pistoia	12	5	10	140,00
Siena	3	3	3	0,00
Livorno	1	2	2	-50,00
Lucca	1	1	5	0,00
Arezzo	2	3	5	-33,33
Massa e Carrara	2	2	2	0,00
Italia extra - Toscana	119	96	117	23,96
Extra - Italia	1	2	3	-50,00
TOTALE	247	206	268	19,90

tabella 43

Nel 2017, pur rispettando le procedure interne e le normative in vigore, 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; di tutti i fornitori, quelli toscani rappresentano il 51% per un valore economico pari al 28%.

4.5.3 LE MODALITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO

Nell'anno 2017 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.

Distribuzione territoriale fornitori con contratti attivati nell'anno				
(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Numero avvisi di gara e altre selezioni	80	89	67	-10,11
Numero partecipanti	211	299	228	-29,43
Numero contratti stipulati	41	38	38	7,89
Numero ordini d'acquisto	45	61	34	-26,23

Tabella 44

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 2017 sono stati stipulati 4 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 un fornitore 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 2017 non si sono 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 2017 non si sono rilevate anomalie.





l'impegno ambientale

5

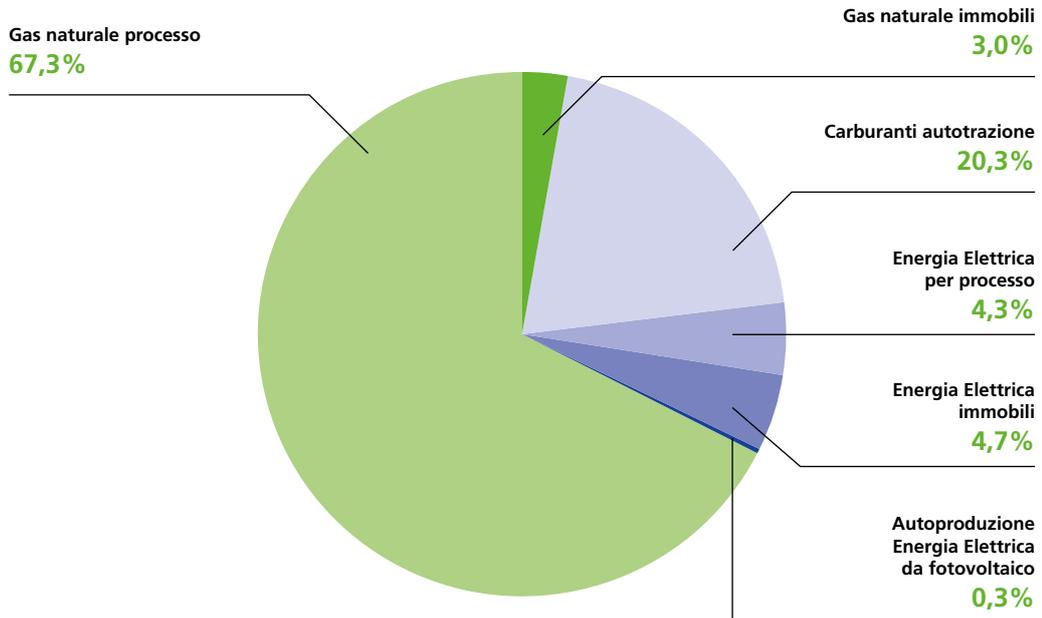
5.1 CONSUMI ED EMISSIONI

5.1.1 I CONSUMI ENERGETICI

Nel 2017 i consumi per processo hanno avuto un'incidenza del 71,7% sul totale, i consumi delle sedi dell'8,0%, mentre i trasporti influiscono per il restante 20,3%. Il Bilancio di Sostenibilità considera, per la prima volta, i consumi della sede di Pisa, sia per l'anno in esame, sia per il biennio precedente, pur non essendo i contatori intestati a Toscana Energia. In attesa di poter effettuare stime di maggior precisione, in coerenza con l'analisi energetica, sono stati considerati i consumi dell'edificio in quota parte secondo il coefficiente di ripartizione attribuito dalla società amministratrice dell'edificio all'azienda.

Nel 2017 si assiste a una lieve riduzione dei consumi energetici complessivi, pari a circa 65 GJ, pari allo 0,08%. Tale riduzione è da ricondurre, da un lato, alla diminuzione dei consumi di impianti e sedi, rispettivamente di 1.121 GJ e 391 GJ, dall'altro alla marcata incidenza dei consumi degli automezzi, che crescono in valore assoluto di 1.447 GJ (+9,2%). Quest'ultimo dato segna un trend meno che proporzionale rispetto all'incremento della percorrenza complessiva (+15%), a testimonianza dell'efficienza dell'utilizzo.

Consumi diretti di energia per tipologia di utilizzo



Consumo di energia suddiviso per fonte e per tipologia

(MJ)		2017	2016	2015	Var. %
Processo gas	Energia elettrica	3.587.454	3.736.613	3.877.891	-3,99
	Gas naturale	56.153.417	57.125.131	55.358.706	-1,70
Immobili	Energia elettrica	3.950.464	4.042.311	3.904.240	-2,27
	Gas naturale	2.465.758	2.787.527	2.856.761	-11,54
Automezzi e mezzi operativi	Benzina	6.133.339	6.964.236	6.576.317	-11,93
	Gas naturale	7.198.356	4.480.102	3.221.126	60,67
	Gasolio	3.786.794	4.227.009	5.361.604	-10,41
Autoproduzione energia elettrica da fotovoltaico	Energia elettrica	279.230	257.346	256.717	8,50
TOTALE		83.554.812	83.620.275	81.413.362	-0,08

tabella 45

Si registra un ulteriore miglioramento rispetto all'anno passato visto il contestuale ridursi, nella misura di 1.121 GJ dei consumi per processo e il contemporaneo aumento del volume di gas vettoriato di quasi il 5%, effetto di una migliore e più attenta gestione degli impianti.

Per quanto attiene agli impianti di prelievo, riduzione e misura (IPRM), in linea con i consumi di gas naturale, si osserva una diminuzione dei consumi di energia elettrica del 4%, poco meno di 150 GJ in valore assoluto. Sulle sedi l'energia elettrica consumata è diminuita di circa 70 GJ. L'approvvigionamento da rete è diminuito di circa 92 GJ, di rilievo il buon risultato della produzione autoconsumata dell'impianto di Piazza Mattei, che ha segnato un significativo + 9% rispetto al 2016. Il minor risparmio percentuale sulle sedi di energia elettrica rispetto a quello conseguito per il gas naturale, nonostante il maggior apporto del fotovoltaico, è da ricondurre all'eccezionale ondata di caldo verificatasi nell'estate 2017.

Indice consumi energia

rapporto tra energia consumata e distribuita

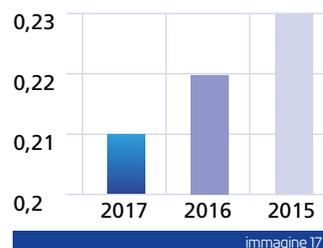


immagine 17

Consumi di energia elettrica

(MJ)	2017	2016	2015	Var. %
Processo Gas	3.587.454	3.736.613	3.877.891	-3,99
Immobili	3.950.464	4.042.311	3.904.240	-2,27
Autoproduzione energia elettrica da fotovoltaico	279.230	257.346	256.717	8,50
TOTALE	7.817.148	8.036.270	8.038.848	-2,73

tabella 46

Il consumo di gas naturale negli usi di processo è più contenuto rispetto all'anno 2016, essendosi ridotto nella misura del 2%, che in valore assoluto vale più di 970 GJ. Percentualmente ancor più rilevante è la contrazione dei consumi delle sedi, abbattuti del 12% grazie soprattutto agli interventi sulla sede di Firenze, che sta assumendo il profilo di consumo definitivo; tale dato, in valore assoluto, equivale a 320 GJ consumati in meno.

Consumi di gas naturale

(MJ)	2017	2016	2015	Var. %
Processo Gas	56.153.417	57.125.131	55.358.706	-1,70
Immobili	2.465.758	2.787.527	2.856.761	-11,54
Automezzi	7.198.356	4.480.102	3.221.126	60,67
TOTALE	65.817.531	64.392.760	61.436.593	2,21

tabella 47

Rispetto all'anno precedente e ad oggi gli automezzi a metano rappresentano il 71% dell'intera flotta.

Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Benzina	10	14	21	-28,57
Gasolio	86	101	111	-14,85
Gas naturale	230	225	218	2,22
TOTALE	326	340	350	-4,12

tabella 48

Consumo automezzi e mezzi operativi

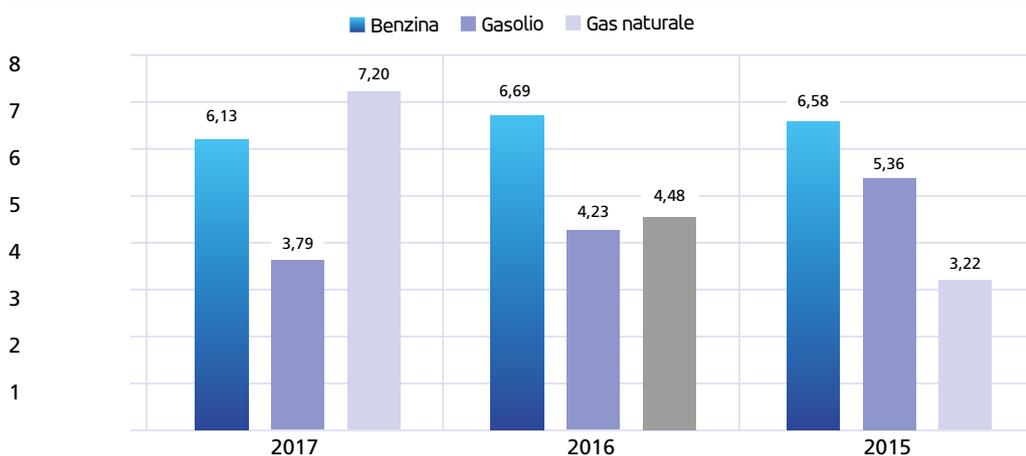


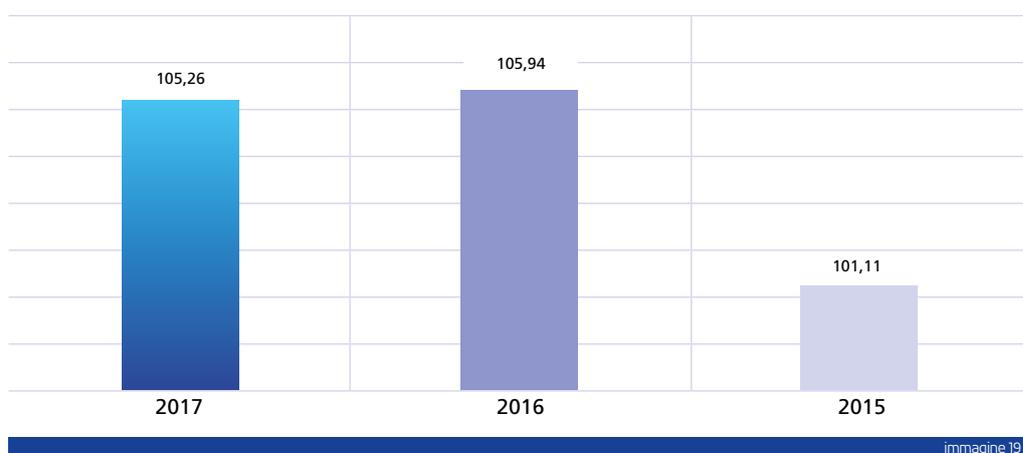
immagine 18

Nel 2017 sono aumentati considerevolmente i consumi di gas naturale e, di conseguenza, si sono ridotti i consumi di benzina. Questa variazione è dovuta in massima parte all'adozione di accordi specifici con distributori di gas naturale indipendenti che ha permesso di aumentare la capillarità dei distributori nel territorio gestito da Toscana Energia.

Questa scelta è in linea con il costante aumento di mezzi con doppia alimentazione.

Gli usi di processo segnano una diminuzione di consumi di 1.121 GJ, con un trend generalizzato che è ragionevole ricondurre alla stagionalità. Sui 391 GJ consumati in meno dalle sedi ha inciso in maniera determinante la sede di Firenze, con 277 GJ consumati in meno, mentre le altre sedi hanno visto risultati alterni ma di ordine di grandezza inferiore.

Indice intensità energetica (mj/ PDR)



L'intensità energetica vede un'ulteriore riduzione dello 0,6% circa. L'indice è calcolato come rapporto tra l'energia consumata complessivamente all'interno dell'azienda (per processo, conduzione sedi aziendali e trasporto veicolare) e il numero totale di PDR attivi nell'anno (che sono aumentati dello 0,37%). La variazione delle voci che compongono il mix energetico è dettagliatamente descritta nel paragrafo 5.1.1..

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 preriscaldamento del gas, dagli impianti di climatizzazione degli uffici e dai trasporti su strada).

Emissioni di gas naturale

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

delle emissioni accidentali di gas naturale. Inoltre, nel Programma di gestione ambientale è previsto un obiettivo relativo alla sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti in canapa/piombo che sono le maggiori responsabili di tali emissioni a causa del metodo di giunzione dei tratti.

Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi

(Milioni mc)	2017	2016	2015	Var. %
Emissioni fuggitive di gas naturale	6,26	6,22	6,24	0,64

tabella 49

Indice emissioni gas naturale su Km rete stradale (mila mc/Km)



immagine 20

Le emissioni fuggitive sulla rete gas sono calcolate sulla sua consistenza al 31 dicembre di ogni anno. Ciò rappresenta un approccio prudentiale in caso di cessioni o acquisizioni di pezzi di reti di distribuzione. In base a questa impostazione è stato ricalcolato anche il dato 2015.

La rete di tubazione stradale presa in considerazione è quella di Toscana Energia. Il gas vettoriato dalla società Toscana Energia è stato pari a 1.140,66 milioni di metri cubi. Il calcolo delle emissioni è stato elaborato sulla base delle informazioni sulle tubazioni stradali ricavate dalla cartografia aziendale. Da ricordare che sono proseguiti nel corso del 2017 i lavori di sostituzione di reti in ghisa grigia con giunti canapa piombo che ha l'effetto di ridurre le emissioni.

In merito alle emissioni dirette (scopo 1), elaborate al netto dei consumi per energia elettrica la cui CO₂ è calcolata a parte, si riporta la tabella delle emissioni relative al periodo 2015 - 2017. 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.

Relativamente alla CO₂ 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.

Emissioni dirette (Scopo 1)

(Tonnellate CO ₂ eq.)	2017	2016	2015	Var. %
Processo gas	3.136,43	3.190,70	3.093,62	-1,70
Immobili	138,36	112,21	155,81	23,30
Automezzi e mezzi operativi	1.127,59	1.066,59	1.051,64	5,72
Emissioni fuggitive	119.128,53	118.484,13	118.815,04	0,54
TOTALE	123.530,91	122.853,63	123.116,11	0,55

tabella 50

Emissioni di CO₂ suddivise per origine (t)

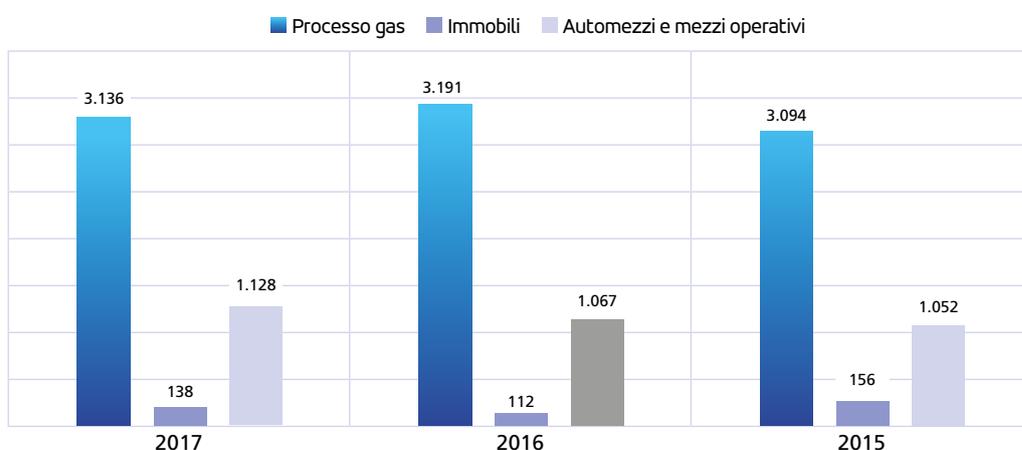


immagine 21

Emissioni gas combustibili

	Unità di misura	2017	2016	2015	Var. %
Emissioni dirette (Scopo 1)	t CO ₂ eq	123.530,91	122.853,63	123.116,11	0,55
Emissioni indirette energetiche (Scopo 2)	t CO ₂ eq	692,23	629,45	692,85	9,97
Indice di intensità delle emissioni complessive di gas serra (Scopo 1+2) su Km di rete stradale	t CO ₂ eq/Km	15,79	15,86	16,01	-0,44
Emissioni di ossidi di azoto (NO _x)	t	5,65	5,60	5,81	0,89
Emissioni di monossido di carbonio (CO)	t	9,13	9,25	10,00	-1,30
Indice di intensità delle emissioni di CO su Km di rete stradale	Kg/Km	1,16	1,19	1,29	-2,52

tabella 51

Emissioni di CO₂ energia elettrica

(Tonnellate CO ₂ eq.)	2017	2016	2015	Var. %
Processo gas	329,45	339,18	352,01	-2,87
Uffici	362,78	290,27	340,84	24,98
TOTALE	692,23	629,45	692,85	9,97

tabella 52

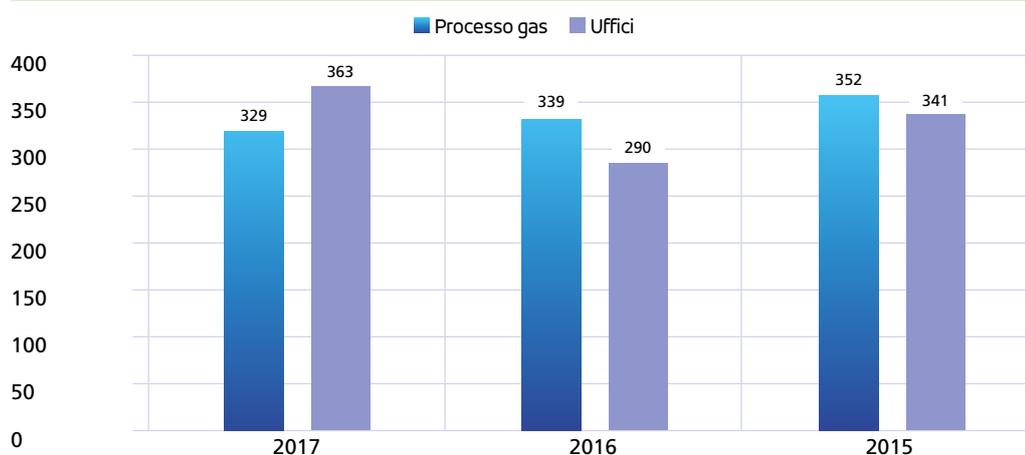
Emissioni di CO₂ energia elettrica (t)

immagine 22

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 ha individuato 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.

