

Italgas

Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata

(Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254)

Sommario

Il gruppo Italgas	5
Profilo e attività di business	5
Struttura societaria.....	7
Organizzazione delle attività.....	8
Nota metodologica	10
Sostenibilità in Italgas: valore e strategia.....	12
Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità	14
Temi materiali: identificazione delle tematiche rilevanti per Italgas.....	15
Governance e gestione delle attività	17
Le gestione responsabile del business in Italgas.....	20
Il Codice Etico.....	20
Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231	21
Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	22
Sicurezza delle informazioni e dei dati.....	26
Prevenzione della corruzione attiva e passiva	27
Persone e organizzazione	29
Occupazione e tutela dei diritti del lavoro	31
Sviluppo e valorizzazione del capitale umano.....	35
Diversità e Welfare.....	40
Relazioni industriali.....	42
Aspetti sociali dell'attività.....	45
Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio.....	46
Innovazione e digitalizzazione.....	48
Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita	51
Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento	53
Aspetti ambientali e di salute e la sicurezza del lavoro	56
Efficienza energetica ed emissioni	59
Produzione e smaltimento di rifiuti	62
Prevenzione degli infortuni.....	65
Italgas e la gestione responsabile della catena di fornitura	68
INDICE DEI CONTENUTI GRI	72

Lettera agli stakeholder

Nella nostra epoca, il principale rischio a lungo termine è rappresentato dal peggioramento delle condizioni ambientali del pianeta. Per il terzo anno consecutivo, infatti, il Global Risk Report 2019, redatto dal World Economic Forum, riporta i temi ambientali, ed in particolare i cambiamenti climatici, tra i cinque rischi più rilevanti a livello globale. Imprese e istituzioni sono dunque chiamate quotidianamente a formulare proposte concrete per promuovere e supportare la transizione energetica, verso un futuro più sostenibile.

Primo passo in questa direzione è stato fatto con gli accordi di Parigi sul clima che hanno determinato una netta rottura con il passato introducendo una visione globale e condivisa nella gestione delle politiche di contrasto al cambiamento climatico. Un nuovo paradigma che ha contribuito a una maggiore consapevolezza circa la necessità di azioni comuni e collettive che coinvolgano in maniera trasversale istituzioni di ogni livello, società civile e privati.

In questo scenario l'intero settore energetico è chiamato a dare impulso alla transizione verso un sistema più efficiente, sicuro e sostenibile. Il gas naturale, in questo senso, ricopre un ruolo chiave per lo sviluppo di un nuovo sistema energetico, in quanto fonte sicura, flessibile e programmabile, in grado di alimentare la produzione di energia elettrica, sostenere lo sviluppo di una mobilità sostenibile e bilanciare l'interrompibilità delle rinnovabili garantendo una maggiore tutela ambientale.

Con il suo know-how sviluppato in quasi due secoli di attività, Italgas ha realizzato un'infrastruttura di eccellenza in gran parte del Paese e, da azienda leader del settore, è stata protagonista del processo di metanizzazione dell'Italia. Ancora oggi, con il suo agire quotidiano, continua ad accompagnare lo sviluppo economico e sociale delle comunità in cui opera, contribuendo attivamente alla nascita di città sempre più sostenibili attraverso il costante miglioramento del servizio.

È questo il cuore della strategia Italgas e del suo Piano di Sostenibilità, che accoglie le sfide degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dalle Nazioni Unite nell'Agenda globale al 2030, e li declina in cinque pilastri strategici con l'obiettivo di rafforzare la propria cultura di sostenibilità, mettere al centro le persone, farsi riconoscere dal territorio, creare valore per i clienti e il mercato del gas e contribuire all'efficienza e sicurezza del sistema energetico.

Persone al centro

Nel 2018 il gruppo Italgas ha assunto 120 persone, più del 65% delle quali al di sotto dei 30 anni e donne in oltre il 20% dei casi. A fine anno il totale dei dipendenti è di oltre 4.000 persone. Vogliamo continuare a creare un'occupazione stabile e di qualità, con competenze tecniche e manageriali specifiche investendo nella crescita delle nostre persone: nell'ultimo anno sono state erogate circa 68 mila ore di formazione, con una media di 19 ore per dipendente, e abbiamo continuato ad investire in programmi volti ad aumentare la soddisfazione delle persone. Inoltre, siamo sempre più impegnati nella promozione di un modello di lavoro agile attraverso l'impiego di sistemi organizzativi e strumenti digitali che, dal 2017, hanno permesso a oltre 350 persone di svolgere parte dell'attività lavorativa in smart working.

Vicinanza al territorio

L'impegno di Italgas nei confronti del territorio non prende forma solo attraverso il miglioramento continuo della rete e dei servizi, ma si sostanzia anche nel contributo rivolto alla crescita e allo sviluppo sociale e culturale delle comunità in cui operiamo, rispetto alle quali incoraggiamo e alimentiamo un dialogo continuo e diretto. Collaboriamo, inoltre, con enti, associazioni e fondazioni, organizzazioni no profit e altri soggetti del territorio per dare vita a interventi, progetti e iniziative in favore della tutela dell'ambiente, della divulgazione della cultura, dell'innovazione tecnologica e scientifica, della ricerca e della formazione. Nel 2018 sono stati investiti 764 mila euro in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali ed è iniziata la consegna dei 1.500 computer donati alle scuole dei Comuni colpiti dal sisma delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche e Umbria.

Valore per il mercato e i clienti

Nel 2018 sono stati distribuiti 605 milioni di euro agli stakeholder. In particolare, il 41% è andato ai dipendenti (248 milioni di euro), oltre il 31% agli azionisti (189 milioni di euro), il 20% alla Pubblica Amministrazione (121 milioni di euro) e circa l'8% ai finanziatori (47 milioni di euro). Inoltre una quota significativa degli investimenti del triennio 2016 – 2018 (500 milioni di euro) è stata dedicata all'innovazione e alla digitalizzazione della rete. Tali investimenti sono stati destinati allo sviluppo e al miglioramento del servizio e all'innovazione tecnologica, in particolare con il proseguimento dei programmi di installazione degli smart meter e di digitalizzazione della rete e dei processi, grazie anche alla nostra digital factory.

Efficienza energetica e ambiente

Nell'ultimo anno abbiamo investito in progetti di efficienza energetica che, grazie anche all'acquisizione di Seaside, una delle maggiori Energy Service Company italiane, hanno permesso di implementare soluzioni tecnologicamente avanzate per la gestione sempre più efficiente di infrastrutture, processi e servizi. Quanto all'impegno nella decarbonizzazione delle attività, nell'ultimo anno abbiamo dato un forte impulso al progetto di conversione a metano dell'intera flotta auto aziendale.

Tra gli altri traguardi raggiunti, è stata inoltre innalzata fino all'80% la quota del gas nell'energy mix utilizzato dall'azienda e ridotta del 5% l'impronta di carbonio prodotta.

In coerenza con queste attività, infine, Italgas si è dotata anche di nuovi strumenti di confronto e ispirazione, a cominciare dall'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, la più grande iniziativa volontaria a livello mondiale sui temi della sostenibilità. Inoltre, per il titolo Italgas è stata confermata l'inclusione in diversi autorevoli indici borsistici mondiali di valutazione della responsabilità sociale delle imprese. A fine 2018 l'azienda ha promosso su base volontaria e ottenuto la certificazione UNI ISO 37001 in materia di anticorruzione.

Un lungo percorso di responsabilità sociale d'impresa che Italgas, con le sue persone, ha intrapreso con grande determinazione pronta a moltiplicare gli sforzi e i traguardi da raggiungere. Le sfide sono molte, abbiamo tutta l'energia che occorre.

Il gruppo Italgas¹

Profilo e attività di business

Italgas opera da oltre 180 anni ed è il principale distributore di gas naturale in Italia e il terzo operatore in Europa. Fondata nel 1837 a Torino, come Compagnia di Illuminazione a Gaz per la Città di Torino, nel corso degli anni ha cambiato più volte denominazione, divenendo prima Società Italiana per il Gas e infine, con la quotazione di novembre 2016, Italgas S.p.A.

Con una presenza storica nelle maggiori città italiane tra cui Torino, Firenze², Roma, Napoli e Venezia, la Società nell'ultimo biennio ha avviato un importante piano di investimenti destinati al consolidamento su alcuni territori, in particolare nelle regioni del Sud Italia, e alla crescita che ha portato l'azienda a fare il suo ingresso in Sardegna, regione che ancora oggi non dispone di infrastrutture di distribuzione del gas naturale.

Italgas è leader in Italia nel settore della distribuzione del gas naturale ed è il terzo operatore in Europa. In particolare, Italgas e le sue consociate con oltre 4.000 persone, gestisce un network che si estende complessivamente per quasi 70.000 chilometri e serve oltre 7,5 milioni di utenze. L'attuale quota di mercato supera il 34%³.

Una quota significativa degli investimenti del triennio 2016 – 2018 (500 milioni di euro) è stata dedicata all'innovazione e alla digitalizzazione della rete: ad oggi ci sono quasi 5 milioni⁴ di smart meter installati (59,1% del nostro parco) e nel solo anno 2018 ne abbiamo installati 1,8 milioni (comprese le partecipate), con l'obiettivo di completare la sostituzione di tutti i contatori tradizionali entro i primi mesi del 2020 (rispetto all'85% al 31/12/2020 fissato dall'ARERA).

Le nostre attività quotidiane si possono riassumere in:



Monitoraggio e ammodernamento delle reti



Sostituzione contatori gas tradizionali con gli smart meters



Odorizzazione del gas



Telelettura



Pronto intervento per rispondere alle emergenze



Interventi per far fronte alle richieste dei clienti finali e al fenomeno morosità



Ricerca programmata dispersioni



Interruzione della fornitura gas

¹ I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenute nel presente capitolo ("Il gruppo Italgas"), si riferiscono al perimetro di rendicontazione della Relazione Finanziaria Annuale 2018, al fine di offrire una visione completa del Gruppo. I capitoli e i paragrafi successivi includono le società consolidate con il metodo integrale come previsto dal D. Lgs. 254/2016 con indicazione delle esclusioni, come descritto in Nota Metodologica.

² Attraverso la partecipata Toscana Energia

³ Considerando le partecipate

⁴ Considerando le partecipate e il piano di sostituzione degli smart meter del Gruppo Italgas nel suo complesso.

L'attività di 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-gate (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 svolte⁵. Italgas è impegnata in un dialogo continuo e costruttivo con l'ARERA al fine di contribuire alla definizione di un quadro regolatorio chiaro, trasparente e stabile per incentivare lo sviluppo sostenibile del sistema gas.

Il Gruppo, nella sua totalità, impiega oltre 4.000 persone, dislocate nelle sedi territoriali distribuite in tutta Italia. Per svolgere le proprie attività, si avvale delle proprie società operative e di una catena di fornitura anch'essa diffusa su tutto il territorio nazionale.

Italgas sta affrontando oggi una fase importante e un nuovo capitolo della sua lunga storia. Nel piano strategico 2018-2024 l'Azienda ha previsto un importante piano di investimenti destinati alla crescita e al consolidamento, alla digitalizzazione della rete e dei processi, allo sviluppo e miglioramento della rete.

GRUPPO ITALGAS: PRESENZA TERRITORIALE E PRINCIPALI DATI OPERATIVI

Gas distribuito

Al 31 dicembre 2018 Italgas ha distribuito 7.873 milioni di metri cubi di gas (7.767 milioni di metri cubi di gas nel 2017), per conto di 323 società di commercializzazione (284 nell'esercizio 2017). Considerando anche le società partecipate il gas distribuito nel 2018 ammonta a 9.098 milioni di metri cubi di gas.

Rete di distribuzione

La rete di distribuzione gas al 31 dicembre 2018 si estende per 61.361 chilometri (57.773 chilometri al 31 dicembre 2017), con un incremento di 3.588 chilometri rispetto al 31 dicembre 2017. Considerando anche le società partecipate la rete di distribuzione si estende per 69.782 chilometri.

Concessioni

Al 31 dicembre 2018 Italgas è concessionaria del servizio di distribuzione gas in 1.700 Comuni (1.500 al 31 dicembre 2017), di cui 1.614 in esercizio (1.484 al 31 dicembre 2017).

Contatori

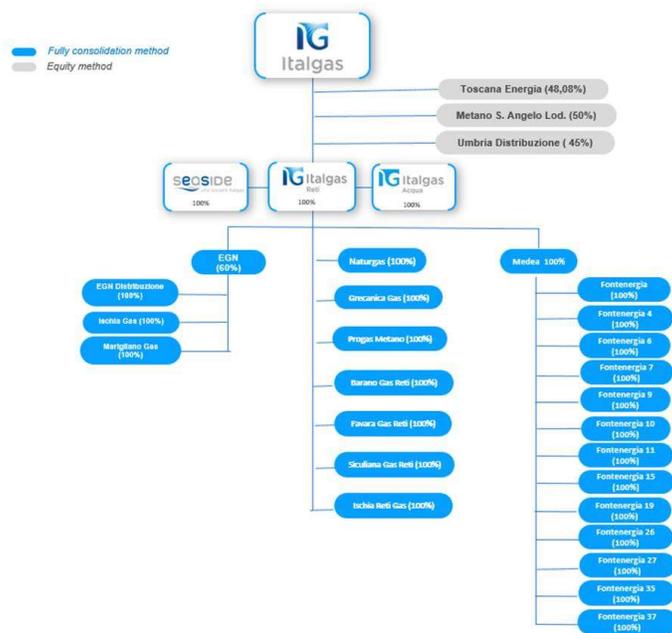
Al 31 dicembre 2018 i contatori attivi presso i punti di riconsegna (PdR) ammontano a 6,708 milioni (6,586 al 31 dicembre 2017). Considerando anche le società partecipate i contatori attivi ammontano a 7,562 milioni.

Le partecipate: i principali numeri 2018			
	Toscana Energia	Metano Sant'Angelo	Umbria Distribuzione Gas
Utile netto (milioni €)	41	0,5	0,2
Comuni in gestione gas	102	5	1
Punti di riconsegna attivi	794.456	9.819	50.254
Gas distribuito (milioni m ³)	1.134	17	57,9
Dipendenti in forza	442	3	3

⁵ Per maggiori informazioni sugli aspetti regolatori si rimanda al capitolo "La regolazione" della Relazione Finanziaria Annuale 2018.

Struttura societaria

Il gruppo Italgas al 31 dicembre 2018 viene illustrato nel seguente organigramma.



Le principali variazioni dell'area di consolidamento del gruppo Italgas rispetto a quella in essere al 31 dicembre 2017, riguardano:

- costituzione della società Italgas Acqua S.p.A., in data 1° gennaio 2018, a seguito della scissione parziale proporzionale di Italgas Reti in favore di una società di nuova costituzione mediante assegnazione a quest'ultima del cd. "ramo idrico ex-Napoletanagas";
- acquisizione, in data 28 febbraio 2018, del 100% del capitale sociale di Ichnusa Gas S.p.A., holding che controllava 12 società titolari di concessioni per la costruzione e l'esercizio di reti di distribuzione di GPL in Sardegna, poi fusa in Medea in data 28 novembre 2018, con efficacia contabile retroattiva dal 1° gennaio 2018;
- acquisizione, in data 13 marzo 2018, del 100% del capitale sociale di Seaside S.r.l., società operante nel settore dell'efficienza energetica, unitamente alla sua controllata al 100% White 1 S.r.l., successivamente fusa per incorporazione in Seaside S.r.l. il 16 ottobre 2018;
- acquisizione in data 6 aprile 2018 del 100% del capitale sociale di Medea S.p.A., società di distribuzione e vendita di GPL di Sassari;
- acquisizione in data 31 maggio 2018 del 98% e in data 27 novembre 2018 del residuo 2% del capitale sociale di Favaragas Reti S.r.l., Sicilianagas Reti S.r.l., Baranogas Reti S.r.l., Ischia Reti Gas S.r.l., Progas Metano S.r.l. e Grecanica Gas S.r.l., società titolari nel complesso di 7 concessioni per la costruzione e la gestione della rete gas in 16 Comuni del Sud Italia;
- acquisizione in data 30 novembre 2018 del 100% di Naturgas S.r.l. e di Fontenergia S.r.l. e del 60% di EGN (European Gas Network) S.r.l. holding che controlla 3 società titolari di concessioni per la costruzione e l'esercizio di reti di distribuzione di gas;

Infine, nel corso del 2018:

- sono state fuse per incorporazione in Italgas Reti S.p.A. con efficacia contabile e fiscale dal 1° gennaio 2018 le società (i) ACAM Gas S.p.A. il 21 maggio 2018 e (ii) Enerco S.p.A. e S.G.S. S.r.l. il 18 aprile 2018.
- Italgas Reti ha perfezionato le acquisizioni dei rami d'azienda di Amalfitana Gas e di AEnergia Reti relativi rispettivamente alle attività di distribuzione del gas naturale in tre ATEM ricadenti in Campania e Basilicata e alla rete di distribuzione a servizio del Comune di Portopalo di Capopassero (Siracusa).

Organizzazione delle attività

Nel corso dell'ultimo biennio, il Gruppo ha creato una nuova holding e riconfigurato le realtà operative in modo da migliorare le interazioni e snellire i processi più importanti. Per tale motivo, oggi Italgas S.p.A. racchiude in sé le funzioni di staff, mentre in Italgas Reti S.p.A. sono state concentrate principalmente le attività operative. Nel corso del 2018, in particolare, è stata consolidata la riorganizzazione delle Operations di Italgas Reti realizzata nel 2017 e sono state individuate le "famiglie professionali" al fine di assicurare il presidio e lo sviluppo del know-how tecnico e la condivisione delle modalità operative, best practice e strumenti di lavoro tra tutte le funzioni di Operations coinvolte.

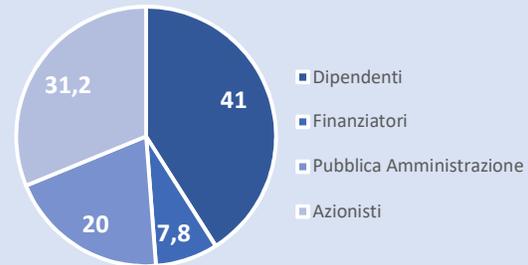
Ciascuna famiglia professionale è presidiata da un Competence Leader, che sovrintende allo sviluppo del know-how, definisce gli obiettivi e le priorità, convoca e gestisce incontri e interazioni tra i componenti della famiglia professionale, che nel corso del 2018 sono stati 45.

Le 13 famiglie professionali, per un totale di 300 componenti, rappresentano 6 diverse aree di business: realizzazione asset, gestione e manutenzione asset, gestione commerciale del servizio, gestione delle fasi di gare, staff e attività trasversali.

Ripartizione del valore aggiunto⁶

Nel 2018 il valore aggiunto lordo prodotto dal Gruppo è stato di 1.132 milioni di euro. Di questo valore una parte significativa è rimasta in azienda prevalentemente per ammortamenti e svalutazioni, mentre 605 milioni di euro sono stati distribuiti agli stakeholder. In particolare, il 41% è andato ai dipendenti (248 milioni di euro), oltre il 31% agli azionisti (189 milioni di euro), il 20% alla Pubblica Amministrazione (121 milioni di euro) e circa l'8% ai finanziatori (47 milioni di euro).

Distribuzione del valore aggiunto 2018 (%)



Determinazione del Valore Aggiunto (milioni di €)

	2017	2018(*)
Ricavi della gestione caratteristica e Altri ricavi e proventi (*)	1.621	1.641
Oneri finanziari netti	0	0
Proventi da partecipazioni	23	20
<i>a dedurre costi esterni (**):</i>		
Materie prime	(146)	(125)
Servizi	(340)	(314)
Godimento beni di terzi	(76)	(81)
Minusvalenze	(7)	(2)
Altri oneri della gestione	(24)	(9)
Incrementi per lavori interni - Costo lavoro e oneri finanziari	3	2
Valore Aggiunto Lordo Adjusted	1.054	1.132
Ammortamenti e svalutazioni	(358)	(401)
Valore Aggiunto Netto Adjusted	696	731

(*) I valori esposti nella tabella sono estratti dal Conto economico 2018 al netto dei cosiddetti special item (costi non ricorrenti relativi a esodi agevolati del personale per 2,5 milioni)

(**) La voce include gli effetti dell'IFRIC 12 "Accordi per servizi in concessione" pari a 447 milioni di euro

Distribuzione del Valore Aggiunto (milioni di €)

Valore economico prodotto (A)	696	731
Valore economico distribuito (B)	571	605
di cui a Dipendenti (stipendi, salari, oneri, TFR, costi per servizi al personale)	243	248
di cui Finanziatori (interessi sul debito)	36	47
di cui Azionisti (*)	168	189
di cui Pubblica Amministrazione (imposte dirette, indirette e tasse)	124	121
Valore economico trattenuto nel Gruppo (A - B)	125	126

(*) Il dato 2018 fa riferimento al dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione e soggetto all'approvazione della prossima Assemblea dei soci del 4 aprile 2019

⁶ Per il calcolo del Ripartizione del valore aggiunto, sono stati utilizzati anche i Principi di redazione definiti dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS)

Nota metodologica

Standard di rendicontazione

La Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata del gruppo Italgas (nel seguito anche “Dichiarazione”), redatta in conformità all’art. 4 del D.Lgs. 254/2016 (nel seguito anche “Decreto”), contiene informazioni relative ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione, utili a fornire agli stakeholder una rendicontazione accurata, esaustiva e trasparente delle attività del gruppo Italgas (di seguito anche “il Gruppo”, “la Società” e “Italgas”), dei risultati conseguiti e del loro andamento, nonché dei servizi forniti.

