

# Italgas

## Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata

(Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254)

## Sommario

Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità .....	3
Nota metodologica .....	4
Il Gruppo Italgas .....	5
Profilo e attività di business .....	5
Struttura societaria.....	6
Organizzazione delle attività.....	7
Ruolo dei fornitori nelle attività e loro gestione .....	7
Indirizzi strategici di Sostenibilità .....	10
Temi materiali e relativi rischi connessi alle attività aziendali .....	10
Governance e gestione delle attività .....	12
Modello di organizzazione e gestione delle attività .....	14
Sistema di controllo interno e gestione dei rischi .....	15
Conduzione responsabile delle attività aziendali.....	18
Prevenzione della corruzione attiva e passiva.....	18
Tutela dei diritti umani .....	19
Persone e organizzazione .....	20
Occupazione e tutela del lavoro .....	22
Sviluppo e valorizzazione delle persone.....	26
Pari opportunità e Welfare .....	29
Relazioni industriali.....	30
57 .....	31
Aspetti sociali dell'attività.....	32
Sicurezza dell'attività di distribuzione del gas .....	33
Affidabilità, qualità e accessibilità del servizio .....	36
Relazioni con il territorio .....	37
Aspetti ambientali e di salute e la sicurezza del lavoro .....	39
Politiche e impegni .....	39
Attività e risultati della gestione .....	40
Efficienza energetica ed emissioni .....	40
Produzione e smaltimento di rifiuti .....	44
Prevenzione degli infortuni.....	44
Tabella di corrispondenza Standard GRI .....	47
Relazione della società di revisione .....	49

## Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità



Nel 2017 Il titolo Italgas è stato incluso nella serie di indici FTSE4Good. La Società è stata valutata nell'ambito della review di giugno 2017 e ha soddisfatto i rigorosi criteri della metodologia indipendente FTSE in ambito Environmental, Social e Governance (ESG).

### FTSE4Good

Sempre nel corso dell'anno, Italgas è stata individuata da CDP (Carbon Disclosure Project) tra le società leader a livello internazionale per le strategie e le azioni messe in atto per contrastare il cambiamento climatico, ottenendo l'inserimento nella "Climate change A-List".



## Nota metodologica

La Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata di Italgas (da qui in poi “Dichiarazione”) è resa in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 30 dicembre 2016, n.254 (da qui in poi “Decreto 254”) sull’*“Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni”*. Italgas è soggetta a tale normativa in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39) avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall’art. 2 comma 1 del Decreto 254.

La Dichiarazione copre, nell’ambito degli aspetti normati dal Decreto 254, i temi ritenuti rilevanti tenuto conto delle attività condotte da Italgas e delle caratteristiche del Gruppo. Per ciascun ambito viene data evidenza dei principali rischi ad esso collegati, delle politiche e modalità di gestione e dei risultati ottenuti e monitorati attraverso indicatori di prestazione. Per la misurazione dei risultati sono stati utilizzati gli indicatori GRI Standards del Global Reporting Initiative<sup>1</sup>, con un livello di aderenza *GRI-referenced*; i GRI standards applicati sono riportati in specifico nel corpo del documento e comunque elencati nella tabella di raccordo allegata alla presente dichiarazione.

I risultati si riferiscono all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 e per l’esercizio precedente. L’area di consolidamento delle informazioni comprende Italgas S.p.A. (ai fini del Decreto, la società madre) e le controllate Italgas Reti e ACAM Gas (società figlie). Per quanto riguarda Enerco Distribuzione, società acquisita il 6 dicembre 2017, sono stati consolidati solo i dati operativi e quelli relativi alla gestione del personale<sup>2</sup>. Eventuali altre eccezioni sono riportate all’interno del documento.

Si deve tenere conto, ai fini della comparazione storica dei risultati, che Italgas S.p.A. è stata costituita il 1 giugno 2016 ed ha assunto il pieno controllo delle attività operative il 7 novembre 2016 con lo scorporo da Snam di Italgas Reti S.p.A. e delle società controllate. Dalla stessa data Italgas opera come Gruppo ed è tornata ad essere quotata alla Borsa Italiana nell’indice FTSE MIB.

Il presente documento è stato sottoposto a verifica da parte della Società di Revisione che ha rilasciato attestazione di conformità allegata alla precedente.

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas ha approvato – su proposta del Comitato Sostenibilità - la Dichiarazione Non Finanziaria nella seduta del 12 marzo 2018.

Il presente documento è pubblicato nella sezione Sostenibilità del Sito Internet della Società.

---

<sup>1</sup> Il Global Reporting Initiative è un network multi-stakeholder formato da migliaia di organizzazioni su base globale che usano e contribuiscono allo sviluppo del framework di reporting;

<sup>2</sup> Dati relativi alla gestione del personale che includono nel perimetro anche Enerco distribuzione: personale al 31 dicembre 2017, composizione del personale per area geografica, per inquadramento, per tipologia contrattuale, per fasce di età, per istruzione, età media degli occupati, presenza femminile. Dati operativi: lunghezza della rete.

## Il Gruppo Italgas

### Profilo e attività di business

Italgas opera da 180 anni ed è il principale distributore di gas naturale in Italia e il terzo operatore in Europa. Con una presenza storica nelle maggiori città del paese tra cui Torino, Roma, Napoli e Venezia, la società detiene il 34% del mercato della distribuzione del gas cittadino italiano, gestisce oltre 66 mila km di rete e quasi 7,5 milioni di punti di riconsegna (PDR) serviti in 1.609 concessioni<sup>3</sup>.


La distribuzione del gas, svolta nell'ambito del più ampio sistema nazionale, consiste nel trasporto del gas per conto delle società di vendita autorizzate alla commercializzazione nei confronti dei clienti finali. Il servizio comprende il trasporto, effettuato attraverso le reti di gasdotti locali a partire dai city-gates (cabine di riduzione e misura interconnesse con le reti di trasporto), fino ai clienti finali e le attività di misura, che comprendono la raccolta, l'elaborazione, la validazione e messa a disposizione dei dati di consumo al fine di regolare le transazioni commerciali tra operatori e utenti.

L'intero settore è regolato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che determina le modalità di accesso alle infrastrutture e di svolgimento del servizio e le relative tariffe per la remunerazione delle attività svolte<sup>4</sup>. Italgas è impegnata in un dialogo continuo e costruttivo con l'Autorità di regolazione al fine di contribuire alla definizione di un quadro regolatorio chiaro, trasparente e stabile per incentivare lo sviluppo sostenibile del sistema gas.

Italgas impiega 3.584 persone, dislocate nelle sedi territoriali distribuite in tutta Italia. Per svolgere le proprie attività, il Gruppo si avvale delle proprie società operative e di una catena di fornitura anch'essa diffusa su tutto il territorio nazionale. Nel 2017 sono stati circa 1.485 i fornitori coinvolti nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori in appalto.

Italgas, scorporatasi a novembre 2016 dal Gruppo Snam, sta affrontando oggi una nuova e importante fase della sua lunga storia. A giugno 2017 ha presentato il suo Piano Strategico settennale e a poco più di un anno dal ritorno in Borsa si è data una nuova organizzazione interna più snella, più efficiente e omogenea su tutto il territorio. L'Azienda sta investendo molto: nell'espansione e nella digitalizzazione della rete, nel percorso di consolidamento con l'acquisizione sul mercato di nuove realtà e rami d'azienda in aree geografiche di particolare interesse e con l'ingresso in altre, come la Sardegna, non ancora servite dalla distribuzione del gas cittadino.

### GRUPPO ITALGAS: PRESENZA TERRITORIALE E PRINCIPALI DATI OPERATIVI

	<p><b>Gas distribuito</b> Al 31 dicembre 2017 Italgas ha distribuito 7.767 milioni di metri cubi di gas (7.470 milioni di metri cubi di gas nel 2016), per il tramite di 284 società di commercializzazione (282 nell'esercizio 2016).</p> <p><b>Rete di distribuzione</b> La rete di distribuzione gas al 31 dicembre 2017 si estende per 57.773 chilometri (56.798 chilometri al 31 dicembre 2016) con un incremento di 975 chilometri rispetto al 31 dicembre 2016.</p> <p><b>Concessioni</b> Al 31 dicembre 2017 Italgas è concessionaria del servizio di distribuzione gas in 1.500 Comuni (1.472 al 31 dicembre 2016), di cui 1.484 in esercizio (1.422 al 31 dicembre 2016).</p> <p><b>Contatori</b> Al 31 dicembre 2017 i contatori attivi presso i punti di riconsegna ("PdR") ammontano a 6,586 milioni (6,536 al 31 dicembre 2016).</p>
---	--

<sup>3</sup> I dati indicati comprendono anche le società partecipate non consolidate.

<sup>4</sup> Per maggiori informazioni sugli aspetti regolatori si rimanda al capitolo "La regolazione" della Relazione Finanziaria Annuale 2017.

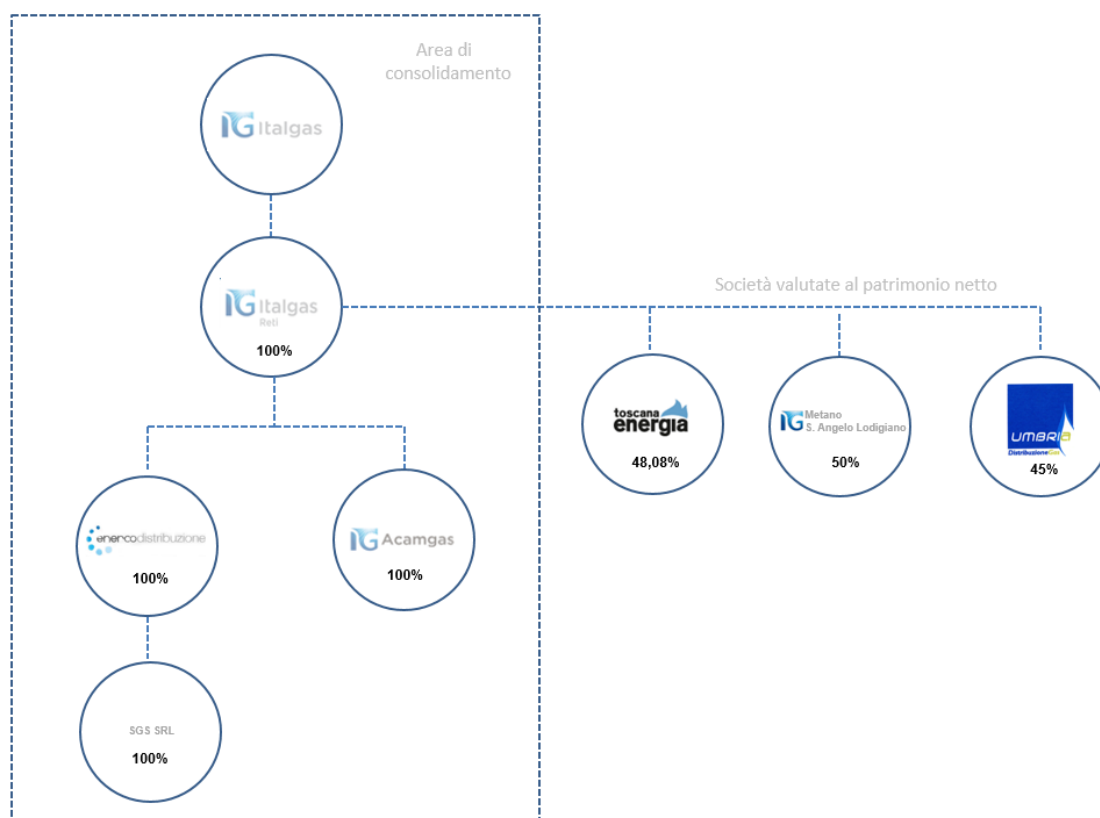
## Struttura societaria

Al 31 dicembre 2017 Italgas S.p.A detiene il 100% delle azioni di Italgas Reti S.p.A, a cui fanno capo le partecipazioni azionarie nelle società controllate ACAM Gas S.p.A. ed Enerco Distribuzione S.p.A. (quest'ultima a sua volta controllante della SGS S.r.l.), nonché partecipazioni nel capitale delle società collegate Toscana Energia S.p.A., Metano Sant'Angelo Lodigiano S.p.A. e Umbria Distribuzione Gas S.p.A.<sup>5</sup>.

Le principali variazioni dell'area di consolidamento del Gruppo Italgas rispetto al 31 dicembre 2016, riguardano:

- l'ingresso di Enerco Distribuzione S.p.A. e della controllata SGS S.r.l. a fronte dell'acquisizione, con efficacia dal 6 dicembre 2017, del 100% del capitale sociale di Enerco Distribuzione S.p.A.;
- la fusione per incorporazione, con efficacia 1 ottobre 2017, di Napoletanagas S.p.A. in Italgas Reti S.p.A., che ne è subentrata a titolo universale nei contratti e nei rapporti giuridici in essere.

### GRUPPO ITALGAS: SOCIETÀ CONTROLLATE E COLLEGATE (AL 31-12-2017)



<sup>5</sup> Toscana Energia, Metano Sant'Angelo Lodigiano e Umbria Distribuzione Gas sono società collegate e fuori dal perimetro della Dichiarazione.

## Organizzazione delle attività

Italgas S.p.A. racchiude in sé le funzioni di staff, mentre le attività operative sono in capo a Italgas Reti S.p.A. Nel corso del 2017 è stata completata la riorganizzazione delle Operations di Italgas Reti, mediante una riconfigurazione delle unità centralizzate (c.d. staff tecniche) e territoriali.

Tra i principali razionali dell'operazione vi sono la creazione di unità geografiche, aventi scala più adeguata a garantire il presidio del territorio; il rafforzamento del ruolo delle unità centralizzate in termini di indirizzo, controllo e condivisione delle best practice; l'applicazione di un modello organizzativo omogeneo su tutte le aree territoriali, snellito attraverso la riduzione di livelli organizzativi; la definizione di un modello scalabile per gare e operazioni straordinarie.

La riorganizzazione è stata preceduta da una fase di analisi, attuata con il coinvolgimento di oltre duecento risorse, mirata a definire le migliori modalità di interazione tra unità centralizzate e unità territoriali, oltre che volta ad avviare attività di semplificazione e snellimento dei processi operativi chiave.

L'implementazione è stata poi attuata in tre fasi successive, partendo dalle unità centralizzate e terminando con la creazione di 14 Poli Territoriali specializzati nella gestione delle attività operative. L'ultima fase, concomitante con la fusione per incorporazione di Napoletanagas in Italgas Reti, ha inoltre reso omogenei i modelli organizzativi in vigore nelle aree metropolitane di Roma e Napoli.

## Ruolo dei fornitori nelle attività e loro gestione

Italgas è un'azienda estesa in cui la catena di fornitura riveste un'importanza strategica per lo svolgimento delle attività operative. Nelle prassi di approvvigionamento, Italgas si relaziona con i fornitori in modo trasparente e, una volta avviato il rapporto di fornitura, punta ad accompagnare ciascun fornitore al raggiungimento di performance durature nel tempo, in un'ottica di crescita reciproca e di creazione di valore.

Ai fornitori è richiesto di prendere atto del Modello 231 e rispettare i requisiti previsti dalla relativa legislazione (D.Lgs. 231/2001), di aderire ai principi del Codice Etico, e di operare nel rispetto della normativa in tema di sicurezza sul lavoro, di tutela della salute, di salvaguardia ambientale, nonché degli standard internazionali in materia di diritto del lavoro.

Nella gestione degli approvvigionamenti, Italgas è soggetta, per un certo numero di classi merceologiche, all'applicazione delle procedure previste dal Codice Appalti (D.Lgs. 50/2016). I fornitori di Italgas, al fine di mantenere la qualifica e l'inserimento nell'albo fornitori, sono chiamati a sottoscrivere il Patto Etico e d'Integrità.