Dall'anno 2013 è compito del Gestore dei Servizi Elettrici (GSE) determinare 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.

Per l'anno d'obbligo 2017 Toscana Energia ha un obiettivo pari a 110.067 tonnellate equivalenti di petrolio (tep). Nel corso dell'anno solare 2017 la società ha acquisito 141.242 TEE; ne ha utilizzati entro il 31 maggio 41.597 per raggiungere (con i 47.635 TEE acquisiti già nel 2016) il 60% dell'obiettivo relativo all'anno d'obbligo 2016.

Utilizzerà i restanti 99.645 TEE acquisiti nel 2017, congiuntamente ad altri che saranno acquisiti nell'anno solare 2018, per raggiungere almeno il 60% dell'obiettivo annuale nei termini previsti, annullare il residuo relativo all'anno d'obbligo 2015 ed eventualmente ridurre o annullare il residuo relativo all'anno d'obbligo 2016.

I TEE acquisiti nel corso del 2017 sono stati ottenuti mediante transazioni sul mercato organizzato e scambi bilaterali.

5.1.4 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Nel 2017 la produzione complessiva dei rifiuti prodotti da Toscana Energia è diminuita rispetto al 2016 di 77 tonnellate pari a circa -37%.

Per quanto riguarda l'attività di "processo gas", la produzione di rifiuti è diminuita di 28,8 tonnellate pari a circa -20,3% rispetto al 2016, in seguito al ricorso ad una maggiore esternalizzazione dell'attività di sostituzione misuratori, infatti le imprese appaltatrici nel 2017 hanno prodotto per tale attività 229 tonnellate rispetto alle 130 tonnellate del 2016.

Quest'anno a differenza del 2016 non vi sono state dismissioni di archivi, ciò ha comportato una riduzione di 36,5 tonnellate di rifiuti relativi a "altri usi".

La produzione rifiuti di "sedi uffici" è passata dalle 29 tonnellate del 2016 alle 17 tonnellate 2017, su ciò ha influito la pulizia fosse biologiche, tornata a livelli standard in seguito all'ultimazione lavori sulla sede di Piazza Mattei.

Si evidenzia inoltre il ridotto conferimento rifiuti a smaltimento per 13,7 tonnellate rispetto al 2016 e una analoga riduzione di 63,5 tonnellate dei rifiuti conferiti a recupero.

Rifiuti smaltiti, pericolosi e non pericolosi, suddivisi per origine

(Tonnellate)	2017	2016	2015	Var. %
Da attività di distribuzione gas	112,71	141,50	123,99	-20,35
Da attività comuni (uffici)	17,31	29,19	47,63	-40,70
Altri usi	3,60	40,10	3,63	-91,02
TOTALE	133,62	210,79	175,25	-36,61

tabella 53

Destinazione rifiuti suddivisi per origine e tipo

(%)		2017	2016	2015	Var. %
Processo gas	Pericoloso recupero	2,56	0,74	2,11	245,95
Processo gas	Non pericoloso recupero	80,02	65,69	56,60	21,81
Processo gas	Pericoloso smaltito	0,20	0,22	0,06	-9,09
Processo gas	Non pericoloso smaltito	1,58	0,48	12,15	229,17
TOTALE PROCESSO GAS		84,36	67,13	70,92	25,67
Uffici	Pericoloso recupero	2,29	2,95	0,00	-22,37
Uffici	Non pericoloso recupero	5,60	0,78	2,17	617,95
Uffici	Pericoloso smaltito	0,12	0,00	0,00	-
Uffici	Non pericoloso smaltito	4,94	10,12	22,54	-51,19
TOTALE UFFICI		12,95	13,85	24,71	-6,50
Altri usi	Pericoloso recupero	0	0	0	-
Altri usi	Non pericoloso recupero	2,69	19,02	1,86	-85,86
Altri usi	Pericoloso smaltito	0	0	2,51	-
Altri usi	Non pericoloso smaltito	0	0	0	-
TOTALE ALTRI USI		2,69	19,02	4,37	-85,86
TOTALE		100	100	100	

tabella 54

Rifiuti suddivisi per tipologia di trattamento (t)

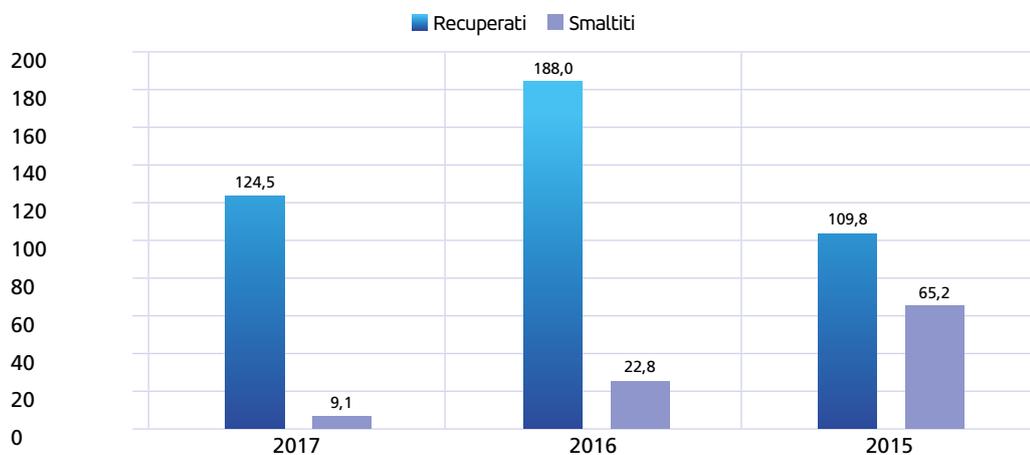


immagine 23

5.2 INIZIATIVE PER MITIGARE L'IMPATTO AMBIENTALE

L'Azienda prosegue l'attività di sostituzione della ghisa grigia con giunti in canapa piombo 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 2017 ha integrato nel progetto svolto 13 controlli nel Comune di Prato in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Firenze nella fase di sviluppo del software gestionale per la valutazione delle emissioni acustiche degli impianti; il sistema 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 2017 è stata effettuata la formazione ambientale sulla gestione rifiuti dei cantieri di Toscana Energia ed i cantieri delle imprese esterne e la formazione del personale sulle emissioni acustiche che proseguirà anche nel 2018. Nel 2017 è stato fatto anche un incontro con gli stakeholder per mettere a comune i risultati degli audit interni sui cantieri e le informazioni sugli eventi incidentali. Nel 2018 sono stati pianificati 2 incontri con gli stakeholder, uno per ciascun semestre.

Anche la controllata Toscana Energia Green ha sviluppato il Programma Integrato di Miglioramento ambientale che ha riguardato sia gli aspetti energetici, sia gli aspetti ambientali legati alla gestione dell'amianto.

Nel corso del 2017 Toscana Energia ha avviato la bonifica di 3 coperture di GRF. Ci sono altre 5 coperture in amianto di impianti che sono oggetto di monitoraggio annuale.

5.3 LE SPESE AMBIENTALI

Nel 2017 Toscana Energia ha effettuato spese ambientali per circa 729 mila euro contro gli 820 mila del 2016.

Il valore degli investimenti ammonta a circa 445 mila euro, la principale voce si riferisce alla riduzione delle emissioni atmosferiche, dovuta al costo per il rinnovo del parco auto della società con mezzi a metano e a macchine frigo ad alta efficienza, le altre voci sono riferite all'installazione di impianti fotovoltaici a Prato e alla bonifica di strutture in amianto sulle stazioni di decompressione e ad analisi di terreni e acque.