La presente Dichiarazione, che viene pubblicata con periodicità annuale, è redatta secondo i GRI Standards (opzione in accordance core) pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative, che costituiscono a oggi il riferimento più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria. Al fine di agevolare il lettore nel reperire le informazioni all’interno del documento, alle pagine 72 e seguenti è riportato il GRI Content Index.

Le informazioni presenti nella Dichiarazione riflettono il principio di materialità o rilevanza, come previsto sia dalla normativa di riferimento, sia dai GRI Standards. Ne deriva che i temi oggetto della rendicontazione non finanziaria sono quelli che, a seguito dell’analisi di materialità, descritta alla pagina 15 del presente documento, sono stati considerati “rilevanti”, ossia in grado di rappresentare gli effettivi impatti delle attività del Gruppo o di influenzare le decisioni dei suoi stakeholder.

Perimetro e modalità di rendicontazione

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella presente Dichiarazione si riferiscono alla performance del gruppo Italgas nell’esercizio chiuso il 31 dicembre 2018. Il perimetro di rendicontazione riguarda la società capogruppo (Italgas S.p.A.) e le società controllate integralmente (Italgas Reti S.p.A.⁷, Medea S.p.A.⁸, Fontenergia 7 S.r.l., Fontenergia 9 S.r.l., Italgas Acqua S.p.A., Seaside S.r.l.).

Non sono incluse nel perimetro European Gas Network S.r.l. e le sue controllate (EGN Distribuzione S.r.l., Ischia Gas S.r.l., Marigliano Gas S.r.l.), Naturgas S.r.l. e Fontenergia S.r.l. in quanto il closing della loro acquisizione è stato perfezionato nel secondo semestre del 2018 non rendendo possibile, al 31 dicembre 2018, la raccolta delle informazioni non finanziarie ai fini di una loro inclusione nella Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata del Gruppo.

Inoltre, non sono state incluse nel perimetro Greca Gas S.r.l., Progas Metano S.r.l., Baranogas Reti S.r.l., Favara Gas Reti S.r.l., Sicilianagas Reti S.r.l., Ischia Reti Gas S.r.l., Fontenergia 4 S.r.l., Fontenergia 6 S.r.l., Fontenergia 10 S.r.l., Fontenergia 11 S.r.l., Fontenergia 15 S.r.l., Fontenergia 19 S.r.l., Fontenergia 26 S.r.l., Fontenergia 27 S.r.l., Fontenergia 35 S.r.l., Fontenergia 37 S.r.l. perché, seppur acquisite nel primo semestre, dall’analisi della dimensione e dei dati operativi non sono emerse come significative.

Eventuali limitazioni o variazioni a tale perimetro sono state opportunamente indicate all’interno del Documento.

⁷ Nel corso dell’esercizio 2018 sono state fuse per incorporazione in Italgas Reti S.p.A. le società (i) ACAM Gas S.p.A. il 21 maggio 2018, con decorrenza degli effetti civili dal 1 giugno 2018 e (ii) Enerco S.p.A. e S.G.S. S.r.l. il 18 aprile 2018 con decorrenza degli effetti civili dal 1 maggio 2018.

⁸ Ichnusa Gas S.p.A. è stata fusa per incorporazione in Medea S.p.A. in data 28 novembre 2018, con decorrenza degli effetti civili dal 12 dicembre 2018.

Processo di rendicontazione

La predisposizione della Dichiarazione per il 2018 si è basata su un processo di reporting strutturato che ha previsto:

- il coinvolgimento di tutte le strutture/direzioni aziendali responsabili degli ambiti rilevanti e dei relativi dati e informazioni oggetto della Dichiarazione. A essi è stato richiesto di descrivere nella Dichiarazione i temi materiali, i progetti e le iniziative più significativi, nonché di procedere alla raccolta, analisi e consolidamento dei dati, con il compito di verificare e validare le informazioni riportate nella Dichiarazione, ciascuno per la propria area di competenza. In particolare, i dati e le informazioni inclusi nella Dichiarazione derivano da un sistema di reporting non finanziario (schede raccolta dati) appositamente adottato per soddisfare i requisiti del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI Standards. I dati sono stati elaborati mediante estrazioni e calcoli puntuali e, laddove specificatamente indicato, mediante stime;
- l'approvazione della Dichiarazione da parte del Consiglio di Amministrazione, convocato in data 22 febbraio 2019 per l'approvazione del progetto di Bilancio 2018;
- il rilascio di un giudizio di conformità sulla Dichiarazione da parte di PwC, nella forma di una limited assurance;
- la pubblicazione della Dichiarazione sul sito internet corporate.

Sostenibilità in Italgas: valore e strategia

Nel suo modello di impresa Italgas considera la sostenibilità un principio fondamentale che concorre alla definizione delle scelte strategiche e operative del Gruppo e garantisce, nel lungo periodo una crescita coerente con i principi di rispetto dell'ambiente, di valorizzazione delle persone, di interazione positiva con i territori e le comunità in cui opera. Italgas, dalla sua nascita, si è dotata di un Comitato di Sostenibilità e di una funzione CSR dedicata al presidio di tutte le tematiche di sostenibilità e alla rendicontazione non finanziaria del Gruppo.

I temi di sostenibilità sono parte della gestione operativa dell'azienda e valore di riferimento per l'operato del Top management e tutte le funzioni aziendali. Gli indirizzi strategici, in termini di impegno e linee d'intervento sono contenuti nel Piano di Sostenibilità sviluppato, in coerenza con gli SDGs delle Nazioni Unite, all'interno del Piano Industriale 2018-2024.

Il Piano di Sostenibilità è oggetto di revisione su base annuale (come il Piano Industriale) ed è costituito da 5 pilastri cardine dell'impegno del Gruppo sui temi socio ambientali, da 14 obiettivi e 45 azioni di breve-medio termine.

In particolare, i cinque pilastri su cui si basa il Piano sono:

- 1 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;
- 2 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;
- 3 Essere riconosciuti dal territorio**, incrementando la relazione con i territori di riferimento e investendo nelle comunità in modo coerente e integrato al business;
- 4 Creare valore per i clienti e per il mercato del gas**, armonizzando i processi con le società di vendita e valorizzando la relazione con il cliente finale;
- 5 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.

Si riportano di seguito le principali azioni e iniziative svolte dal Gruppo nel 2018, suddivise per filoni di attività e che hanno portato ad un livello di avanzamento del Piano al 68% già nel corso del suo primo anno di attuazione, a conferma dell'impegno che la Società manifesta per la promozione di una cultura della sostenibilità:

- **Miglioramento del posizionamento di sostenibilità** del Gruppo attraverso:
 - Adesione al Global Compact e ad altri 4 network di sostenibilità;
 - Partecipazione a 5 questionari di valutazione e ammissione del titolo azionario negli indici di sostenibilità (DJSI e FTSE4Good);
 - Organizzazione di un'attività di *induction* con i membri del CdA, del Collegio Sindacale e del management aziendale;
 - Inserimento della sezione di sostenibilità sul sito aziendale e contestuale condivisione della brochure del Piano di Sostenibilità.
- **Valorizzazione e coinvolgimento delle persone** attraverso:
 - Realizzazione di 7 career day presso Università e 6 laboratori interni per lo sviluppo di skill per giovani e persone high potential;
 - Lancio della survey sui servizi di welfare;

- Estensione a 140 persone dell'utilizzo dello smart working;
 - Realizzazione di 25 iniziative in collaborazione con Valore D;
 - Svolgimento di 10 iniziative di engagement con 1.078 dipendenti di 258 fornitori;
 - Organizzazione di 4 Safety Walk nei poli territoriali.
- Promozione dell'attività di engagement di **clienti e mercato** attraverso:
 - Realizzazione di due workshop con 50 società di vendita che rappresentano il 99% dei PdR.
 - Efficienza e sicurezza del **sistema energetico**:
 - Acquisizione di oltre 3.000 nuovi PdR nei comuni target (gas advocacy);
 - Attività di decarbonizzazione attraverso l'introduzione di 710 mezzi di servizio alimentati a metano, l'installazione di 28 sistemi efficienti che riducono il consumo energetico nella fase di preriscaldamento del gas e la sostituzione di 24,5 km di rete con giunti in canapa di piombo.



United Nations Global Compact

Nel corso del 2018 Italgas ha aderito formalmente al Global Compact, l'iniziativa nata 20 anni fa dalla volontà del Segretario delle Nazioni Unite Kofi Annan, per promuovere un'economia globale sostenibile.

Il Global Compact incoraggia le aziende di tutto il mondo a creare un network per lo sviluppo sostenibile e per fare questo chiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono di agire nel rispetto dei 10 principi universali del Global Compact, che fanno riferimento ai diritti umani e del lavoro, alla tutela dell'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Cosa significa per Italgas aderire al Global Compact

- Perseguire con azioni concrete e progetti i principi del Global Compact;
- Fornire annualmente una disclosure pubblica sull'impegno, sulle azioni pratiche e sui risultati ottenuti nel corso dell'anno a seguito dell'implementazione dei dieci principi del Global Compact;
- Partecipare a tavoli di lavoro sulle tematiche socio-ambientali.

Politica di Sostenibilità e Stakeholder Engagement

Nel corso del 2018 la Società si è dotata della Politica di Sostenibilità e Stakeholder Engagement, che descrive l'impegno di Italgas sulle tematiche ambientali, sociali e di governance. Il documento si affianca al Codice Etico e agli altri documenti di indirizzo, come ad esempio la Politica Ambiente, Salute e Sicurezza e Qualità di Italgas Reti o la Procedura Anticorruzione, nell'ottica di promuovere una cultura d'impresa che favorisca un approccio sostenibile al business e creare valore e impatto nel lungo termine.

Il titolo Italgas negli indici di sostenibilità

Anche nel 2018, il titolo azionario Italgas è stato incluso nei principali indici borsistici internazionali SRI, migliorando ulteriormente la consapevolezza sull'operato dell'azienda e l'informazione verso gli investitori socialmente responsabili e, più in generale, verso tutto il mercato finanziario.



FTSE4Good

Il titolo Italgas già dal 2017 è stato incluso nella serie di indici FTSE4Good, che ha valutato positivamente le risposte del Gruppo ai rigorosi criteri della metodologia indipendente FTSE in ambito Environmental, Social e Governance (ESG).

Ad agosto 2018 il titolo è stato confermato nella serie di indici FTSE4Good in occasione della valutazione effettuata nell'ambito della review di giugno 2018. Il risultato ottenuto testimonia l'impegno della Società verso uno sviluppo sostenibile basato sulla leadership dell'impresa nell'interazione con il contesto sociale di riferimento, finalizzata alla creazione di opportunità incentrate sul principio del valore condiviso.



Dow Jones
Sustainability Indexes

Nel 2018 Italgas è stata inclusa tra i titoli selezionati nell'indice del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) *World Enlarged* da parte di RobecoSAM. Il DJSI è uno dei principali indici di valutazione delle performance finanziarie delle aziende mondiali che seguono principi sostenibili.



MSCI
ESG ISSUER COMMUNICATIONS

Il titolo Italgas è stato confermato nel MSCI Italy Small Cap Index passando, nel 2018, da una valutazione A ad una AA.

Gli indici MSCI Global Sustainability includono le imprese con elevato rating di sostenibilità tra quelle del settore di appartenenza.



Il titolo Italgas è entrato negli indici ECPI Euro ESG Equity e ECPI World ESG Equity.

ECPI si focalizza su indicatori di performance ESG (Environmental, Social, and Governance) che determinano il profilo di sostenibilità di un emittente. ECPI usa un approccio oggettivo, differenziato per settori industriali nell'analisi dei dati ESG con l'obiettivo di tradurre informazioni perlopiù qualitative in indicatori quantitativi assegnando così a ciascun emittente un punteggio e un rating.



Dal 2017, 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. Nel 2018 ha ottenuto l'inserimento nella "Climate change B List".

Temi materiali: identificazione delle tematiche rilevanti per Italgas

Italgas implementa periodicamente il suo processo di analisi di materialità, volto a identificare gli ambiti in cui le attività del Gruppo possono incidere maggiormente sugli ecosistemi naturali nonché sul benessere delle comunità, delle persone e di tutti gli stakeholder del Gruppo.

Tale analisi, svolta coerentemente con la strategia di business, rappresenta una fase importante per la definizione dei contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata conformemente alle previsioni del D. Lgs. 254/2016 e dei GRI Sustainability Reporting Standards. In termini di rendicontazione di sostenibilità sono considerati materiali (ovvero rilevanti) i temi che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione o che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Nel 2018 sono stati affinati e integrati, laddove necessario, i temi materiali identificati nel 2017 attraverso l'analisi di:

- **benchmarking** svolta sui principali competitor e *best practice* del settore energy&utilities;
- **documenti interni** al Gruppo (tra cui Piano di Sostenibilità, Piano Strategico, Codice Etico, politiche e procedure);
- **documenti esterni** (tra cui i report del World Economic Forum, le Linee Guida OCSE e l'Agenda for Action della Commissione Europea).

La lista dei temi aggiornati a seguito dell'analisi, sotto riportata, è stata condivisa con il Comitato Sostenibilità:

- Gestione responsabile del business e anticorruzione
- Integrazione di elementi ESG nella Governance
- Efficienza energetica
- Riduzione del carbon footprint
- Gestione dei rifiuti
- Tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio
- Innovazione e digitalizzazione
- Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento
- Rapporti con l'Autorità di Regolazione
- Sicurezza delle informazioni e dei dati (cyber security)
- Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita
- Occupazione e tutela dei diritti del lavoro
- Sviluppo e valorizzazione del capitale umano
- Diversità e welfare aziendale

I temi relativi alle risorse idriche e alla tutela dei Diritti Umani, pur essendo previsti dal D. Lgs. 254/2016, non sono stati inclusi tra quelli materiali, in considerazione del contesto territoriale, normativo e di business in cui il Gruppo opera. Tali temi sono comunque trattati all'interno della Dichiarazione.

Il 2018 è stato un anno importante anche per la definizione delle attività di stakeholder engagement volte a coinvolgere gli stakeholder esterni ed interni nella valutazione della lista dei temi materiali a partire dal 2019.

Italgas e i suoi stakeholder

Sulla base delle interazioni che intercorrono con i principali portatori di interesse, identificati anche come destinatari del Codice Etico, e delle caratteristiche del settore, Italgas, con il contributo diretto delle proprie funzioni aziendali, ha identificato le categorie di stakeholder che possono incidere ragionevolmente sulla capacità dell'azienda di attuare la propria strategia e che possono essere influenzati, in maniera significativa, dalle attività aziendali.



Il coinvolgimento degli stakeholder rappresenta per il Gruppo un'occasione di ascolto e dialogo fondamentale per comprendere il livello di soddisfazione rispetto al proprio operato. Per tale motivo, Italgas adotta pratiche di dialogo e coinvolgimento diversificate e flessibili, in risposta alle diverse caratteristiche e necessità degli stakeholder. Dalle attività di stakeholder engagement svolte nel 2018, che sono descritte all'interno dei singoli paragrafi del presente Documento, non sono emerse particolari criticità, ma utili spunti di miglioramento per i servizi e i modelli operativi e gestionali.

Categoria di Stakeholder	Attività di stakeholder engagement
Investitori e finanziatori	Relazioni finanziarie periodiche; Assemblea degli azionisti; road show, sito web istituzionale; compilazione di questionari finalizzati alla valutazione della performance di sostenibilità.
Fornitori	Incontri dedicati, iniziative di coinvolgimento annuali.
Clienti e società di vendita	Rapporto diretto e continuativo con il personale di vendita attraverso canali dedicati di dialogo (ad es. "GasOnLine"); interazioni con i clienti finali tramite il portale "MyItalgas"; iniziative promozionali pluriennali (ad es. "Italgasummer"); workshop periodici con società di vendita.
Autorità e istituzioni	Incontri <i>ad hoc</i> .
Persone	Momenti di formazione; incontri annuali per confrontarsi sul percorso di crescita; laboratori di sviluppo; intranet aziendale; incontri dedicati; newsletter; analisi di clima aziendale.
Comunità e territorio	Incontri e iniziative culturali; incontri con rappresentanti delle associazioni, delle organizzazioni, della comunità locale; social network.

Governance e gestione delle attività

Il sistema di governance di Italgas segue il modello di amministrazione e controllo “tradizionale”, che prevede la presenza del Consiglio di Amministrazione (CdA) e del Collegio Sindacale, in carica per tre esercizi, oltre che dell’Assemblea dei soci e della Società di Revisione. 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 Emittente quotata e con il Codice di Autodisciplina delle società quotate emesso dal Comitato per la *Corporate Governance*, nell’ultima edizione di luglio 2018. Tale sistema è fondato su alcuni principi cardine, quali una corretta e trasparente scelta di gestione dell’attività d’impresa assicurata anche attraverso l’individuazione di flussi informativi tra gli organi sociali e un’efficiente definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

L’Assemblea dei soci rappresenta l’organo deliberativo di Italgas a cui spetta il compito, in sede ordinaria o straordinaria, di nominare i membri del CdA e del Collegio Sindacale e stabilirne i relativi compensi, approvare il bilancio, compresa la destinazione degli utili, e deliberare in merito all’acquisto di azioni proprie, modifiche dello Statuto ed emissione di obbligazioni convertibili. 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.

Consiglio di Amministrazione

Il CdA di Italgas S.p.A. è incaricato della gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti opportuni per l’attuazione e il raggiungimento dell’oggetto sociale, con l’esclusione degli atti che, ai sensi della normativa applicabile e dello Statuto, sono riservati all’Assemblea. La composizione del CdA rispetta le politiche aziendali in materia di diversità relativamente ad aspetti quali l’età, la composizione di genere e il percorso formativo e professionale. A dimostrazione dell’importanza di tale tema, nel 2018 il Gruppo ha predisposto una “Policy per la diversità degli organi sociali” approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società il 24 gennaio 2019. L’organo amministrativo è composto da 9 membri: di questi 3 sono donne, nel rispetto dei criteri di equilibrio di genere⁹, e 4 sono in possesso dei requisiti di indipendenza; l’età dei Consiglieri è compresa tra i 41 e i 62 anni; il percorso formativo e professionale dei Consiglieri attualmente in carica (legali, ingegneri, economisti) garantisce una equilibrata combinazione di profili ed esperienze all’interno dell’organo amministrativo idonea ad assicurare il corretto svolgimento delle funzioni.

Tutti gli amministratori di Italgas possiedono i requisiti di onorabilità prescritti dalla normativa vigente, e tra di essi è stato nominato un amministratore esecutivo, sette amministratori non esecutivi e un presidente senza deleghe gestionali.

⁹ Nel Consiglio sono presenti n. 3 Consiglieri del genere meno rappresentato, pari ad un terzo della composizione complessiva. La composizione del Consiglio di Amministrazione (nonché del Collegio Sindacale) è quindi già conforme alla normativa in materia di equilibrio tra i generi la quale ha trovato applicazione anticipata in via volontaria già al momento dell’ammissione a quotazione e in misura superiore a quanto previsto dalla legge per il primo rinnovo successivo alla quotazione (1/3 invece che 1/5 come previsto per il primo rinnovo).

DIVERSITA' NELLA COMPOSIZIONE DEI MEMBRI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE <i>Standard GRI 405-1</i>	Unità Misura	2016	2017	2018
Totali membri del CdA	n.	9	9	9
- di cui donne	n.	3	3	3
	%	33,3	33,3	33,3

All'interno del Consiglio di Amministrazione sono stati istituiti tre Comitati con funzione consultiva e propositiva: Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate, Comitato Nomine e Remunerazione, Comitato Sostenibilità.

Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate	Comitato Nomine e Remunerazione	Comitato Sostenibilità
È composto da 3 amministratori non esecutivi ed indipendenti.	È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 2 indipendenti.	È composto da 3 amministratori non esecutivi, di cui 1 indipendente.
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, nonché le operazioni con parti correlate.	Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA in merito alla nomina degli amministratori, alla loro remunerazione e a quella dei dirigenti con responsabilità strategiche.	Ricopre un ruolo propositivo e consultivo nei confronti del CdA riguardo tutti i processi e le attività che contribuiscono allo sviluppo sostenibile dell'azienda lungo la catena del valore.