### Qualifica e selezione

Le aziende che si candidano a fornire beni, servizi e lavori per il Gruppo Italgas partecipano ad un processo di selezione e qualifica condotto sulla base di diverse tipologie di requisiti, e sempre nel rispetto del principio di pari opportunità. Le richieste di nuova qualifica, aggiornamento o rinnovo sono gestite centralmente attraverso il Sistema di Vendor Management e di Valutazione delle prestazioni dei Fornitori<sup>6</sup>,

---

<sup>6</sup> Il sistema a fine novembre 2017 ha acquisito la vendor list di ACAM e sono iniziate le procedure di rinnovo per la verifica delle idoneità dei fornitori secondo i criteri di Italgas.

sotto la responsabilità della funzione HSEQ & Vendor Management di Italgas. I fornitori che superano la fase di qualifica ottengono quindi un'idoneità valida per tutte le società del Gruppo<sup>7</sup>.

Gli aspetti oggetto di valutazione riguardano sia le capacità tecniche e gestionali e l'affidabilità economica e finanziaria dei fornitori, sia altri aspetti più strettamente connessi ai temi di sostenibilità. In particolare, viene valutato il rispetto dei principi etici, l'impegno nella lotta alla corruzione, la tutela e protezione dell'ambiente, la promozione di condizioni di lavoro salutari e sicure, e l'assenza di lavoro forzato e di sfruttamento economico dei minori.

I rischi di natura economica, ambientale e sociale associati a ciascuna classe merceologica danno origine a quattro diversi livelli di criticità delle forniture, su una scala che va dal livello minimo "D" a quello massimo "A", che identifica i fornitori strategici. Per ciascun livello di criticità devono essere soddisfatti i requisiti minimi in ambito HSEQ. Per le categorie merceologiche che appartengono alle classi A e B, le procedure di selezione e qualifica prevedono requisiti più stringenti come, ad esempio, il possesso da parte del fornitore di sistemi di gestione certificati secondo standard internazionali<sup>8</sup>.

SELEZIONE E QUALIFICA FORNITORI	Standard GRI	Unità misura	TOTALE	di cui su requisiti di salute e sicurezza(*)	di cui su requisiti ambientali	di cui su requisiti di tutela del lavoro(*)
<b>CLASSE MERCEOLOGICA BENI</b>						
Totale fornitori qualificati	308-1; 414-1	n.	458	458	150	458
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		n.	55	55	55	55
Totale fornitori qualificati nell'anno 2017		n.	130	130	38	130
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		%	-	100	29	100
		n.	15	15	15	15
<b>CLASSE MERCEOLOGICA LAVORI</b>						
Totale fornitori qualificati	308-1; 414-1	n.	209	209	109	209
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		n.	77	77	77	77
Totale fornitori qualificati nell'anno 2017		n.	40	40	40	40
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		%	-	100	100	100
		n.	6	6	6	6
<b>CLASSE MERCEOLOGICA SERVIZI</b>						
Totale fornitori qualificati	308-1; 414-1	n.	1136	1136	398	1136
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		n.	195	195	195	195
Totale fornitori qualificati nell'anno 2017		n.	225	225	101	225
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>		%	-	100	45	100
		n.	23	23	23	23

(\*) L'assessment dei fornitori sugli aspetti sociali riguarda i requisiti di salute e sicurezza e di tutela del lavoro.

Nel processo di selezione e qualifica è previsto lo svolgimento di diverse attività di due diligence per controllare l'effettivo possesso e il mantenimento dei requisiti da parte dei fornitori. Nel 2017 sono stati eseguiti 4 audit su fornitori critici in fase di qualifica, mentre altri 192 fornitori sono stati interessati da attività inerenti rinnovi e assegnazione di nuove qualifiche. Sono state inoltre finalizzate, in fase di qualifica

<sup>7</sup> Nell'ambito delle società non consolidate la vendor list di Italgas è utilizzata anche da Toscana Energia.

<sup>8</sup> Tutti i fornitori con criticità A, quelli di "Beni" con criticità B e C e di "Lavori" con criticità B sono in possesso della certificazione ISO 9001. Inoltre, tutti i Fornitori di "Lavori" con criticità A e B sono in possesso della Certificazione ISO 14001 e OHSAS 18001.



del fornitore, 192 verifiche reputazionali, attraverso banche dati specializzate, dalle quali sono emerse 53 irregolarità che hanno portato ai seguenti provvedimenti:

- 39 ammonizioni;
- 11 alert reputazionale;
- 3 provvedimenti di sospensione.

### Monitoraggio delle prestazioni e valutazione dei fornitori

In fase di esecuzione del contratto i fornitori sono sottoposti, attraverso la raccolta di questionari di feedback emessi dai gestori dai contratti, alla valutazione delle prestazioni rese. Nel corso del 2017 ne sono stati raccolti 579. Per ciascuna tipologia di classe merceologica il fornitore è valutato su tre aree distinte: puntualità, comportamento e qualità. L'area qualità comprende oltre alle capacità tecniche anche gli aspetti HSEQ.

Se il fornitore viene meno agli impegni sottoscritti in fase di qualifica e di assegnazione del contratto, Italgas si riserva di prendere provvedimenti che consistono nella limitazione, sospensione, o revoca della qualifica e dell'incarico. La valutazione nel corso del 2017 ha interessato 102 fornitori.

Nel corso del 2017 è stato completato lo sviluppo del Sistema di Vendor Management nella componente relativa al vendor rating. Le nuove funzionalità consentono di gestire automaticamente i questionari e inoltre di calcolare un punteggio complessivo per ogni fornitore, visibile anche alle Unità di Procurement, ottenuto combinando i risultati dei questionari con altre informazioni provenienti dai sistemi informatici aziendali preposti alla gestione dei contratti emessi. Il nuovo modulo del sistema sarà attivato nel 2018, dopo aver concluso la necessaria formazione al personale interno per l'utilizzo dello stesso. Lo sviluppo successivo prevede l'affinamento del questionario con l'obiettivo di rendere la valutazione dei fornitori ancora più efficace e più puntuale.

### Subappalto

Nell'ambito della catena di fornitura il presidio delle imprese che operano in subappalto avviene in fase di gara e/o di gestione del contratto.

Ai subappaltatori, Italgas richiede, così come avviene per i fornitori, di prendere atto del Modello 231 e di rispettare i requisiti previsti dalla relativa legislazione (D.Lgs. 231/2001), di aderire ai principi del Codice Etico, e di operare nel rispetto della normativa in tema di sicurezza sul lavoro, di tutela della salute, di salvaguardia ambientale, nonché degli standard internazionali in materia di diritto del lavoro. I subappaltatori, inoltre, devono sottoscrivere il Patto Etico e d'Integrità.

Nel corso del 2017 sono stati concessi solo subappalti relativi ad opere accessorie<sup>9</sup>, rimanendo sempre nell'ambito del D.lgs. 50/2016, secondo cui il valore del subappalto non può superare il 30% del valore del contratto complessivo.

Italgas svolge inoltre audit presso i cantieri in cui operano sia gli appaltatori che i subappaltatori.

Nel Sistema di Vendor Management sono identificate 118 imprese, di cui 21 sono anche fornitori diretti Italgas, direttamente qualificati.

---

<sup>9</sup> Opere accessorie: ad esempio le trivellazioni (TOT), gli spingitubo, il "relining", i controlli non distruttivi delle saldature, le pavimentazioni speciali, i ripristini stradali afferenti ai manti d'usura, asfalto colato, segnaletica stradale, essiccamento delle tubazioni in AP, attività di indagine geologica a monte di lavori di trivellazione per posa dispersori di protezione catodica e opere di realizzazione di dispersori, eventuali prove di laboratorio sulle pavimentazioni realizzate

## Indirizzi strategici di Sostenibilità

Per Italgas la sostenibilità è una componente fondamentale nel modello di business. Concorre, infatti, alla definizione delle scelte strategiche e operative, e garantisce una crescita sostenibile nel lungo periodo, coniugando le aspettative degli azionisti con la generazione di valore, non solo economico ma anche socio-ambientale, per tutti gli stakeholder.

Questo impegno è rappresentato nel Piano di Sostenibilità, presentato dal Comitato Sostenibilità al Consiglio di Amministrazione, che lo ha approvato nella seduta del 14 dicembre 2017.

Il Piano di Sostenibilità definisce gli indirizzi strategici, in termini di impegno e linee d'intervento, per integrare le tematiche di sostenibilità nel piano industriale. In particolare, definisce gli obiettivi strategici e le iniziative che contribuiranno a raggiungere tali obiettivi. Il Piano è frutto di un processo partecipato che ha visto il coinvolgimento del Top management di Italgas, attraverso incontri dedicati volti alla definizione delle tematiche di sostenibilità prioritarie per l'azienda, e una giornata di workshop svolta il 19 settembre 2017, con cinque tavoli di lavoro macrotematici (Governance, Risorse Umane, Innovazione, Comunità, Ambiente & Supply Chain), per la definizione degli obiettivi da raggiungere e delle azioni a supporto.

I cinque pilastri su cui si basa il Piano sono:

- Rafforzare e valorizzare il posizionamento di sostenibilità dell'azienda, consolidando i processi per integrare la sostenibilità nel business e lavorando sull'incremento della cultura della sostenibilità interna all'azienda lungo tutta la catena del valore;
- Mettere al centro le persone di Italgas, tutelando e valorizzando il know-how dell'azienda, aumentando il benessere delle persone che lavorano in azienda e migliorando gli indici infortunistici;
- Essere riconosciuti dal territorio, incrementando la relazione con i territori di riferimento e investendo nelle comunità in modo coerente e integrato al business;
- Creare valore per i clienti e per il mercato del gas, armonizzando i processi con le società di vendita e riappropriandosi della relazione con il cliente finale;
- Contribuire all'efficienza e alla sicurezza del sistema energetico, attraverso il miglioramento dell'efficienza energetica e la riduzione dell'impronta carbonica, sviluppando la *gas advocacy* e abilitando i processi di economia circolare.

Il Piano è in corso di implementazione, e prevede in questa prima declinazione 45 azioni specifiche da realizzarsi tra il 2018 e la fine del 2019. Il Piano sarà oggetto di revisione su base annuale.

## Temi materiali e relativi rischi connessi alle attività aziendali

Nel corso del 2017 Italgas ha aggiornato l'analisi di materialità rivalutando i temi prioritari connessi alle proprie attività e agli ambiti del Decreto.

Il processo di analisi è partito dall'individuazione delle tematiche materiali segnalate nelle matrici di materialità dei principali peer di riferimento del settore Electric & Utilities e tenendo conto dei principali rischi critici a cui è sottoposta Italgas. Questa prima fase ha evidenziato una serie di tematiche rilevanti, che sono state poi aggregate in macro temi, sui quali si sono basate le 4 successive analisi, riportate in seguito:

- 1) valutazione delle tematiche nei tavoli di lavoro con il top management realizzati nel corso della definizione del Piano di Sostenibilità;
- 2) presenza delle tematiche nel Codice Etico e Politiche adottati da Italgas;

- 3) rilevanza di tali tematiche per la Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile, misurazione del Benessere equo e sostenibile e delle sollecitazioni dell'opinione pubblica sull'azienda;
- 4) percezione delle tematiche dal punto di vista degli stakeholder esterni, attraverso l'ascolto dei responsabili delle diverse funzioni interne all'azienda con rilevazione, da parte degli stessi, di opinioni, dubbi, spunti e osservazioni in termini di sostenibilità e governance da parte degli stakeholder con cui l'azienda quotidianamente si relaziona;

La considerazione congiunta della significatività interna ed esterna ha portato a individuare i temi prioritari e di maggiore materialità per il Gruppo, che in conformità con le richieste del Decreto, vengono associati agli ambiti designati dalla normativa e ai principali rischi, oggetto di analisi e monitoraggio nell'ambito del processo di Enterprise Risk Management (ERM).



**TABELLA DI RACCORDO TRA: TEMI MATERIALI, AMBITI DEL DECRETO E PRINCIPALI RISCHI<sup>10</sup> MAPPATI NEL PROCESSO ERM**

<b>Temi materiali 2017</b>	<b>Ambiti del D.Lgs 254/2016</b>	<b>Descrizione dei rischi</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione responsabile del business</li> <li>Corporate Governance</li> </ul>	Rispetto dei Diritti Umani Lotta contro la corruzione attiva e passiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischio di non conformità per il mancato rispetto, in tutto o in parte, delle norme a livello Europeo, nazionale, regionale e locale cui Italgas deve attenersi, in particolare con riferimento alla Corporate Governance e/o sistema controllo interno, alla protezione della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente e alla lotta alla corruzione, con possibili sanzioni, anche rilevanti, a carico dell'azienda in base alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. n. 231/01);</li> <li>Rischi connessi alla salute, alla sicurezza e alla tutela ambientale in relazione alle attività correnti e alle attività di bonifica di siti contaminati, rimozione e smaltimento rifiuti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Efficienza energetica</li> <li>Emissioni</li> <li>Rifiuti</li> <li>Prevenzione degli infortuni</li> <li>Gestione della catena di fornitura</li> </ul>	Ambiente, Salute e Sicurezza*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi operativi di malfunzionamento e imprevista interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali tra cui incidenti, guasti o malfunzionamenti di apparecchiature o sistemi di controllo, minor resa di impianti ed eventi straordinari quali esplosioni, incendi, terremoti, frane o altri eventi simili che sfuggono al controllo di Italgas</li> <li>rischio regolatorio, in relazione alle modifiche apportate dalle direttive e dai provvedimenti normativi emanati dall'Unione Europea e dal Governo italiano, alle decisioni dell'ARERA e alla possibile evoluzione del contesto regolatorio in materia di criteri per la determinazione delle tariffe di riferimento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicurezza delle operazioni</li> <li>Affidabilità, qualità e accessibilità del servizio</li> <li>Innovazione</li> <li>Relazioni con le comunità</li> <li>Rapporti con l'Autorità di Regolazione</li> </ul>	Sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi operativi di malfunzionamento e imprevista interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali tra cui incidenti, guasti o malfunzionamenti di apparecchiature o sistemi di controllo, minor resa di impianti ed eventi straordinari quali esplosioni, incendi, terremoti, frane o altri eventi simili che sfuggono al controllo di Italgas</li> <li>rischio regolatorio, in relazione alle modifiche apportate dalle direttive e dai provvedimenti normativi emanati dall'Unione Europea e dal Governo italiano, alle decisioni dell'ARERA e alla possibile evoluzione del contesto regolatorio in materia di criteri per la determinazione delle tariffe di riferimento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Occupazione e tutela dei diritti del lavoro</li> <li>Sviluppo e valorizzazione del capitale umano</li> <li>Welfare e pari opportunità</li> </ul>	Personale	Non sono presenti rischi critici con un impatto rilevante.

\* Per quanto riguarda le risorse idriche, il tema non viene rendicontato in quanto Italgas non utilizza l'acqua nelle attività operative ma esclusivamente per fini civili.

## Governance e gestione delle attività

Il sistema di governance di Italgas segue il modello di amministrazione e controllo "tradizionale". Le regole e le metodologie di pianificazione, gestione e controllo che compongono il sistema di governo societario sono definite dal Consiglio di Amministrazione in conformità con la normativa a cui è soggetta in quanto

<sup>10</sup> Intendendosi per principali rischi quelli emersi dall'applicazione della metodologia ERM del Gruppo Italgas con impatto e/o probabilità significativi rispetto agli ambiti/ temi individuati.

Emittente quotato, con il Codice di Autodisciplina e con le migliori pratiche nazionali e internazionali di riferimento.