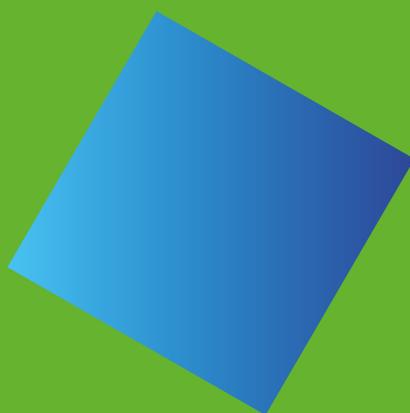
Le spese di gestione, invece, ammontano a circa 284 mila euro e sono costituite prevalentemente dalla voce "Smaltimento rifiuti", che riassume la tassa rifiuti e il costo per l'assistenza ai depositi temporanei; la voce "Unità Salute e Sicurezza Ambiente" consuntiva il valore del costo del personale impiegato nel comparto ambientale; la voce "Formazione" si riferisce al costo dei corsi svolti in aula.

Spese sostenute per la tutela dell'ambiente

Spese per investimenti (migliaia di €)	2016	2015	2014	Variaz.%
Insonorizzazione	0,00	118,92	11,95	-100
Interventi su impianti di decompressione a rilevanza ambientale	0,00	0,00	25,20	-
Realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili	63,11	0,00	0,00	-
Recuperi ambientali per bonifica amianto	17,83	33,38	1,60	-46,58
Riduzione emissioni atmosferiche (Acquisto veicoli e sostituzioni centrali termiche)	359,59	269,83	196,38	33,27
Altri investimenti ambientali	4,29	0,00	0,00	-
TOTALE	444,82	422,13	235,13	5,38
Spese di gestione (migliaia di €)	2016	2015	2014	Variaz.%
Smaltimento rifiuti (incluse tasse e tariffe rifiuti)	188,43	285,00	285,41	-33,88
Formazione ambientale	4,64	0,70	0,40	562,86
Studi e ricerche	0,00	0,00	12,00	-
Unità Salute e Sirezza Ambiente	91,04	90,44	95,62	0,66
Altre spese di gestione	0,00	21,74	4,70	-100
TOTALE	284,11	397,88	398,13	-28,59

tabella 55

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.



Toscana

Energia Green

6

6.1 IDENTITÀ

6.1.1 PROFILO DELLA SOCIETÀ

Toscana Energia Green nasce nel 2009 dalla volontà di Toscana Energia di ricoprire un ruolo primario nell'ambito dell'efficienza energetica e dello sviluppo delle fonti rinnovabili.

Toscana Energia Green, azienda di servizi energetici con sede legale a Pistoia e operativa a Pisa, opera sviluppando progetti integrati che affrontano le problematiche legate all'energia sotto tutti i punti di vista, ricercando soluzioni innovative e in grado di permettere il conseguimento di importanti risultati in termini di anidride carbonica (CO₂) e tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) risparmiate.

Le proposte contrattuali prevedono l'investimento a carico della società e il rientro dagli stessi attraverso i risultati energetici ottenuti e anche l'ottenimento di Titoli di Efficienza Energetica (TEE), nella corretta applicazione dei contratti ESCO (Energy Service Company). Le tipologie di impianti realizzati e gestiti vanno dagli impianti di climatizzazione sia estiva, sia invernale (di qualunque tipologia e tecnologia), agli impianti di illuminazione pubblica, agli impianti elettrici e agli impianti fotovoltaici.

L'azienda punta a diversificare le proprie attività, senza legarsi a un'unica tecnologia. In particolar modo una 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. 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.

6.1.2 QUALIFICHE E CERTIFICAZIONI

Il sistema di gestione di Toscana Energia Green

Toscana Energia Green, 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 il cliente; identifica la salute e la sicurezza delle persone, la tutela ambientale, la qualità dei servizi resi e la responsabilità sociale come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento e miglioramento continuo.

Il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro e la responsabilità sociale è lo strumento per raggiungere questi obiettivi strategici. Esso definisce le modalità per stabilire la politica aziendale e gli obiettivi in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, regola 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 si è tradotto nella "Politica per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza e la responsabilità sociale", approvata il 27 novembre 2017.

La Politica sottolinea l'impegno di Toscana Energia Green per:

1. sviluppare la cultura della qualità, della protezione dell'ambiente, della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, della responsabilità sociale e del miglioramento continuo;
2. gestire tutte le attività nel rispetto delle prescrizioni legali, normative e delle disposizioni aziendali integrative e migliorative, nonché degli accordi contrattuali;
3. assegnare al cliente, esterno e interno, un ruolo centrale nelle strategie e nei piani di miglioramento della società;
4. ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali e dell'uso delle risorse, al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e con la massima attenzione all'ambiente;
5. progettare, realizzare, condurre, mantenere e dismettere impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica nel rispetto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente, ed allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
6. condurre e gestire le attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali;
7. assicurare la formazione, l'informazione e la sensibilizzazione del personale per una partecipazione attiva e responsabile all'attuazione dei principi ed al raggiungimento degli obiettivi;
8. salvaguardare le risorse naturali e perseguirne l'utilizzo sostenibile, prevenire l'inquinamento e promuovere nel proprio operare verso i clienti il contenimento dei consumi di energia e delle emissioni di gas a effetto serra, in coerenza con le linee di business della società;
9. selezionare e promuovere lo sviluppo dei fornitori in accordo a questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa al fine di creare valore;
10. definire e riesaminare obiettivi e programmi di miglioramento, fornire risorse adeguate al loro perseguimento, effettuare verifiche, ispezioni e audit per valutare le prestazioni, sottoporre a periodico riesame la politica per valutarne l'efficacia e adottare le misure conseguenti.
11. migliorare in modo continuo l'efficacia di tutti i processi aziendali per soddisfare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interne ed esterne interessate, anche attraverso un'adeguata gestione dei rischi e delle opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti, dei servizi e dei processi. In materia di responsabilità sociale, Toscana Energia Green s'impegna inoltre al rispetto dei requisiti espressi dalla Norma SA8000.

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 i sistemi di gestione integrati per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza sul lavoro e la responsabilità sociale.

Nel corso del 2017 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; nel maggio 2017 è stato effettuato, in occasione della verifica periodica di mantenimento, il passaggio alla edizione 2014 della norma SA8000. Nel dicembre 2017 è stato effettuato il rinnovo per scadenza triennale delle certificazioni qualità e ambiente e, nella stessa occasione, si è effettuato il passaggio alla nuova edizione delle norme ISO 9001:2015 e 14001:2015. La Società ha altresì superato con esito positivo nel mese di luglio 2017 la verifica di mantenimento della certificazione volontaria come ESCO, ovvero quelle società di servizi energetici che garantiscono ai propri clienti il raggiungimento di obiettivi di miglioramento dell'efficienza energetica, accettando un rischio imprenditoriale, in base alla norma UNI CEI 11352.

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 in base alle

norme ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA8000, estese a entrambe le sedi aziendali, relativamente al seguente campo applicativo: "Erogazione del servizio energia. Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti tecnologici, fotovoltaici e di illuminazione pubblica", 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 prevista 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 ridurre le emissioni in atmosfera.

Nel corso del 2017 si sono svolti 14 audit interni, di cui 2 specificamente dedicati all'attività di cantiere. Gli audit hanno costituito un'occasione di sensibilizzazione sulla cultura della qualità, della salvaguardia dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro e della responsabilità sociale; sono stati effettuati 2 audit SA8000 presso fornitori.

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

In linea con quanto previsto nella Capogruppo, anche nel 2017 è stato portato avanti un Piano di formazione specifico, relativo alle tematiche di qualità, protezione dell'ambiente, salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, finalizzato anche alla sensibilizzazione e ad una sempre maggior consapevolezza del personale della Società e di quello delle staff della Capogruppo che operano per la Società.

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 e la responsabilità sociale afferma l'impegno costante per il miglioramento continuo dei servizi resi per ottenere risultati sempre migliori, tanto sotto il profilo economico, quanto relativamente al soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità. Toscana Energia Green intende inoltre assicurare finalità sociali ed ambientali al proprio operare, definite d'intesa con le parti interessate, per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

È compito dei responsabili di unità assicurare che la politica aziendale sia attuata da tutto il personale nello svolgimento della propria attività e compresa da tutti gli stakeholder, con particolare riguardo alla catena di fornitura, attraverso:

- la consapevolezza e la considerazione del proprio personale quale risorsa preziosa e strategica, per il quale salvaguardare i diritti e garantire la crescita professionale e personale;
- la considerazione dei propri fornitori come parte complementare non solo del proprio servizio, ma soprattutto per quanto riguarda i comportamenti etici;
- il recepimento e l'applicazione dei requisiti della norma SA8000, delle leggi nazionali, delle altre leggi e prescrizioni applicabili e degli strumenti internazionali incluso le loro interpretazioni;

- il monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;
- la sistematica e adeguata comunicazione a tutte le parti interessate dei risultati del proprio Sistema per la Responsabilità Sociale.

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

In occasione della sottoscrizione dei contratti viene fatta firmare al fornitore la dichiarazione, con la quale lo stesso attesta di aver preso visione della norma SA8000/2008 e di corrispondere ai requisiti di responsabilità sociale riportati nel capitolo IV della norma.

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, 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 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 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.

Con riferimento all'aggiornamento del Modello approvato dal Consiglio di amministrazione in data 15 dicembre 2016 e al contestuale aggiornamento del documento di analisi dei rischi e dei gap, nel corso dell'esercizio l'Organismo di Vigilanza ha completato l'attività di comunicazione del Modello aggiornato a tutti i componenti degli organi sociali, i quali hanno rilasciato specifica dichiarazione di conoscenza e adesione allo stesso.