Comitato Sostenibilità

Il Comitato Sostenibilità ha anche una funzione specifica rispetto agli ambiti richiamati dal Decreto 254/2016, in quanto tra i suoi compiti principali vi è quello di esaminare, valutare e monitorare:

- 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;
- gli indirizzi, gli obiettivi e i conseguenti processi di sostenibilità;
- la rendicontazione non finanziaria sottoposta annualmente all'approvazione del Consiglio di Amministrazione;
- il posizionamento della Società rispetto ai mercati finanziari sui temi di sostenibilità, con particolare riferimento alla collocazione della stessa negli indici etici di sostenibilità;
- le iniziative nazionali e internazionali in materia di sostenibilità a cui partecipare anche al fine di consolidare la reputazione aziendale sul fronte internazionale;
- le iniziative di sostenibilità eventualmente previste negli accordi sottoposti al Consiglio di Amministrazione, anche in relazione al tema del *climate change*;
- la strategia profit e non profit, nonché di gas advocacy.

Fin da subito Italgas si è dotata, nell'ambito della funzione Relazioni Esterne e Comunicazione, 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, durante l'anno, l'unità CSR ha monitorato l'avanzamento delle azioni previste dal Piano di Sostenibilità e il relativo aggiornamento.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Italgas vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile e sulle modalità di attuazione delle regole di governo societario previste dal Codice di Autodisciplina. Il Collegio è composto da 3 sindaci effettivi e 2 supplenti, in relazione ai quali si specifica che: (i) un Sindaco effettivo e un Sindaco supplente appartengono al genere meno rappresentato¹⁰; (ii) fermo il rispetto dei requisiti di professionalità previsti dalla legge, il percorso formativo e professionale dei membri del Collegio Sindacale attualmente in carica garantisce le competenze idonee ad assicurare il corretto svolgimento delle funzioni ad esso spettanti.

Induction di sostenibilità agli organi apicali

Lunedì 29 ottobre 2018, il Gruppo, al fine di promuovere la cultura della sostenibilità, ha coinvolto gli amministratori, i sindaci e il top management in un incontro di *board induction* sui temi socio-ambientali con il Professor Enrico Giovannini, fondatore e portavoce dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS). Tale incontro è stato dedicato all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità riguardanti il settore di attività di Italgas, alla descrizione dei trend futuri e all'analisi delle modalità con cui la Società può essere un attore fondamentale per lo sviluppo sostenibile nel settore della distribuzione del gas.

¹⁰ La composizione del Collegio Sindacale è quindi già conforme alla normativa in materia di equilibrio tra i generi, la quale ha trovato applicazione anticipata in via volontaria già al momento dell'ammissione a quotazione.

Le gestione responsabile del business in Italgas

Il gruppo Italgas opera sulla base di un Sistema di Gestione Aziendale, composto da un Sistema Organizzativo e un Sistema Normativo, che 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.

Il Codice Etico

Il Codice Etico di Italgas¹¹ 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. Il Codice e i valori in esso contenuti sono adottati da tutte le società del gruppo Italgas. 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 alle evoluzioni del D.Lgs. 231/2001.

Tutela dei diritti umani

Come riportato sul Codice Etico, la tutela dei diritti umani è per Italgas un tema di fondamentale importanza 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, il Gruppo 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.

L'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite, avvenuta nel 2018, conferma l'impegno verso la tutela e promozione dei diritti umani da parte di Italgas.

¹¹ Il Codice Etico è consultabile sul Sito Internet della Società all'indirizzo <http://www.italgas.it/it/governance/etica-dimpresa/il-codice-etico/>

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (di seguito Modello 231) approvato nel 2016 dal CdA, è destinato ai componenti degli organi sociali, al management e ai dipendenti di Italgas, nonché a tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi del Gruppo.

Il Modello si concretizza in un insieme di principi e regole di comportamento, procedure operative e iniziative volte a prevenire la commissione di illeciti, a garantire un comportamento etico da parte di coloro che operano per conto delle società nel rispetto dei principi di legittimità, completezza e trasparenza.

Il rispetto del Modello 231 è monitorato da parte dell'Organismo di Vigilanza a garanzia del buon funzionamento e del costante aggiornamento del Modello stesso. All'Amministratore Delegato spetta il compito di attuare e aggiornare il Modello 231, mentre al Consiglio di Amministrazione spetta il compito di aggiornare i principi generali inderogabili del Modello.

Formazione sul nuovo Modello 231

Il gruppo Italgas nel corso del 2018, ha avviato un programma di formazione per tutti i dipendenti. I corsi, a cui hanno partecipato dirigenti, responsabili di unità e *key officer*, sono stati organizzati in aula con docenti esterni dedicati.

Inoltre, è in corso di pianificazione un percorso formativo attraverso piattaforme *e-learning* per ampliare la partecipazione.

Al fine di tenere aggiornato il Modello e quindi di mantenere la conformità normativa, nel corso del 2018 la Società ha avviato un processo di aggiornamento della parte generale che si è concluso con l'approvazione del nuovo Modello e del Codice Etico da parte del CdA a gennaio 2019.

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas, in data 24 gennaio 2019 ha approvato un aggiornamento del Codice Etico e del Modello 231 di Italgas, tenuto conto delle recenti disposizioni normative che hanno novellato il D.Lgs. 231/2001 (L. 179/2017 "Whistleblowing"), intervenendo anche sui flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

In particolare, le modifiche hanno riguardato:

- il riferimento rafforzato al Codice Etico, quale espressione dei valori etici della Società e quale principio inderogabile cui le procedure aziendali dovranno ispirarsi;
- i canali e i flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza, in ossequio alla recente normativa in tema di segnalazioni (L. 179/2017, c.d. "Whistleblowing");
- l'integrazione dei motivi di inleggibilità e di decadenza dei componenti dell'Organismo di Vigilanza;
- l'introduzione di un ulteriore flusso informativo avente ad oggetto le segnalazioni di fatti di corruzione.

Tali modifiche verranno recepite in tutte le società del gruppo Italgas.

Le Società controllate da Italgas S.p.A. adottano autonomamente il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in base alle peculiarità delle diverse realtà aziendali, avendo, tuttavia, come punto di riferimento i principi del Modello 231 di Italgas S.p.A. e tenendo conto delle indicazioni e modalità attuative in funzione dell'assetto organizzativo e operativo del Gruppo. Inoltre, ciascuna Controllata istituisce un Organismo di Vigilanza autonomo e indipendente.

Il Gruppo inoltre si è dotato di una Procedura Segnalazioni in coerenza con le *best practice* in materia. Tale procedura regola il processo di ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni da chiunque inviate o trasmesse, anche in forma confidenziale o anonima, di eventuali irregolarità o violazioni della normativa applicabile e delle procedure interne. La Procedura Segnalazioni risponde agli adempimenti previsti dal Modello 231, costituisce uno strumento normativo ai sensi della Procedura Anticorruzione di Italgas, ed è parte integrante del Sistema di Controllo Interno sull'Informativa Societaria. In linea con le modifiche del

Modello 231 di Italgas, e con il conseguimento della certificazione UNI ISO 37001 in materia di sistemi di gestione per la prevenzione ed il contrasto della corruzione, è previsto anche un aggiornamento di tale Procedura.

Italgas Enterprise System

L'Italgas Enterprise System (IES), parte fondamentale del sistema normativo aziendale, fornisce la descrizione completa delle attività e dei processi aziendali e pertanto rappresenta 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. Attraverso attività di sensibilizzazione e formazione le persone Italgas vengono a conoscenza di come le regole e i codici si applicano alle loro attività e comportamenti e di come fronteggiare eventuali situazioni critiche.



Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Italgas si 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, la tutela dei beni aziendali e che contribuisce alla gestione prudentiale 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, ha il compito di presidiare il processo di gestione integrata dei rischi aziendali per tutte le società del Gruppo operando in tal modo nell'ambito del più vasto Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi di Italgas. L'attività di ERM, è incentrata sulla definizione di un modello omogeneo e trasversale di valutazione dei rischi, sull'identificazione dei rischi prioritari, sulla garanzia del consolidamento delle azioni di mitigazione ed 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 (tra cui, ad esempio, il COSO Framework e la ISO 31000).

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. Il processo di individuazione, valutazione, misurazione e gestione dei rischi è effettuato periodicamente, con frequenza almeno annuale, in base alla rilevanza del rischio e agli eventuali cambiamenti di contesto, tramite il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali. L'identificazione dei rischi è effettuata a copertura dell'intero perimetro del Gruppo e di tutti i potenziali eventi applicabili.

Al fine di garantire una corretta valutazione e prioritizzazione degli eventi di rischio, la valutazione è effettuata considerando le seguenti possibili tipologie di impatto:

- economico-finanziario;
- operativo (servizi, asset e capitale umano);
- legale, governance e compliance;
- ambiente, salute e sicurezza;
- reputazione e mercato.

La valutazione di ciascun rischio è svolta attraverso il ricorso ad apposite scale di valutazione che esplicitano le soglie di rilevanza per il Gruppo e consentono l'attribuzione di un "rating" a ciascun rischio, facilitando così la prioritizzazione degli stessi.

Sono di seguito rappresentati i temi di maggiore rilevanza per il Gruppo, gli ambiti designati dalla normativa e i principali rischi e le relative azioni di mitigazione, 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 RISCHI¹² MAPPATI NEL PROCESSO ERM

Temi materiali 2018	Ambiti del D.Lgs. 254/2016	Descrizione dei rischi	Principali azioni di mitigazione adottate
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione responsabile del business e anticorruzione • Integrazione di elementi ESG nella Governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Lotta contro la corruzione attiva e passiva 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 al sistema di 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico, Modello 231, Politica per la prevenzione e il contrasto della corruzione • Certificazione anticorruzione ISO 37001 per Italgas e Italgas Reti • Aree di responsabilità definite in materia di Compliance • Monitoraggio dell'evoluzione normativa e relativo adeguamento del sistema normativo interno • Formazione su responsabilità sociale di impresa e anticorruzione • Analisi e monitoraggio requisiti reputazionali delle controparti del Gruppo (fornitori, appaltatori, etc.)

¹² 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.

<ul style="list-style-type: none"> • Efficienza energetica • Riduzione del carbon footprint • Gestione dei rifiuti • Tutela della salute e sicurezza sul lavoro • Gestione responsabile della catena di fornitura 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente, Salute e Sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Rischi connessi all'affidabilità operativa, reputazionale e di compliance dei fornitori di materiali / appaltatori incaricati dell'esecuzione delle attività operative 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema qualità, sociale e ambientale (HSEQ) in compliance con le ultime versioni degli standard di riferimento • Applicativi per la tempestiva ed efficace raccolta, gestione e reporting dei dati relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori • Attività di formazione e iniziative di sensibilizzazione sulle tematiche Health, Safety Environment • Continue verifiche e audit su prassi operative e sistemi certificati sia interne che da parte di professionisti esterni • Analisi e monitoraggio dei requisiti reputazionali delle controparti del Gruppo (fornitori, appaltatori, ecc.) • Procedure di qualifica società terze, ingegneria e direzione lavori, presidio dei rischi di execution di appaltatori • Aggiornamento continuo della vendor list • Visite tecniche/HSEQ in sito / Audit di processo e qualità su fornitori, anche con il coinvolgimento di professionisti esterni
<ul style="list-style-type: none"> • Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio • Innovazione e digitalizzazione • Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento • Rapporti con l'Autorità di Regolazione • Sicurezza delle informazioni e dei dati (cyber security) • Relazioni trasparenti e collaborazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure e sistemi per la gestione delle emergenze, piani di emergenza con misure definite per la messa in sicurezza degli impianti e per garantire la continuità del servizio • Ricerca programmata delle dispersioni attraverso l'utilizzo di sistemi e tecnologie innovative • Sistemi di sicurezza impianti e asset e di monitoraggio rete • Procedure di qualifica società terze di costruzione, ingegneria e direzione lavori, presidio dei rischi di execution di appaltatori • Azioni di prevenzione di potenziali danni alle tubazioni effettuate da Terzi (es. altri sotto-servizi)

<p>con le società di vendita</p>		<p>contesto regolatorio in materia di criteri per la determinazione delle tariffe di riferimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Azioni di ammodernamento continuo della rete (investimenti in manutenzione, sostituzioni tubazioni ghisa e tubazioni con giunti meccanici, piani di risanamento colonne montanti e mensole) • Sviluppo dell'iniziativa di digitalizzazione della rete, per il progressivo miglioramento dei sistemi di monitoraggio real time e la manutenzione preventiva • Costituzione della Digital Factory per lo sviluppo di soluzioni innovative volte alla digitalizzazione dei processi e al miglioramento delle attività operative e di gestione della rete e della qualità del servizio
<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione e tutela dei diritti del lavoro • Sviluppo e valorizzazione del capitale umano • Diversità e welfare aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale • Rispetto dei Diritti Umani 	<ul style="list-style-type: none"> • Rischio legato alla riduzione del livello di soddisfazione del personale in alcune aree funzionali • Rischio connesso alla carenza di <i>know-how</i> tecnico e specialistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Survey periodica sul clima aziendale estesa a tutti i dipendenti del Gruppo • Continuo affinamento dei processi di formazione tecnica • Succession plan per ruoli apicali • Piano di sviluppo delle risorse che prevede un programma formativo specifico per profilo

I rischi individuati 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. Per tutti i rischi sono identificate e attribuite le *risk ownership* e vengono definite le strategie di gestione, declinate in specifiche azioni e in relativi tempi di attuazione.

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 2018 sono stati condotti 35 audit, di cui 6 audit programmati, 1 operativo speciale, 1 per altri motivi e 27 controlli di monitoraggio indipendente.

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, applicabili a tutte le società del Gruppo.

Nel corso del 2018 sono pervenute 8 segnalazioni (in riduzione rispetto al 2017, anno in cui ne erano pervenute 19) di cui 6 riguardano il sistema di controllo interno e 2 aspetti etico comportamentali. Al 31 dicembre 2018 tutte le segnalazioni ricevute nell'anno sono state regolarmente processate, e di queste 6 sono state chiuse.

Nel caso in cui le segnalazioni abbiano riguardato la rete di distribuzione e siano risultate fondate, i relativi impianti sono stati messi in sicurezza e sono state effettuate le denunce alle competenti autorità locali.

SEGNALAZIONI RICEVUTE	Unità Misura	2016	2017	2018
Totali segnalazioni ricevute	n.	20	19	8
- di cui inerenti il Sistema di Controllo interno	n.	12	13	6
- di cui inerenti altre materie (Codice etico, mobbing, furti, security, etc)	n.	8	6	2
Segnalazioni chiuse	n.	20	17	6
Segnalazioni in corso di esame	n.	-	2	2

Sicurezza delle informazioni e dei dati

Nel 2018 Italgas e le sue controllate hanno svolto un percorso di adeguamento alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 “relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE” (di seguito, il “GDPR”), divenuto applicabile in tutti gli Stati Membri dell’Unione Europea a partire dal 25 maggio 2018.

Il Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A., in data 7 maggio 2018, ha approvato il proprio Modello Organizzativo Data Protection declinato nello Standard di Compliance Data Protection, identificando le figure chiave del sistema di gestione dei dati personali, definendone ruoli e responsabilità in relazione al trattamento dei dati, e designando il Responsabile della Protezione dei Dati (“DPO”), affidandogli compiti di informazione e consulenza, di sorveglianza dell’osservanza del GDPR, di cooperazione con l’Autorità di Controllo, il tutto promuovendo la cultura della protezione dei dati all’interno dell’azienda, supportando la valutazione degli aspetti data protection di ogni nuovo progetto che possa aver impatto sulla protezione dei dati, coordinando le attività di formazione in materia di Data Protection, individuato nel Responsabile della Funzione Internal Audit.

Tutte le società Controllate, in occasione dei propri Consigli di Amministrazione, hanno definito e formalmente approvato un Modello Organizzativo Data Protection coerente con i principi che hanno ispirato il Modello Organizzativo Data Protection di Italgas seppur disegnato sulle proprie esigenze specifiche e sulla propria struttura organizzativa.

Le società Controllate hanno infine individuato e nominato il DPO di Italgas S.p.A.

Prevenzione della corruzione attiva e passiva

Rilevanza per le attività di Italgas

Il fenomeno della corruzione è una grave minaccia per lo sviluppo dei rapporti economici e sociali. Italgas 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 e standard internazionali.

Politiche e impegni a presidio del tema

Italgas è attiva nel contrastare e prevenire 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 declinate nella Politica per la Prevenzione ed il Contrasto della Corruzione adottata da Italgas e dalle società del Gruppo, nonché contenute nell'apposita Procedura 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 sia internazionale, a tutela dell'integrità del business e della reputazione del Gruppo.

Nello specifico la Procedura Anticorruzione:

- proibisce ogni forma di corruzione, nei confronti sia di pubblici ufficiali sia 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 debbano essere condotti nel rispetto di quanto previsto dalla Procedura.

La Procedura si applica a Italgas S.p.A. e alle società controllate nell'ambito dell'attività di direzione e coordinamento esercitata dalla corporate del Gruppo. L'adesione alle misure anticorruzione è inoltre richiesta anche ai fornitori, agli intermediari e a qualsiasi soggetto che possa far ricadere la responsabilità in materia in capo a Italgas.

Codice Antitrust

Dal 2016 Italgas ha adottato il proprio Codice di Condotta Antitrust (il “**Codice Antitrust**”), che definisce le linee guida di comportamento cui tutti i dipendenti di Italgas e delle società controllate devono conformarsi per garantire la *compliance* ai principi dettati dalla normativa applicabile in materia antitrust.

Il Codice Antitrust si applica a tutto il Gruppo, nell’ambito dell’attività di direzione e coordinamento esercitata da Italgas S.p.A. e nell’ambito delle iniziative dedicate a favorire lo sviluppo della cultura d’impresa in materia di tutela della concorrenza e in ottica di definizione di procedure e sistemi idonei a ridurre al minimo il rischio di violazioni della normativa *antitrust*, nel più ampio ambito delle iniziative di *compliance* promosse dal Gruppo.

Ai sensi del Codice è stato costituito un presidio antitrust nell’ambito della Funzione Legale, cui ogni persona del Gruppo può rivolgersi per comunicazioni in merito all’interpretazione e all’applicazione dello stesso e ogni qualvolta si profili una situazione di potenziale rischio antitrust. In linea con quanto pubblicato dall’AGCM nel 2018, il gruppo Italgas ha avviato un aggiornamento del programma aziendale e iniziato a sviluppare un’apposita formazione.

Attività e risultati

Nel corso dell’anno si sono concluse le attività che hanno consentito ad Italgas S.p.A. e Italgas Reti S.p.A. l’ottenimento della certificazione UNI ISO 37001. La certificazione, ha richiesto un lungo e accurato processo di audit del sistema di gestione per la prevenzione e il contrasto della corruzione, che ha riconosciuto la solidità di un modello di business ispirato ai principi di integrità, sostenibilità e trasparenza nei confronti degli stakeholder.

Le altre società sono invece soggette all’osservanza della normativa del gruppo Italgas in tema di anticorruzione e hanno provveduto al recepimento del documento in materia di anticorruzione. Nel corso del 2018 non risultano essere pervenute segnalazioni in materia di anticorruzione.

Sui temi di *compliance*, nel corso del 2018 sono state erogate complessivamente 209 ore di formazione, con una partecipazione di 78 dipendenti.

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
- Diversità e welfare aziendale

L'orientamento all'efficienza, la garanzia della qualità del servizio, la tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro rappresentano le fondamenta comuni sulle quali il Gruppo ha definito una cultura di valori riconosciuta da tutti. Per raggiungere questi obiettivi, Italgas investe nello sviluppo di competenze e capacità dei collaboratori, favorisce la partecipazione, l'ascolto e la creazione di un ambiente di lavoro positivo.

Le persone infatti 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 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.