L'Assemblea dei soci rappresenta l'organo deliberativo di Italgas: nomina il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio Sindacale, e ricopre le mansioni di cui è responsabile ai sensi della normativa applicabile e dello Statuto. Fatta eccezione per questi atti, tutti gli interventi di amministrazione ordinaria e straordinaria spettano al Consiglio di Amministrazione, organo centrale nel sistema di governo societario.

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018, ed è composto da 9 membri: di questi 3 sono donne, nel rispetto dei criteri di equilibrio di genere, e 4 sono in possesso dei requisiti di indipendenza. Specifiche funzioni consultive e propositive sono state attribuite ai 3 Comitati (Comitato Nomine e Remunerazione, Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate e Comitato Sostenibilità) istituiti all'interno del Consiglio di Amministrazione stesso, che ne nomina i componenti e ne disciplina compiti e funzionamento.

DIVERSITA' NELLA COMPOSIZIONE DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Totali membri del CdA	405-1	n.	9	9
- donne		n.	3	3
		%	33,3	33,3

COMPOSIZIONE DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER FASCIA D'ETA'	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Fascia d'età 30-50	405-1	%	33,3	33,3
Fascia d'età oltre 50		%	66,6	66,6

#### I COMITATI CONSILIARI: COMPOSIZIONE E FUNZIONI

Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate	Comitato Nomine e Remunerazione <sup>11</sup>	Comitato Sostenibilità
È composto da 3 amministratori non esecutivi ed indipendenti.  Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA circa il sistema di controllo interno, la gestione dei rischi e delle relazioni finanziarie periodiche.	È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti.  Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA in merito alla nomina degli amministratori, della loro remunerazione e di quella dei dirigenti con responsabilità strategiche.	È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 1 indipendente.  Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA riguardo tutti i processi e le attività che contribuiscono a incentivare lo sviluppo sostenibile dell'azienda.

Il Comitato di Sostenibilità, in particolare, ha una funzione specifica rispetto agli ambiti richiamati dal Decreto, in quanto tra i suoi compiti principali vi è quello di esaminare e valutare:

<sup>11</sup> Esito dell'accorpamento deliberato in data 23 ottobre 2017 dal CdA del Comitato Nomine e del Comitato per la Remunerazione in un unico organo.

- le politiche di sostenibilità volte ad assicurare la creazione di valore nel tempo per la generalità degli azionisti e per tutti gli altri *stakeholder* in un orizzonte di medio-lungo periodo, nel rispetto dei principi di sviluppo sostenibile;
- gli indirizzi, gli obiettivi, e i conseguenti processi di sostenibilità e la rendicontazione non finanziaria sottoposta annualmente al Consiglio di Amministrazione.

Fin da subito, oltre al Comitato di Sostenibilità, Italgas si è dotata, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne, dell'Unità Corporate Social Responsibility (CSR). L'unità CSR presidia i processi di sostenibilità e garantisce il coordinamento dell'apporto di ciascuna funzione aziendale coinvolta sulle diverse tematiche. In particolare, nel corso del 2017, l'unità CSR ha coordinato la realizzazione del Piano di Sostenibilità di cui in prospettiva curerà il monitoraggio dell'avanzamento delle azioni e dell'aggiornamento annuale del Piano.

## Modello di organizzazione e gestione delle attività

Il Gruppo Italgas opera sulla base di un Sistema di Gestione Aziendale, composto da un Sistema Organizzativo e un Sistema Normativo. Il sistema definisce ruoli, responsabilità, poteri e norme di comportamento da tenere nella conduzione delle attività aziendali.

Il Sistema di Gestione Aziendale è aggiornato continuamente con l'obiettivo di garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi, la salvaguardia del patrimonio aziendale e la conformità alle normative che consentono a Italgas di indirizzare anche la gestione e il coordinamento delle Società controllate.

### Italgas Enterprise System

Il 1° giugno 2017 l'azienda ha formalizzato l'Italgas Enterprise System (IES), una nuova parte fondamentale del suo sistema normativo. Lo IES fornisce la descrizione completa e puntuale delle attività e dei processi aziendali e rappresenta in tal senso uno strumento importante a supporto dell'operatività di ciascuna funzione del Gruppo. Successivamente all'emissione dello IES è stata avviata la revisione del sistema normativo per riadattare le norme di gruppo ai principi descritti.

In particolare, Lo IES ha definito al suo interno un primo orientamento al modello di sostenibilità che mira a garantire un approccio di responsabilità sociale di impresa che coniughi gli obiettivi di business con il rispetto delle tematiche ambientali, sociali e di governance, e che riconosca la centralità degli stakeholder e delle loro esigenze per creare, anche con la spinta verso l'innovazione, valore sociale oltre che valore economico.

### SCHEMA DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE DI ITALGAS

---



L'implementazione del sistema normativo è stata accompagnata da un'attività di sensibilizzazione e formazione delle persone Italgas su come le regole e i codici si applicano alle loro attività e comportamenti e su come fronteggiare eventuali situazioni critiche.

### Il Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231

Il Codice Etico di Italgas<sup>12</sup> rappresenta il sistema di valori posti alla base della cultura etica del Gruppo, che ispirano la conduzione delle attività aziendali secondo principi di sostenibilità e responsabilità d'impresa ritenuti parte integrante del proprio modello di gestione aziendale. L'etica rappresenta un elemento guida nella definizione delle scelte strategiche e operative dell'azienda e una leva per assicurare una crescita sostenibile nel lungo periodo, garantendo nel contempo i risultati attesi dagli azionisti e la condivisione con tutti i propri stakeholder del valore generato anche sotto il profilo ambientale e sociale.

Il Codice Etico definisce inoltre i principi guida su cui si fonda l'intero sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e rappresenta un principio generale del Modello di Organizzazione e Controllo, in costante aggiornamento per allinearsi agli aggiornamenti del D.lgs.231, attraverso il quale viene assicurata la prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001, da parte degli amministratori o dei dipendenti a vantaggio dell'azienda.

Il Codice etico e il Modello 231 sono oggetto di aggiornamento periodico al fine di mantenere la conformità alle norme cui Italgas deve attenersi.

### Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Italgas è dotata di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi integrato nell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e, più in generale, di governo societario, che assicura il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, tutela i beni aziendali, contribuisce alla gestione delle attività dando solidità ai dati contabili e finanziari elaborati.

L'unità Enterprise Risk Management (ERM), istituita alle dipendenze del Direttore Generale Finanza e Servizi, presidia il processo di gestione integrata dei rischi aziendali per tutte le società del Gruppo. I principali obiettivi dell'ERM sono la definizione di un modello omogeneo e trasversale di valutazione dei rischi, l'identificazione dei rischi prioritari, la garanzia del consolidamento delle azioni di mitigazione e

<sup>12</sup> Il Codice Etico è consultabile sul Sito Internet della Società all'indirizzo <http://www.italgas.it/it/governance/etica-dimpresa/il-codice-etico/>

l'elaborazione di un sistema di reporting. La metodologia ERM adottata dal Gruppo Italgas è in linea con i modelli di riferimento e le best practice internazionali esistenti (COSO Framework e ISO 31000).

L'ERM opera nell'ambito del più vasto Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Italgas.

Attraverso l'ERM Italgas ha scelto di dotarsi di un modello di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi strutturato e omogeneo per tutte le società del Gruppo. I rischi d'impresa sono gestiti attraverso tre livelli di controllo, coinvolgendo differenti unità operative sulla base delle specifiche attribuzioni di responsabilità. Il modello prevede una valutazione dei rischi integrata, trasversale e dinamica, che valorizza i sistemi di gestione già esistenti nei singoli processi aziendali.

I risultati emersi in relazione ai principali rischi e ai relativi piani di gestione sono presentati al Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con le Parti Correlate, al fine di consentire la valutazione dell'efficacia del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, rispetto alle specificità di Italgas e al profilo di rischio assunto. I risultati vengono inoltre utilizzati dalla funzione Internal Audit che esercita la funzione di controllo attraverso la predisposizione ed esecuzione dei piani di audit. Nel corso del 2017 sono stati condotti 6 audit e 25 controlli di monitoraggio indipendente.

Per assicurare una sempre maggiore consapevolezza nella popolazione aziendale della necessità di sviluppare una cultura attenta all'identificazione, al monitoraggio e alla gestione dei principali rischi del business societario (Risk Based Thinking), nel corso del 2017 è stata fatta un'intensa attività di formazione sulle tematiche di Enterprise Risk Management. In particolare, con lo svolgimento di 18 incontri formativi sono state coinvolte 250 persone di diverse direzioni di Italgas ed Italgas Reti. L'iniziativa sarà completata con ulteriori incontri nel corso del 2018.

Il controllo sulle presunte violazioni dei principi e norme di condotta delle attività aziendali è infine esercitato anche attraverso l'analisi delle segnalazioni raccolte, anche in forma anonima, mediante i canali previsti dalla Procedura Segnalazioni<sup>13</sup>, applicabili a tutte le società del Gruppo.

Nel corso del 2017 sono pervenute **19 segnalazioni** (20 nel 2016) di cui 13 riguardano il sistema di controllo interno e 6 aspetti etico comportamentali. Al 31 dicembre 2017 tutte le segnalazioni ricevute nell'anno sono state regolarmente processate, e di queste **17 sono state chiuse**.

Si evidenzia in particolare che i controlli svolti hanno accertato la fondatezza di tutte le segnalazioni riguardanti la rete di distribuzione. I relativi impianti sono stati messi in sicurezza e sono state effettuate le denunce alle competenti autorità locali.

SEGNALAZIONI RICEVUTE	Unità Misura	2016	2017
Totali segnalazioni ricevute	n.	20	19
- di cui inerenti il Sistema di Controllo interno	n.	12	13
- di cui inerenti altre materie (Codice etico, mobbing, furti, security, etc)	n.	8	6
Segnalazioni chiuse	n.	20	17
Segnalazioni in corso di esame	n.	0	2

<sup>13</sup> La Procedura Segnalazioni è consultabile sul Sito Internet della Società all'indirizzo <http://www.italgas.it/it/governance/etica-dimpresa/procedura-segnalazioni/>





## Conduzione responsabile delle attività aziendali

### Prevenzione della corruzione attiva e passiva

#### Rilevanza per le attività di Italgas

Italgas considera il fenomeno della corruzione una grave minaccia per lo sviluppo dei rapporti economici e sociali. Lo riconosce quindi come tema di grande importanza, connesso al più ampio tema materiale “gestione responsabile del business”, e ne promuove il contrasto a livello nazionale e internazionale, sia nei rapporti con i pubblici ufficiali sia con i privati.

La lotta alla corruzione è finalizzata sia a evitare sanzioni e ripercussioni sull’attività, sia a tutelare la reputazione dell’azienda. Uno dei fattori chiave della reputazione del Gruppo Italgas è infatti la capacità di svolgere il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto di leggi, regolamenti, analoghi requisiti obbligatori, standard internazionali e linee guida.

#### Politiche e impegni a presidio del tema

Italgas è attiva nel contrastare qualsiasi forma di corruzione, sia in ambito nazionale che internazionale. La rilevanza del rischio corruzione in relazione alle attività aziendali è analizzato e gestito in modo specifico nel Modello 231.

Le misure Anticorruzione sono contenute nell’apposita Procedura<sup>14</sup> che fornisce un quadro sistemico di riferimento degli strumenti normativi in materia presenti in Italgas, ispirati ai principi di comportamento previsti dal Codice Etico. La Procedura raccoglie gli strumenti normativi di cui Italgas si è dotata per prevenire qualsiasi forma di corruzione nelle relazioni con terzi, Pubblici Ufficiali e privati, sia in ambito nazionale che internazionale, a tutela dell’integrità del business e della reputazione del Gruppo. La Procedura contiene inoltre gli elementi di Policy in materia di anticorruzione, ed è adottata in osservanza del decimo principio del Global Compact<sup>15</sup>, l’iniziativa internazionale avviata nel 2000 dalle Nazioni Unite per sostenere dieci principi universali relativi ai diritti umani, al lavoro, all’ambiente e alla lotta alla corruzione.

Nello specifico la procedura Anticorruzione:

- proibisce ogni forma di corruzione, nei confronti sia di pubblici ufficiali che di parti private;
- pone particolare attenzione alla selezione dei fornitori e al processo di qualifica, all’assegnazione dei contratti, alla gestione dei contratti, alle clausole standard di protezione, incluse quelle di impegno al rispetto delle Leggi Anticorruzione e di verifica dei requisiti etici dei fornitori;
- stabilisce che tutti i rapporti del gruppo Italgas con, o riferiti a o che coinvolgono un Pubblico Ufficiale devono essere condotti nel rispetto di quanto previsto dalla Procedura.

La Procedura si applica ad Italgas Spa e alle società controllate, nell’ambito dell’attività di direzione e coordinamento esercitata dalla corporate del Gruppo. L’adesione alle misure anticorruzione è inoltre

---

<sup>14</sup> La Procedura Anticorruzione è consultabile sul Sito Internet della Società all’indirizzo <http://www.italgas.it/it/governance/etica-dimpresa/anticorruzione/>

<sup>15</sup> Decimo principio del Global Compact: *le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, inclusa l’estorsione e le tangenti*

richiesta anche ai fornitori, agli intermediari e da qualsiasi soggetto che possa far ricadere la responsabilità in materia in capo a Italgas.

### Attività e risultati

Nel corso del 2017 Italgas ha avviato le attività per consentire all'intero Gruppo l'ottenimento della certificazione ai sensi della norma 37001 nel 2017. La norma definisce i requisiti e un programma per predisporre e aggiornare un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

Nell'ambito delle attività preparatorie assume un ruolo essenziale il monitoraggio anticorruzione, che dovrà considerare:

- i principali aspetti dell'organizzazione ai fini dell'adeguamento alla norma 37001;
- la verifica degli strumenti normativi ed organizzativi interni in ottica di compliance con la norma 37001;
- la valutazione del rischio di corruzione rispetto al contesto organizzativo;
- la mappatura delle funzioni che possono avere rilievo in materia di anticorruzione;
- il grado di conoscenza e le misure previste in relazione ai rischi contemplati dalla norma 37001;
- i presidi di controllo ed altre soluzioni organizzative da introdurre od integrare rispetto a quanto previsto dalla norma 37001.

Di seguito gli indicatori rappresentativi dei risultati della gestione degli aspetti connessi alla prevenzione della corruzione:

ANTICORRUZIONE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Casi di corruzione accertati	205-3	n.	0	0

Sui temi di *compliance*, nel corso del 2017 sono state erogate complessivamente 899 ore di formazione, con una partecipazione di 331 dipendenti.

### Tutela dei diritti umani

#### Rilevanza per le attività di Italgas

La tutela dei diritti umani è per Italgas un tema importante e riconosciuto, ed è principalmente connesso al più ampio tema materiale "Occupazione e tutela dei diritti del lavoro".

Italgas tiene in particolare considerazione il riconoscimento e la salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani, la tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente. A tale riguardo, Italgas opera nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, delle Convenzioni fondamentali dell'ILO - International Labour Organization - e delle Linee Guida dell'OCSE per le Imprese Multinazionali.

#### Politiche e impegni a presidio del tema

Il riferimento più alto per la promozione e tutela dei diritti umani in Italgas è il Codice Etico. Nonostante Italgas non possieda una politica formalizzata sulla tutela dei diritti umani, nello sviluppo sia delle proprie attività di impresa sia di quelle in partecipazione con i partner, Italgas si ispira e adotta pratiche di tutela e promozione dei diritti umani, inalienabili e imprescindibili prerogative degli esseri umani e fondamento per la costruzione di società fondate sui principi di uguaglianza, solidarietà, ripudio della guerra e per la tutela dei diritti civili e politici, dei diritti sociali, economici e culturali e dei diritti cosiddetti di terza generazione (diritto all'autodeterminazione, alla pace, allo sviluppo e alla salvaguardia dell'ambiente).