Sulla base di specifica pianificazione, è stata avviata e portata avanti l'attività di eliminazione dei gap esistenti, che si completerà nei primi mesi del 2018.

L'attività di formazione è stata indirizzata, nel corso dell'anno 2017, verso i responsabili di unità della Società ed i referenti del contratto di servizio di staff con la società controllante, sull'aggiornamento del Modello come sopra riportato.

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza di Toscana Energia Green è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 aprile 2016. 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 comunicazione, formazione e informazione del Modello 231.

6.1.5 IL SISTEMA DI GOVERNO E GESTIONE



immagine 24

6.2 RELAZIONE ECONOMICA

6.2.1 RESOCONTO SUI DATI SIGNIFICATIVI DELLA GESTIONE

L'utile netto ammonta a 400.000 euro grazie principalmente a maggiori ricavi per 150.000 euro e minori costi operativi per 190.000 euro.

Dati Economici, Patrimoniali e Finanziari

(migliaia di €)	2017	2016	2015	Var. %
Ricavi della Gestione Caratteristica	5.089	4.894	5.469	3,98
Margine Operativo Lordo	2.525	2.179	2.295	15,88
Utile Operativo	784	533	714	47,09
Utile Netto	400	154	153	159,74
Investimenti tecnici complessivi	2.728	1.735	1.579	57,23
Patrimonio Netto	9.242	8.842	8.688	4,52
Indebitamento Finanziario Netto	16.580	16.683	18.013	-0,62
Capitale investito netto	25.822	25.525	26.701	1,16

tabella 56

Indicatori di performance

(%)	2017	2016	2015	Var. %
ROE	4,33	1,74	1,76	148,85
ROI	3,04	2,09	2,67	45,45
ROS	15,41	10,88	13,29	41,64

tabella 57

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.

Dati operativi

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Impianti fotovoltaici realizzati (n.)	5	0	0	-
Punti luce gestiti (n.)	11.379	7.420	7.599	53,36
Impianti termici gestiti (n.)	181	166	158	9,04
Dipendenti in forza (n.)	14	13	13	7,69

tabella 58

Gli investimenti 2017 sono stati 2,7 milioni di euro dei quali 2,1 milioni relativi ai progetti di riqualificazione energetica legati ai project financing.

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.

Il Personale di Toscana Energia Green a ruolo per qualifica

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Dirigenti	0	0	0	-
Quadri	0	0	0	-
Impiegati	19	19	19	0
Operai	6	6	6	0
Operai apprendisti	0	0	0	-
TOTALE	25	25	25	0

tabella 59

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 2017 si chiude con 25 risorse a ruolo e un totale di 14 risorse in forza, di cui una in congedo. L'andamento del personale, sia a ruolo che in forza, è stato pressoché stabile nel corso dell'anno.

Età media del personale

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
anni	47,84	46,84	45,85	2,13

tabella 60

Personale a ruolo per genere

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Uomini	18	18	18	0
Donne	7	7	7	0
TOTALE	25	25	25	0,00

tabella 61

Composizione del personale per fasce d'età

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
<30 anni	0	0	1	-
30-40 anni	3	4	4	-25,00
41-50 anni	14	13	12	7,69
>50 anni	8	8	8	0,00
TOTALE	25	25	25	0,00

tabella 62

L'andamento del personale si è mantenuto pressoché stabile nel corso dell'anno.

L'occupazione femminile raggiunge il 28% del personale a ruolo; la percentuale s'innalza al 37% se si prende in considerazione la qualifica impiegatizia.

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

- Direzione: 1 uomo (in distacco) e 1 donna;
- Gestione operativa: 7 uomini (di cui 1 in distacco);
- Project financing e commerciale: 2 donne e 2 uomini.

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.

La società, nel corso degli audit effettuati presso i propri fornitori nel 2016, 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.

Le politiche formative

Sono state realizzate 445 ore di formazione; la formazione nell'area sicurezza e in quella tecnica- specialistica hanno avuto particolare rilevanza.

Formazione				
	2017	2016	2015	Var. %
Ore di formazione sulla sicurezza	119	143	151	-16,78
Ore totali di formazione	445	480	339	-7,29
Ore di formazione per dipendente	34,23	36,92	26,08	-7,29
Numero di persone formate	13	13	12	0,00
Costi per la formazione (€)	12.000	4.335	4.911	176,82

tabella 63

Salute e sicurezza dei lavoratori					
	Unità di misura	2017	2016	2015	Var. %
Ore lavorate (ordinarie e straordinarie)	n.	20.942	21.969	19.628	-4,67
Numero infortuni	n.	1	0	0	-
Numero infortuni in itinere	n.	0	0	0	-
Indice di gravità	gg	0,62	0	0	-
Tasso d'infortuni - Indice di frequenza	n.	9,55	0	0	-
Indice di durata (gg. di assenza /n.di infortuni)	n.	13	0	0	-
Tasso di assenteismo (TA)	gg	10,61	6,65	8,28	59,55

tabella 64

Nel corso dell'anno 2017 le attività relative alla Salute e Sicurezza hanno riguardato principalmente:

- 1) i sopralluoghi nelle sedi e negli impianti e conseguente analisi delle anomalie: sono stati eseguiti 23 sopralluoghi da parte del SPP di cui 2 relativi alle sedi aziendali di Pisa e Pistoia, 2 di carattere ambientale sui depositi temporanei dei rifiuti e 19 sugli impianti. Non si è rilevata alcuna anomalia sulla sicurezza;
- 2) la revisione del Documento di Valutazione dei Rischi ;
- 3) formazione ed informazione sulla sicurezza:
 - aggiornamento corso antincendio (1 persona);
 - aggiornamento corso primo soccorso (1 persona);
 - corso aggiornamento preposti (7 persone) secondo l'accordo Stato Regioni;
 - corso addestramento DPI anticaduta (3 persone);
 - aggiornamento preposto cantieristica stradale (1 persona);
 - corso antincendio (1 persona).
 - l'addestramento specifico per gli addetti di emergenza seguite dalle prove di evacuazione generali delle varie sedi aziendali.

Nel 2017 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.

Obiettivi e traguardi previsti per l'anno 2018:

1) Attività di sopralluoghi:

- sopralluoghi sulle sedi aziendali;
- sopralluoghi presso i cantieri/luoghi di lavoro degli operativi di Toscana Energia Green;
- sopralluoghi su specifica richiesta da parte del Datore di Lavoro o di personale aziendale che ravvedesse situazioni di criticità.

2) Attività di formazione:

- la formazione sull'uso del defibrillatore BLS (5 persone);
- la formazione normativa cantieri stradali preposti (2 persone);
- l'addestramento sull'uso dei DPI anticaduta (5 persone);
- l'aggiornamento sull'antincendio (1 persona).

3) Attività di sensibilizzazione alla sicurezza:

- due riunioni periodiche sulla sicurezza al fine di monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi della sicurezza;
- incontri fra responsabili delle unità e rispettivo personale e con staff AD per sviluppare la comunicazione aziendale (almeno due incontri l'anno);
- azione di sensibilizzazione sul tema della prevenzione degli incidenti, inclusi i near miss con le imprese (almeno due incontri l'anno).

Nel 2017 i dipendenti iscritti ad organizzazioni sindacali sono 15 pari al 60% del totale (25 risorse a ruolo). Il personale di Toscana Energia Green nel corso dell'anno in oggetto ha esercitato il diritto allo sciopero per un totale di 112 ore.

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

Nel corso dell'anno 2017 è stato avviato un procedimento disciplinare nei confronti di un dipendente di Toscana Energia Green che si è concluso con la comminazione della sanzione del richiamo scritto.

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.

6.3.2 I CLIENTI E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE DI TOSCANA ENERGIA GREEN NEL 2017

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

FOTOVOLTAICO

L'attività prevalente è sempre quella inerente gli impianti fotovoltaici. L'azienda ha sia impianti in proprietà, sia impianti gestiti nell'ambito di concessioni pubbliche.

Nel complesso i contratti attivi sono 28, di cui 3 con soggetti privati. Il numero totale di impianti è pari a 66 per una potenza complessiva pari a 9,65 MWp e una produzione di 12,46 GWh.

SERVIZI ENERGETICI INTEGRATI

Tali contratti nascono dalle proposte avanzate con lo strumento della finanza di progetto e prevedono da parte del concessionario l'assunzione del rischio rispetto a quanto offerto e nella fattispecie del conseguimento dei risparmi energetici garantiti.

I contratti rientranti in questa fattispecie sono concessioni di servizio di durata pluriennale nei comuni di Calci, Castelfranco di Sotto e Vecchiano, avente ad oggetto la gestione degli impianti di:

- Illuminazione pubblica;
- Climatizzazione;
- Illuminazione degli edifici.

Nell'ambito dei contratti, Toscana Energia Green ha eseguito interventi di efficientamento energetico che saranno ripagati negli anni attraverso le risorse economiche liberate dai risparmi energetici generati.