In linea con il Codice Etico, 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 2018-2024, Italgas ha proseguito il percorso di crescita e di miglioramento dell'efficienza operativa. In questa direzione, si muovono le politiche di gestione delle Risorse Umane e organizzative e le principali attività realizzate nel 2018. Fanno parte di questo ambito:

- la prosecuzione di un significativo **piano di turnover**, anche in considerazione delle necessità di ricambio generazionale, che, oltre a quanto già realizzato nell'ultimo biennio, si svilupperà nei prossimi anni attraverso l'inserimento di nuove competenze dal mercato, la crescita delle proprie risorse, il consolidamento e lo sviluppo del know how. In questo senso si confermano di fondamentale importanza i percorsi di formazione, addestramento e di turnover interno per l'acquisizione di competenze interfunzionali;
- la **crescita delle persone**, sia attraverso il sistema di sviluppo interno sia con la partecipazione attiva ai processi di cambiamento aziendali, sostenuta da iniziative di comunicazione interna e di networking;
- il **Programma di Miglioramento Continuo Migliora**, finalizzato ad accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi aziendali e a realizzare iniziative che possano portare a ritorni tangibili in termini di benefici economici e di qualità dei servizi offerti;

- la **Digital Factory** Italgas, vera e propria fabbrica di innovazione, finalizzata a realizzare la digitalizzazione dei processi di business e a promuovere la trasformazione dei processi all'interno del Gruppo. Si tratta di un ambiente di lavoro nel quale i team multifunzionali sviluppano, in parallelo, soluzioni IT in modalità Agile e Time-Boxed;
- la realizzazione della **migrazione sul cloud**, in particolare è stato concluso a novembre 2018 il processo di trasferimento su Cloud Azure (Microsoft) che ha riguardato più di 5.000 device (Personal Computer, iPad, smartphone e videoconferenze, stampanti), circa 100 applicativi, richiesto la configurazione di 1.000 server, lo spostamento di 100 Terabyte di dati ed ha visto il coinvolgimento di circa 200 esperti ICT tra Italgas e fornitori;
- l'aggiornamento e arricchimento del sito **intranet aziendale** per una maggiore diffusione e condivisione interna di informazioni su strategie, programmi, iniziative rilevanti e risultati. Tale aggiornamento è stato importante per rendere la intranet aziendale uno strumento accessibile a tutti i dipendenti. Il portale interno è stato arricchito inoltre con una nuova sezione interamente dedicata alla sostenibilità e al suo significato e valore per Italgas;
- l'**analisi di clima** aziendale 2018-2019 contestuale alla raccolta dei questionari per tutte le società del gruppo Italgas e per la successiva elaborazione dei primi risultati. Nei primi mesi del 2019, il Gruppo procederà all'elaborazione dei questionari e all'analisi dei risultati per individuare le relative azioni di miglioramento;
- il **miglioramento dell'ambiente di lavoro**, delle procedure e delle prassi operative e impegno continuo 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 così da intercettare nuovi bisogni e aspettative; il sistema è diventato anche pilastro della struttura retributiva;
- il **Piano di Co-investimento** seguendo l'evoluzione della normativa e delle prassi di mercato applicate in ambito nazionale e internazionale, Italgas ha mantenuto una costante attenzione all'ascolto e al dialogo con il mercato attraverso la promozione, con il supporto delle competenti funzioni aziendali, di incontri periodici strutturati con i principali proxy advisors e gli investitori istituzionali. Le sollecitazioni raccolte hanno contribuito alla definizione del nuovo sistema di incentivazione manageriale che ha introdotto il Piano di Co-Investimento, a partire dal 2018, che prevede il differimento di parte del bonus maturato annualmente, l'inserimento di strumenti equity nella struttura della remunerazione e la determinazione della performance con obiettivi definiti per l'interno biennio di vesting;
- l'introduzione del **Piano di Flexibile Benefit** con l'accordo sul premio di produzione 2017, Italgas ha offerto ai dipendenti destinatari del premio la possibilità di convertire, su scelta volontaria del dipendente, una quota del Premio di Partecipazione per accedere a beni e servizi Welfare, per sé o per i propri familiari, senza alcun onere fiscale e contributivo. Italgas ha erogato un Bonus Welfare aggiuntivo pari al 18% della quota convertita, a tutti coloro che hanno scelto di convertire il proprio premio in Credito Welfare;
- definizione di un **nuovo Protocollo di Relazioni Industriali** e 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.

Italgas supporta la condivisione interna delle linee strategiche e degli obiettivi oltre che del cambiamento organizzativo attraverso una comunicazione dedicata alle persone dell'azienda. Il canale privilegiato è stato quello diretto, sono stati realizzati infatti numerosi incontri che hanno visto il contributo e la partecipazione anche del top management delle società del Gruppo.

“PARLIAMONE: la tua opinione conta”

L'analisi di clima intende essere un momento di ascolto delle persone per individuare le aree di miglioramento e introdurre eventuali soluzioni volte a promuovere il coinvolgimento dei dipendenti per il raggiungimento degli obiettivi strategici della società e supportare le azioni di valorizzazione delle risorse umane del Gruppo. Con tale analisi il Gruppo ha l'opportunità di misurare i livelli di motivazione e coinvolgimento rispetto a benchmark esterni rilevanti per Italgas e rispetto ai risultati della precedente analisi 2015-2016, oltre a realizzare confronti interni tra diverse aree organizzative e tra diverse caratteristiche demografiche.

Dall'analisi dei risultati è possibile identificare le condizioni organizzative che favoriscono o ostacolano il coinvolgimento dei dipendenti ed evidenziare le aree di intervento per il miglioramento del clima interno.

Nel 2018, la survey è stata progettata e gestita con il supporto di una società terza specializzata. In una fase iniziale ha previsto dei focus group “virtuali” realizzati in modalità digital con più di 200 persone e interviste con il management, finalizzate alla costruzione del questionario (70 item). Il questionario è stato caricato sulla intranet così da poter essere compilato da diversi dispositivi aziendali (pc, tablet, mobile) dei dipendenti di tutte le società del Gruppo. Circa 3.600 persone hanno risposto in modo volontario ed anonimo.

Il 77% ha espresso le proprie opinioni sulle diverse tematiche proposte, fornendo preziosi contributi e spunti di miglioramento. Un'ottima adesione è stata raggiunta anche dalle società che solo recentemente sono entrate a far parte del gruppo Italgas. Di seguito il dettaglio:

- Italgas SpA 80%
- Italgas Reti 74%
- Italgas Acqua 86%
- Medea 73%
- SeaSide 100%

Nei primi mesi del 2019 la società esterna incaricata elaborerà l'analisi, restituendo i risultati che costituiranno il punto di partenza per la definizione delle azioni di miglioramento.

Le diverse fasi dell'iniziativa sono supportate da una attenta comunicazione interna di obiettivi e risultati, sia da parte del management sia attraverso iniziative veicolate tramite la intranet aziendale.

Occupazione e tutela dei diritti del lavoro

Al 31 dicembre 2018 il personale in servizio nel gruppo Italgas è pari a 3.614 unità (in crescita rispetto alle 3.584 del 2017). Nello specifico nel corso del 2018 è stato registrato l'ingresso di 192 persone, delle quali 120 assunte dal mercato, 21 rientrate in servizio dal gruppo Snam, 5 rientri in servizio da aspettativa e 46 da operazioni straordinarie che hanno comportato l'ampliamento del perimetro.

Per contro sono uscite dal Gruppo 162 persone di cui 127 per risoluzioni rapporto di lavoro e 35 per altre motivazioni (principalmente licenziamenti, dimissioni e aspettative). Complessivamente la presenza femminile in azienda è pari al 12,4%, in aumento rispetto allo scorso anno.

Il 96% della popolazione aziendale ha un contratto a tempo indeterminato, mentre i contratti di apprendistato rappresentano il restante 4%, di cui solo 4 sono a tempo determinato. I 24 contratti di apprendistato che si sono conclusi nel corso del 2018, sono stati trasformati in contratti a tempo indeterminato.

DIPENDENTI (headcount) Standard GRI 102-8	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO	N°	1	-	1	1	1	2	4	-	4
Nord Italia		1		1	1	1	2	4	-	4
Centro Italia		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sud Italia e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO*		3.097	376	3.473	3.074	405	3.479	3.040	427	3.467
Nord Italia		1224	216	1.440	1232	246	1.478	1.219	262	1.481
Centro Italia		890	62	952	884	60	944	853	55	908
Sud Italia e isole		983	98	1.081	958	99	1.057	968	110	1.078
APPRENDISTATO/INSERIMENTO (DIPENDENTI DIRETTI)		89	7	96	93	10	103	123	20	143
Nord Italia		41	7	48	56	9	65	59	17	76
Centro Italia		43	-	43	28	1	29	33	3	36
Sud Italia e isole		5	-	5	9	-	9	31	-	31
TOTALE		3.187	383	3.570	3.168	416	3.584	3.167	447	3.614

*I tempi indeterminati includono anche contratti Part time

DIPENDENTI (headcount) Standard GRI 102-8	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
PART TIME	N°	9	32	41	8	31	39	8	33	41
A tempo determinato		-	-	-	-	-	-	-	-	-
A tempo indeterminato		9	32	41	8	31	39	8	33	41
Apprendistato/inserimenti		-	-	-	-	-	-	-	-	-
FULL TIME		3.178	351	3.529	3.160	385	3.545	3.159	414	3.573
A tempo determinato		1	-	1	1	1	2	4	-	4
A tempo indeterminato		3.088	344	3.432	3.066	374	3.440	3.032	394	3.426
Apprendistato/inserimenti		89	7	96	93	10	103	123	20	143

TASSO DI TURNOVER* Standard GRI 401-1	u.m.	2016	2017	2018
Uomini	%	12,7	8,7	9,1
Donne		10,5	7,6	14,8
Nord Italia		33,7	17,7	11,6
Centro Italia		20,1	14,5	8,9
Sud Italia e Isole		8	5,7	8,02
Tasso di turnover		12,7	8,7	9,8

*Calcolato come: (entrate + uscite)/organico medio *100

Nel corso del 2018 è proseguita l'attività di ricerca e di inserimento dal mercato di personale qualificato e di risorse junior con l'obiettivo di rafforzare alcune aree aziendali e proseguire nel programma di ricambio generazionale. Gli inserimenti di laureati con diversi livelli di esperienza hanno interessato sia le direzioni della corporate, con particolare riferimento all'area ICT, sia le unità tecnico-operative di Italgas Reti (ingegneria, realizzazione investimenti, servizi tecnici territoriali e impianti).

Nell'ambito dei nuovi Poli Territoriali, per le attività tecniche e di gestione della rete, sono stati inoltre realizzati inserimenti di giovani tecnici diplomati (50% del totale delle assunzioni). A livello di Gruppo, il 45% dei nuovi inserimenti è stato realizzato nelle regioni del Centro e Sud Italia.

Al fine di promuovere e valorizzare la presenza femminile in azienda anche nelle aree tecnico operative che vedono tradizionalmente una prevalenza maschile, sono state dedicate alla ricerca di talenti femminili apposite sessioni di selezione. L'iniziativa "IngegnerE, femminile plurale", lanciata nel 2018 anche attraverso i canali social della Società e che proseguirà nel 2019, riguarda la ricerca di donne con laurea magistrale in ingegneria (in particolare gli indirizzi di Energia, Civile, Ambiente e Territorio, Gestionale) e ha già portato all'assunzione di 11 giovani ingegnere inserite nelle aree ingegneria, investimenti, impianti e sviluppo commerciale.

Il consolidamento e lo sviluppo delle collaborazioni con alcuni dei principali atenei italiani, ha consentito di acquisire best practice, sviluppare percorsi formativi di interesse per la società (sistema regolatorio, economics, project management), nonché di fruire di opportunità e servizi di recruiting per inserire candidati nel Gruppo o ai quali offrire, attraverso specifiche convenzioni, tirocini in azienda per lo sviluppo di project work su temi di interesse.

Nel 2018 Italgas ha ulteriormente ampliato la sua presenza durante i principali *Career Day*, partecipando alle iniziative promosse da Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, LUISS Guido Carli di Roma e Ca' Foscari di Venezia. In tutti i casi si è trattato di importanti occasioni di dialogo tra i giovani e la 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.

Nel 2018 Italgas ha inoltre partecipato al "Diversity Day", iniziativa organizzata a livello nazionale e specificatamente dedicata a persone diversamente abili e appartenenti alle categorie protette, con l'obiettivo di facilitare l'accesso al mercato del lavoro.

Durante tutte le iniziative sopradescritte, studenti e laureati si sono confrontati con manager di linea e responsabili HR della Società sui percorsi di studio e sugli interessi lavorativi, ottenendo suggerimenti e consigli 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.

NUOVI ASSUNTI (headcount)* Standard GRI 401-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
NORD ITALIA	N°	58	12	70	43	23	66	45	21	66
età inferiore ai 30 anni		39	5	44	28	9	37	22	10	32
tra i 30 e i 50 anni		17	7	24	15	14	29	23	11	34
età superiore ai 50 anni		2	-	2	-	-	-	-	-	-
CENTRO ITALIA		33	2	35	8	1	9	24	3	27
età inferiore ai 30 anni		26	-	26	5	1	6	21	2	23
tra i 30 e i 50 anni		6	2	8	2	-	2	3	-	3
età superiore ai 50 anni		1	-	1	1	-	1	-	1	1
SUD ITALIA		7	-	7	6	-	6	27	-	27
età inferiore ai 30 anni		4	-	4	6	-	6	25	-	25
tra i 30 e i 50 anni		3	-	3	-	-	-	2	-	2
età superiore ai 50 anni		-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE		98	14	112	57	24	81	95	25	120

età inferiore ai 30 anni		69	5	74	39	10	49	67	13	80
tra i 30 e i 50 anni		26	9	35	17	14	31	28	11	39
età superiore ai 50 anni		3	-	3	1	-	1	-	1	1

*Sono considerate solo le entrate dal mercato

TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA* Standard GRI 401-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
NORD ITALIA	%	5%	5%	5%	3%	9%	4%	4%	8%	4%
età inferiore ai 30 anni		51%	42%	50%	31%	50%	34%	23%	50%	27%
tra i 30 e i 50 anni		5%	9%	6%	4%	15%	6%	7%	10%	8%
età superiore ai 50 anni		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
CENTRO ITALIA		4%	3%	4%	1%	2%	1%	3%	5%	3%
età inferiore ai 30 anni		41%	n.a.	41%	8%	100%	9%	27%	67%	28%
tra i 30 e i 50 anni		4%	11%	5%	2%	0%	1%	3%	0%	2%
età superiore ai 50 anni		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
SUD ITALIA		1%	0%	1%	1%	0%	1%	3%	0%	2%
età inferiore ai 30 anni		19%	n.a.	19%	27%	n.a.	27%	56%	0%	54%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%
età superiore ai 50 anni		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTALE	3,1%	3,7%	3,1%	1,8%	5,8%	2,3%	3,0%	5,4%	3,3%	
età inferiore ai 30 anni	42,9%	41,7%	42,8%	21,9%	52,6%	24,9%	30,9%	54,2%	32,8%	
tra i 30 e i 50 anni	3,6%	7,2%	4,1%	2,6%	10,4%	3,9%	4,5%	7,5%	5,1%	
età superiore ai 50 anni	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	

* Calcolato come: nuovi assunti/dipendenti al 31.12.2018

DIPENDENTI USCITI (headcount)* Standard GRI 401-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
NORD ITALIA	N°	19	-	19	72	9	81	70	15	85
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	3	-	3	5	1	6
tra i 30 e i 50 anni		3	-	3	4	-	4	6	3	9
età superiore ai 50 anni		16	-	16	65	9	74	59	11	70
CENTRO ITALIA		24	-	24	35	6	41	52	2	54
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	1	-	1	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni		2	-	2	1	-	1	-	-	-
età superiore ai 50 anni		22	-	22	33	6	39	52	2	54
SUD ITALIA		-	-	-	21	2	23	20	-	20
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	1	-	1	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni		-	-	-	1	-	1	1	-	1
età superiore ai 50 anni		-	-	-	19	2	21	19	-	19
TOTALE	44	1	45	128	17	145	142	17	159	
età inferiore ai 30 anni	-	-	-	5	-	5	5	1	6	
tra i 30 e i 50 anni	5	-	5	6	-	6	7	3	10	
età superiore ai 50 anni	39	1	40	117	17	134	130	13	143	

*Risoluzioni consensuali e altre uscite

TASSO DI TURNOVER IN USCITA* Standard GRI 401-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
NORD ITALIA	%	2%	0%	1%	6%	4%	5%	5%	5%	5%
età inferiore ai 30 anni		0%	0%	0%	3%	0%	3%	5%	5%	5%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	1%	1%	0%	1%	2%	3%	2%
età superiore ai 50 anni		2%	0%	2%	8%	6%	8%	7%	7%	7%
CENTRO ITALIA		3%	0%	2%	4%	10%	4%	6%	3%	6%
età inferiore ai 30 anni		0%	n.d.	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%
tra i 30 e i 50 anni		1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%
età superiore ai 50 anni		3%	0%	3%	5%	14%	5%	7%	5%	7%
SUD ITALIA		0%	0%	0%	2%	2%	2%	2%	0%	2%
età inferiore ai 30 anni		0%	n.d.	0%	5%	n.d.	5%	0%	0%	0%
tra i 30 e i 50 anni		0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%
età superiore ai 50 anni		0%	0%	0%	2%	3%	2%	2%	0%	2%
TOTALE		1,4%	0,3%	1,3%	4,0%	4,1%	4,1%	4,5%	3,8%	4,4%
età inferiore ai 30 anni		0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,1%	2,3%	4,2%	2,5%
tra i 30 e i 50 anni		0,7%	0,0%	0,1%	0,9%	0,0%	0,2%	1,1%	2,0%	1,3%
età superiore ai 50 anni	1,7%	0,4%	1,1%	5,0%	6,5%	3,7%	5,6%	4,7%	5,5%	

* Calcolato come: dipendenti usciti/dipendenti al 31.12.2018

Sviluppo e valorizzazione del capitale umano

Programmi di formazione

La formazione in Italgas è finalizzata ad assicurare l'accrescimento delle competenze richieste dalle strategie di business. Ad ogni famiglia professionale e alle nuove risorse sono destinate attività formative dedicate.

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. Gli specifici percorsi formativi per le diverse figure professionali nel corso del 2018 sono stati implementati con l'erogazione di 39 corsi, 70 edizioni per un totale di oltre 950 partecipanti e circa 11.000 ore di formazione. Il team di circa trenta formatori, individuato all'interno della società tra gli esperti e i detentori di *know how* specialistico, ha assicurato la docenza e la condivisione delle conoscenze critiche per l'attività.

Particolare rilevanza ha assunto nel 2018 l'avvio della formazione a supporto dei programmi di Digital Transformation della Società, per la quale sono stati organizzati:

- interventi formativi sui nuovi scenari tecnologici e sulle principali applicazioni di interesse della distribuzione del gas sono stati dedicati al management, ai quadri inseriti in percorsi di sviluppo e ai giovani laureati (circa 670 ore e 200 partecipazioni);
- iniziative di formazione e change management specifiche per le risorse dell'area ICT, anche attraverso metodologie innovative di team building e networking (4 iniziative dedicate, 181 partecipazioni, 1.424 ore);
- formazione dedicata alle risorse coinvolte nei progetti più innovativi di digitalizzazione afferenti la nuova Digital Factory Italgas avviata nel mese di novembre, con particolare riferimento ai ruoli e alla metodologia Agile (41 partecipazioni, 962 ore);
- formazione su nuove piattaforme tecnologiche dedicata agli addetti del contact center Italgas (19 partecipazioni, 152 ore);
- percorso interaziendale in US Silicon Valley incentrato sugli aspetti di Innovazione e Trasformazione Digitale dedicato ad un gruppo di manager ed esperti del gruppo (6 partecipazioni, 240 ore);

- iniziative di comunicazione interna e di formazione su obiettivi, metodologia, dotazioni e servizi ICT messi a disposizione dalla società, nonché aspetti di salute e sicurezza connessi allo smart working (411 partecipazioni e 1.402 ore erogate) a supporto dell'ampliamento e del consolidamento dello Smart Working come nuova modalità di lavoro.

Corsi e iniziative progettuali hanno visto il loro svolgimento nel nuovo Campus Formazione di Torino che, grazie all'articolazione delle proprie strutture, ovvero aule e spazi esterni per esercitazioni in campo, rappresenta il contesto ideale, non solo per le attività di apprendimento, ma anche per l'integrazione e il networking tra i colleghi provenienti dalle diverse sedi territoriali.

Nel corso del 2018 sono state erogate in totale oltre 67.500 ore di formazione e ciascun dipendente ha mediamente usufruito di circa 19 ore di formazione in almeno 2 diverse occasioni formative nel corso dell'anno.