## Attività e risultati

Nel corso del 2017, su proposta del Comitato Sostenibilità, è stata avviata la procedura di adesione al Global Compact delle Nazioni Unite. Italgas ha espresso la propria intenzione a sostenere il Global Compact e i suoi Principi attraverso la lettera di Adesione indirizzata al Segretario Generale. Nella seduta del Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A. del 25 gennaio 2018, il Consiglio ha approvato l'adesione.

Nel 2018 il tema dei diritti umani sarà oggetto di assessment al fine di definire il perimetro dello stesso rispetto alle attività aziendali e di valutare i relativi adeguamenti del sistema normativo interno.

## Persone e organizzazione

### Rilevanza per le attività di Italgas

I principali temi materiali per Italgas legati alla gestione del personale sono riconducibili a:

- Occupazione e tutela dei diritti del lavoro
- Sviluppo e valorizzazione del capitale umano
- Welfare e pari opportunità

L'orientamento all'efficienza, la garanzia della qualità del servizio, la tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro sono le fondamenta comuni sulle quali poggia una cultura di valori riconosciuta da tutti. Per raggiungere questi obiettivi, Italgas sviluppa competenze e capacità dei collaboratori per garantirne lo sviluppo individuale, favorisce la partecipazione e l'ascolto e per lavora per creare un ambiente di lavoro positivo.

In particolare, le persone sono considerate come l'asset di maggior valore per l'azienda. I processi di Selezione, Inserimento e Formazione, e quello di sviluppo delle risorse umane sono strettamente correlati alle linee strategiche della Società – recepite nell'attività di pianificazione degli organici - e finalizzati ad assicurare la disponibilità delle professionalità necessarie e lo sviluppo delle competenze richieste dal business.

### Politiche e impegni a presidio del tema

L'operato di Italgas si fonda sulla crescita e valorizzazione delle persone, sulla tutela della salute e della sicurezza e sulla creazione di un ambiente di lavoro favorevole alla crescita professionale e umana.

Italgas offre a tutti i dipendenti e collaboratori opportunità di carriera sulla base del merito, delle competenze professionali e manageriali e della partecipazione attiva nei processi di sviluppo e miglioramento aziendali.

Italgas considera la diversità un patrimonio aziendale, rispetta la dignità di ciascuno garantendo pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, evitando qualsiasi forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, opinioni politiche o religiose.

## Attività e risultati

In linea con gli obiettivi strategici del Piano pluriennale 2017-2023, Italgas ha intrapreso un percorso di crescita unito a sfidanti obiettivi di miglioramento dell'efficienza operativa. In questa direzione, si muovono le politiche HR e organizzative e le principali realizzazioni del 2017. Fanno parte di questo ambito:

- Definizione e implementazione nell'area Operations di un modello organizzativo omogeneo per tutta la azienda, finalizzato sia ad ottenere ulteriori incrementi di produttività che a favorire l'inserimento di nuove realtà acquisite attraverso le operazioni di M&A e le gare d'ambito. Fondato su realtà territoriali più snelle e più efficienti, esso rafforza le strutture tecniche dedicate e introduce centri di competenza finalizzati al presidio del know-how del Gruppo oltre che nuove metodologie di lavoro orientate al miglioramento continuo e alla semplificazione dei processi operativi;
- Completamento delle strutture organizzative di staff, costituite a seguito della scissione da Snam, che garantisce il necessario orientamento alle iniziative di sviluppo del Gruppo e l'implementazione dei progetti di innovazione e di digitalizzazione dei processi di business;
- Avvio di un significativo piano di turnover, anche in considerazione delle necessità di ricambio generazionale, che, oltre a quanto già realizzato nel 2017, si svilupperà nei prossimi anni attraverso l'inserimento dal mercato di nuove competenze, la crescita delle proprie risorse, il consolidamento e lo sviluppo del proprio know how. In questo senso, i percorsi di formazione, addestramento e di turnover interno per l'acquisizione di competenze interfunzionali saranno fondamentali;
- Crescita delle persone, sia attraverso il sistema di sviluppo interno, che con la partecipazione attiva ai processi di cambiamento aziendali, sostenuta da iniziative di comunicazione interna e di networking;
- Dialogo continuo con le rappresentanze dei lavoratori, attraverso il sistema di relazioni industriali, a partire dalle traiettorie strategiche perseguite e delle loro implicazioni sull'organizzazione del lavoro;
- Miglioramento dell'ambiente di lavoro, delle procedure e delle prassi operative e la continua azione per tutelare la salute, la sicurezza e il benessere dei lavoratori e per creare condizioni favorevoli alla crescita professionale e umana. L'impegno in questa direzione si traduce anche in un articolato sistema di servizi e di welfare in costante ampliamento per intercettare nuovi bisogni e aspettative e che è diventato anche pilastro della struttura retributiva.

L'attività riorganizzativa rappresenta una grande opportunità per lo sviluppo professionale delle risorse, per indirizzare i problemi quotidiani del territorio e per creare centri di competenza per le attività specialistiche e di supporto al business. I cambiamenti organizzativi hanno avuto un impatto su organizzazione, processi e metodologie di lavoro. In particolare nel corso del 2017:

- è stato avviato il Programma di Miglioramento Continuo Migliora, finalizzato ad accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi aziendali e realizzare iniziative che possano portare a ritorni tangibili in termini di benefici economici e di qualità dei servizi offerti. In particolare, sono stati avviati 40 "Cantieri di Lavoro" che, attraverso il coinvolgimento di circa 130 persone, hanno generato, su tematiche di particolare interesse societario, idee e soluzioni innovative presentate periodicamente all'Innovation and Continuous Improvement Committee. Intense sessioni formative di aula sono state dedicate ai 34 Leader di cantiere e circa 130 persone sono state coinvolte nei gruppi di lavoro e nella formazione on the job.  
È stata inoltre creata nella intranet aziendale un'apposita sezione, "il Box delle idee", accessibile a tutte le persone che intendono proporre miglioramenti, al fine di un coinvolgimento a tutti i livelli e per raccogliere nuove idee e iniziative.
- Sono state create 15 "famiglie professionali" finalizzate a creare un presidio del know-how tecnico e a condividere modalità operative, best practices e strumenti di lavoro. Ciascuna famiglia professionale si compone di un Competence Leader (con un ruolo di presidio dello sviluppo del know-how, di

definizione degli obiettivi e delle priorità, di convocazione e gestione meeting) e di diversi Membri Core (per la promozione di sviluppi di modalità operative), almeno uno per ognuno dei poli territoriali della nuova struttura organizzativa delle operations. L'operatività delle famiglie professionali prevede incontri e interazioni tra i componenti della famiglia professionale sotto il coordinamento del Competence Leader, che ha un rapporto di tipo funzionale con i Membri Core.

In particolare, le 15 famiglie professionali, appartenenti a 6 diverse aree di business - realizzazione asset, gestione e manutenzione asset, gestione commerciale del servizio, gestione delle fasi di gare, staff e attività trasversali – contano circa 500 componenti tra Competence Leader e Membri Core, che si sono riuniti circa 25 volte nel 2017.

Italgas ha supportato il cambiamento organizzativo attraverso una comunicazione dedicata alle persone dell'azienda. Il canale privilegiato è stato quello diretto: sono stati realizzati numerosi incontri rivolti ad ampi gruppi di persone che hanno visto il contributo e la partecipazione del top management delle Società del Gruppo; ne sono un esempio i meeting realizzati per la condivisione della nuova organizzazione delle Operations di Italgas Reti e per introdurre e condividere l'avanzamento del nuovo Programma di Miglioramento Continuo.

#### LO SMART WORKING

A luglio 2017 Italgas ha introdotto lo Smart Working (o Lavoro Agile), nuovo modello di organizzazione del lavoro che consente di svolgere parte dell'attività lavorativa al di fuori dei locali aziendali. Ad oggi ha interessato le aree di staff della Corporate, con circa 150 adesioni volontarie, e a breve verrà esteso alle Operation.

Gli obiettivi:

- migliorare il metodo di lavoro del personale già oggi dislocato sul territorio;
- incentivare l'innovazione digitale e l'utilizzo di tecnologie informatiche;
- favorire una cultura manageriale più aperta e collaborativa orientata alla delega e alla responsabilizzazione;
- aumentare la soddisfazione lavorativa;
- facilitare la conciliazione tra attività professionale ed esigenze familiari;
- incrementare la sostenibilità riducendo gli spostamenti casa - ufficio e tra sedi societarie diverse.

A supporto del nuovo modello organizzativo, Italgas ha realizzato una campagna di comunicazione interna, insieme a una formazione su obiettivi, metodologia, dotazioni e servizi ICT messi a disposizione dalla società e aspetti di salute e sicurezza connessi. I corsi hanno registrato: 538 partecipazioni per complessive 1.883 ore di formazione, di cui 182 partecipazioni e 637 ore per gli aspetti HSE.

## Occupazione e tutela del lavoro

Al 31 dicembre 2017 il personale in servizio nel Gruppo Italgas è pari a 3.584 unità. Nello specifico nel corso del 2017 è stato registrato l'ingresso di 162 persone, delle quali 81 per assunzioni dal mercato, 70 rientrate in servizio dal gruppo Snam e 11 ingressi dall'acquisizione di Enerco S.p.A. Per contro sono uscite dal Gruppo 148 persone, di cui 145 per risoluzione del rapporto di lavoro e decessi e 3 per altre motivazioni (es. trasferimenti in altre società, ecc).

Il 96% della popolazione aziendale ha un contratto a tempo indeterminato, mentre contratti a tempo determinato, di inserimento e di apprendistato rappresentano il restante 4%.

Complessivamente la presenza femminile in azienda è pari all'11,6%, in crescita nell'ultimo triennio. In particolare, la presenza femminile nell'area dirigenziale è pari al 18% (2 dei 3 nuovi dirigenti nominati nel 2017 sono donne e allo stesso modo 3 dei 5 dirigenti assunti dal mercato nel 2017), mentre nell'area manageriale (Dirigenti e Quadri) è pari al 14%, con un trend in aumento se si considera che i nuovi inserimenti dal mercato di risorse laureate vedono la presenza femminile salire a circa il 30%.

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER INQUADRAMENTO	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Dirigenti	102-8	n.	56	60
Quadri		n.	237	251
Impiegati		n.	1.896	1.938
Operai		n.	1.381	1.335
<b>Totale</b>		n.	<b>3.570</b>	<b>3.584</b>

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER GENERE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>Totale</b>	401-1	n.	<b>3.570</b>	<b>3.584</b>
uomini		n.	3.187	3.168
donne		n.	383	416

DIPENDENTI PER FASCE DI ETA'	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
< 25	102-8	n.	58	70
tra 25 e 29		n.	108	127
tra 30 e 34		n.	115	132
tra 35 e 39		n.	73	88
tra 40 e 44		n.	109	117
tra 45 e 49		n.	356	325
tra 50 e 54		n.	957	903
tra 55 e 59		n.	1.208	1.239
> 60		n.	586	583
<b>Totale</b>		n.	<b>3.570</b>	<b>3.584</b>

TASSO DI TURNOVER	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>Tasso di turnover(*)</b>		%	1,2	4,00
Uomini		%	n.d.	3,50
Donne		%	n.d.	0,5
<b>Tasso di turnover in entrata (**)</b>	401-1	%	3,14	2,26
<30		%	2,07	1,37
Tra 30 e 50		%	0,98	0,86
>50		%	0,08	0,03
<b>Tasso di turnover in uscita (***)</b>		%	1,26	4,05
<30		%	0	0,14
Tra 30 e 50	%	0,14	0,17	
>50	%	1,12	3,74	

(\*) uscite/organico al 31.12

(\*\*) uscite/totale dipendenti

(\*\*\*) entrate/totale dipendenti

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività di ricerca e di inserimento dal mercato di manager, di personale con specifiche qualifiche professionali e di giovani qualificati, con gli obiettivi di completare le posizioni previste nel nuovo assetto organizzativo, di rafforzare alcune aree aziendali, e di proseguire nel programma di ricambio generazionale. Gli inserimenti di laureati, con diversi gradi di seniority, hanno interessato sia le direzioni della corporate sia le unità tecnico-operative di Italgas Reti.

Sono stati in particolare inseriti 16 ingegneri con indirizzi di laurea differenti destinati ad un percorso triennale di diversificazione professionale e crescita nelle aree ingegneria, realizzazione investimenti, servizi tecnici territoriali, pianificazione e controllo operativo.

Nell'ambito dei nuovi Poli Territoriali, per le attività tecniche e di gestione della rete, sono stati inoltre realizzati inserimenti di giovani tecnici diplomati (44% del totale delle assunzioni). A livello di Gruppo, il 30% dei nuovi inserimenti è stato realizzato nelle regioni del Sud Italia.

L'avvio, nel corso del 2017, di nuove collaborazioni con alcuni dei principali atenei italiani, ha permesso di acquisire best practice, sviluppare percorsi formativi di interesse della società (sistema regolatorio, economics, project management), nonché di fruire di opportunità e servizi di recruiting di candidati da inserire in società o ai quali offrire, attraverso specifiche convenzioni, tirocini in azienda per lo sviluppo di project work su temi di interesse.

La partecipazione di Italgas ai principali eventi di Career Day promossi nell'anno dal Politecnico di Milano, Politecnico di Torino e Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano ha favorito importanti occasioni di avvicinamento dei giovani alla Società e più in generale alla conoscenza del mondo del lavoro, fornendo loro riferimenti sull'impresa e sulle opportunità di occupazione nelle proprie aree di attività.

Durante questi incontri infatti, studenti e laureati si sono confrontati con manager di linea e responsabili HR della Società sui percorsi di studio e sugli interessi lavorativi, ottenendo spunti per il proprio orientamento professionale. Un importante risultato per la società è rappresentato anche dal considerevole numero di laureati che si è candidato per un inserimento in Italgas. La banca dati dei curricula che raccoglie le candidature spontanee tramite il sito internet Italgas si è significativamente arricchita nel corso dell'anno, costituendo una delle principali fonti di recruiting.

ASSUNTI DAL MERCATO	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Laureati	401-1	n.	52	51
Diplomati		n.	60	30
<b>Totale</b>		n.	112	81

ENTRATE E USCITE DAL MERCATO PER ETÀ' E TASSO DI ASSUNZIONE(*)	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Entrate dal mercato e (uscite) < 30 anni	401-1	n.	74(0)	49(5)
Tasso di assunzione < 30 anni		%	44,6	24,9
Entrate dal mercato e (uscite) tra 30 e 49 anni		n.	35(5)	31(6)
Tasso di assunzione tra 30 e 49 anni		%	5,4	4,7
Entrate dal mercato e (uscite) >= 50 anni		n.	3(40)	1(134)
Tasso di assunzione >= 50 anni		%	0,1	0,04

(\*) Il tasso di assunzione per fascia di età mette a rapporto le entrate dal mercato nella fascia di età/ numero totale dipendenti nella fascia di età corrispondente al 31/12.