SERVIZIO ENERGIA /GESTIONE CALORE

Complessivamente i contratti attivi al 31/12/2017 erano quelli per la gestione calore con

- Comune di Volterra
- Toscana Energia (per le sedi) e per servizio energia con il Comune di Monsummano Terme. In quest'ultimo caso si tratta di una concessione di lavori in cui a carico del concessionario rientrano le forniture di combustibile e la realizzazione degli interventi di efficientamento energetico.

Nel corso dell'anno è proseguita in regime di proroga la gestione della rete di teleriscaldamento di Legoli nel Comune di Peccioli (circa 2,3 km di estensione) con i relativi contratti con gli utenti.

PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Al 31/12/2017 i contratti attivi erano 2: Comune di Barberino di Mugello e Comune di Campi Bisenzio. I contratti, entrambi decennali, prevedono la realizzazione di interventi di efficienza energetica agli impianti e della successiva gestione dei corpi illuminanti.

È stata ultimata la progettazione esecutiva e nel corso del 2018 si realizzeranno gli interventi. Gli investimenti che TEG sosterrà per gli interventi di efficientamento energetico saranno ripagati negli anni attraverso le risorse economiche generate dai risparmi energetici generati. Nel corso del 2017, si è concluso il contratto in essere relativo alla gestione della pubblica illuminazione con il Comune di Calcinaia.

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 2017, sono proseguite le attività previste dai contratti di Project Financing relative alla riqualificazione degli impianti dei comuni di Calci, Castelfranco di Sotto e Vecchiano ottenendo un considerevole aumento dell'efficienza complessiva del parco lampade gestito. Rispetto al 2016 il tempo di sostituzione delle lampade si è mantenuto pressoché invariato attestandosi al 94,78% ed il tempo medio di intervento sulle chiamate urgenti si è attestato su 49 minuti garantendo in tal modo gli standard qualitativi offerti alle Amministrazioni pubbliche del 2016.

La variazione rispetto al 2016 del parco lampade gestito è dovuta al termine nel mese di Giugno del contratto di gestione con il Comune di Calcinaia e l'inizio nel mese di Ottobre del contratto di gestione con il Comune di Campi Bisenzio. Negli altri comuni la variazione dei punti luce è dovuta a piccoli ampliamenti di rete o a punti luce integrativi richiesti all'interno dei vari contratti di Project Financing.

Parco lampade gestito per Comune

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Calci	959	941	893	1,91
Castelfranco	2.488	2.438	2.685	2,05
Vecchiano	1.854	1.850	1.854	0,22
Calcinaia	0	2.191	2.167	-100
Campi Bisenzio	6.078	0	0	-
TOTALE	11.379	7.420	7.599	53,36

tabella 65

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 stesso.

Nel 2017 sono proseguiti gli investimenti previsti dai contratti di Project financing con la riqualificazione dei punti luce dei comuni di Calci, Castelfranco di Sotto e Vecchiano.

Qualità del servizio di Pubblica Illuminazione

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Totale richieste di interventi ordinari (n.)	364	887	867	-58,96
% interventi ordinari evasi entro 2 giorni dalla richiesta	96,15	96,74	95,88	-0,61
Totale richieste di pronto intervento (n.)	291	400	276	-27,25
Tempo medio di risposta alle richieste di pronto intervento (h.mm)	0:49	0:39	0:42	25,64

tabella 66

6.3.4 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:

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

Nel 2017 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 cantieri 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.

6.4 PERFORMANCE AMBIENTALE

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

Nel corso del 2017 sono iniziati gli interventi di efficientamento energetico degli impianti di pubblica illuminazione dei Comuni di Calci e Castelfranco. Tali interventi hanno determinato una significativa riduzione dei consumi nell'ordine del 26%, gli ulteriori benefici, dovuti al funzionamento a regime degli impianti, si potranno apprezzare nel corso del 2018.

Nel mese di giugno è cessata la commessa con il Comune di Calcinaia, i consumi relativi a questa commessa sono quindi pari a circa il 50% dei consumi precedenti. Non si rilevano scostamenti per la commessa di Vecchiano.

Consumi pubblica illuminazione

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Consumo medio a punto luce	337,04	461,11	426,77	-26,91
Consumo energia elettrica illuminazione pubblica	2.523.749	3.417.253	3.243.039	-26,15

tabella 67

Andamento dei consumi annuali

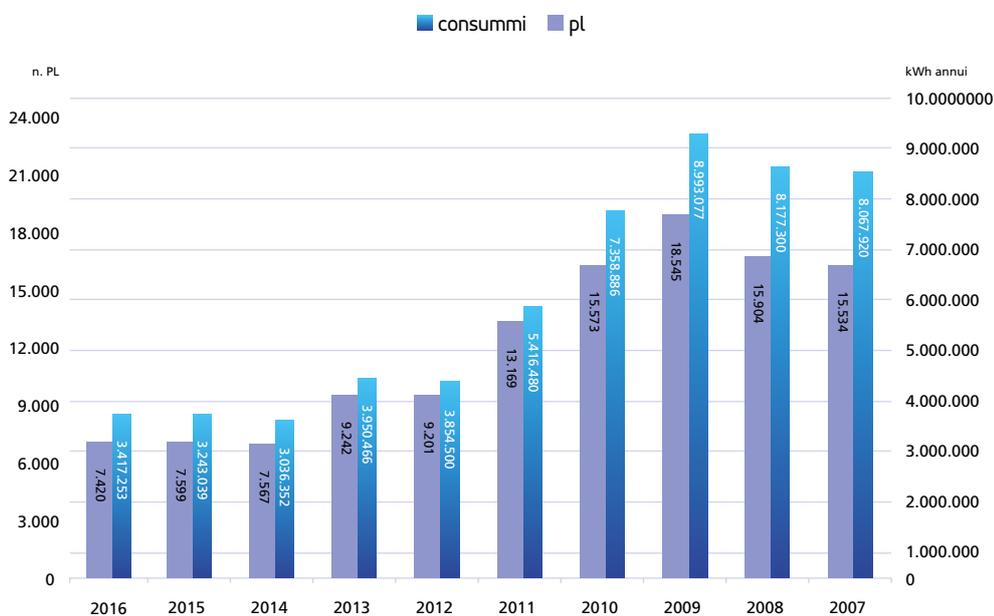


immagine 25

Tipologia parco lampade per servizio pubblica illuminazione

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Fluorescenza	184	127	133	44,88
Ioduri Metallici	726	750	801	-3,20
Vapori di mercurio	165	584	672	-71,75
Vapori di sodio AP	7.458	5.626	5.827	32,56
Altro	2	11	27	-81,82
LED	2.844	322	139	783,23
TOTALE	11.379	7.420	7.599	53,36

tabella 68

Efficienza parco lampade per servizio pubblica illuminazione

	Unità di misura	2017	2016	2015	Var. %
Efficienza media	lumen/watt	63,4	60,7	60,2	4,45

tabella 69

Nota: 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 Project financing.

La sostituzione ha comportato un considerevole 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 CO₂.

6.4.2 IL PARCO AUTOMEZZI

Rispetto all'anno precedente nel 2017 non ci sono state variazioni nel parco automezzi.

Tipo di alimentazione automezzi e mezzi operativi

(n.)	2017	2016	2015	Var. %
Benzina	0	0	0	-
Gasolio	2	2	2	0
Gas naturale	11	11	11	0
TOTALE	13	13	13	0

tabella 70

6.4.3 PRINCIPALI PROGETTI E INIZIATIVE RELATIVI A NUOVE ENERGIE

Nel corso del 2017 si è ulteriormente intensificata l'attività di sviluppo di proposte di Concessione di servizio, finalizzate a realizzare progetti per interventi di efficientamento energetico e realizzazione di impianti da fonti rinnovabili.

I soggetti destinatari di queste proposte sono principalmente i Comuni soci di Toscana Energia e lo strumento utilizzato è quello della finanza di progetto. Tali proposte possono rispondere in maniera adeguata alla necessità delle Amministrazioni Pubbliche di conseguire livelli di efficientamento del loro parco impianti ottenendo dei significativi risparmi di energia primaria.

Hanno tutte una durata pluriennale, mai inferiore ai 10 anni, la durata è legata alla entità degli investimenti proposti e consente all'azienda di poter pianificare il proprio business a medio-lungo termine.

L'azienda ha inoltre partecipato a gare di appalto per contratti tipo EPC (Energy Performance Contract) per interventi di efficientamento energetico a garanzia di risultato.

L'aspetto fondamentale che caratterizza le convenzioni proposte e stipulate, è rappresentato dalla assunzione del rischio a completo carico del soggetto contraente concessionario o appaltatore. La remunerazione deriva, principalmente, dai livelli di risparmio conseguiti che devono essere in grado di generare flussi di cassa necessari a ripagare gli investimenti.

I progetti proposti e sviluppati hanno principalmente ad oggetto gli impianti:

- di pubblica illuminazione;
- di climatizzazione;
- elettrici degli edifici;
- di generazione di energia da fonti rinnovabili.

Le proposte 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 delibera il pubblico interesse, inizia l'iter della gara a cui, il soggetto proponente, deve comunque partecipare.