Oltre a quanto già descritto, i principali programmi formativi sviluppati nel 2018 sono stati i seguenti:

- **Inserimento nuovi assunti:** è stato proseguito e ampliato il percorso formativo dedicato ai giovani laureati inseriti nel Gruppo, con specifici interventi su storia, cultura e competenze, valori ed elementi identitari di Italgas; linee strategiche e di business, aspetti tecnici e operativi della distribuzione con visite sul campo per approfondire la conoscenza dei cantieri e degli impianti, pianificazione e consuntivazione dei costi di investimento, sicurezza, qualità commerciale e normativa tecnica, fondamenti di economia e finanza per il business, lavoro in squadra. Nella realizzazione degli interventi formativi si è privilegiato il ricorso alla docenza interna a cura del management della Società che, attraverso le proprie testimonianze, ha condiviso con i colleghi neo-inseriti la propria esperienza personale e lavorativa.
- **Programma Giovani Laureati:** nel 2018 è stato riprogettato, in collaborazione con il MIP Politecnico di Milano, il modulo di approfondimento sulle logiche economico-strategiche dei mercati regolati in Italgas, arricchendo il corso con testimonianze e casi aziendali e approfondendo gli aspetti economici sui principali *Key Performance Indicators* di interesse per il business Italgas. Il programma ha inoltre previsto uno specifico modulo sul quadro di riferimento, un approfondimento sulle linee del Programma di Trasformazione Digitale di Italgas e una panoramica sulle prime sperimentazioni avviate sulla Rete, a cura del Top Management della Società.
- **Programma Quadri in sviluppo:** nell'ambito del programma dedicato a Quadri in sviluppo (circa 40), nel 2018 è stato progettato ed erogato il modulo formativo avanzato sulle logiche economico-strategiche in Italgas, in collaborazione con SDA Bocconi. Alla formazione teorica sono stati affiancati lavori di gruppo interfunzionali con assignment di approfondimento al fine di realizzare una reportistica avanzata d'interesse e utilità per il Gruppo e favorire il team working. Anche in questo programma è stato previsto un modulo sui nuovi scenari economici e sull'impatto della digitalizzazione nell'area economico-finanziaria delle principali organizzazioni.
- **Leadership al femminile:** da gennaio 2018 Italgas è diventata socio sostenitore di Valore D, associazione di imprese che ha la finalità di favorire e valorizzare lo sviluppo del talento femminile e di una cultura d'impresa inclusiva nelle aziende associate. Nell'ambito delle iniziative di valorizzazione della diversità di genere, di generazioni e culture diverse, 25 colleghe e colleghi hanno partecipato ai programmi di formazione interaziendale e ai laboratori finalizzati a sviluppare capacità di leadership inclusiva.
- **Lean Six Sigma – Yellow e Green Belt:** nel 2018 è proseguito l'impegno della formazione a supporto del percorso di miglioramento continuo dei processi aziendali attraverso la realizzazione di iniziative specifiche volte a fornire elementi metodologici strutturati su concetti di base e avanzati della metodologia Six Sigma. Sono stati infatti realizzati, in partnership con il MIP Politecnico di Milano,

percorsi di formazione livello base (Yellow Belt) e avanzato (Green Belt) che hanno portato alla certificazione rispettivamente 53 e 24 colleghi per un totale di oltre 2 mila ore di formazione erogate.

- **Programma Sicurezza alla guida:** in un'ottica di costante attenzione di Italgas alla prevenzione degli incidenti stradali e in itinere, è proseguito, anche nel 2018, il programma di "Guida Sicura" – sviluppato in collaborazione con ASC Quattroruote. Circa 300 colleghi Italgas (dirigenti, quadri, impiegati ed operai) hanno partecipato all'iniziativa formativa, per un totale di 2.384 ore, dedicata ad acquisire maggiore padronanza del veicolo in situazioni di emergenza, attraverso la sperimentazione pratica delle situazioni che più frequentemente possono verificarsi durante la guida. Il programma si inserisce nel quadro delle iniziative formative in tema di sicurezza realizzate in collaborazione con la funzione HSEQ.
- **Formazione per il Centro Integrato Supervisione:** è stato realizzato uno specifico intervento di formazione e aggiornamento degli operatori del Centro Integrato di Supervisione con lo scopo di incrementare l'efficacia e l'efficienza del servizio svolto dal centro chiamate Pronto Intervento. Destinatari dell'intervento formativo sono stati 38 operatori del Centro Integrato di Supervisione, al fine di garantire l'operatività e i turni del centro chiamate. L'intervento formativo è stato personalizzato su specifici casi aziendali, modulando in modo opportuno parte teorica e parte pratica, quest'ultima realizzata attraverso la simulazione di telefonate.
- **GIS4GAS:** nel 2018 è stato erogato a 221 dipendenti un modulo di approfondimento specifico sul nuovo sistema cartografico aziendale GIS4GAS, per un totale di oltre 4.700 ore, affrontando tematiche quali aggiornamento e costituzione cartografica, assetto fluidodinamico, progettazione e verifica della rete, ricerca dispersione e protezione elettrica.

Nel 2018 è proseguita inoltre la formazione in tema di aggiornamento per lavoratori sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, come da Accordo Stato/Regioni, attraverso la presentazione della versione aggiornata delle "Prescrizioni di sicurezza per le attività operative della rete di distribuzione del gas", conosciuto dai lavoratori Italgas come "Libro Azzurro". L'attività di aggiornamento ha coinvolto 1.225 dipendenti per 7.350 ore di formazione erogate.

Infine è stato progettato ed erogato uno specifico programma formativo per tutto il personale tecnico delle Società Acam Gas e Enerco incorporate nel corso del 2018. Il programma si è focalizzato su moduli di formazione tecnica, sui sistemi informativi e le procedure Italgas con l'obiettivo di colmare specifici gap informativi. Il programma ha previsto circa 230 partecipazioni per oltre 2.000 ore di formazione. Le società Seaside e Medea hanno svolto complessivamente oltre 750 ore di formazione, per un totale di 73 partecipazioni.

Le ore medie di formazione, pari a 19 nel 2018, in aumento rispetto a quelle effettuate nell'anno precedente. In particolare si riscontra un trend in aumento per i quadri (da 22 ore medie nel 2017 a 27 nel 2018) e per gli operai (da 15 ore medie nel 2017 a 18 nel 2018) e un trend in diminuzione per i dirigenti (da 41 ore medie nel 2017 a 21 nel 2018) e per gli impiegati (da 20 ore medie nel 2017 a 18 nel 2018). In particolare nel corso dell'anno, le ore di formazione sulle tematiche qualità, sicurezza e ambiente sono aumentate del 47% rispetto al 2017.

FORMAZIONE Standard GRI 404-1	u.m.	2016	2017	2018
Totale ore di formazione erogate		113.115	66.000	67.537
<i>di cui a donne</i>	ore	6.223	5.945	5.364
<i>di cui a uomini</i>		106.892	60.055	62.173
Ripartizione delle ore di formazione erogate per argomento e tipologia	u.m	2016	2017	2018
Formazione su tematiche HSEQ (*)	ore	29.026	20.700	30.441
- partecipazioni	n.	5.721	3.049	4.382
Formazione su Codice etico- modello 231-anti corruzione- anti trust - sistema normativo – UNI ISO	ore	3.030	899	209
- partecipazioni	n.	1.505	331	78
Formazione manageriale	ore	3.288	14.038	11.595
- partecipazioni	n.	335	3.200	1.470
Formazione tecnica/specialistica	ore	75.795	30.363	25.292
- partecipazioni	n.	6.496	2.595	2.580

(*) 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.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE EROGATE PER CATEGORIA PROFESSIONALE * Standard GRI 404-1	u.m.	2018		
		Uomo	Donna	Totale
Totale dipendenti		20	12	19
Dirigenti	ore/n.	18	34	21
Quadri		28	24	27
Impiegati		20	10	18
Operai		18	14	18

*Il dato può includere più partecipazioni per singolo partecipante.

Programmi di sviluppo

Sotto il profilo della crescita personale e professionale, lo sviluppo delle risorse 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 feed back 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 gli stimoli adeguati, ogni persona può tendere all’eccellenza.

Nel corso del 2018, sulla base del Sistema triennale di Sviluppo Italgas definito per tutte le società del Gruppo, sono stati attivati diversi percorsi per le diverse categorie di popolazione coinvolte.

Per i giovani laureati inseriti dal 2010 e con almeno due anni di seniority aziendale è stato costruito ed attivato un percorso di sviluppo biennale, il primo modulo di base per tutti è stato un Development Center Junior ed Expert di due giorni finalizzato alla valutazione e allo sviluppo delle caratteristiche di potenziale manageriale. La campagna di Development Center si è svolta in nove edizioni per un totale di 71 persone coinvolte. A valle della partecipazione a ogni partecipante è stato dedicato un incontro di condivisione del profilo di sviluppo con HR e il responsabile diretto.

Il secondo modulo del percorso ha previsto la partecipazione a un Laboratorio di sviluppo Junior ed Expert attraverso la metodologia del Self Empowerment. Il laboratorio si articola in due sessioni da due giornate

ciascuna, nelle quali i partecipanti svolgono le attività in piccoli gruppi di lavoro. Nel corso del 2018 sono state svolte cinque edizioni della prima sessione (43 persone coinvolte) e nel 2019 sono previste altre tre edizioni e il completamento del programma con tutte le seconde sessioni.

Prosegue il Progetto Giovani Ingegneri attivato nel 2017 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 definita sulla base delle caratteristiche e della motivazione dei ragazzi oltre alle esigenze aziendali;
- **percorsi formativi e di affiancamento** a colleghi senior realizzati attraverso la supervisione di un tutor;
- **valutazione delle performance** svolta su base semestrale con colloqui di feedback capo-collaboratore e colloqui in merito al potenziale.

Per tutti i dirigenti, i quadri e i giovani laureati (totale 406 persone) è stata svolta una mappatura interna di potenziale e performance secondo la metodologia 9Box che ha coinvolto tutti i direttori di area e i capi unità. La mappatura nei diversi cluster ha consentito di individuare le persone da inserire in attività di sviluppo di ruolo e le persone da valorizzare attraverso programmi di sviluppo accelerato.

Per i quadri più giovani identificati nel cluster dello sviluppo accelerato è stato costruito un percorso di sviluppo manageriale biennale denominato Italgas Leadership Way. Per questi dipendenti, oltre alla formazione già descritta nella sezione dedicata del presente documento, è seguito il programma di Development Center Senior di due giorni finalizzato alla valutazione e allo sviluppo delle caratteristiche di potenziale manageriale; il programma si è svolto attraverso edizioni di gruppo o individuali.

Nel corso del 2018 è stata completata la mappatura del potenziale manageriale dei dirigenti assunti nel 2017, anche ai fini dell'aggiornamento del Succession Planning. Inoltre, sono stati attivati alcuni percorsi di Coaching individuale di sostegno per i dirigenti che nel corso dell'anno hanno acquisito ruoli di maggiore responsabilità.

Infine è stato attivato uno specifico programma dedicato allo strumento del feedback capo-collaboratore che nel 2019 sarà esteso ai dirigenti e ai quadri responsabili di risorse e si articolerà attraverso Laboratori esperienziali in piccoli gruppi. In parallelo verranno realizzati interventi formativi dedicati alla condivisione e allo sviluppo del Modello delle Competenze Manageriali di Italgas.

Le diverse attività di valutazione e supporto allo sviluppo del potenziale hanno fornito elementi utili alla definizione dei piani di job rotation ed evoluzione di carriera per le risorse in sviluppo (36 persone interessate da job rotation nell'anno).

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 2018 la valutazione delle performance ha interessato 90 persone: 57 dirigenti (di cui 4 donne), 19 non dirigenti (uomini), 14 Seaside (di cui 4 donne).

Diversità e Welfare

Lo sviluppo del capitale umano passa anche attraverso la valorizzazione delle diversità e il 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. In linea con tale approccio, il Gruppo, nonostante la tipologia di attività operativa svolta, è impegnato a consolidare la presenza femminile nella popolazione aziendale. A dimostrazione di tale impegno, il 44% dei nuovi inserimenti riguarda giovani donne laureate.

Complessivamente la presenza femminile rappresenta circa il 12%, una percentuale in crescita di cui il 19%, è relativa all'area dirigenziale e il 15% a quella manageriale (Dirigenti e Quadri).

DIPENDENTI (headcount) Standard GRI 405-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
DIRIGENTI	N°	49	7	56	49	11	60	46	11	57
età inferiore ai 30 anni		-	-	-	-	-	-	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni		10	5	15	11	10	21	11	10	21
età superiore ai 50 anni		39	2	41	38	1	39	35	1	36
QUADRI		208	29	237	219	32	251	234	39	273
età inferiore ai 30 anni		2	-	2	-	-	-	-	-	-
tra i 30 e i 50 anni		39	9	48	50	10	60	63	15	78
età superiore ai 50 anni		167	20	187	169	22	191	171	24	195
IMPIEGATI		1.553	343	1.896	1.569	369	1.938	1.571	394	1.965
età inferiore ai 30 anni		93	12	105	115	19	134	121	24	145
tra i 30 e i 50 anni		311	110	421	284	114	398	278	121	399
età superiore ai 50 anni		1.149	221	1.370	1.170	236	1.406	1.172	249	1.421
OPERAI		1.377	4	1.381	1.331	4	1.335	1.316	3	1.319
età inferiore ai 30 anni	66	-	66	63	-	63	99	-	99	
tra i 30 e i 50 anni	369	1	370	312	1	313	265	1	266	
età superiore ai 50 anni	942	3	945	956	3	959	952	2	954	
TOTALE	3.187	383	3.570	3.168	416	3.584	3.167	447	3.614	

DIPENDENTI (headcount) Standard GRI 405-1	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	N°	155	27	182	147	25	172	138	25	163

DIPENDENTI PER LIVELLO DI ISTRUZIONE	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Diplomati	N°	1.562	206	1.768	1.541	243	1.784	1.601	232	1.833
Laureati		257	93	350	325	84	409	324	140	464
Altro (inferiore al Diploma)		1.368	84	1.452	1.311	80	1.391	1.242	75	1.317

TOTALE		3.187	383	3.570	3.177	407	3.584	3.167	447	3.614
---------------	--	--------------	------------	--------------	--------------	-----	--------------	--------------	------------	--------------

DIPENDENTI PER ANZIANITÀ MEDIA	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Età media occupati (età)	N°	52	51	52	53	51	53	52	50	52
Anzianità media di servizio (anni)		26	26	26	27	25	27	27	24	26

DIFFERENZIALI RETRIBUTIVI DONNE/UOMINI STIPENDIO BASE* Standard GRI 405-2	u.m.	2016	2017	2018
Dirigenti	%	82,0	81,1	85,2
Quadri		94,5	93,1	92,8
Impiegati		98,6	97,5	97,4
Operai		74,2	76,7	74,7
DIFFERENZIALI RETRIBUTIVI DONNE/UOMINI REMUNERAZIONE MEDIA ^{13*} Standard GRI 405-2	u.m.	2016	2017	2018
Dirigenti	%	63,3	75,0	80,0
Quadri		92,5	89,7	90,3
Impiegati		92,8	92,7	93,1
Operai		65,3	77,7	68,0

* I dati non comprendono Seaside e Medea

Per tutelare e favorire il benessere dei 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 gestione delle incombenze quotidiane in termini di tempo e denaro, l'organizzazione di attività per il tempo libero e iniziative artistico-culturali.

A partire dai risultati del sondaggio interno sul tema del Welfare realizzato nel 2017 su tutta la popolazione aziendale, nel corso del 2018 sono state realizzate diverse iniziative con l'obiettivo di comunicare in maniera più efficiente i servizi offerti (riorganizzazione del sito, App Mobile, Single Sign-on, pillole video, newsletter, brochure a domicilio).

In linea con quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2017, Italgas ha avviato nel corso del 2018 il primo piano di "Flexible Benefit" che prevede la possibilità di convertire il Premio di Produzione in servizi di Welfare (previdenza, cura della famiglia, supporto allo studio, mobilità, tempo libero). Ad ogni dipendente che aderisce in modo volontario al Piano, Italgas ha offerto un "Bonus" pari al 18% della quota di premio convertita in Credito Welfare.

¹³ Remunerazione media: stipendio base maggiorato da incrementi, come quelli per anzianità, bonus in contante o in titoli, benefit, straordinari pagati, compensi per ferie non godute e ogni altra forma di indennità (es. spese di trasporto, alloggio e servizi di cura dei bambini).

Tali iniziative di miglioramento hanno consentito di ottenere un'adesione al Piano Welfare superiore del 21% rispetto al 2017.

Inoltre l'offerta welfare di Italgas si è ulteriormente arricchita nel corso del 2018 con la realizzazione della prima Palestra Aziendale *ItalGym* e della buvette, all'interno della sede di Milano riservate ai dipendenti. Entrambe le iniziative sono previste anche per le altre sedi direzionali nell'ambito dei progetti di ristrutturazione degli immobili. Il 2018 è stato anche l'anno della prima edizione di *ItalgaSnow*, la competizione sciistica dedicata ai dipendenti Italgas.

Il portale Welfare, in collaborazione con l'unità HSEQ, è stato utilizzato per consentire ai dipendenti beneficiari del Premio Zero Infortuni, di fruire del proprio premio in buoni acquisto da utilizzare per gli acquisti di brand nazionali selezionati ed appartenenti alle categorie merceologiche più diffuse.

SEDE DI MILANO: UNO SPAZIO DI LAVORO "APERTO"

Italgas ha sede a Milano in via Carlo Bo 11, nell'edificio denominato Paralelo, dove hanno sede il top management e le funzioni della Holding (Legale, UR, Finance, Real Estate, ICT, Relazioni Esterne). L'edificio si sviluppa orizzontalmente, gli uffici sono disposti tutti su un unico piano, e ciò facilita le relazioni e le comunicazioni tra le diverse funzioni. Dal punto di vista energetico l'edificio risulta altamente performante (certificato in Classe A), grazie alle pompe di calore e geotermia di cui è dotato e di un impianto fotovoltaico e di un impianto solare termico, che consentono un risparmio del 26% sul costo energetico complessivo.

CONGEDO PARENTALE Standard GRI 401-3 ¹⁴	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Posizioni totali aperte	N°	208	31	239	261	48	309	246	53	299
Posizioni aperte nell'anno		34	4	38	31	2	33	13	3	16
Posizioni chiuse nell'anno		174	27	201	230	46	276	233	50	283
per rientro		170	27	197	190	41	231	227	49	276
per fine rapporto		4	-	4	40	5	45	6	1	7

Relazioni industriali

Nel corso del 2018 il rapporto tra Italgas e le Organizzazioni Sindacali ha visto il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture a livello nazionale, territoriale ed aziendale. Nel mese di dicembre è stato sottoscritto un Protocollo di relazioni industriali del gruppo Italgas che sancisce una nuova fase nei rapporti sindacali improntati sulla trasparenza e dialogo, definendo le prerogative e i perimetri di azione di Azienda, sindacato nazionale e Rappresentanze Sindacali Unitarie (R.S.U.). Le parti si sono impegnate a procedere al rinnovo delle R.S.U. sulla base del nuovo modello organizzativo entro il primo semestre del 2019.

Sono stati raggiunti accordi significativi in materia di occupazione, in particolare a livello nazionale si è giunti alla sottoscrizione di accordi che definiscono e implementano alcune importanti tematiche che impattano direttamente l'operatività quotidiana dei lavoratori, quali ad esempio la reperibilità, l'uscita turno e gli orari di lavoro nelle varie unità aziendali.

Ulteriori accordi sottoscritti nel corso dell'anno hanno riguardato:

- il "Premio di Partecipazione" di Gruppo che, in continuità con l'anno scorso, tiene conto ed implementa le possibilità di fruizione dei servizi previsti nel piano di Welfare del gruppo Italgas;
- la conferma a tempo indeterminato dello Smart Working e la sua estensione alle staff tecniche di Italgas Reti;
- le diverse operazioni societarie straordinarie.

¹⁴ I dati riferiti al congedo parentale sono relativi alla Legge 53/2000.

LO SMART WORKING

Introdotta sperimentalmente nel 2017 per le aree di staff della corporate con il coinvolgimento di circa 150 persone, nel 2018 lo Smart Working (o Lavoro Agile) è stato ulteriormente esteso a nuovi colleghi di staff e ad altrettante persone di Italgas Reti appartenenti alle Direzioni: Sviluppo Commerciale, Misura, Ingegneria e Realizzazione Investimenti, Servizi Tecnici, Innovazione Tecnologica e HSEQ.

L'estensione alle aree di staff tecniche è stata preceduta dal coinvolgimento del personale tramite un'apposita survey e da un'analisi organizzativa condivisa con la linea responsabile che ha consentito di individuare attività alle quali è applicabile questo nuovo modello di organizzazione del lavoro che consente di svolgere parte dell'attività lavorativa al di fuori dei locali aziendali, con i seguenti obiettivi:

- migliorare il metodo di lavoro del personale già oggi dislocato sul territorio;
- accrescere il coinvolgimento delle persone rispetto al raggiungimento degli obiettivi;
- 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.

L'ampliamento e il consolidamento del nuovo modello organizzativo sono stati supportati da iniziative di comunicazione interna e da specifici interventi formativi su obiettivi, metodologia, dotazioni e servizi ICT messi a disposizione dalla società e su aspetti di salute e sicurezza. 411 sono state le partecipazioni per 1.402 ore complessive di formazione.

Ad oggi, le adesioni volontarie sono 365, di cui 215 nelle aree di staff di Italgas S.p.A.

Grazie ad un nuovo accordo sindacale sottoscritto a fine 2018, è stata conclusa la fase di sperimentazione e lo Smart Working è stato confermato a regime.

In tema di Smart Working, nel corso del 2018 Italgas ha partecipato alla Settimana del Lavoro Agile promossa dal Comune di Milano in collaborazione con diverse realtà del mondo del lavoro, con la finalità di promuovere modelli di lavoro innovativi, migliorare il benessere organizzativo e la conciliazione vita privata-lavoro. In particolare, aderendo all'iniziativa "Adotta un'impresa", Italgas ha ospitato il team di una società interessata ad avviare al proprio interno lo Smart Working, trasferendo la propria progettualità, le esperienze e i risultati conseguiti.