ASSUNTI DAL MERCATO PER ETÀ' E GENERE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>&lt; 25</b>	401-1	n.	36	18
uomini		n.	36	18
donne		n.	0	0
<b>tra 25 e 29</b>		n.	38	31
uomini		n.	33	21
donne		n.	5	10



<b>tra 30 e 34</b>		n.	19	13
uomini		n.	16	8
donne		n.	3	5
<b>tra 35 e 39</b>		n.	9	8
uomini		n.	5	4
donne		n.	4	4
<b>tra 40 e 44</b>		n.	4	4
uomini		n.	4	2
donne		n.	0	2
<b>tra 45 e 49</b>		n.	3	6
uomini		n.	1	3
donne		n.	2	3
<b>tra 50 e 54</b>		n.	0	1
uomini		n.	0	1
donne		n.	0	0
<b>tra 55 e 59</b>		n.	1	0
uomini		n.	1	0
donne		n.	0	0
<b>&gt; 60</b>		n.	2	0
uomini		n.	2	0
donne		n.	0	0
<b>Totale</b>		n.	112	81

(\*) i dati si riferiscono alle entrate dal mercato

USCITE PER ETÀ	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>&lt; 25</b>	401-1	n.	0	2
uomini		n.	0	2
donne		n.	0	0
<b>tra 25 e 29</b>		n.	0	3
uomini		n.	0	3
donne		n.	0	0
<b>tra 30 e 34</b>		n.	1	2
uomini		n.	1	2
donne		n.	0	0
<b>tra 35 e 39</b>		n.	1	4
uomini		n.	1	4
donne		n.	0	0
<b>tra 40 e 44</b>		n.	2	0
uomini		n.	2	0
donne		n.	0	0
<b>tra 45 e 49</b>		n.	1	0
uomini		n.	1	0
donne		n.	0	0
<b>tra 50 e 54</b>		n.	3	4
uomini		n.	3	4
donne		n.	0	0
<b>tra 55 e 59</b>		n.	16	39
uomini		n.	15	32
donne		n.	1	7
<b>&gt; 60</b>		n.	21	91
uomini		n.	21	81

donne		n.	0	10
<b>Totale</b>		n.	45	145

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>Tempo indeterminato</b>	102-8	n.	3.432	3.440
uomini		n.	3.088	3.066
donne		n.	344	374
<b>Tempo determinato</b>		n.	1	2
uomini		n.	1	1
donne		n.	0	1
<b>Apprendistato/inserimento</b>		n.	96	103
uomini		n.	89	93
donne		n.	7	10
<b>Part-time</b>		n.	41	39
uomini		n.	9	8
donne		n.	32	31
<b>Full-time*</b>		n.	3.529	3.545
uomini		n.	3.178	3.160
donne		n.	351	385
<b>Somministrazione</b>		n.	3	3

\* Sono considerati full time tutte le tipologie contrattuali (determinato, indeterminato e apprendistato)

## Sviluppo e valorizzazione delle persone

### Programmi di formazione

Il “Modello delle competenze manageriali”, costruito con il contributo del management e coerente con i valori del Codice Etico, rappresenta uno strumento del sistema di sviluppo delle persone, che contribuisce ad orientare le capacità e i comportamenti utili alla crescita dei singoli. Il modello si basa su sette competenze che partecipano al consolidamento di una cultura aziendale condivisa e influenzano trasversalmente processi di selezione, sviluppo, performance management, formazione e gestione dei talenti.

La formazione in Italgas è finalizzata ad assicurare l'accrescimento delle competenze richieste dalle strategie di business. Il know-how tecnico-specialistico, caratteristico di tecnici e operai, viene trasferito e valorizzato attraverso lo sviluppo di competenze peculiari nelle attività di manutenzione degli impianti e della rete. Ad ogni famiglia professionale e alle nuove risorse sono destinate attività formative dedicate.

In coerenza con la riorganizzazione delle operation e la costituzione dei nuovi poli territoriali sono state realizzate la rivisitazione e la progettazione dei percorsi formativi per le diverse figure professionali (tecnici e operai), con la relativa programmazione degli interventi che si svilupperanno a partire dal 2018. Il piano prevede 5 percorsi formativi organizzati sulla base di circa 40 moduli unici che si rivolgono a tutti i tecnici e operai neo-assunti e al personale Italgas che necessita di aggiornamento professionale. Il team di circa trenta formatori, individuato all'interno della società tra gli esperti e i detentori di know how specialistico, assicurerà la docenza e la trasmissione delle conoscenze critiche per l'attività.

Nel 2017 è proseguito e si è ampliato il percorso formativo dedicato ai giovani laureati inseriti nel Gruppo nell'ultimo triennio a cui sono state rivolte iniziative specifiche volte a presentare ai nuovi assunti storia, competenze, valori ed elementi distintivi dell'identità Italgas. Tra i principali temi trattati: linee strategiche e di business di Italgas, storia e cultura del Gruppo, aspetti tecnici e operativi della distribuzione con visite

in campo per approfondire la conoscenza dei cantieri e degli impianti, pianificazione e consuntivazione di costi di investimento, sicurezza, qualità commerciale e normativa tecnica, fondamenti di economia e finanza per il business, il lavoro in squadra. Anche in questo caso si è privilegiato il ricorso alla docenza interna a cura del management della società che, attraverso le proprie testimonianze, ha trasmesso il valore della professionalità condividendo con i colleghi neo-inseriti la propria esperienza personale e lavorativa.

Nel corso del 2017 a Torino è stato realizzato il nuovo Campus Formazione Italgas, predisposto per accogliere in una struttura ospitale e attrezzata le diverse iniziative formative interne, workshop e progetti. Inaugurato a fine ottobre con la presenza del vertice aziendale, il campus, provvisto delle moderne dotazioni informatiche e di telecomunicazione è composto da 3 aule per la formazione teorica tradizionale, un'ampia sala conferenze, 3 aule per la formazione tecnica oltre che da aree di ristoro e di servizio. Sono stati inoltre realizzati i lavori per la realizzazione di campi prova (interni ed esterni) per le attività di contatori, riduzione e regolazione della pressione e pronto intervento/ricerca dispersioni, che si completeranno ad inizio 2018.

Nel corso del 2017 sono state erogate in totale 66.000 ore di formazione e ciascun dipendente ha mediamente usufruito di circa 18 ore di formazione in almeno 2 diverse occasioni di formazione nel corso dell'anno.

Rispetto al 2016, si evidenzia quanto segue:

- risultano incrementate le iniziative formative di tipo manageriale e quelle a sostegno del cambiamento organizzativo;
- è stata realizzata una significativa attività progettuale volta alla rivisitazione e definizione dei percorsi formativi per le diverse figure professionali e alla realizzazione del nuovo Campus Formazione Italgas;

Nel 2016 il volume complessivo dell'attività formativa è stato caratterizzato da un'eccezionalità di eventi agli interventi formativi straordinari nell'ambito dell'implementazione del nuovo modello organizzativo operativo e del relativo modello di gestione.

FORMAZIONE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017	
<b>Totale ore di formazione erogate</b>	404-1	n.	<b>113.115</b>	<b>66.000</b>	
• di cui a donne		n.	6.223	5.945	
• di cui a uomini		n.	106.892	60.055	
<b>Totale partecipazioni (*)</b>		n.	14.122	9.175	
<b>Ore medie di formazione per dipendente</b>		n.	32	18	
<b>Ripartizione delle ore di formazione erogate per livello</b>					
Dirigenti		n.	792	2.448	
Quadri		n.	7.563	5.614	
Impiegati		n.	79.052	38.050	
Operai		n.	25.708	19.888	
<b>Ripartizione delle ore di formazione erogate per argomento/tipologia</b>					
Formazione su tematiche HSEQ (**)		n.	29.026	20.701	
- partecipazioni		n.	5.721	3.049	
Formazione su Codice etico- modello 231-anti corruzione-anti trust - ERM – sistema normativo		n.	3.030	899	
- partecipazioni		n.	1.505	331	

Formazione manageriale		n.	3.288	14.038
- <i>partecipazioni</i>		n.	335	3.200
Formazione tecnica/specialistica		n.	75.795	30.363
- <i>partecipazioni</i>		n.	6.496	2.595
Formazione su lingue straniere		n.	1.976	np
- <i>partecipazioni</i>		n.	65	np

(\*) Il dato può includere più partecipazioni per singolo partecipante.

(\*\*) Tutti i corsi di formazione in ambito "salute e sicurezza" sono stati organizzati ed erogati in conformità a quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011.

## Programmi di sviluppo

Sotto il profilo della crescita personale e professionale, lo sviluppo delle risorse di Italgas è il perno fondamentale dell'impegno di Italgas, che si fonda su tre pilastri:

- **sistema di competenze manageriali**, che considerano l'intraprendenza, l'orientamento al futuro, la connessione e la leadership di ogni singola risorsa;
- **gestione delle performance**, inteso come momento dedicato alla valutazione e alla raccolta di feedback del proprio lavoro, per far in modo di coniugare obiettivi professionali e obiettivi aziendali;
- **potenziale di ogni risorsa**, perché solo attraverso una valutazione continua e stimoli adeguati, ogni persona può tendere all'eccellenza.

Relativamente a questi ambiti, Italgas ha completato il disegno complessivo dei sistemi che saranno progressivamente implementati per le diverse popolazioni aziendali. Negli ultimi mesi del 2017 è stato definito il piano di Assessment Center e di Development Center, per profili junior e senior, che vedrà la sua implementazione nel 2018.

Vista la criticità e l'importanza per le esigenze attuali e prospettiche della società, è stato prioritariamente avviato il programma di sviluppo di skill per i giovani, attraverso la mappatura dei laureati inseriti negli ultimi sette anni, e la realizzazione di incontri conoscitivi individuali con un campione di 115 persone operanti nelle diverse realtà del gruppo, quali direzioni corporate (30 persone) e funzioni tecnico-operative di Italgas Reti. Le aree di indagine sono state focalizzate sugli aspetti motivazionali, sulla soddisfazione rispetto all'attività lavorativa, sugli interessi professionali e sulla propensione al cambiamento. Questo ha permesso di definire percorsi di crescita interfunzionale e di mobilità interna, finalizzati ad assicurare l'accrescimento delle competenze e delle esperienze professionali. Il 8,7% delle persone intervistate, con profilo tecnico/ingegneristico, è stato inserito in un piano di job rotation che ha interessato le funzioni tecniche di sede e i Poli Territoriali, in un'ottica di scambio e arricchimento di competenze ed esperienze.

Sempre nel 2017 è stata avviata la prima edizione del Progetto Giovani Ingegneri che ha riguardato 16 neoassunti, di cui 6 donne, destinati ad un programma triennale di inserimento e di crescita che prevede:

- job rotation annuali nell'ambito dei poli territoriali e delle funzioni tecniche di staff;
- percorsi formativi e di affiancamento a colleghi senior;
- valutazione delle performance e del potenziale.

I momenti di valutazione e sviluppo delle risorse umane sono stati fondamentali anche durante il processo di riorganizzazione di Italgas Reti Spa, che ha consentito di attuare un significativo turnover dei responsabili: il 60% ha assunto nuovi incarichi, mentre 31 risorse hanno acquisito per la prima volta ruoli di responsabilità.

## Sistemi di compensation

Italgas valorizza l'impegno e le performance dei dipendenti servendosi di politiche di compensation, differenziate in relazione alle performance e alle capacità professionali e manageriali che considerano:

- le responsabilità attribuite;
- i risultati conseguiti;
- la qualità dell'apporto professionale e le potenzialità di sviluppo delle persone.

I sistemi di compensation vengono periodicamente aggiornati in base al confronto con i mercati retributivi di riferimento e a criteri ispirati alla meritocrazia e all'equità interna. In particolare, tali sistemi sono tesi ad assicurare il riconoscimento dei risultati conseguiti, la qualità dell'apporto professionale fornito e le potenzialità di sviluppo della persona.

Nel 2017 la valutazione delle performance ha interessato 63 Dirigenti, di cui il 16% donne.

## Pari opportunità e Welfare

Lo sviluppo del capitale umano passa anche dalla valorizzazione delle diversità e dal rispetto di ogni persona. Ciò avviene attraverso un approccio di non tolleranza nei confronti di qualsiasi tipo di discriminazione, siano esse di natura etnica, sessuale, politica, religiosa, di salute o età, che al contempo garantisca pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro.

Tra gli obiettivi del gruppo vi è anche quello di consolidare la presenza femminile nella popolazione aziendale, nonostante l'attività operativa. La presenza femminile in Italgas rappresenta l'11,6% delle persone, delle quali il 14% ricopre posizioni manageriali, (18% dirigenti, 13% quadri).

PRESENZA FEMMINILE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Totale	405-1	%	10,7	11,6

DIFFERENZIALI RETRIBUTIVI	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
Differenziale retributivo donne/uomini (categoria dirigenti)	405-2	%	82,01	80,90
Differenziale retributivo donne/uomini (categoria quadri)		%	95,30	93,10
Differenziale retributivo donne/uomini (categoria impiegati)		%	98,31	98

DIPENDENTI APPARTENENTI A CATEGORIE PROTETTE	Standard GRI	Unità Misura	2016	2017
<b>Totale</b>	405-1	n.	182	172
uomini		n.	155	147
donne		n.	27	25

Per tutelare e favorire il benessere dei propri dipendenti, Italgas mette a disposizione servizi e iniziative mirati a conciliare le necessità della vita quotidiana con l'attività lavorativa. Nello specifico il programma di Welfare tiene in considerazione la famiglia e la cura dei figli, il mantenimento di una buona salute psico-fisica, la presa in carico delle incombenze quotidiane onerose in termini di tempo e denaro e l'organizzazione di attività per il tempo libero e iniziative artistico-culturali.

Al fine di individuare nuovi ambiti di intervento e nuovi servizi da implementare, Italgas nel corso dell'anno ha promosso un'apposita indagine di opinione estesa a tutta la popolazione aziendale, alla quale hanno partecipato 1.380 dipendenti (c.a. il 38% della popolazione aziendale). Dai primi risultati elaborati si è

riscontrata, oltre a un generale apprezzamento delle iniziative attualmente disponibili, una grande attenzione verso le tematiche legate alla salute, al supporto al reddito e alla cura dei famigliari.

CONGEDO PARENTALE	Unità Misura	2016	2017
Posizioni totali aperte	n.	239	309
<i>Uomini</i>	n.	208	261
<i>Donne</i>	n.	31	48
Posizioni aperte nell'anno	n.	38	33
<i>Uomini</i>	n.	34	31
<i>Donne</i>	n.	4	2
Posizioni chiuse nell'anno	n.	201	276
per rientro	n.	197	231
<i>Uomini</i>	n.	170	190
<i>Donne</i>	n.	27	41
per fine rapporto	n.	4	45
<i>Uomini</i>	n.	4	40
<i>Donne</i>	n.	0	5

TASSO DI ASSENTEISMO(*)	Unità Misura	2016	2017
Tasso di assenteismo	%	6,7	6,9
- <i>donne</i>	%	-	7,2
- <i>uomini</i>	%	-	6,9

(\*) Il tasso di assenteismo include le ore di assenza per: malattia, infortuni, assenze non giustificate, ritardi oltre la flessibilità, permessi retribuiti e non, congedi parentali, congedi per accudire familiari malati (legge 104/92), per sostenere esami universitari e per la morte di parenti prossimi. I dirigenti non sono compresi nel calcolo.

SEDE DI MILANO: UNO SPAZIO DI LAVORO "APERTO"
Italgas ha sede a Milano in via Carlo Bo 11, nell'edificio denominato <i>Parallelo</i> , dove sono collocati il top management e le funzioni della Holding (Legale, UR, Finance, Real Estate, ICT, Relazioni Esterne). L'edificio si sviluppa orizzontalmente e presenta uffici disposti tutti su un unico piano, facilitando le relazioni e le comunicazioni tra le funzioni. Dal punto di vista energetico è certificato in Classe A.

## Relazioni industriali

Nel corso del 2017 Italgas è stata invitata a far parte di un **Gruppo di Lavoro sulle Relazioni Industriali** istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE).