I comuni interessati dalle attività descritte sono:

Barberino di Mugello, Bientina, Borgo San Lorenzo, Calci, Campi Bisenzio, Castelfiorentino, Castelfranco di Sotto, Castelnuovo di Garfagnana, Castiglionfibocchi, Massarosa, Monsummano Terme, Porcari, Reggello, San Giovanni Valdarno, Vecchiano.

Produzione energia elettrica da fonte solare

Impianti	Numero	Potenza kWp	Produzione kWh	Ton CO ₂ evitate	TEP risparmiate
Sol Maggiore	1	3.744	5.356.380	1.771	461
Brentino	1	879	1.281.596	424	110
Pian di Conca	2	1.214	1.511.683	500	130
Teseco	1	999	1.123.956	372	97
Altri impianti	52	2.732	3.182.057	1.052	274
TOTALE	57	9.568	12.455.672	4.118	1.071

tabella 71

6.5 PROSPETTIVE E OBIETTIVI PER IL FUTURO

L'entrata in vigore, nel corso del 2016, del nuovo Codice Appalti D.Lgs. 50/2016, ha determinato nel corso del 2017 un rallentamento nella pubblicazione delle gare di evidenza pubblica da parte dei Comuni.

E' prevista, per il 2018, la pubblicazione e la conseguente partecipazione, a diverse gare per proposte già presentate e già dichiarate di pubblico interesse.

L'obiettivo per il 2018 è di riuscire a stipulare 3 contratti di tipo energy performance contract di durata almeno decennale.





nota
metodologica

7

Qui di seguito riportiamo l'elenco dei temi analizzati e il loro grado di effettiva materialità oppure di semplice rilevanza. 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

TEMI	Livello di materialità
Salute e Sicurezza dei dipartimenti, fornitori, utenti	ALTO
Lotta alla corruzione	ALTO
Qualità e sviluppo dei servizi	ALTO
Occupazione e tutela del lavoro	ALTO
Creazione di valore economico sostenibile nel tempo	ALTO
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	ALTO
Gestione del rischio e delle crisi	ALTO
Trasparenza della gestione	ALTO
Rapporti con le autorità di regolazione	MEDIO
Cambiamento climatico ed efficienza energetica	MEDIO
Gestione della catena della fornitura	MEDIO
Conciliazione tempi di vita e di lavoro	MEDIO
Gestione del governo societario	MEDIO
Gestione dei rifiuti	TEMI RILEVANTI
Coinvolgimento degli stakeholder	TEMI RILEVANTI
Tutela del suolo, sottosuolo e falde acquifere	TEMI RILEVANTI
Tutela del territorio e della biodiversità	TEMI RILEVANTI
Diversità e pari opportunità	TEMI RILEVANTI
Diritti umani	TEMI RILEVANTI
Reputazione brand	TEMI RILEVANTI
Emissione sonore	TEMI RILEVANTI
Gestione dell'acqua	TEMI RILEVANTI

immagine 27

In conformità a quanto prescritto dalle linee guida GRI G4 e dal principio del miglioramento continuo, l'analisi di materialità verrà proseguita nei prossimi anni per rendere il Bilancio sempre più rispondente alle esigenze degli stakeholder.

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.

La redazione del documento è agevolata da un software che attribuisce i compiti di rendicontazione alle diverse funzioni aziendali e permette il monitoraggio degli inserimenti da parte dell'ufficio Pianificazione e Controllo di Gestione che ha la responsabilità del documento finale.



Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a verifica da parte di una società esterna, Reconta Ernst & Young, nei confronti della quale non sussistono conflitti d'interesse e la cui relazione di revisione limitata è disponibile in fondo al Bilancio. In base all'attuale copertura delle General Standard Disclosures e degli indicatori Specific Standard Disclosures, associati agli aspetti materiali, il livello di aderenza alle linee guida GRI-G4 autodichiarato da Toscana Energia è in accordance-core.

Il Bilancio è stato chiuso a marzo 2018 e la periodicità di rendicontazione è annuale. I dati relativi agli anni 2015 e 2016 possono differire leggermente da quelli pubblicati nei bilanci precedenti per effetto del consolidamento dei dati che si sono resi disponibili dopo la pubblicazione dei bilanci stessi. Per lo stesso motivo i dati relativi all'anno 2017 costituiscono la migliore stima possibile con i dati disponibili al momento della redazione del presente bilancio. Per i dati ambientali non disponibili, sono stati utilizzati approcci conservativi che hanno portato a scegliere le ipotesi associabili alle performance ambientali meno positive per l'azienda.

La periodicità della rendicontazione è annuale.

I riferimenti per le attività di Sostenibilità sono:

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

Responsabile Bilancio di Sostenibilità:
Claudio Mattolini (claudio.mattolini@toscanaenergia.it)



tabella

GRI

8

Indice dei contenuti

TEMI MATERIALI PER TOSCANA ENERGIA	Aspetto GRI	Interno all'organizzazione	Esterno all'organizzazione	Limitazioni riguardo il perimetro esterno	Indicatori GRI rendicontati
Lotta alla corruzione	Anti-corruzione	TE; TEG			G4-SO 3, G4-SO 4, G4-SO 5
Salute e sicurezza dei dipendenti, fornitori, utenti	Salute e sicurezza del lavoro	TE; TEG	Fornitori		G4-LA 6, G4-LA 8, G4-PR2, G4-LA 14
	Salute e sicurezza dei consumatori				
	Valutazione dei fornitori su pratiche di lavoro				
Trasparenza nella gestione	Corporate Governance e Etica ed integrità (general standard disclosures)	TE; TEG			G4 41, G4 56
Qualità e sviluppo dei servizi	Salute e sicurezza del consumatore	TE; TEG			G4-PR 2
Occupazione e tutela del lavoro	Occupazione Gestione dei rapporti di lavoro	TE; TEG			G4-LA 1, G4-LA4 G4-LA3
Gestione del governo societario	Corporate Governance (general standard disclosures)	TE; TEG			G4-34, G4-38, G4-39, G4-41, G4-56
Gestione del rischio e delle crisi	Prodotti e servizi	TE; TEG			G4-EN 27
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	Formazione e istruzione	TE; TEG			G4-LA 9, G4-LA 10
Creazione di valore economico sostenibile nel tempo	Performance economica	TE; TEG			G4 EC 1, G4-EN 31,
	Spese generali				
Rapporti con le autorità di regolazione	Compliance	TE; TEG			G4 -PR2 G4 -PR9
	Salute e sicurezza dei consumatori				
Gestione della catena della fornitura	Valutazione dei fornitori su criteri ambientali	TE; TEG			G4-EN 32, G4-LA 14, G4-EC9
	Valutazione dei fornitori su pratiche di lavoro				
	Procurement practices				
Cambiamento climatico ed efficienza energetica	Energia	TE; TEG	Fornitori	Rendicontazione non estesa ai fornitori	G4-EN 3, G4-EN 15, G4-EN 16, G4-EN 18, G4-EN 21, G4-EC 2
	Emissioni				
	Performance economiche				
Gestione dei rifiuti	Scarichi e rifiuti	TE; TEG	Fornitori	Rendicontazione non estesa ai fornitori"	G4-EN 23
Temi non più materiali					
Reputazione e brand	-	TE; TEG			
Coinvolgimento degli stakeholder	Stakeholder engagement	TE; TEG			G4 24, G4 25, G4 26, G4 27

Tabella GRI

Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
Strategia e Analisi			
G4-1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	1.2	
G4-2	Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità	2.1	
Strategia e Analisi			
G4-3	Nome dell'organizzazione	1.1 - 6.1.1 - 7.1	
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi	1.1 - 6.1.1	
G4-5	Localizzazione della sede principale dell'organizzazione	2.2.2- 6.1.1	
G4-6	Numero dei paesi in cui l'organizzazione opera	1.1 - 4.2.1 - 6.3.2 - 6.3.3	
G4-7	Natura delle proprietà e forma legale	1.5 - 1.6 - 6.1.1 - 7.1	
G4-8	Mercati serviti	1.1 -4.2.1- 4.2.5 - 6.1.1 - 6.3.2 - 6.3.3	
G4-9	Dimensioni dell'organizzazione che rendiconta	1.3 - 6.2.1.	
G4-10	Lavoratori totali per tipologia di occupazione, contratto e regione	1.3 - 4.1.2 - 6.3.1	
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Il Contratto di Lavoro applicato a tutti i dipendenti è il CCNL Unico GAS_ACQUA del 14/01/2014	
G4-12	Descrizione della catena di fornitura	4.5.1 - 4.5.2 - 4.5.4 - 6.3.4	
G4-13	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	4.2.1 - 4.5.1	
G4-14	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio precauzionale	2.2.4	
G4-15	Sottoscrizione di codici di condotta	1.1 - 2.1 - 2.2.3 -6.1.2 - 6.1.4	
G4-16	Lista delle associazioni di categoria a cui la Società aderisce	4.4.1	
Materialità e confini del report			
G4-17	Entità incluse nel Bilancio consolidato non incluse nel Bilancio di Sostenibilità	1.6 - 7.1	
G4-18	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	7.1	
G4-19	Elenco degli aspetti materiali identificati	7.1	
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale individuato	7.1 - 7.2	
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale individuato	7.1 - 7.2	
G4-22	Spiegazione degli effetti di modifiche di informazioni inserite nei report precedenti	7.1	
G4-23	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	7.1	