Nel corso del 2018 si sono svolti 92 incontri con le Organizzazioni Sindacali, di cui 21 a livello nazionale e 71 a livello locale. Il dato evidenzia il crescente coinvolgimento delle rappresentanze a livello territoriale in considerazione dei processi informativi e di contrattazione scaturiti dall'attuazione del nuovo modello organizzativo di Italgas Reti, nonché di quanto previsto dal Protocollo di Relazioni Industriali del Gruppo. Alla fine del 2018, la percentuale di dipendenti iscritti ad un'organizzazione sindacale è pari al 50%.

ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA Standard GRI 102-41	u.m.	2016	2017	2018
Numero dipendenti coperti da CCNL	N°	3.570	3.529	3.614
Totale dipendenti		3.570	3.584	3.614
Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	%	100%	98%	100%

Il contenzioso giudiziale con dipendenti ed ex risulta, tendenzialmente stabile nel tempo, con un lieve aumento nel corso del 2018, connesso all'aumento dei provvedimenti disciplinari emessi nei confronti dei dipendenti. Le principali casistiche riguardano le differenze di inquadramento e relativa retribuzione e richieste economiche di vario genere e le impugnative di provvedimenti disciplinari comminati, anche di tipo espulsivo.

CONTENZIOSI DIPENDENTI ¹⁵	u.m.	2016	2017	2018
Contenziosi aperti nell'anno	N°	22	13	18
Contenziosi chiusi nell'anno		35	21	15
Totale contenziosi pendenti al 31/12 (dipendenti e ex dipendenti)	N°	23	18	21

¹⁵ In Italgas S.p.A. e nelle altre Società non si registrano casi di contenzioso di dipendenti o ex dipendenti.

Aspetti sociali dell'attività

Rilevanza per le attività di Italgas

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

- Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio
- Rapporti con l'Autorità di Regolazione
- Innovazione e digitalizzazione
- Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita
- Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento

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 il Gruppo 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 consentono un rapido flusso delle informazioni nella gestione dei contratti. Tali sistemi sono regolarmente aggiornati sulla base della normativa emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che costantemente regola i servizi delle società del gruppo Italgas.

La digitalizzazione delle reti e dei processi aziendali è la sfida principale che Italgas sta affrontando e affronterà nei prossimi anni. Ne sono un esempio il piano di installazione degli smart meter; l'installazione della sensoristica diffusa lungo tutta la rete italiana al fine di gestire la rete secondo metodi, criteri e algoritmi innovativi; 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. Nel portare avanti questi interventi, Italgas si interfaccia con i propri interlocutori attraverso criteri di trasparenza, correttezza ed imparzialità 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 due numeri verdi da contattare a seconda della necessità dei cittadini e degli utenti:



1. 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 società di distribuzione del gruppo Italgas 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). 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 a fronte di fughe di gas, mancanza di gas o irregolarità nel flusso, dispersioni, malfunzionamenti nel servizio di teleriscaldamento nel comune di Cologno Monzese. 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.

Hai bisogno di informazioni?
O vuoi segnalarci qualche anomalia
al display del tuo nuovo contatore?

Chiama il nostro Servizio Clienti:

 **800-915-150**

Il servizio è attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 per richieste e informazioni inerenti l’attività di sostituzione misuratori e per informazioni sul servizio di distribuzione del gas naturale.

2. Numero verde Contact Center – 800 915 150.

Attivo nei giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00, 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). Il servizio di Contact Center, gestito interamente con risorse interne e basate in Italia, 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.

Italgas si è dotata del Contact Center per migliorare la qualità del servizio e aumentare la vicinanza all’utente finale, razionalizzare e integrare in un unico sistema i canali di contatto esistenti. Tale strumento crea infatti un punto di contatto unico nel quale i casi sono presi in carico e censiti e costituiscono la base dati utile allo sviluppo e all’avvio di attività mirate al miglioramento continuo del servizio. Per rispondere alle richieste degli utenti Italgas mette inoltre a disposizione i propri canali social e il servizio CCWeb, all’interno del sito web, per il cambio appuntamento sostituzione contatore tradizionale con smart meter.

Attività e risultati

Affidabilità, qualità e sicurezza del servizio

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 2018 è stato svolto il monitoraggio della protezione catodica, che rileva in remoto i parametri di “protezione elettrica”, su circa 10.500 punti significativi della rete (+12,9% rispetto al 2017), e sono state

effettuate circa 24.300 misure puntuali di protezione catodica su punti non telecontrollati (+9,5% rispetto al 2017)¹⁶.

STANDARD DI QUALITÀ STABILITI DALL'ARERA Standard GRI 416-1	u.m.	Target ARERA	2016	2017	2018
Rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*	%	>100	53	48,7	70,2
Rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione**		>100	55,4	49,1	74,4
Rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento		>90	96,1	96,2	97,7

* 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. Nel 2018 è aumentata sensibilmente la percentuale di ricerca dispersioni sul totale della rete.

Nel corso del 2018 è stata inoltre testata con successo una nuova metodologia di ricerca dispersioni che utilizza la tecnologia CRDS (Cavity Ring-Down Spectroscopy) basata sulla spettroscopia ad assorbimento laser e che costituisce un'evoluzione rispetto ai sistemi laser attualmente utilizzati: tale tecnologia consente l'individuazione di dispersioni interrante ed aeree.

Anche lo standard generale relativo al tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento nel 2018 è migliorato del 1,5% rispetto al 2017.

A supporto della sicurezza della rete, nel corso del 2018 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. AL 31/12/2018 rimangono solo più 14 km di ghisa grigia con giunti in canapa e piombo ubicati nella città di Roma, che saranno rimossi nel corso del 2019.

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 (smart meter) 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. Nel solo anno 2018 ne sono stati installati 1,9 milioni. L'obiettivo prevede di completare la sostituzione di tutti i contatori tradizionali entro i primi mesi del 2020 (rispetto all'obiettivo dell'85% a fine 2020 fissato dall'ARERA). L'intero parco contatori smart e la rete digitalizzata, con una molteplicità di sensori distribuiti, permetteranno di misurare e monitorare in modo più accurato i consumi di gas, prevenire i guasti e le dispersioni e gestire su base predittiva gli interventi di manutenzione, migliorando significativamente l'efficienza e la qualità del servizio: la tradizionale rete di distribuzione acquisirà così una nuova identità digitale.

¹⁶ I dati comprendono Italgas Reti S.p.A. Non sono incluse Medea S.p.A., Fontenergia 7 S.r.l. e Fontenergia 9 S.r.l.

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 infine i controlli effettuati per l'odorizzazione.

STANDARD DI QUALITÀ STABILITI DALL'ARERA Standard GRI 416-1 ¹⁷	u.m.	Target ARERA	2016	2017	2018
Rispetto del tempo massimo fissato per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale	%	100%	97,6	97,7	97,7
Rispetto della puntualità negli appuntamenti concordati col cliente finale		100%	98,3	98,3	99,0

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. Dopo un lungo lavoro preparatorio avviato nel 2017, Italgas e 19 delle 20 Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) hanno formalizzato, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, un Protocollo d'Intesa che ha come obiettivo il costante miglioramento del servizio fornito da Italgas. In questa ottica l'intesa si prefigge di rendere il consumatore sempre più consapevole e informato circa il corretto utilizzo della risorsa energetica e il servizio che riceve. Nel protocollo particolare importanza è stata data al programma di sostituzione dei tradizionali misuratori del gas con gli smart meter, contatori di ultima generazione predisposti per la telelettura e quindi in grado di rilevare costantemente i consumi senza la necessità di accedere al contatore e a forme di cooperazione per limitare il numero dei reclami e gestire il più rapidamente possibile le segnalazioni delle associazioni consumeristiche in merito a eventuali disservizi.

In applicazione del Protocollo, Italgas e le associazioni collaborano in occasione di campagne territoriali specifiche, come ad esempio la trasformazione a metano di reti isolate precedentemente gestite a GPL o di eventi imprevisti di particolare rilievo, allo scopo di limitarne le potenziali ricadute negative sul consumatore. In particolare il programma di installazione degli smart meter riguarda tutti i 7,5 milioni di utenti serviti dal gruppo Italgas. Nonostante l'impegno economico, tecnico e organizzativo fatto dal Gruppo, la dimensione e la complessità del programma possono comportare qualche involontario disservizio, e proprio in questo contesto l'intesa si prefigge di individuare le forme di cooperazione più opportune per mitigare il fenomeno e gestire al meglio le eventuali segnalazioni.

Innovazione e digitalizzazione

Innovazione e digitalizzazione sono fattori chiave e priorità strategiche per il gruppo Italgas. Nel piano strategico 2018-2024 l'azienda ha previsto importanti investimenti in innovazione e digitalizzazione delle reti e dei processi grazie ai quali la tradizionale rete di distribuzione acquisirà una nuova "identità digitale" che permetterà di misurare e monitorare in modo più accurato i consumi di gas, prevenire i guasti e le dispersioni e gestire su base predittiva gli interventi di manutenzione, migliorando significativamente l'efficienza e la qualità del servizio. In particolare, una quota significativa degli investimenti del triennio 2016 – 2018 (500 milioni di euro) è stata dedicata all'innovazione e alla digitalizzazione della rete.

¹⁷ Il perimetro comprende Italgas Reti S.p.A. e le reti a GPL gestite dal Gruppo. Non sono quindi incluse Medea S.p.A., Fontenergia 7 S.r.l. e Fontenergia 9 S.r.l.

Le tecnologie digitali stanno anche trasformando il modo di lavorare dei tecnici di Italgas, permettendo loro di eseguire in mobilità diverse attività che fino a poco tempo fa richiedevano la presenza in sede.

Per rendere possibile la trasformazione digitale dell'azienda, nel 2018 è stato avviato e concluso il Progetto Go2Cloud che ha portato alla migrazione sulla piattaforma Cloud di Microsoft Azure degli applicativi, della totalità delle utenze e i dei servizi informativi del Gruppo con evidenti benefici in termini di flessibilità infrastrutturale, open innovation e ottimizzazione dei costi. A novembre 2018 è stata inoltre avviata la Digital Factory, uno spazio dove decine di nostre risorse lavorano in team multifunzionali per studiare e sviluppare nuove soluzioni IT finalizzate alla digitalizzazione dei processi aziendali. Un vero e proprio motore per l'innovazione che, nel 2019, coinvolgerà un numero sempre più ampio di risorse e collaborazioni con soggetti terzi quali Università e start-up. I primi passi di questo percorso sono stati intrapresi anche grazie ai vantaggi offerti dal Public Cloud.

Alcuni progetti di innovazione tecnologica 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**

È stato completato un progetto pilota su 50 reti di distribuzione del gas non interconnesse (in antenna) su cui sono stati installati dispositivi per l'acquisizione di parametri fisici e analogici che trasmettono informazioni e dati ad un centro di supervisione. Le informazioni sono trattate con algoritmi per la realizzazione di modelli previsionali e di analisi di eventuali disservizi causati da guasti o malfunzionamenti della rete, oltre ad essere utilizzate per avere riscontro diretto sullo stato dei parametri monitorati.

- **Monitoraggio delle pressioni**

È proseguita la sperimentazione relativa al monitoraggio delle pressioni, (secondo quanto indicato nell'UNI/TR 11631) su alcune reti in bassa pressione di Italgas, con l'obiettivo di sperimentare la metodologia di raccolta e trattamento dei dati per l'identificazione del parametro di efficienza dell'impianto di distribuzione.

- **Localizzazione delle tubazioni interrate 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. Tali etichette si posizionano a ridosso delle tubazioni interrate e si localizzano utilizzando un ricetrasmittitore manovrato, sulla strada, da un operatore. Possono contenere informazioni strutturate a proposito della tubazione interrata (tipo di materiale, profondità di posa, posizione, ecc.); lo scambio dei dati con il 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). Tali marker sono importanti per il miglioramento dello scambio delle informazioni per la localizzazione delle tubazioni interrate.

Nel 2018 inoltre ha avuto luogo la sperimentazione di un sistema laser innovativo per la ricerca delle dispersioni con metodologia Cavity Ring-Down Spectroscopy (CRDS), la spettroscopia ad assorbimento laser a cavità risonante, che costituisce un'evoluzione rispetto ai sistemi laser attualmente utilizzati da Italgas. Tale tecnologia permette di individuare sia dispersioni su tubazioni stradali sia su derivazioni di utenza e colonne montanti, con una maggiore selettività per altri tipi di gas e con una maggiore velocità di ispezione veicolare. Il sistema, in seguito alla definizione di idonee procedure operative, è stato introdotto nella prassi aziendale.

Nel 2018 Italgas ha proseguito le attività di odorizzazione del gas, attività fondamentale per la sicurezza della distribuzione, perché consente di riconoscere la presenza del gas, altrimenti inodore e incolore, in caso di dispersioni accidentali. Nello specifico, nel corso dell'anno si è conclusa un'attività di ricerca relativa al biometano, all'interno dell'ambito European Gas Research Group (GERG), sull'interazione tra i composti odoriferi nel biometano e gli odorizzanti THT e TBM. Tramite questo studio, è stato possibile individuare, con maggiore dettaglio, il comportamento di alcuni interferenti (Limonene, Pinene, Butanone e DMS) sia in presenza dell'odorizzante THT sia in presenza di quello TBM, con la possibilità di proporre dei limiti massimi alle loro concentrazioni. I risultati di tale ricerca appena conclusi volto a valutare le interferenze olfattive potrà essere incorporato nei nuovi sviluppi normativi nazionali.

All'interno del Laboratorio Italgas Reti di Asti, centro di eccellenza tecnologica in grado di operare secondo gli standard ISO 17025 per le prove e le tarature indicate nei certificati di accreditamento presenti sul sito di Accredia, vengono sviluppati ed aggiornati metodi di prova e di taratura inerenti sistemi e prodotti innovativi per ogni singolo processo produttivo e vengono presidiate le diverse attività specialistiche connesse alla distribuzione del gas. Nel 2018 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, nonché le prove meccaniche sui materiali di rete.

Nel 2018 il Laboratorio Italgas Reti ha effettuato complessivamente 24.645 attività, di cui 11.446 prove accreditate e 20 tarature accreditate.

Cyber security

Nel corso dell'anno, a seguito della migrazione dell'infrastruttura di rete in cloud, la funzione Security è stata impegnata in una riorganizzazione delle attività di cyber security. In particolare sono state implementate le garanzie di sicurezza in termini di business continuity e in termini di privacy, in conformità al nuovo regolamento europeo per la protezione dei dati.

A seguito degli impegni previsti dal piano strategico e a fronte della crescente importanza della gestione delle informazioni e dei dati sono state definite appropriate politiche di sicurezza e implementate delle soluzioni volte a creare un modello di Security Information & Event Management, i cui punti principali hanno riguardato:

- **processi di Early Warning & Reporting e di gestione di Data Breach**, per far fronte a quanto richiesto dalla nuova normativa privacy e per gestire il rischio crescente di perdita di informazioni rilevanti per il business, causato dalla massiva distribuzione di endpoint connessi;
- **processi di Infosharing e di Reporting** verso il top management volti a segnalare in maniera tempestiva gli eventi di cyber security e le minacce cibernetiche che possono avere un potenziale impatto sull'interesse e sugli asset del gruppo Italgas;
- **processi e soluzioni di protezione**, monitoraggio e correlazione degli eventi provenienti da diverse fonti (applicative e infrastrutturali) al fine di rilevare preventivamente potenziali minacce di cyber security.

Italgas e SAP per migliorare la vita delle persone ipovedenti e non vedenti

Grazie all'esperienza di Italgas e di SAP è stato possibile avviare un percorso verso una nuova accezione di "impresa intelligente" ovvero un'azienda che aiuta a migliorare la vita delle persone, inclusiva, che sfrutta la tecnologia per fornire pari opportunità a tutti i suoi dipendenti. Coerente con l'impegno di offrire percorsi di carriera uguali per tutti e nuove opportunità professionali, Italgas ha intrapreso una collaborazione con SAP per realizzare un progetto che si pone l'obiettivo di rendere i propri sistemi informatici accessibili a tutti, compresi i non vedenti. In collaborazione con il team SAP Premium Engagement è stata compiuta la localizzazione degli script per SAP ERP ECC che ha portato alla nascita di SAP GUI consentendo l'interfacciamento su pc dell'utente ipovedente e non vedente con Jaws. Lo screen reader messo a punto permette l'accesso al pc attraverso una sintesi vocale, migliorando accessibilità e utilizzabilità grazie a un feedback audio, alla possibilità di accedere rapidamente all'informazione e al campo da compilare. Inoltre, consente alle persone non vedenti di lavorare in modo più efficace ed efficiente, ad esempio nella gestione delle mail e nella navigazione web. Tale collaborazione è un esempio di come aziende e provider possano sviluppare partnership che portano all'implementazione di soluzioni a beneficio dell'intero mercato.



Relazioni trasparenti e collaborazione con le società di vendita

I consumatori di gas naturale possono già oggi scegliere liberamente il proprio fornitore sul libero mercato. Inoltre, con la fine del "mercato tutelato" prevista nel luglio 2020 per effetto della Legge Concorrenza, anche i consumatori che si avvalgono di questo servizio dovranno passare al mercato libero e selezionare un proprio fornitore.

A tal fine le imprese di distribuzione hanno l'obbligo di consentire l'accesso alle proprie reti a coloro che ne facciano richiesta. In particolare con la Delibera n. 138/04, l'Autorità ha emanato provvedimenti per promuovere lo sviluppo della concorrenza nell'attività di vendita di gas naturale e allo stesso tempo assicurare, nel rispetto dei diritti del consumatore, la corretta trasmissione delle informazioni tra distributori e venditori. Per tale motivo Italgas in linea con quanto richiesto dall'Autorità e con quanto definito nel proprio Piano di Sostenibilità ha avviato un percorso volto a rafforzare la propria relazione con le società di vendita attraverso una serie di iniziative. Inoltre per creare sinergie con le società di vendita Italgas ha realizzato due workshop con 50 società partecipanti, rappresentanti del 99% dei punti di riconsegna.

Nei mesi di marzo e maggio 2018 il Gruppo ha realizzato delle convention allo scopo di illustrare strategie, politiche e strumenti che caratterizzano le relazioni con i venditori, nonché di condividere il piano di sviluppo di Italgas. Tali incontri sono risultati dei momenti importanti di confronto e condivisione di suggerimenti sulle opportunità di sviluppo e sulla valutazione dell'operato di Italgas.

Nell'ambito delle iniziative volte a rafforzare la rete di canali di dialogo con le società di vendita, il Gruppo ha realizzato il **portale web "GasOnline"** nella versione 2.0 che favorisce l'aggiornamento del principale canale di comunicazione con i venditori per la gestione delle richieste di servizio, lo scambio di informazioni, la consultazione delle letture (Portale Letture) e delle fatture del vettoriamento (Portale fatturazione) con strumenti evoluti di ricerca. Il nuovo Portale, realizzato con tecnologia *responsive* consente, tra l'altro, di accedere ai servizi ed alle funzionalità anche dai dispositivi *mobile*, a vantaggio degli operatori delle Società di vendita. Inoltre è caratterizzato da una *home page* dedicata alle notizie, alle comunicazioni e ai documenti utili alle Società di vendita per operare in piena autonomia, consapevolezza e trasparenza con Italgas. L'azienda sta lavorando per apportare nuove funzionalità al portale al fine di semplificare e velocizzare l'iter formale. Per esempio i venditori potranno chiedere tramite GasOnline l'accreditamento e l'accesso alle reti di distribuzione, nonché le abilitazioni per i propri operatori. In futuro inoltre sarà realizzata una sezione

dedicata alla reportistica, per offrire strumenti informativi approfonditi circa i servizi richiesti da ciascun venditore, i relativi esiti e il calcolo della garanzia richiesta.

In seguito all'installazione e alla messa in servizio di un numero sempre crescente di smart meter, Italgas ha investito in infrastrutture e applicativi per rendere disponibili, ogni mese, tutte le letture rilevate, in quantità superiore agli obblighi normativi dell'ARERA. Di conseguenza, oltre alle letture "giornaliere" (grandi consumi) si è passati da una media di circa 1 milione di letture al mese notificate ai venditori, ad oltre 4 milioni di letture mensili, per i contatori con obbligo di frequenza di lettura quadrimestrale o annuale. Rendere disponibili i dati di consumo dei clienti finali con la massima tempestività ha lo scopo primario di incrementare la precisione della fatturazione al Cliente finale, riducendo di volumi stimati ed i conguagli, a vantaggio della soddisfazione del cliente ma anche del Venditore, grazie alla riduzione delle contestazioni e dei reclami.