I lavori del Gruppo, composto oltre che dal MISE, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali anche da importanti Aziende come espressione di esperienze e sensibilità diverse, si sono concentrati sull'analisi delle tendenze in atto nei sistemi di relazioni industriali del Paese. In particolare, il gruppo di lavoro ha messo a punto un documento per il Governo, utile per l'eventuale definizione di interventi legislativi e di azioni che, nel breve e medio periodo, possano orientare i diversi stakeholder verso un modello di relazioni industriali di reale supporto al sistema delle imprese italiane in un contesto di importante mutamento.

Nel corso del 2017 il rapporto tra Italgas e le Organizzazioni Sindacali si è focalizzato sul **rinnovo del CCNL Gas Acqua applicato al Gruppo Italgas**, sottoscritto in data 18 maggio 2017, approfondendo numerosi temi connessi alle tematiche oggetto del Decreto 254, tra cui:

- l'introduzione dell'istituto del lavoro agile o "smart working";
- introduzione delle c.d. "ferie solidali" ovvero la possibilità per i dipendenti di cedere a titolo gratuito ROL, permessi ex festività e ferie, per consentire ai colleghi l'assistenza propria e dei figli minori che necessitino di cure costanti;
- ampliamento del concetto di "sicurezza" fino a ricomprendere anche il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile delle attività produttive con conseguente aggiornamento della figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, che ora è diventato il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e l'ambiente (RLSA);
- ampliamento delle tematiche contrattuali oggetto di informazione ed eventuale contrattazione con le RSU.

Il coinvolgimento e la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali, sia a livello nazionale che territoriale, sono stati fondamentali per la sottoscrizione di importanti accordi, quali:

- la riorganizzazione territoriale di Italgas Reti e costituzione dei nuovi Poli Operativi;
- l'avvio della sperimentazione in Italgas S.p.A. dello smart working. Alla fine del 2017 è stato condiviso con le Organizzazioni Sindacali un ampliamento della suddetta sperimentazione che, nel corso del 2018, interesserà anche le Staff Tecniche di Italgas Reti S.p.A.;
- operazioni societarie straordinarie quali la fusione per incorporazione di Napoletanagas in Italgas Reti, la scissione parziale di Italgas Reti per la separazione del comparto idrico e la costituzione della nuova società Italgas Acqua S.p.A.;
- la definizione accordo relativo all'erogazione del "Premio di Partecipazione" di Gruppo che terrà conto anche del nuovo piano di welfare di Italgas;
- l'avvio del confronto per la stesura del nuovo "Protocollo sulle Relazioni Industriali".

L'avvio del nuovo assetto organizzativo delle Operations ha portato a un forte coinvolgimento dei territori. A conferma di ciò, si segnala il numero degli incontri con le Organizzazioni Sindacali per garantire la partecipazione dei dipendenti, che nel corso del 2017 sono stati 67 (7 nazionali e 60 locali).

DIPENDENTI ISCRITTI AD UN'ORGANIZZAZIONE SINDACALE	Unità Misura	2016	2017
TOTALE	%	57	54

Il contenzioso giudiziale con dipendenti ed ex dipendenti del Gruppo Italgas si attesta su una numerosità mediamente stabile nel tempo, peraltro in lieve diminuzione nel corso del 2017. Le principali casistiche riguardano le differenze di inquadramento e relativa retribuzione, richieste economiche e impugnative di provvedimenti disciplinari comminati, anche di tipo espulsivo.

CONTENZIOSI DIPENDENTI*	Unità Misura	2016*	2017**
Tot. Contenziosi pendenti (solo dipendenti/ex dipendenti)	n.	23	18
aperti nel 2017	n.	22	13
chiusi nel 2017	n.	35	21

\* Il dato 2016 non comprendeva Acam Gas

\*\* Italgas Holding non evidenzia contenziosi con il personale (o ex dipendenti)

## Aspetti sociali dell'attività

### Rilevanza per le attività di Italgas

I principali temi materiali per Italgas, legati agli impatti sociali generati dallo svolgimento delle attività sono riconducibili a:

- Sicurezza delle operazioni
- Affidabilità, qualità e accessibilità del servizio
- Innovazione
- Relazioni con le comunità
- Rapporti con l'Autorità di Regolazione

Per Italgas la qualità del servizio va ben oltre i semplici obiettivi di business: continuità, sicurezza, accessibilità, pronto intervento ed efficienza complessiva del sistema corrispondono a una vera e propria assunzione di responsabilità nei confronti dei territori serviti e dei clienti finali. In questo contesto Italgas dedica particolare attenzione al rafforzamento del rapporto con le società di vendita, con l'obiettivo di armonizzare i processi e aggiornare gli strumenti e le procedure che consentono l'accesso ai servizi. Le attività operative e commerciali sono svolte con sistemi informatici sempre più evoluti che permettono un rapido flusso delle informazioni nella gestione dei contratti. Tali sistemi sono costantemente aggiornati sulla base della normativa emanata dall'ARERA che costantemente regola i servizi delle società del Gruppo Italgas.

La digitalizzazione delle reti e dei processi aziendali sarà la sfida principale che Italgas dovrà affrontare nei prossimi anni: da un lato il completamento del piano di installazione degli smart meters e l'installazione di una sensoristica diffusa lungo tutta la rete italiana che permetterà di gestire la rete stessa secondo metodi, criteri e algoritmi innovativi, dall'altro la semplificazione e la digitalizzazione dei processi aziendali attraverso l'utilizzo di tecnologie innovative.

In coerenza con il modello di Sviluppo Sostenibile e con i propri piani di crescita strategica, Italgas investe nei territori in cui è presente, promuovendo interventi di carattere sociale, culturale e ambientale secondo criteri di trasparenza, correttezza ed imparzialità verso tutti i soggetti con cui si relaziona e confermando il proprio impegno nei valori del dialogo, della collaborazione e dell'attenzione all'ambiente.

### Politiche e impegni a presidio del tema

La gestione operativa degli aspetti di qualità è inquadrata nei sistemi di gestione certificati secondo gli standard ISO 9001 e attuata a livello di ciascuna società.

A supporto della sicurezza e della qualità del servizio, Italgas ha attivato un sistema di contact center con diversi Numeri Verdi operativi per i cittadini e i propri utenti:

- Numero verde Emergenze Pronto Intervento Gas – 800 900 999.

Il servizio è sempre attivo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il Numero Verde è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui operano le rispettive società di distribuzione ed è riportato in evidenza sulla bolletta del gas della società di vendita, sui siti web di Italgas e delle società del



Gruppo, sugli elenchi telefonici dei comuni serviti. Il servizio è soggetto ad obbligo e controllo da parte dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). La telefonata è gratuita sia da apparecchio fisso che da telefono cellulare. Chiunque si rivolga al servizio di Pronto Intervento è sempre messo in contatto diretto con un operatore del Centro Integrato di Supervisione e mai dirottato su un altro numero. È garantita l’evasione di tutte le chiamate e gli addetti rispondono entro pochi secondi. Alla ricezione di una segnalazione, gli operatori forniscono le prime indicazioni sui comportamenti da adottare. Contemporaneamente viene attivata l’unità di Pronto Intervento per le verifiche e le operazioni tecniche del caso, per la salvaguardia dei cittadini, la messa in sicurezza degli impianti e il ripristino delle normali condizioni del servizio nel più breve tempo possibile. Anche l’intervento tecnico è gratuito.

- Numero verde Contact Center – 800 915 150.

Attivo nei giorni feriali, il Numero Verde è unico su tutto il territorio nazionale per tutti i Comuni in cui opera Italgas Reti ed è riportato in evidenza sul sito web di Italgas e sugli elenchi telefonici dei comuni serviti. Il servizio non è soggetto ad obbligo da parte dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). La telefonata è gratuita sia da apparecchio fisso che da telefono cellulare. Il servizio di Contact Center risponde tramite IVR e operatori. Contattando il numero verde gli utenti possono cambiare l’appuntamento di sostituzione contatore, avere informazioni sulla distribuzione del gas e informazioni generali. Il servizio Contact Center è rivolto anche alle società di vendita che operano con Italgas.

Gli obiettivi del Contact center sono:

- migliorare la qualità del servizio e aumentare la vicinanza al cliente finale;
- razionalizzare e integrare in un unico sistema i canali di contatto esistenti;
- creare un punto di contatto unico nel quale i casi siano censiti, presi in carico e costituiscano una base dati per l’avvio di attività mirate al miglioramento continuo del servizio;
- eliminare gli impatti delle richieste relative al business/servizio sul servizio Guasti ed Emergenze.

## Attività e risultati

### Sicurezza dell’attività di distribuzione del gas

Ogni anno Italgas ispeziona decine di migliaia di chilometri di rete al fine di garantire l’efficienza di una rete di distribuzione del gas. A tal proposito, in merito alla verifica delle condizioni delle tubazioni in acciaio, nel corso del 2017 è stata svolta il monitoraggio della protezione catodica, che rileva in remoto i parametri di “protezione elettrica”, su circa 9.300 punti significativi della rete (+11,4% rispetto al 2016), e sono state effettuate circa 22.000 misure puntuali di protezioni catodica su punti non telecontrollati (+11,4% rispetto al 2016)<sup>16</sup>.

STANDARD DI QUALITA’ STABILITI DALL’ARERA	Standard GRI	Unità di misura	Target ARERA	2016	2017
Rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*	416-1	%	>100	53	48,7
Rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione**			>100	55,4	49,1

<sup>16</sup> I dati comprendo Italgas Reti e Napoletanagas.

Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		%	>90	96,1	96,2
--	--	---	-----	------	------

\*il target deve essere raggiunto con la somma delle quantità percentuali realizzate negli ultimi tre anni

\*\*il target deve essere raggiunto con la somma delle quantità percentuali realizzate negli ultimi quattro anni

Per eseguire questa importante attività, oltre ai tradizionali apparecchi a ionizzazione di fiamma o a semiconduttore, vengono utilizzate strumentazioni con tecnologie evolute, come i rilevatori laser che permettono di ottenere una migliore selettività, risoluzione e capacità di intervento. Un'area di particolare interesse tra gli interventi di tipo innovativo che Italgas sta intraprendendo, infatti, è stata individuata nella digitalizzazione della rete che ne consentirà un attento monitoraggio con la possibilità di passare da interventi di manutenzione programmata a interventi di manutenzione predittiva. Questo consente la tempestiva eliminazione di eventuali fuoriuscite di gas dall'impianto di distribuzione, anche molto piccole, e costituisce un esame dell'affidabilità della rete su cui fondare la programmazione degli interventi di manutenzione e di riqualificazione di tratte di tubazioni.

A supporto della sicurezza della rete, nel corso del 2017 è proseguito il piano di sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti in canapa e piombo e con giunti meccanici che oltre ad aumentare i livelli di sicurezza, contribuisce anche a ridurre i rilasci di gas in atmosfera. Nel 2017 sono stati sostituiti circa 35 km di ghisa grigia con giunti in canapa e piombo e sono stati sostituiti circa 40 km di ghisa grigia con giunti meccanici.

Nel corso del 2017 sono stati avviati alcuni progetti di innovazione tecnologica, che si collocano nel contesto del Piano nazionale Industria 4.0 predisposto dal Ministero dello Sviluppo Economico.

In particolare, sono stati identificati alcuni settori d'intervento, quali ad esempio:

- Digitalizzazione delle reti gas - Si tratta di reti di distribuzione del gas non interconnesse (in antenna) che saranno monitorate utilizzando trasduttori, sensori e dispositivi di acquisizione dei dati che trasmetteranno le informazioni ad un centro di supervisione. Le informazioni saranno trattate con algoritmi che consentiranno di predire eventuali disservizi causati da guasti e/o malfunzionamenti della rete, nel suo complesso (prevenzione dispersioni, prevenzione guasti, monitoraggio della qualità del gas distribuito, bilanciamento dei consumi).
- Monitoraggio delle pressioni - Finalizzato per individuare il parametro di efficienza dell'impianto di distribuzione delle reti di gas in bassa pressione.
- Localizzazione delle tubazioni interrato tramite marker RFID - I marker RFID sono etichette elettroniche costituite da un circuito integrato e da un'antenna per la trasmissione di dati a corto raggio; si posizionano a ridosso delle tubazioni interrato e si localizzano utilizzando un ricetrasmittitore manovrato, sulla strada, da un operatore. Possono contenere informazioni strutturate a proposito della tubazione interrato (tipo di materiale, profondità di posa, posizione, ecc.); lo scambio dei dati col ricetrasmittitore avviene per induzione elettromagnetica; pertanto i marker RFID non sono alimentati da fonti di energia elettrica che si esaurisce nel tempo (pile). Le informazioni contenute nei Marker sono utilizzabili sia dal proprietario della rete, sia dalle imprese che operano per il medesimo o per terzi (segnalazione puntuale della presenza di altri servizi adiacenti alla tubazione gas).
- Interruzione dell'erogazione domestica del gas per morosità - Si sta procedendo, in collaborazione con l'istituto di biorobotica della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, con lo sviluppo prototipale di un robot in grado di muoversi all'interno delle colonne montanti per attuare l'interruzione del servizio gas ai clienti morosi.

Anche nel 2017 Italgas ha proseguito a investire sul progetto "Ottimizzazione del volume di odorizzante immesso in rete", che ha visto la realizzazione, presso alcuni impianti di riduzione, di prove sperimentali relative ad un sistema innovativo di controllo del grado di odorizzazione al variare delle condizioni di

erogazione del gas o dell'assetto fluidodinamico della rete. L'odorizzazione è infatti un'attività fondamentale per la sicurezza della distribuzione, perché consente di riconoscere la presenza del gas, altrimenti inodore e incolore, in caso di dispersioni accidentali.

Nel 2017 è stato concluso un progetto volto a testare in campo un sistema ad iniezione per l'ottimizzazione del processo di odorizzazione delle reti di distribuzione a GPL, con l'obiettivo di garantire il grado di saturazione di miscela odorizzante TBM nel flusso erogato dalle stazioni GPL, specialmente in presenza di bassissime portate.

All'interno del **Laboratorio Italgas Reti di Asti** - centro di eccellenza tecnologica in grado di operare secondo lo standard ISO 17025 - vengono sviluppati sistemi e prodotti innovativi per ogni singolo processo produttivo e vengono presidiate le diverse attività specialistiche connesse alla distribuzione del gas. Nel 2017 sono proseguite le prove rinoanalitiche, le prove strumentali sull'odorizzazione del gas, la taratura dei contatori gas e di altra strumentazione a supporto delle attività di distribuzione del gas e le prove meccaniche sui materiali di rete.

Nel 2017 il LAB Italgas Reti ha effettuato complessivamente 23.585 attività, di cui 10.382 prove accreditate e 32 tarature accreditate.

## Affidabilità, qualità e accessibilità del servizio

La possibilità di migliorare le prestazioni in termini di qualità tecnica e commerciale è funzione della componente tecnologica messa a disposizione sia del cliente, sia del personale operativo.

Sotto questo aspetto Italgas è impegnata nella progressiva **sostituzione dei contatori** del gas analogici con apparecchi digitali di nuova generazione e dotati di nuove funzionalità. Tale attività è svolta in conformità con le disposizioni dell'ARERA, che ha fissato gli obiettivi, differenziati per calibro, di messa in servizio dei nuovi contatori. Una volta entrati in esercizio, essi consentiranno di migliorare la qualità del servizio di misura, e di favorire la consapevolezza dei consumi presso i clienti finali.

Per rispettare tale obbligo, Italgas ha previsto la sostituzione di circa **3,7 milioni di misuratori entro il 2018**, di cui circa 1,6 milioni sono stati sostituiti nel 2017, per un totale complessivo a fine anno di circa 2,8 milioni, pari al 38,8% del totale.

Più in generale le operazioni tecnico-commerciali presso i clienti finali, che vengono condotte in base a specifici standard di qualità stabiliti dall'ARERA, riguardano la preventivazione e all'esecuzione dei lavori, l'attivazione e alla disattivazione della fornitura, nel rispetto degli appuntamenti e dei tempi di pronto intervento, e i controlli effettuati per l'odorizzazione.