Tabella GRI			
Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
Stakeholder engagement			
G4-24	Elenco degli stakeholder	1.4	
G4-25	Principi per l'identificazione e la selezione degli stakeholder	1.4	
G4-26	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.4 - 4.1.4 - 4.3 - 4.4.1	
G4-27	Argomenti chiave e aspettative sollevate dagli stakeholder e risposte dell'azienda	1.4 - 4.3	
Profilo del report			
G4-28	Periodo di rendicontazione	7.1	
G4-29	Data di pubblicazione del bilancio più recente	7.1	
G4-30	Ciclo del bilancio	7.1	
G4-31	Contatti per informazioni sul Bilancio o su i suoi contenuti	7.1	
G4-32	Tabella G.R.I	7.2	
G4-33	Assurance esterna	7 "Relazione della società di revisione indipendente"	
Governance			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione	2.2.1	
Etica e integrità			
G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 4.1.4 - 6.1.3	

Tabella GRI			
Specific standard disclosures			
Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni

Category: Economic

Performance economiche			
DMA	Approccio di gestione	3.1.1	
EC1	Valore economico diretto generato e distribuito	1.3 - 3.2	-
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	6.1.1 - 6.4.3	

Tabella GRI

Specific standard disclosures

Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
Category: Economic			
Procurement practices			
DMA	Approccio di gestione	4.5.1	
EC9	Politiche, prassi e proporzione della spesa nei confronti di fornitori locali	4.5.2	-
Category: Environmental			
DMA	Approccio di gestione	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 4.1.5 - 6.1.2 - 6.1.3	
Energia			
EN3	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	5.1.1	-
EN5	Intensità energetica	5.1.1	-
Emissioni			
EN15	Emissioni dirette di gas serra in peso (scope1)	5.1.2	-
EN16	Emissioni indirette di gas serra in peso (scope2)	5.1.2	-
EN18	Intensità delle emissioni di gas serra (GHG)	5.1.2	-
EN21	NO, SO, e altre emissioni significative per tipo e peso	5.1.2	-
Scarichi e rifiuti			
EN23	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento	5.1.4	-
Prodotti e servizi			
EN27	Iniziative per ridurre gli impatti ambientali di prodotti e servizi	4.1.5- 5.2 - 5.3	
Spese generali			
EN31	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia	5.3	-
Valutazione fornitori su criteri ambientali			
EN32	Percentuale dei nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali	4.5.4	Il processo di valutazione dei fornitori secondo criteri ambientali è applicato ma non pienamente formalizzato, pertanto l'indicatore risulta rendicontato in maniera qualitativa.

Tabella GRI

Specific standard disclosures

Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
-------------------	-------------	-------------	-----------

Category: Social

Lavoro

Occupazione

DMA	Approccio di gestione	1.3 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	
LA1	Numero totale e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione	4.1.2	-
LA3	Tassi di ritorno al lavoro e di permanenza dopo il congedo parentale, per genere	4.1.2	-

Gestione dei rapporti di lavoro

DMA	Approccio di gestione	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	
LA4	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	

Salute e Sicurezza del lavoro

DMA	Approccio di gestione	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7 - 6.3.1	
LA6	Infortuni, malattie professionali, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi	4.1.6 - 6.3.1	
LA8	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati	La rappresentanza dei lavoratori è assicurata dalla legge (rif. TUD lgs81/2008) e dai contratti nazionali	

Formazione e Istruzione

DMA	Approccio di gestione	4.1.5 - 4.1.6	
LA9	Ore di formazione medie per dipendente per anno e per categoria di dipendente	4.1.5 - 4.1.6	-
LA10	Programmi di gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità	4.1.5	

Valutazione fornitori su pratiche di lavoro

DMA	Approccio di gestione	4.1.6 - 4.5.4 - 6.3.4	
LA14	Percentuale dei nuovi fornitori analizzati in termini di pratiche di lavoro	4.5.4	Il processo di valutazione dei fornitori in termini di pratiche di lavoro è applicato ma non pienamente formalizzato, pertanto l'indicatore risulta rendicontato in maniera qualitativa.

Tabella GRI

Specific standard disclosures

Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
-------------------	-------------	-------------	-----------

Category: Social

Società

Anti Corruzione

DMA	Approccio di gestione	2.2.3 - 6.1.4	
SO3	Percentuale e numero totale delle unità organizzative analizzate rispetto ai rischi collegati alla corruzione	2.2.3 - 6.1.4	
SO4	Dipendenti e CdA formati sulle procedure e politiche anti-corrruzione dell'organizzazione	2.2.3. - 4.1.5	
SO5	Azioni intraprese in risposta agli incidenti sulla corruzione	2.2.3 - 6.1.4	

Responsabilità di prodotto

DMA	Approccio di gestione	1.1 - 2.1 -2.2.3 - 2.2.4 - 4.2	
------------	-----------------------	--------------------------------	--

Salute e sicurezza dei consumatori

PR2	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)	
------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--

Compliance

DMA	Approccio di gestione	4.2	
PR9	Valore monetario di sanzioni significative per non -compliance	Non ci sono state sanzioni nel corso del 2017.	

ALTRI TEMI E INFORMAZIONI RILEVANTI

General standard disclosures	Descrizione	Riferimento	Omissioni
G4-38	Composizione degli organismi di governo della società	2.2.1 - 2.2.2 - 6.1.5	
G4-39	Indicazione se il Presidente del più alto organo di governo è anche Amministratore Delegato	2.2.1 - 6.1.5	
G4-41	Processi utilizzati per assicurare l'assenza di conflitti di interesse	2.2.3 - 6.1.4	

Specific standard disclosures

Aspetti materiali	Descrizione	Riferimento	Omissioni
Lavoro			
Diversità e pari opportunità			
DMA	Approccio di gestione	1.3 - 4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.7	
LA12	Composizione organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria	1.3 - 2.2.1 - 4.1.2	
Uguaglianza delle retribuzioni tra uomini e donne			
DMA	Approccio di gestione	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.7	
Meccanismi di reclamo sulle condizioni di lavoro			
DMA	Lamentele sulle pratiche di lavoro	4.1.1 - 4.1.3 - 4.1.4 - 4.1.5 - 4.1.6 - 4.1.7	
LA16	Numero di controversie relative a pratiche di lavoro ricevute e risolte con meccanismi formali	4.1.7	
Diritti Umani			
DMA	Approccio di gestione	1.1 - 2.1 - 2.2.3 - 2.2.4 - 6.3.1	
Società			
Comunità Locali			
DMA	Collettività	1.4 - 4.4	
SO1	Percentuale natura, portata ed efficacia dei programmi per valutare e gestire gli impatti sulla comunità	1.4- 4.4	



Relazione della società di revisione indipendente

Al Consiglio di Amministrazione della
Toscana Energia S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità 2017 (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") della Toscana Energia S.p.A. (di seguito anche "la Società") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, che comprende in un apposito capitolo i dati e le informative relative alla controllata Toscana Energia Green S.p.A.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono 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 della Società in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici e di indipendenza previsti dalle disposizioni di legge e regolamentari applicabili in Italia e dai principi di revisione vigenti, il mantenimento di un sistema complessivo di controllo della qualità conforme a quanto previsto dall'*International Standard on Quality Control 1*" (*ISQC Italia 1*) nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano le "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*", e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio d'esercizio della Toscana Energia S.p.A. e nel Bilancio d'esercizio della Toscana Energia Green S.p.A., sul quale abbiamo emesso le nostre relazioni di revisione ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 27.1.2010, n. 39, rispettivamente in data 10 aprile 2018 e 9 aprile 2018;

- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi 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;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto:
 - interviste e discussioni con il personale di Toscana Energia S.p.A. e Toscana Energia Green S.p.A. al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio di Sostenibilità;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio di Sostenibilità rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Toscana Energia S.p.A., sulla conformità del Bilancio di Sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

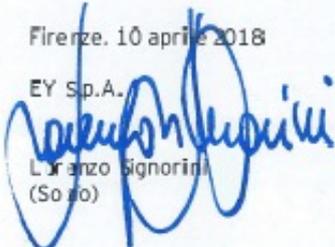
Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi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

Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità 2017 della Toscana Energia S.p.A. al 31 dicembre 2017, che comprende in un apposito capitolo i dati e le informative relative alla controllata Toscana Energia Green S.p.A., non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "G4 Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Firenze, 10 aprile 2018

EY Sp.A.


Lorenzo Signorini
(Socio)

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

*Progetto grafico e impaginazione:
www.sesamo.net*

TOSCANA ENERGIA

Società per Azioni

Sede Legale: P.zza E. Mattei, 3 - 50127 Firenze
tel. +39 055 43801 - fax +39 055 216390

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

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

www.toscanaenergia.it

TOSCANA ENERGIA GREEN S.p.A.

Società a socio unico soggetta all'attività
di controllo e coordinamento d
Toscana Energia S.p.A.

Sede legale: via Vecchio Oliveto ,12 - 51100 Pistoia

Registro Imprese di Pistoia
Cod.Fisc. - P.IVA 01187460504
iscrizione R.E.A. 0171701
Capitale Sociale € 6.330.804,00

www.toscanaenergiagreen.it