Per quanto concerne i meccanismi e i sistemi per raccogliere segnalazioni e reclami da parte degli stakeholder, Italgas Reti, nel corso del 2018, ha realizzato nuove funzionalità dei propri sistemi informativi allo scopo di gestire, oltre che i reclami e le richieste dei venditori regolati dalle delibere dell'Autorità, anche le segnalazioni e le richieste di informazioni provenienti quotidianamente dalle circa 300 società di vendita accreditate per operare sulle reti di distribuzione gestite dalla Società. Contemporaneamente è stato realizzato un progetto di definizione e misurazione organica e continuativa di KPI, allo scopo di definire le aree di miglioramento e di implementare soluzioni organizzative e tecnologiche volte a migliorare il servizio offerto agli stakeholder

Un'altra importante iniziativa è "ItalgaSummer", piano commerciale e iniziativa promozionale pilota con cui il Gruppo si è posto l'obiettivo di incrementare i Punti di Riconsegna attivi e ha avviato una serie di iniziative volte a definire e realizzare un Piano Commerciale pluriennale. L'iniziativa ha coinvolto 12 Comuni di recente metanizzazione in Campania e Calabria, per promuovere l'attivazione di nuove utenze.

MyItalgas

Nel corso del 2018 è stato avviato il Progetto "Portale Cliente", con lo scopo di realizzare un canale di accesso ai servizi offerti da Italgas, dedicato ai clienti finali. Il lancio del Portale, denominato "MyItalgas" è previsto nel 2019 e offrirà l'opportunità agli utenti finali di consultare la propria anagrafica utenza (PdR - punto di riconsegna, matricola contatore ecc.), di controllare l'andamento delle proprie letture, di chiedere un preventivo per l'esecuzione di lavori di costruzione, modifica o rimozione dell'impianto di adduzione. MyItalgas si arricchirà progressivamente di ulteriori funzionalità, legate alle richieste di esecuzione lavori e di informazioni o alla presentazione di reclami e tracciatura degli appuntamenti.

Innovazione sociale e relazione con i territori di riferimento

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

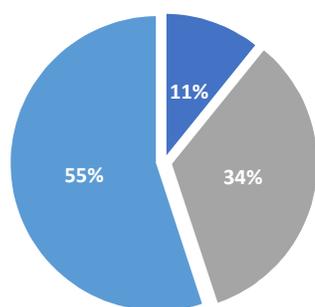
Per questo, coerentemente con il proprio ruolo di concessionario del servizio di distribuzione gas, con i principi di sviluppo sostenibile e con i propri piani di crescita, è costantemente impegnata in un dialogo diretto e continuo con le comunità in cui opera. L'azienda si è a tal fine dotata da tempo 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. L'impegno si concretizza in iniziative riconducibili principalmente alla tutela dell'ambiente, promozione della cultura, allo sviluppo sociale e alla salvaguardia del territorio con organismi attivi in Italia e all'estero.

Dal 2017 Italgas ha avviato, in accordo con le Amministrazioni Comunali, un ciclo di incontri che ha previsto la partecipazione di operatori del settore, volti a rafforzare consapevolezza del valore della rete gas e dei benefici di un suo utilizzo responsabile per la comunità, in termini di comodità, praticità, sicurezza e costi. Il primo ciclo di incontri ha avuto luogo in Calabria. Nel 2018, l'iniziativa è stata estesa nella penisola sorrentina e in Sardegna.

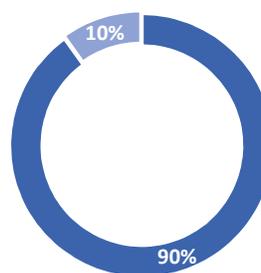
Nel 2018 sono stati investiti 764 mila euro tra sponsorizzazioni (90%) ed erogazioni liberali (10%).

Ambiti di investimento



■ Educazione all'energia ■ Attività culturali ■ Altro

Investimenti nella comunità



■ Sponsorizzazioni ■ Liberalità

INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ Standard GRI 203-1	u.m.	2016	2017	2018
Sponsorizzazioni	k €	92,2	295	687,6
Erogazioni liberali		76	76	76
TOTALE		168,2	358	764

In particolare, le sponsorizzazioni sono state di circa 687,6 mila euro.

I contributi sono stati rivolti principalmente all'ambito artistico culturale, allo sport, alle iniziative di educazione e sensibilizzazione su temi del settore energetico e utilizzo responsabile delle risorse.

In particolare, la Società è socio fondatore del Teatro Regio di Torino, socio di Consulta Torino e sostenitore della Fondazione Cini di Venezia. In ambito sportivo, Italgas è team sponsor delle Nazionali italiane maschile e femminile di tennis nelle competizioni di Coppa Davis e Fed Cup per il 2018 e il 2019.

Italgas e il suo impegno con l'archivio storico e il museo

Italgas è impegnata da decenni nella conservazione della sua documentazione storica e di quella di aziende controllate e consociate che si sono alternate nei suoi quasi due secoli di storia. L'archivio Storico, notificato come di notevole interesse storico, è attualmente in fase di riordino e integrazione, ma continua a garantire la fruizione dei suoi documenti ai ricercatori. 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 oltre 1.000 metri lineari di documenti, 6.000 volumi, opuscoli e riviste, 35.000 stampe, fotografie e manifesti e 350 apparecchiature e strumenti d'epoca, l'Archivio Storico e Museo Italgas è depositario di quasi due secoli di storia industriale.

Un patrimonio che Italgas custodisce e valorizza rendendolo noto e accessibile a un pubblico sempre più ampio. In questo contesto si inseriscono le iniziative promosse perché l'Archivio Storico Italgas sia sempre di più uno spazio aperto e vivace, luogo di

dialogo e contaminazione culturale, catalizzatore di nuove idee ed energie.

Tra le iniziative del 2018 si ricorda il festival degli archivi Italiani conclusosi lo scorso giugno con "La notte degli Archivi", una serata in cui una buona parte degli archivi cittadini e alcuni musei sono rimasti aperti al pubblico. Italgas ha partecipato all'iniziativa aprendo l'Archivio e avendo come ospite speciale il noto matematico Piergiorgio Odifreddi.

Con l'Archivio Storico e Museo, inoltre, Italgas è partner sul territorio in diversi progetti tra i quali "L'officina della Memoria", in collaborazione con l'Istituto Piemontese per la Storia della Resistenza e della Società Contemporanea, la Soprintendenza Archivistica e Bibliografica del Piemonte e Valle d'Aosta e Ufficio Scolastico Regionale. Un percorso 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.

Il Museo Italgas ha attivato per la prima volta dal 2018, una collaborazione con l'Opera Barolo di Torino, partecipando alla mostra "Oltre il viaggio...Giulia e Tancredi alla scoperta dell'Europa", con l'esposizione di un vecchio lampione a gas e del modellino dell'ottocentesca Officina Gas di Londra.



Italgas ha altresì rinnovato il suo impegno e la sua adesione all'associazione Musei Impresa, dedicandosi nella primavera del 2018 al format "La parola all'oggetto": le 10 imprese coinvolte, hanno narrato parte della propria storia attraverso la scelta di un "oggetto". Il racconto corale che ne è emerso, ha focalizzato l'attenzione sui punti di contatto tra le realtà e le vicissitudini di aziende radicate sul territorio. Sempre con Musei Impresa, nell'autunno, Italgas ha organizzato due aperture straordinarie dell'Archivio Storico e Museo in occasione della diciassettesima "Settimana della Cultura di Impresa".

Il 2018 è stato un anno importante anche per l'avvio del progetto che porterà, nel corso del 2019, alla realizzazione di un nuovo percorso museale dove le collezioni, il patrimonio culturale e la storia dell'azienda saranno custodite e meglio valorizzate per offrire nuovi percorsi didattici, multimediali, interattivi e laboratoriali.

Un aiuto alla ricostruzione: la donazione dei PC alle scuole colpite dal Sisma del 2016

Italgas, da sempre vicino al territorio, ha sottoscritto un accordo con il commissario straordinario del governo per il terremoto del centro Italia per donare 1.500 computer devoluti alle scuole del Centro Italia colpite dal sisma. A fine 2018, sono stati devoluti 25 computer agli studenti dell'Istituto Comprensivo Galilei di Cittaducale. Ma l'impegno della Società non si ferma qui. Infatti altri 165 computer sono stati consegnati all'ufficio scolastico territoriale di Rieti che ha il compito di assegnarli ad altri istituti nei primi mesi del 2019.



La cultura dell'energia: incontri con i giovani per formare consumatori consapevoli

Nel 2018 Italgas ha iniziato un progetto itinerante, in collaborazione con Confindustria, denominato "Energia mi piace".

Scopo dell'iniziativa è svelare ai giovani, in particolare studenti delle scuole superiori, cosa si nasconde dietro gesti quotidiani come premere un interruttore o accendere il fornello di casa. Nel corso degli incontri i giovani vengono condotti per mano, e coinvolti interattivamente, a scoprire quanto complesso e articolato sia il sistema di approvvigionamento energetico del gas naturale, quante aziende e quante persone vi lavorano giornalmente e quanto imponente e articolato sia il reticolo di infrastrutture. Vengono inoltre dati elementi per comprendere quale futuro energetico ci aspetta e quale ruolo le infrastrutture del gas possano giocare nello scenario della de-carbonizzazione energetica, allo scopo di avere cittadini più consapevoli delle opzioni strategiche che il nostro Paese ha di fronte in materia di approvvigionamento energetico e in grado di comprendere un dibattito altrimenti riservato ai tecnici e agli specialisti del settore. Il programma, avviato a Torino, è proseguito in Sardegna e proseguirà anche nel 2019.

Aspetti ambientali e di salute e la sicurezza del lavoro

Rilevanza per le attività di Italgas

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

- Efficienza energetica
- Riduzione del carbon footprint
- Gestione dei rifiuti
- Tutela della salute e sicurezza sul lavoro

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 Reti è soggetto obbligato ai sensi del Decreto del 20 Luglio 2004 del Ministero dello Sviluppo Economico; annualmente la Società adempie all'obbligo assegnatole acquistando i Titoli di Efficienza Energetica sia nelle sessioni di mercato gestite dal GME sia attraverso la stipula di contratti bilaterali con operatori di settore. Per il 2018 Italgas Reti ha acquistato complessivamente 718.847 TEE per un costo complessivo di 217,9 milioni di euro; in particolare a partire dal 1° giugno 2018 ha iniziato ad acquistare sul mercato i titoli necessari all'adempimento dell'obbligo minimo 2018 pari a 756.970 (ovvero il 60% dell'obbligo 2018 e il residuo d'obbligo cumulato nell'anno 2016). Il 31 maggio 2018 ha provveduto ad annullare 318.155 TEE dell'obbligo 2017, 212.284 TEE dell'obbligo 2016 e 2.991 TEE residui dell'obbligo 2015 (Italgas Reti ha dunque annullato 533.430 TEE incassando 166,1 milioni di euro oltre a 86,9 milioni di euro relativi al conguaglio 2017), mentre nella sessione di annullamento intermedia del 30 novembre 2018, ha annullato 216.252 TEE ottenendo in acconto da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA), 175,00€/TEE, con un incasso di 37,8 milioni di euro.

Durante il 2018, Italgas ha svolto un'analisi ambientale che ha evidenziato che l'utilizzo delle risorse idriche non è un aspetto ambientale significativo.

Politiche e impegni

Ogni attività di Italgas viene svolta con grande attenzione all'ambiente, alle risorse naturali e all'incolumità pubblica e delle persone, considerandoli tutti fattori cardine dello sviluppo sostenibile sia dell'impresa che del territorio. Il modello di governance della salute, della sicurezza, dell'ambiente, della qualità e dell'energia attuato da Italgas ha subito negli ultimi anni una continua evoluzione per adeguarsi ai cambiamenti dei contesti normativi e di mercato in cui opera.

L'impegno su tali temi è manifestato dall'adozione della "Politica di Salute, Sicurezza, Ambiente, Qualità ed Energetica (HSEQE)" di Italgas Reti, sviluppata sulla base delle policy aziendali e del Codice Etico volta a valorizzare e tutelare le risorse umane e naturali, valori fondamentali per la Società. Tale Politica sottolinea l'impegno della Società a considerare il proprio Sistema di Gestione Integrato come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento dei processi, fondando le proprie scelte operative sui principi di correttezza, professionalità e conformità, per assicurare un'erogazione del servizio secondo i migliori standard qualitativi con il fine di soddisfare le aspettative del Cliente.

I principi su cui si basa la Politica sono:

- garantire, attraverso adeguati strumenti procedurali, gestionali ed organizzativi, il diritto dei Clienti all'accessibilità ed alla fruizione dei servizi;
- ottimizzare i processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, nel rispetto della salute e sicurezza dei lavoratori e con la massima attenzione all'ambiente;
- progettare, realizzare, gestire e dismettere impianti, costruzioni e attività, nel rispetto della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, dell'ambiente, e del risparmio energetico, ed allineandosi alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
- condurre e gestire le attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali;
- assicurare l'informazione, la formazione, e la sensibilizzazione del personale per una partecipazione attiva e responsabile all'attuazione dei principi e al raggiungimento degli obiettivi;
- attuare l'utilizzo sostenibile delle risorse naturali, la prevenzione dell'inquinamento e la tutela degli ecosistemi e della biodiversità;
- attuare interventi operativi e gestionali per la riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, con un approccio di mitigazione del cambiamento climatico;
- gestire i rifiuti al fine di ridurre la produzione e di promuoverne il recupero nella destinazione finale.

Nella prima metà del 2018, il Sistema di Gestione Integrato di Italgas Reti è stato adeguato agli standard normativi UNI EN ISO 9001:2015 relativa ai "Sistemi di Gestione per la Qualità" e UNI EN ISO 14001:2015 sui "Sistemi di Gestione Ambientale". Inoltre sono state confermate per Italgas Reti le certificazioni di conformità agli standard OHSAS 18001 "Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Luogo di Lavoro" e UNI CEI EN ISO 50001 "Sistema di Gestione dell'Energia".

In coerenza con i Modelli di Gestione del Gruppo, la Società applica un sistema normativo che ha l'obiettivo di garantire la sicurezza e la salute delle persone (dipendenti, clienti finali, appaltatori, ecc.), di prevenire gli infortuni, di assicurare la salvaguardia dell'ambiente e dell'incolumità pubblica, di assicurare un uso razionale dell'energia.

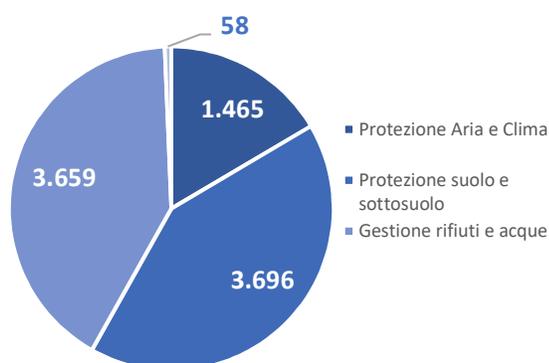
L'efficace attuazione delle politiche e pratiche sui temi salute sicurezza e ambiente è garantita e monitorata dalla funzione di indirizzo, gestione e controllo delle attività HSEQE, alle dipendenze dell'Amministratore Delegato. Nel 2018 sono state erogate 30.441 ore di formazione sugli aspetti HSEQ.

Nella tabella seguente sono riassunte le certificazioni per i diversi sistemi di gestione, nonché gli accreditamenti dei laboratori della Società:

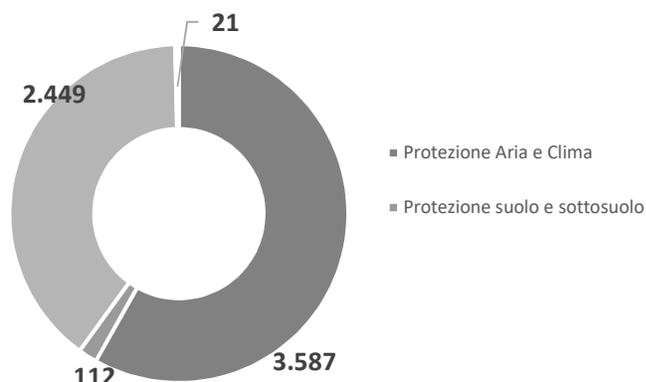
Società	Sistema o Schema	Norma
ITALGAS S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001:2016
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001:2016
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione Ambientale	UNI EN ISO 14001:2015
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro	BH OHSAS 18001:2007
ITALGAS RETI S.p.A.	Sistema di Gestione dell'Energia	UNI CEI EN ISO 50001:2011
ITALGAS RETI S.p.A.	Organismo di Ispezione di Tipo C	UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012
ITALGAS RETI S.p.A.	Laboratorio di prova	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005
ITALGAS RETI S.p.A.	Laboratorio di taratura	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005
MEDEA S.p.A.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015
SEASIDE S.r.l.	Centro d'esame per la certificazione di Esperto in Gestione dell'Energia	UNI CEI 11339:2009
SEASIDE S.r.l.	Erogazione di servizi energetici	UNI CEI 11352:2014
SEASIDE S.r.l.	Sistema di Gestione Qualità	UNI EN ISO 9001:2015

Con riferimento alla gestione ambientale, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2018 è pari a circa 15 milioni e 46 mila euro. In particolare, sono così suddivisi:

Spese ambientali 2018 (K euro)

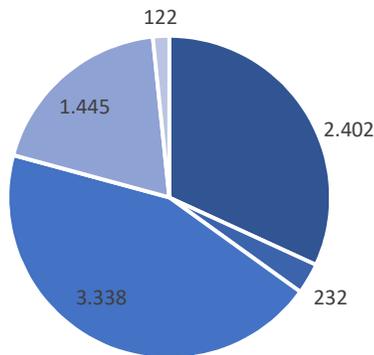


Investimenti ambientali 2018 (K euro)



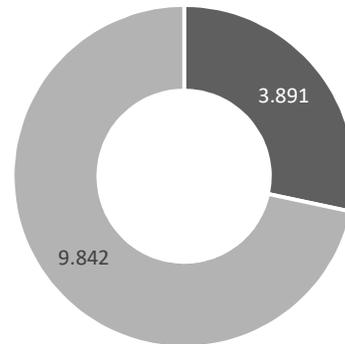
Con riferimento alla gestione della salute e sicurezza, l'importo complessivo delle spese e degli investimenti nel 2018 è pari a oltre 21 milioni di euro. In particolare, sono così suddivisi¹⁸:

Spese in sicurezza 2018 (K euro)



- Impianti e attrezzature
- Dispositivi di protezione individuale
- Gestione sicurezza
- Assicurazioni
- Formazione

Investimenti in sicurezza 2018 (K euro)



- Impianti e attrezzature
- Gestione sicurezza

Durante il 2018 il gruppo Italgas non ha ricevuto sanzioni significative per violazione di normative e regolamenti in materia ambientale.

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 2018 il consumo di energia è risultato pari a 561,59 TJ. Il dato, confrontabile con quello degli anni precedenti, dimostra una netta diminuzione del totale di consumi energetici rispetto ai 591,42 TJ del 2017. In generale si osserva una riduzione del totale dei consumi energetici di carburante. In particolare, per quanto riguarda l'autotrazione, si osserva un incremento dei consumi di gas naturale e un decremento dei consumi di gasolio indice della sostituzione in corso del parco automezzi Italgas con autovetture alimentate a gas naturale. La riduzione del consumo di energia elettrica è in parte dovuta alla migrazione, iniziata a metà luglio, dell'infrastruttura e della mappa applicativa in Cloud.

¹⁸ Si evidenzia anche che il dato relativo alle assicurazioni tiene conto dei premi assicurativi versati all'INAIL, la cui determinazione per l'anno 2018 avverrà in una data posteriore alla pubblicazione del presente documento (cfr. con quanto disciplinato dall'art. 1, co. 1125, della legge n.145 del 30 dicembre 2018) pertanto sono stati assunti pari a quelli del 2017.

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 2018 pari a 40,2 MWh).