<b>STANDARD DI QUALITÀ STABILITI DALL'ARERA</b>	Unità di misura	Target ARERA	2016	2017
Rispetto del tempo massimo fissato per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale	%	100%	97,6	97,7
Rispetto della puntualità negli appuntamenti concordati col cliente finale	%	100%	98,3	98,3

Al fine di migliorare costantemente gli indici di qualità del servizio, Italgas ha deciso di instaurare relazioni strutturate con il mondo delle associazioni consumeristiche sulla base di un rapporto paritario di utilità reciproca. Questo ha portato all'avvio di un iter **con 14 delle maggiori Associazioni dei consumatori** riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU). L'accordo ha come obiettivo quello di **diffondere una cultura del gas** per rendere il consumatore sempre più consapevole e informato al corretto utilizzo delle risorse energetiche e al programma di sostituzione dei tradizionali misuratori del gas con gli smart meters. L'accordo si prefigge inoltre di individuare le forme più opportune di cooperazione per mitigare il fenomeno e gestire le eventuali segnalazioni nel più breve tempo possibile.

## Relazioni con il territorio

Italgas vuole essere un'impresa capace di **promuovere sempre più la connessione tra reti, territorio e comunità**. Un ecosistema aperto, in cui la Società riconosce la centralità degli stakeholder e delle loro esigenze per creare valore sociale oltre che valore economico.

Per questo, coerentemente con il proprio ruolo di concessionario del servizio di distribuzione gas, con i principi di sviluppo sostenibile e con i propri piani di crescita, è costantemente impegnata in **un dialogo diretto e continuo con le comunità in cui opera**. L'azienda si è a tal fine dotata da tempo di una struttura espressamente dedicata a questo scopo, per garantire attenzione e trasparenza nel flusso informativo.

Italgas rafforza la propria cittadinanza d'impresa nelle comunità e nei territori in cui opera collaborando con enti, associazioni e fondazioni, organizzazioni no profit e altri soggetti con cui realizza progetti e iniziative in ambiti specifici. Gli interventi sono orientati verso organismi che operano in favore della tutela dell'ambiente, della cultura, del sociale e della salvaguardia del territorio attivi in Italia e all'estero e nelle aree geografiche dove il Gruppo Italgas è presente con le proprie infrastrutture e con investimenti di sviluppo o potenziamento delle stesse. Gli interventi, che devono essere coerenti con i valori aziendali espressi nel Codice Etico, vengono orientati alla sfera della sostenibilità, dell'attenzione all'ambiente, alla divulgazione della cultura, all'innovazione tecnologica e scientifica, alla formazione, alla ricerca e alla promozione del territorio. Nel 2017 sono stati investiti 358 mila euro tra sponsorizzazioni ed erogazioni liberali.



INVESTIMENTI NELLA COMUNITA'	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
Sponsorizzazioni	203-1	K€	92,2	295
Erogazioni liberali		K€	76	76
<b>TOTALE</b>			<b>168,2</b>	<b>358</b>

I contributi sono stati rivolti principalmente all'ambito artistico e culturale, con un particolare focus sulle attività delle Fondazioni culturali, sul settore energetico, per diffondere educazione e responsabilità sull'utilizzo energia.

Italgas è impegnata da decenni nella conservazione della sua documentazione storica e di quella di aziende controllate e consociate che si sono alternate in quasi nei suoi quasi due secoli di storia. L'archivio storico, notificato come di notevole interesse storico è attualmente in fase di riordino e integrazione: l'acquisizione di un nuovo software di descrizione permetterà di varare quanto prima un portale sul web per la consultazione di archivio, biblioteca, emeroteca e museo.

Con l'archivio Storico e Museo, Italgas è impegnata sul territorio con diversi progetti tra i quali "L'officina della Memoria. Percorsi di alternanza scuola lavoro sui beni culturali", la cui finalità è quella di informare e orientare gli studenti di licei, istituti tecnici e professionali, sulle peculiarità e le funzioni del patrimonio culturale in possesso di enti e istituzioni esterni alla scuola (tra i quali le aziende) e formare alla gestione di tali beni.

Inoltre, nel 2017 Italgas ha rinnovato la sua adesione al progetto ideato dalla heritage agency Promemoria, e realizzato dall'Associazione Archivissima, intitolato «La notte degli archivi»: un evento nato per far scoprire al pubblico i patrimoni di archivi storici di istituzioni pubbliche e aziende private.

In occasione dei suoi 180 anni, festeggiati nel corso del 2017, Italgas ha deciso di aprire i suoi archivi all'arte contemporanea, raccogliendo nella mostra gratuita *Invisibili Connessioni* le opere di 10 giovani artisti (pittori, scultori, videomaker), che hanno potuto esprimersi realizzando con il sostegno dell'azienda lavori ispirati alla storia e alle immagini storiche della Società.

L'archivio fotografico di Italgas ha offerto ai giovani artisti la possibilità di visionare i vari passaggi che hanno caratterizzato le vicende di una Azienda con quasi due secoli di storia, impegnata nella capillare gestione territoriale di un servizio pubblico.

La mostra ha visto l'ingresso di circa 1.000 persone.

<b>UNO SPAZIO PER LA COMUNITA: LA RIQUALIFICAZIONE DEL PARCO FRANCO RUSSOLI</b>
---

Nel 2017 Italgas ha realizzato il progetto di riqualificazione del parco Franco Russoli, situato a sud-ovest del centro di Milano, adiacente alla sede di Italgas, oggi in uno stato di precaria manutenzione.
--

Il progetto prevede il mantenimento dell'impostazione del parco, implementandolo però di nuove funzionalità per aumentarne il numero di fruitori. I principali interventi riguardano l'area di aggregazione con pergolato, una zona fitness outdoor, il parco giochi con pavimentazione antinfortunistica, un campo da calcetto in erba sintetica, ricavato dal campo da calcio già presente, e un'area cani recintata. Il tutto contornato da zone tappezzate da specie erbacee e arbustive a fioritura scalare nelle varie stagioni.
--

## Aspetti ambientali e di salute e la sicurezza del lavoro

### Rilevanza per le attività di Italgas

I principali temi materiali per Italgas legati agli impatti ambientali dell'attività e alla salute e sicurezza del lavoro sono riconducibili a:

- Efficienza energetica
- Emissioni
- Rifiuti
- Prevenzione degli infortuni

Gli impatti ambientali più significativi di Italgas sono le emissioni di gas naturale dalle reti di distribuzione e le emissioni che derivano dalla combustione del gas negli impianti di rete e quelle dei combustibili per le auto di servizio. Altri impatti sono generati dai rifiuti prodotti dalle attività di costruzione e manutenzione delle reti e quelli provenienti dal recupero delle aree industriali dismesse. La principale causa di infortunio sono gli incidenti stradali, in itinere e durante lo svolgimento delle attività operative.

Italgas adotta un approccio responsabile e trasparente per garantire la compatibilità tra le proprie infrastrutture e il territorio, per gestire in modo efficiente le risorse energetiche e naturali e contenere l'impatto ambientale derivante dalle proprie attività e per tutelare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e del personale degli appaltatori coinvolti nelle attività operative.

Oltre a ciò, una costante attività di ricerca e innovazione tecnologica consente di sviluppare e adottare le migliori soluzioni per interagire con l'ambiente nel modo meno intrusivo e più sostenibile possibile. Con questo quadro di riferimento, Italgas promuove azioni e progetti finalizzati alla riduzione degli impatti ambientali riconducibili ai propri processi di business, al miglioramento delle condizioni di sicurezza degli impianti, nonché al recupero ambientale dei siti interessati dalle pregresse attività industriali di produzione del gas manifatturato.

Italgas è soggetto obbligato ai sensi del Decreto dell'11 gennaio 2017 del Ministero dello Sviluppo Economico e ha provveduto ad adempiere all'obbligo acquistando i Titoli di Efficienza Energetica nelle

sessioni di mercato gestite dal GME e attraverso contratti bilaterali. Italgas nel corso del 2017 ha acquistato 1.197.441 TEE per un costo complessivo di 319,2 milioni di euro e il 31 maggio 2017 ha provveduto ad annullare 662.410 TEE e altri 724.248 TEE nella sessione di annullamento intermedia del 30 novembre 2017.

### Politiche e impegni

Ogni attività di Italgas viene svolta con il massimo rispetto nei confronti dell'ambiente, delle risorse naturali e dell'incolumità pubblica e delle persone, quali fattori cardine dello sviluppo sostenibile sia dell'impresa che del territorio. Tale approccio viene esplicitato nella Politica HSEQ di Italgas Reti e Acam Gas. In coerenza con i principi e valori espressi nel Codice Etico, la Politica esprime gli impegni di Italgas per la salvaguardia delle persone, la tutela dell'ambiente, l'incolumità pubblica e l'erogazione di servizi di qualità. Nel dettaglio, gli indirizzi della gestione sono:

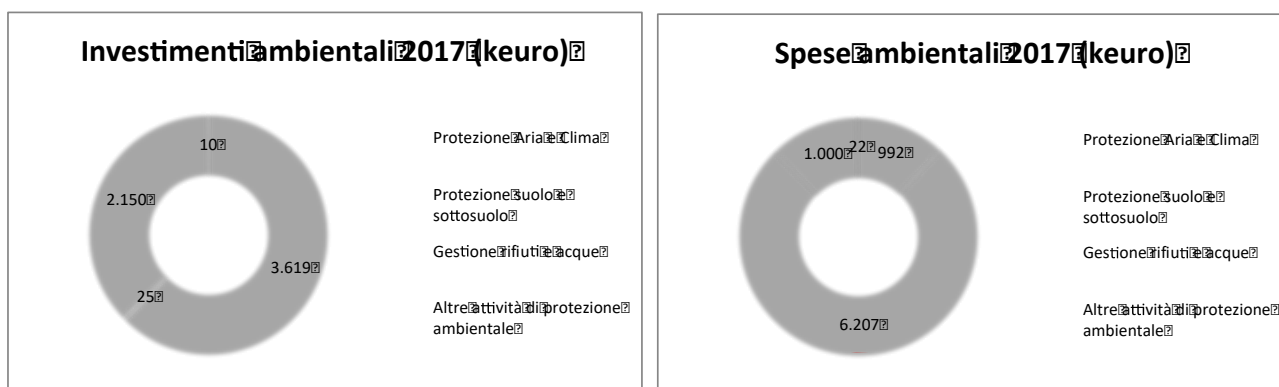
- l'erogazione efficiente ed efficace del servizio, nel rispetto della salute dei lavoratori, e alla sua accessibilità;
- all'adozione delle migliori tecnologie per la gestione degli impianti per una maggior tutela dell'ambiente ed un minor consumo energetico;

- l'uso delle risorse naturali e una gestione dei rifiuti sostenibili;
- lo sviluppo sia del personale che della catena di fornitura attraverso formazione e sensibilizzazione.

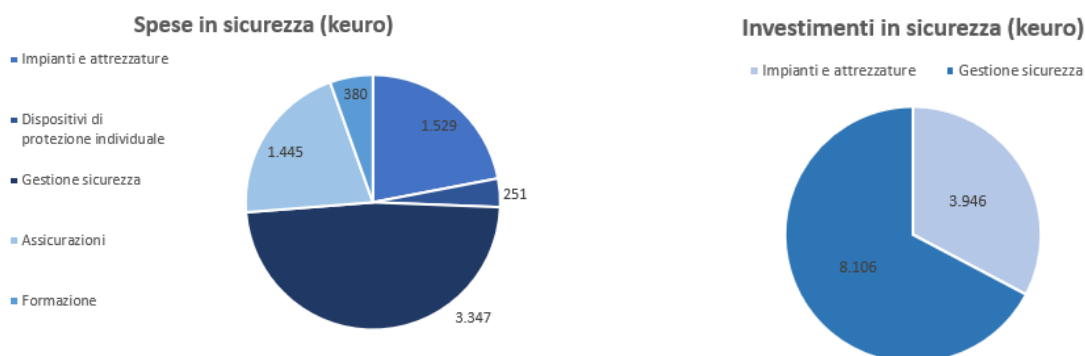
I principi contenuti nella Politica indirizzano inoltre la selezione dei fornitori.

La gestione operativa degli aspetti di salute, sicurezza, ambiente ed efficienza energetica è inquadrata nei sistemi di gestione certificati rispettivamente secondo gli standard OHSAS 18001, ISO 14001 e ISO 50001 e attuata a livello di ItalgasReti e gli standard OHSAS 18001, ISO 14001, a livello di AcamGas con una funzione di indirizzo e controllo assicurata centralmente dalla funzione HSEQ di Italgas e dall'Energy Manager di Italgas Reti. Nel 2017 su queste tematiche sono state erogate 13.144 ore di formazione con la partecipazione di 2.108 dipendenti e organizzati 12 incontri con gli appaltatori.

Con riferimento alla gestione ambientale, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2017 è pari a 14 milioni e 24 mila euro. In particolare, sono così suddivisi:



Con riferimento alla gestione della salute e sicurezza, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2017 è pari a 19 milioni di euro. In particolare, sono così suddivisi:



## Attività e risultati della gestione

### Efficienza energetica ed emissioni

L'energia in Italgas viene impiegata prevalentemente per uso industriale. Il gas naturale è la fonte energetica più utilizzata, seguito dall'energia elettrica e dal gasolio. Nel 2017 il consumo di energia è risultato pari a 591,4 TJ con un leggero aumento rispetto all'anno precedente. Una quota minima



dell'energia elettrica consumata è stata prodotta da 10 impianti fotovoltaici di piccola taglia (39kW di potenza installata per una produzione nel 2017 pari a 36MWh).

CONSUMI DI ENERGIA	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
Consumi diretti di energia primaria da fonte rinnovabile (A)	302-1	TJ	0	0
Consumi diretti di energia primaria da fonte non rinnovabile (B)		TJ	475,6	478,7
- di cui gas naturale (C)		TJ	378,4	381,4
- di cui gasolio (D)		TJ	82,8	79,6
- di cui benzina (E)		TJ	14,4	17,7
Acquisto di energia elettrica (F)		TJ	99,8	112,7
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (G)		TJ	0,13	0,13
Energia elettrica venduta (H)		TJ	0,06	0,07
<b>Totale consumi energetici (B+F+G-H)</b>		<b>TJ</b>	<b>575,4</b>	<b>591,4</b>
<b>Intensità energetica*</b>	302-3	<b>TJ/10<sup>6</sup>Sm<sup>3</sup></b>	<b>77,03</b>	<b>76,14</b>

\*Totale consumi energetici su totale di gas distribuito

I principali gas a effetto serra (GHG) prodotti sono l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), prodotta nei processi di combustione e direttamente correlata al consumo di combustibili, e il metano (CH<sub>4</sub>) contenuto nel gas naturale rilasciato in atmosfera durante il normale esercizio degli impianti. Le emissioni totali di GHG (dirette Scope 1, indirette Scope 2 e Scope 3) sono state pari a circa 657 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>eq, in diminuzione rispetto al 2016 a causa della contrazione delle emissioni di scope 3, dovute per la quasi totalità alla riduzione del volume di procurato. Anche le emissioni di gas naturale sono leggermente diminuite rispetto al 2016, attestandosi a circa 28 milioni di m<sup>3</sup>, in funzione della progressiva sostituzione di tubazioni in ghisa, alle quali è associato un alto fattore emissivo, con tubazione più efficienti. Tutto ciò, considerando l'incremento dei volumi di gas distribuito, ha portato anche a una sensibile diminuzione dell'intensità carbonica.

Nel 2017 è proseguita l'implementazione dei principali programmi per il contenimento dei consumi di energia e delle emissioni relative agli impianti della rete. A fine anno risultano installati 65 impianti di equipartizione delle portate nelle cabine di riduzione, per ottimizzare il processo di preriscaldamento del gas, con un risparmio medio del 20% del gas utilizzato per questa operazione. È stata inoltre avviata una sperimentazione su un sistema di gestione della centrale termica degli Impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM), finalizzato alla riduzione del gas di preriscaldamento, il quale combina la tecnologia di ottimizzazione della termoregolazione Energy Multivariable Master (EMMa) con una pompa di calore ad assorbimento a gas.

Sempre nel corso del 2017 è stato avviato un piano di conversione a gas naturale delle reti di distribuzione attualmente gestite a Gpl che prevede entro il 2020 la conversione di complessivi 76 km circa di rete (48,9 km di rete di proprietà Italgas Reti e 27,4 km di rete di proprietà Acam), previa realizzazione di circa 160 km di nuove estensioni. Nel mese di settembre è stata conclusa la conversione delle reti delle frazioni di

Castelpoggio e Noceto nel comune di Carrara (MS). A parità di energia utilizzata, l'anidride carbonica prodotta dalla combustione del gas naturale è il 15% in meno rispetto al GPL.

È stato infine avviato il piano di rinnovo totale del parco mezzi aziendali con veicoli alimentati a metano e di installazione di impianti (colonnine) presso le sedi operative al fine di assicurare il loro rifornimento anche dove la rete di distribuzione stradale non ha ancora raggiunto una adeguata capillarità. Il rinnovo del parco mezzi sarà completato nei primi mesi del 2019: per quella data tutti i veicoli operativi saranno alimentati a gas metano. Italgas considera il metano una valida alternativa ai combustibili tradizionali per autotrazione. L'utilizzo del metano comporta infatti la riduzione delle emissioni di ossidi di azoto di circa il 94%, e quelle di polveri sottili di circa il 95% rispetto ai combustibili fossili, risultando una delle misure fondamentali per il contrasto all'inquinamento soprattutto nei centri urbani. Nel 2017 ne sono state installate 10 in 4 diverse sedi operative, che si aggiungono alle 7 già operative presso la sede Italgas Reti di Torino. A fine 2017 circa il 33% degli autoveicoli utilizzati da Italgas e Napoletanagas risultano alimentati a metano (28% a fine 2016).

EMISSIONI IN ATMOSFERA	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
Emissioni di gas naturale	305-1	10 <sup>6</sup> Sm <sup>3</sup>	28,4	28
<b>Emissioni totali di GHG</b>			<b>714</b>	<b>657,3</b>
- di cui scope I(*)	305-1	<b>10<sup>3</sup>ton CO<sub>2</sub>eq</b>	520	513,9
- di cui scope II	305-2		9	10,4
- di cui scope III (**)	305-3		185	133,03
Intensità carbonica (***)	305-4	ton CO <sub>2</sub> eq /10 <sup>6</sup> Sm <sup>3</sup>	69,6	66,2
Emissioni di NO <sub>x</sub>	305-7	ton	32,8	32,2

(\*)Le emissioni di CO<sub>2</sub>eq sono state consolidate secondo l'approccio del controllo operativo. I gas GHG inclusi nel calcolo sono CO<sub>2</sub> e CH<sub>4</sub> e le emissioni sono calcolate con un GWP del metano pari a 28, come indicato nello studio scientifico dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) "Fifth Assessment Report IPCC"

(\*\*) comprende le emissioni legate al procurato e al business travel. Per quanto riguarda il calcolo delle emissioni di scope 3 legate al procurato, è stata utilizzata una metodologia interna che associa un fattore di conversione del valore del procurato in emissioni di CO<sub>2</sub> per ciascuna classe merceologica.

(\*\*\*) calcolata come emissioni di scope I /gas distribuito

SEDE DI TORINO: VERSO UNA SEDE TECNOLOGICAMENTE AVANZATA
<p>Italgas ha avviato, nel 2017, un progetto di ristrutturazione dell'edificio di sua proprietà sito in Largo regio Parco 11 a Torino. Il palazzo ha una superficie complessiva di circa 10.000 mq e si sviluppa su un piano interrato e quattro piani fuori terra. Il progetto prevede il rifacimento totale di impianti, finiture e allestimenti, nonché un adeguamento prestazionale delle strutture portanti. Una volta ristrutturato il palazzo sarà in grado di ospitare il top management di Italgas Reti e sue funzioni operative, nonché funzioni di staff distribuiti in circa 300 postazioni di lavoro.</p> <p>Nel palazzo verrà anche trasferito il Museo Storico di ITG, che comprenderà una biblioteca, una emeroteca e uno spazio espositivo. L'edificio, una volta ristrutturato, si presenterà altamente performante dal punto di vista energetico e di sostenibilità: sono infatti previsti isolamenti termici per tutte le strutture esterne, nuovi serramenti a taglio termico e vetrocamera con vetri basso emissivi, impianti di produzione di calore di nuova concezione, l'utilizzo di energie rinnovabili quali aerotermia, solare, termico, fotovoltaico e ventilazione meccanica con recupero.</p>



## Produzione e smaltimento di rifiuti

Nel 2017, i rifiuti prodotti sono risultati complessivamente pari a circa 14.420 ton. Quelli che derivano da attività di bonifica ammontano a 12.804 ton (2.600 ton di rifiuti liquidi), di cui 1.456 ton classificati come pericolosi e 11.347 t non pericolosi. Per quanto riguarda le attività operative, i rifiuti prodotti sono stati pari 1.520 ton, di cui 52 t classificati come pericolosi e 1.468 t non pericolosi. I rifiuti derivanti da altre attività, come ad esempio uffici e laboratorio, ammontano a 98 ton, di cui solo una minima parte classificati pericolosi. Circa il 90% (12.912 ton) dei rifiuti totali prodotti è stato classificato come non pericoloso, mentre 5.191 ton (il 36% delle 14.422 ton di rifiuti totali prodotti) sono state conferite a recupero. Di queste, oltre 1.440 ton derivano dal processo di distribuzione del gas e sono riconducibili ad interventi di sostituzione dei misuratori e di manutenzione del network della distribuzione.

Nel 2017 le attività di bonifica, di ripristino ambientale e di monitoraggio, condotte nel rispetto dell'iter di bonifica in corso con la Pubblica Amministrazione hanno interessato 32 siti, di cui solo il sito di Napoli rientra, dal punto di vista amministrativo, nelle competenze del Ministero dell'Ambiente (sito di interesse nazionale "Napoli Orientale").

I rifiuti recuperati dalle attività produttive sono riconducibili in buona parte a materiale ferroso. Per quanto attiene invece l'attività di bonifica, per l'anno 2016, la maggior parte dei terreni oggetto di scavo è stata avviata a recupero, mentre, per il 2017, il rifiuto recuperato è di natura metallica (consolidamento e recupero conservativo di gasometri).

RIFIUTI	Unità di misura	2016	2017
Totale rifiuti prodotti	ton	20.498	14.422
- di cui pericolosi	ton	236	1.510
- di cui non pericolosi	ton	20.262	12.912
Totale rifiuti generati da attività operative	ton	1.609	1.520
Totale rifiuti generati da attività di bonifica	ton	18.890	12.804
Totale rifiuti conferiti a smaltimento o recupero	ton	20.469	14.380
- di cui recuperati	%	22,9%	36,1%

## Prevenzione degli infortuni

La tutela della salute e della sicurezza è un fattore di primaria importanza per Italgas, che dichiara un forte impegno nella prevenzione degli infortuni e salvaguardia della tutela della salute dei propri dipendenti e del personale degli appaltatori coinvolto nelle attività operative.

Una delle principali leve per il miglioramento delle prestazioni sono i programmi di formazione, a cui si aggiungono le specifiche azioni di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le risorse operative. Nel 2017 si è voluto dedicare una particolare attenzione alla prevenzione del rischio infortunistico legato agli spostamenti del personale, effettuando 50 sessioni del corso di guida sicura che hanno visto il coinvolgimento di 902 dipendenti. Da segnalare inoltre altre buone pratiche significative:

- l'organizzazione sul territorio di "Safety Walk", durante il quale il management condivide con il personale operativo l'effettuazione di alcune attività pratiche significative, nell'ambito delle quali, oltre agli aspetti tecnici, vengono affrontate e commentate le tematiche della sicurezza;

- iniziative finalizzate alla sensibilizzazione sui temi della sicurezza, rivolte sia ai dipendenti interni che agli appaltatori; entrambe le iniziative hanno visto la partecipazione del management di Sede che ha presenziato nel corso dell'anno a tutti i numerosi incontri organizzati sul territorio.

Tutte le attività di cui sopra saranno replicate nell'anno successivo e, fra le iniziative pianificate nel 2017 ma con attuazione prevista nel 2018 e contraddistinte da una particolare attenzione agli aspetti comunicativi, è da segnalare la seguente:

- attività di comunicazione interna strutturata, rivolta a tutti i dipendenti, detta "**campagna sicurezza**", che si pone l'obiettivo di sensibilizzare ulteriormente i dipendenti sui temi della sicurezza, con immagini e slogan, da diffondere attraverso strumenti comunicativi tradizionali (totem e poster da collocarsi nelle varie sedi) e di tipo informatico (spazio dedicato su portale aziendale).

Alla crescita della cultura della sicurezza sul lavoro contribuiscono inoltre le iniziative di incentivazione, ormai consolidate, che si svolgono con cadenza annuale, come il "Trofeo Sicurezza Italgas", e il "Premio Zero Infortuni". Quest'ultimo viene assegnato a gruppi omogenei che hanno operato per 365 giorni consecutivi in assenza di infortuni.

Nel 2017 il totale degli infortuni registrati per i dipendenti è di 24 (23 nel 2016), di cui 13 incidenti sul lavoro (14 nel 2016) e 11 in itinere (9 nel 2016). Agli infortuni totali corrispondono 1.246 giorni di assenza, che scendono a 829 escludendo quelli in itinere. La ripartizione degli incidenti influenza anche il valore degli indici di frequenza e gravità che risultano migliori rispetto allo scorso anno, se si escludono gli infortuni in itinere.

Per quanto riguarda gli appaltatori nel 2017 sono stati rilevati 7 infortuni in ambito lavorativo (8 nel 2016) per un totale di 449 giorni di assenza. Si sottolinea che nessun infortunio ha avuto esito fatale.

INFORTUNI DIPENDENTI	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
Totale infortuni senza itinere	403-2	n.	14	13
- di cui mortali		n.	0	0
- di cui incidenti stradali sul lavoro		n.	4	5
- di cui rischi professionali		n.	1	2
- di cui rischi generici		n.	9	6
Totale infortuni in itinere		n.	9	11
- di cui mortali		n.	0	0
<b>Totale infortuni</b>		n.	23	24
- di cui mortali		n.	0	0
- di cui occorsi a donne		n.	-	2
Giorni di assenza per infortunio		n.	1.316	1.246
Giorni di assenza per infortunio senza itinere		n.	872	829
Indice di frequenza (*)		n.	4,09	4,10
Indice di gravità (**)		n.	0,23	0,21
Indice di frequenza (senza itinere)		n.	2,49	2,22
Indice di gravità (senza itinere)		n.	0,16	0,14

(\*) infortuni registrati / milioni di ore lavorate; di cui nel 2017 3,75 indice di frequenza maschile e 0,35 indice di frequenza femminile.

(\*\*) giorni di assenza per infortunio / migliaia di ore lavorate; di cui nel 2017 0,20 indice di gravità maschile e 0,01 indice di gravità femminile.

ORE DI ASSENZA	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
- per malattia	403-2	n.	-	275.657
- per infortunio		n.	-	7.422

INFORTUNI CONTRATTISTI	Standard GRI	Unità di misura	2016	2017
Totale infortuni senza itinere	403-2	n.	8	7
- di cui mortali		n.	0	0
Totale infortuni in itinere		n.	1	2
- di cui mortali		n.	0	0
<b>Totale infortuni</b>		n.	9	9
- di cui mortali		n.	0	0
Indice di frequenza		n.	4,28	4,29
Indice di gravità		n.	0,14	0,22
Indice di frequenza (senza itinere)		n.	3,81	3,34
Indice di gravità (senza itinere)		n.	0,09	0,21

## Tabella di corrispondenza Standard GRI

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo Italgas per la redazione della propria DNF sono i GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai Reporting Standard riportati nella seguente tabella ("GRI-referenced").

DNF = Dichiarazione Non Finanziaria

GRI Standard	Disclosure	Descrizione	Numero di pagina	Note/ Omissioni
GRI 102- General disclosure				
Profilo organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione	Italgas S.p.A.	
	102-2	Marchi, prodotti e servizi		
	102-6	Mercati serviti		
	102-8	Informazione sui dipendenti e altri lavoratori		
	102-9	Catena di fornitura		
Governance	102-18	Struttura di governo		
Stakeholder engagement	102-40	Lista dei gruppi di stakeholder		
Processo di reporting	102-45	Entità incluse nel bilancio finanziario consolidato		
	102-47	Lista degli aspetti materiali identificati		
	102-50	Periodo a cui si riferisce il report		
	102-55	Indice GRI		
	102-56	Assurance esterna		
Economic topics (GRI 200)				
GRI 203 Impatti economici indiretti	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati		
GRI 205 Anticorruzione	205-3	Rilievi su corruzioni confermati e azioni intraprese		
Environmental topics (GRI 300)				
GRI 302 Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		
	302-3	Intensità energetica		
GRI 305 Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di gas effetto serra (scope I)		
	305-2	Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope II)		
	305-3	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra (scope III)		
	305-4	Intensità carbonica		
	305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria suddivise per tipologia e peso		Non sono state riportate le emissioni di SOx in quanto non sono ritenute significative.

GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri ambientali		
Social topics (GRI 400)				
GRI 401 Occupazione	401-1	Nuovi impiegati assunti e turnover		
GRI 403 Salute e sicurezza dei lavoratori	403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi		
GRI 404 Educazione e formazione	404-1	Ore medie di formazione annuali per lavoratore		
GRI 405 Diversità e pari opportunità	405-1	Diversità degli organi di governo e dei lavoratori		
	405-2	Percentuale della base salariale e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini		
GRI 414 Valutazione dei fornitori in ambito sociale	414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati usando criteri sociali		
GRI 416 Salute e Sicurezza dei clienti	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi		



## Relazione della società di revisione



**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON  
FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 3 DEL DLGS 254  
DEL 30 DICEMBRE 2016 E DELL'ARTICOLO 5  
DEL REGOLAMENTO CONSOB 20267**

**ITALGAS SPA**

**ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2017**



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

*ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento consob n. 20267*

Al consiglio di amministrazione di Italgas SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Italgas SpA e delle sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal consiglio di amministrazione in data 12 marzo 2018 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards da essi individuato come standard di rendicontazione indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

---

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"). Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal 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* (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di 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.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto. Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).
4. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Italgas SpA e di Italgas Reti SpA e AcamGas SpA e abbiamo svolto limitate verifiche



documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, divisioni e siti, Italgas Reti SpA e AcamGas SpA, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, ci siamo confrontati con i responsabili, abbiamo effettuato procedure di verifica acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

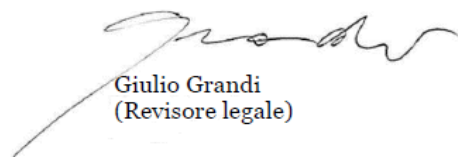
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Italgas relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards da essi individuato come standard di rendicontazione indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF.

### **Altri aspetti**


Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto bilancio di sostenibilità era stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da parte di altro revisore, che ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

Milano, 23 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA



Giulio Grandi  
(Revisore legale)



Paolo Bersani  
(Procuratore)