CONSUMI DI ENERGIA ¹⁹ Standard GRI 302-1, Standard GRI 302-3	u.m.	2016	2017	2018
CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI NON RINNOVABILI				
Consumi di carburante ad uso civile e industriale	TJ²⁰	373,21	374,49	361,08
<i>Di cui gas naturale ad uso civile</i>	TJ	57,09	58,16	47,59
<i>Di cui gas naturale e GPL ad uso industriale</i>		316,12	316,33	313,49
Consumi di carburante da autotrazione	TJ	102,27	104,19	97,24
<i>Di cui gasolio</i>	TJ	82,80	79,60	63,98
<i>Di cui benzina</i>		14,40	17,71	19,37
<i>Di cui gas naturale</i>		5,07	6,89	13,89
CONSUMI DI ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI				
Consumi di carburante da fonti rinnovabili	TJ	-	-	-
TOTALE CONSUMI DI CARBURANTE	TJ	475,48	478,68	458,32

CONSUMI DI ENERGIA INDIRETTA				
Energia elettrica	Kwh	27.729.663,0	31.314.814,3	28.685.654,4
<i>Di cui da fonti non rinnovabili</i>	Kwh	27.729.663,0	31.314.814,3	28.685.654,4
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>		-	-	-
TOTALE CONSUMI DI ENERGIA INDIRETTA	TJ	99,83	112,73	103,27

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA				
TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI	TJ	0,13	0,13	0,14
ENERGIA ELETTRICA VENDUTA (prodotta e ceduta a terzi)				
TOTALE ENERGIA VENDUTA	TJ	0,06	0,07	0,07

TOTALE CONSUMI ENERGETICI	TJ	575,40	591,42	561,59
----------------------------------	-----------	---------------	---------------	---------------

INTENSITÀ ENERGETICA				
Totale consumi energetici	TJ	575,40	591,42	561,59
Gas vettoriato ²¹	10 ⁶ Sm ³	7.470	7.767	7.820
Intensità energetica(*)	TJ/10⁶S m³	0,077	0,076	0,072

*Totale consumi energetici su totale di gas distribuito

I principali gas a effetto serra (GHG) prodotti sono l'anidride carbonica (CO₂), prodotta nei processi di combustione e direttamente correlata al consumo di combustibili e il metano (CH₄) 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 717 mila tonnellate di CO₂eq, in aumento rispetto al 2017 la principale causa riguarda le emissioni di scope 3. Infatti, nel 2018 si registra un aumento delle

¹⁹ Perimetro: Italgas S.p.A., Italgas Reti S.p.A, Italgas Acqua S.p.A, Seaside S.r.l., Medea S.p.A.. Per Medea il dato include i 9/12 dei consumi totali annui. Per Seaside il dato dei consumi degli automezzi è una stima su 9,5 mesi del totale annuo.

²⁰ Per calcolare i totali in TJ, sono stati utilizzati i PCI dei combustibili ricavati dalla tabella dei parametri standard nazionali pubblicata sul sito del Ministero dell'Ambiente (anno più recente a disposizione: 2018).

²¹ Il dato di gas vettoriato si riferisce al gas naturale di Italgas Reti, non è invece stato sommato il dato Medea in quanto si riferisce ad aria propanata e GPL espressi in kton, trascurabile in ogni caso rispetto al vettoriato di gas naturale.

emissioni da supply chain a causa del considerevole aumento del procurato (oltre il 50% di aumento) e l'avvio di nuove iniziative.

Tra le emissioni dirette, sono state considerate sia le emissioni da carburante per uso civile e industriale, sia per autotrazione, oltre alle perdite di rete specifiche per il business in cui opera il Gruppo. Le emissioni fuggitive sono in leggero aumento a causa di una maggiore consistenza della rete dovuta alle acquisizioni di nuove reti e ad alcune campagne di metanizzazione nel sud Italia. Tuttavia, la qualità della rete nel suo complesso è in miglioramento a seguito della consistente sostituzione delle reti in ghisa con giunti canapa piombo a favore dell'acciaio e del polietilene. Infatti il fattore di emissione della rete ponderato sui chilometri di rete è passato da 490,1 (2017) a 478,7 (2018) evidenziando il miglioramento in atto. In totale le emissioni dirette (scope 1) sono pari a 515 10³CO₂eq.

EMISSIONI IN ATMOSFERA	Standard GRI	u.m.	2016	2017	2018
Emissioni di gas naturale	305-1	10 ⁶ Sm ³	28,4	28	28,2
Emissioni totali di GHG			714	657,3	717,43
- di cui scope I (*)	305-1	10³ton CO₂eq	520	513,9	515,07
- di cui scope II	305-2		9	10,4	9,08
- di cui scope III (**)	305-3		185	133,03	193,29
Intensità carbonica (***)	305-4	ton CO ₂ eq /10 ⁶ Sm ³	69,6	66,2	67,0
Emissioni di NO _x	305-7	ton	32,8	32,2	30,01

(*) Le emissioni di CO₂eq sono state consolidate secondo l'approccio del controllo operativo. I gas GHG inclusi nel calcolo sono CO₂ e CH₄ 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, al business travel e all'avvio di nuove iniziative. 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 CO₂ per ciascuna classe merceologica. Non sono incluse le Società Medea (Fontenergia 7 e Fontenergia 9), Seaside, Italgas Acqua.

(***) Calcolata come emissioni di scope I e scope 2 / gas distribuito

Nel 2018 è proseguita la sperimentazione su un sistema di gestione della centrale termica degli Impianti di Prelievo Riduzione e Misura (IPRM), finalizzato alla riduzione del gas di preriscaldamento, che combina la tecnologia di ottimizzazione della termoregolazione Energy Multivariable Master (EMMa) con una pompa di calore ad assorbimento a gas.

Al fine di aumentare l'efficienza energetica degli impianti IPRM, nel 2018 sono stati installati, in 28 IPRM, dispositivi EMMa ECO, microcontrollori che consentono notevoli riduzioni dei consumi di preriscaldamento, fino a oltre il 20%. Considerando le installazioni già effettuate negli anni precedenti risultano in totale 29 impianti con dispositivi EMMa ECO, tutti dotati di una sonda termo-igrometrica che limita i fenomeni di condensazione dei mesi estivi.

Sperimentazioni in corso

Nel 2018 sono stati implementati in via sperimentale, presso 3 IPRM, i sistemi EMMa Premium che combinano la tecnologia EMMa ECO con una pompa di calore ad assorbimento a gas, con previsione di un ulteriore contenimento dei consumi di preriscaldamento. Nel corso del 2018 è stata inoltre avviata la sperimentazione di un sistema alternativo ad EMMa ECO, denominato EcoCH4 - Starbox, su ulteriori 3 IPRM.

Al fine di ridurre i consumi di energia elettrica presso gli IPRM, nel 2018 è stata avviata un'analisi per sostituire le lampade dedicate all'illuminazione esterna con lampade LED, la cui installazione è prevista nel 2019. Nel corso del 2018 è proseguito il 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, previa realizzazione di circa 220 km di nuove estensioni. Nel corso del 2018 sono stati avviati i cantieri di 8 estensioni reti per la conversione a metano di 10 frazioni site in 8 comuni, la cui conclusione è prevista nel 2019. A parità di energia utilizzata, l'anidride carbonica prodotta dalla combustione del gas naturale è il 15% in meno rispetto al GPL.

Inoltre, Italgas ha implementato, grazie ad attività di gas advocacy e de-carbonizzazione, l'efficienza e la sicurezza del sistema energetico. Ha acquisito oltre 3.000 nuovi PdR nei comuni target, installato 28 sistemi efficienti che riducono il consumo energetico nella fase di preriscaldamento del gas e sostituito 24,5 km di rete con giunti in canapa di piombo.

È stato infine ottimizzato 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 2018 ne sono state installate 87 in 25 diverse sedi operative, che si aggiungono alle 17 già operative presso le sedi Italgas Reti di Torino, Collegno, Savigliano, Savona, Baveno e Novara. A fine 2018 circa il 72% degli autoveicoli utilizzati da Italgas S.p.A., Italgas Reti, Italgas Acque S.p.A. e Medea S.p.A. risultano alimentati a metano (33% a fine 2017).

Vetture Italgas

Su **2.342** vetture operative

1.680 sono a gas metano

Produzione e smaltimento di rifiuti

Nel 2018 i rifiuti derivanti dalle attività operative sono pari a 761 tonnellate; includendo le giacenze dei rifiuti 2017 pari a 48 tonnellate, il valore complessivo dei rifiuti inviati a recupero o smaltimento per l'anno 2018 ammonta a 809 tonnellate, per il 99% non pericolosi. Tale tipologia di rifiuti è composta in parte da contatori meccanici, oggetto di una campagna di sostituzione massiva, e in parte da materiale risultante dalle attività di scavo eseguite dalle società recentemente incorporate (Acam Gas, SGS) prima della loro fusione e dall'attività di verifica della corretta posa delle reti.

Totale rifiuti da attività produttiva e da bonifica Standard GRI 306-2	u. m.	2016	2017	2018 *
Totale rifiuti prodotti	t.	20.498	14.422	1.719
- di cui pericolosi		236	1.510	10
- di cui non pericolosi		20.262	12.912	1.709
Totale rifiuti generati da attività operative		1.609	1.520	761
Totale rifiuti generati da attività di bonifica		18.890	12.804	959
Totale rifiuti conferiti a smaltimento o recupero		20.469	14.380	1.768

- di cui recuperati	%	22,9	36,1	97
---------------------	---	------	------	----

* Il dato include i rifiuti da bonifica prodotti solamente nei primi mesi dell'anno 2018, ovvero fino al momento in cui Italgas ricopriva il ruolo di produttore materiale del rifiuto che successivamente è stato assegnato ad un appaltatore.

Rifiuti da attività produttive suddivisi per tipologia di smaltimento	u.m.	2018	
		pericolosi	non pericolosi
Totale rifiuti inviati a recupero/smaltimento all'esterno dell'azienda (da attività produttive)		10,37	798,27
Recupero / Riciclo		4,08	795,56
di cui materiale ferroso		-	421,79
altro	t.	4,08	373,77
Incenerimento		-	-
Rifiuti inviati direttamente in discarica		-	-
Altro impianto		6,29	2,70

Italgas si occupa anche di svolgere attività di bonifica e riqualificazione ambientale che comprende, oltre al risanamento delle matrici ambientali relative al sito, anche la possibile demolizione di parti dello stesso e il relativo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti. In particolare, Italgas Reti²² è soggetta ad obblighi di bonifica di alcuni siti sui quali in passato sono state svolte attività industriali, come la distillazione del gas da carbone fossile, il cracking o il reforming di derivati leggeri del petrolio per la produzione del gas di città.

A partire dai primi mesi del 2018, in accordo con la normativa vigente, Italgas Reti non assume più il ruolo di Produttore del Rifiuto nell'ambito dei cantieri di bonifica, pertanto i dati relativi ai rifiuti fanno riferimento all'attività svolta da Italgas nella prima parte dell'anno. Nel 2018 i rifiuti da attività di bonifica del Gruppo ammontano a circa 959 tonnellate, interamente classificati come non pericolosi, di cui 53,5 da attività di bonifica del suolo e 905,5 da attività di bonifica delle acque di falda.

Nel 2018 le attività di bonifica, ripristino ambientale e monitoraggio, condotte nel rispetto dell'iter con la Pubblica Amministrazione previsto dal D.Lgs. 152/06 hanno interessato 31 siti, di cui solo il sito di Napoli rientra, dal punto di vista amministrativo, nelle competenze del Ministero dell'Ambiente, gli altri rientrano invece nelle competenze regionali.

Principali dati sull'attività di bonifica Standard GRI 306-2	2018	
	N.	m ²
Siti interessati da attività di bonifica o da bonificare	31	1.477.000
Interventi di bonifica certificati	-	-
Piani di caratterizzazione approvati	26	1.233.524
Analisi rischio approvate (152/2006) o progetti preliminari di bonifica approvati (ex 471/99)	23	1.155.524
Progetti operativi di bonifica approvati (152/2006) o progetti definitivi di bonifica approvati (ex 471/99)	19	625.213
Interventi di messa in sicurezza operativa	1	257
Interventi di messa in sicurezza di emergenza suolo	-	-
Interventi di messa in sicurezza falde	8	-

²² Non risultano iter di bonifica di cui al D.Lgs. 152/2006 in capo a società collegate a Italgas

Nel corso del 2018 è stata completata la Messa in Sicurezza Permanente del sito di Bassano del Grappa (VI), per il quale è in fase di avvio l'iter per ottenere la certificazione di avvenuta bonifica e inoltre sono state avviate una serie di bonifiche che proseguiranno nel corso del 2019 e che riguardano i siti di Venezia Santa Marta, Venezia Isola di Murano, Legnago (VR) e Torino, dove in particolare la bonifica ha riguardato la falda di Corso Regina Margherita. Sono infine in fase di redazione i progetti esecutivi necessari a bandire le gare di appalto per le bonifiche dei siti di Venezia Altobello e Cairo Montenotte sia per quanto concerne l'area deposito fossili di Parco 3, sia per quanto riguarda l'area SFAT e discarica.

BONIFICA ²³ Standard GRI 306-2	2018
	non pericolosi (ton)
Rifiuti da bonifica del suolo	53,5
di cui terra e roccia da scavo	53,5
Totale rifiuti inviati a recupero e smaltimento da bonifica del suolo	53,5
di cui recupero/riciclo	11,4
di cui terreno avviato a discarica	42,1
Rifiuti da bonifica di acque di falda	905,5
Totale rifiuti inviati a recupero e smaltimento da bonifica di acque di falda	905,5
di cui recupero/riciclo	905,5

Acque di falda

Il processo produttivo di Italgas Reti non prevede l'utilizzo di acqua per usi industriali, ad eccezione dei quantitativi impiegati per il rabbocco degli impianti di preriscaldamento del gas, inseriti all'interno delle cabine di riduzione della pressione del gas prelevato dal sistema di gasdotti ad alta pressione, senza la presenza di scarichi industriali.

Anche Medea utilizza l'acqua che viene riscaldata per vaporizzare la miscela di gas propano e aria in ingresso negli impianti. Tale acqua, immessa anche nell'impianto antincendio, viene prelevata dalla falda attraverso un pozzo autorizzato. L'acqua in eccesso viene scaricata al suolo, previo trattamento, in ottemperanza all'autorizzazione concessa.

Nell'ambito delle attività di bonifica sono prelevati 275.600 metri cubi di acqua dalla falda contaminata; essi vengono trattati per riportare le concentrazioni di inquinanti ad un livello tale affinché siano rispettati i limiti allo scarico in fognatura pubblica, in ottemperanza alle opportune autorizzazioni.

Acqua

L'Analisi Ambientale di Italgas Reti redatta nel 2018, secondo la norma UNI EN ISO 14001, ha evidenziato che l'utilizzo delle risorse idriche non è un aspetto ambientale significativo. Tuttavia la salvaguardia delle risorse e l'utilizzo razionale delle stesse è previsto dalla Politica HSEQ. Per tale motivo il Gruppo si impegna a ridurre i consumi idrici limitati. Il prelievo di acqua dolce da acquedotto, utilizzata per gli usi igienico-sanitari degli spogliatoi e degli uffici e per gli impianti antincendio è risultato pari a circa 156 mila metri cubi. Per quanto riguarda gli scarichi idrici di tipo civile, la totalità delle acque reflue è convogliata, data la loro natura, alle reti fognarie senza alcun trattamento.

²³ Rifiuti prodotti solamente nei primi mesi dell'anno 2018, prima che il ruolo di produttore materiale del rifiuto fosse assegnato contrattualmente all'Appaltatore

Una realtà diversa è quella di Italgas Acqua, società del Gruppo che gestisce in concessione l'attività di distribuzione dell'acqua in cinque comuni campani. Per questa società, gestire i consumi idrici significa prelevare l'acqua, renderla potabile e distribuirla al cittadino, garantendo gli standard di qualità e la continuità e regolarità del servizio. Italgas Acqua fattura 7,6 milioni di metri cubi di acqua all'anno, e la sua responsabilità è la gestione e manutenzione dell'insieme delle tubazioni interrate o aeree presenti esclusivamente su suolo pubblico e dei misuratori installati presso i clienti, tramite i quali stabilisce l'ubicazione e la portata.

Prevenzione degli infortuni

La tutela della salute e della sicurezza è un fattore di primaria importanza per Italgas, come dichiarato nella "Politica di Salute, Sicurezza, Ambiente, Qualità ed Energetica (HSEQE)". Fra i principi della Politica vi sono alcuni aspetti fondamentali correlati al concetto di salute e sicurezza dei lavoratori tra i quali l'ottimizzazione dei processi aziendali, la progettazione, realizzazione, gestione e dismissione degli impianti e la gestione delle attività in ottica di prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali. Italgas consapevole dell'importanza di gestire tali aspetti, applica sistemi di gestione certificati secondo la norma OSHAS 18001.

Una delle principali leve per il miglioramento delle prestazioni di salute e sicurezza è il programma di formazione dei dipendenti sui pericoli che derivano dallo svolgimento delle attività operative, a cui si aggiungono le specifiche azioni di sensibilizzazione che coinvolgono tutte le risorse operative.

Nel 2018 sono state erogate circa 28 mila ore di formazione su tematiche salute e sicurezza.

Da segnalare inoltre altre buone pratiche significative:

- è continuata l'organizzazione sul territorio di "Safety Walk", che nel 2018 sono stati svolti in 4 sessioni, durante le quali il management ha condiviso con il personale operativo l'effettuazione di alcune attività pratiche significative e affrontato e commentato 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.

La gestione della salute e sicurezza nel 2018 è stata contraddistinta da una particolare attenzione agli aspetti comunicativi, a questo riguardo è da segnalare la campagna di comunicazione interna strutturata, rivolta a tutti i dipendenti, ovvero la campagna di "safety first", che si pone l'obiettivo di sensibilizzare ulteriormente i dipendenti sui temi della sicurezza, con immagini e messaggi diffusi attraverso vari strumenti comunicativi come poster, intranet aziendale e device mobili in dotazione al personale.

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", che viene assegnato a gruppi che durante l'anno non hanno avuto alcun infortunio.

Nel 2018 il totale degli infortuni registrati per i dipendenti del Gruppo è stato di 17, in netto miglioramento rispetto all'anno precedente (24 nel 2017), di cui 8 incidenti sul lavoro (13 nel 2017) e 9 in itinere (11 nel 2017). Agli infortuni totali corrispondono 747 giorni di assenza, che scendono a 162 escludendo gli infortuni 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.

Anche per quanto riguarda gli appaltatori il numero di infortuni è notevolmente diminuito, nel 2018 sono stati rilevati 4 infortuni in ambito lavorativo (7 nel 2017) per un totale di 307 giorni di assenza. Si sottolinea che nessun infortunio ha avuto esito fatale.

INFORTUNI DEI DIPENDENTI Standard GRI 403-2	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunati sul lavoro	N°	14	-	14	12	1	13	8	-	8
Nord Italia		8	-	8	6	1	7	2	-	2
Centro Italia		2	-	2	2	-	2	4	-	4
Sud Italia e isole		4	-	4	4	-	4	2	-	2
Infortunati in itinere		6	3	9	10	1	11	7	2	9
Nord Italia		2	3	5	5	1	6	3	2	5
Centro Italia		3	-	3	3	-	3	1	-	1
Sud Italia e isole		1	-	1	2	-	2	3	-	3
TOTALE INFORTUNI		20	3	23	22	2	24	15	2	17
Nord Italia		10	3	13	11	2	13	5	2	7
Centro Italia		5	-	5	5	-	5	5	-	5
Sud Italia e isole		5	-	5	6	-	6	5	-	5
INDICE DI GRAVITÀ *		0,24	0,17	0,23	0,23	0,09	0,21	0,14	0,06	0,13
INDICE DI FREQUENZA **		4,04	4,45	4,09	8,53	2,84	4,10	2,87	2,99	2,89
Tasso di malattie professionali (ODR)		-	-	-	-	-	-	0,04	-	0,03

NEAR MISS	N°	16	-	16	7	-	7	30	-	30
Nord Italia		2	-	2	5	-	5	8	-	8
Centro Italia		8	-	8	1	-	1	12	-	12
Sud Italia e isole		6	-	6	1	-	1	10	-	10

TASSO DI ASSENTEISMO***	%	6,6	7,2	6,7	6,9	7,0	6,9	6,5	7,0	6,6
Nord Italia		5,3	5,1	5,3	5,4	5,0	5,3	5,0	5,4	5,1
Centro Italia		8,5	11,2	8,7	9,2	11,2	9,3	8,7	10,6	8,8
Sud Italia e isole		6,4	9,1	6,6	6,9	9,0	7,1	6,5	8,9	6,7

* Giorni di assenza per infortunio / migliaia di ore lavorate

** Infortuni registrati / milioni di ore lavorate

*** Numero totale dei giorni persi nel periodo / numero totale di giorni lavorativi nel periodo

INFORTUNI DEI CONTRATTISTI Standard GRI 403-2	u.m.	2016			2017			2018		
		Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Infortunati sul lavoro	N°	8	-	8	7	-	7	3	1	4
Nord Italia		5	-	5	2	-	2	1	1	2
Centro Italia		2	-	2	5	-	5	2	-	2
Sud Italia e isole		1	-	1	-	-	-	-	-	-
Infortunati in itinere		1	-	1	1	1	2	-	-	-
Nord Italia		1	-	1	-	1	1	-	-	-
Centro Italia		-	-	-	1	-	1	-	-	-
Sud Italia e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE INFORTUNI		9	-	9	8	1	9	3	1	4

Nord Italia	6	-	6	2	1	3	1	1	2
Centro Italia	2	-	2	6	-	6	2	-	2
Sud Italia e isole	1	-	1	-	-	-	-	-	-
INDICE DI GRAVITÀ	0,20	-	0,14	0,21	0,02	0,22	0,11	0,10	0,11
INDICE DI FREQUENZA	9,73	-	4,28	8,68	7,96	4,30	1,23	3,01	1,44

Italgas e la gestione responsabile della catena di fornitura

Data l'estensione dell'attività di Italgas, 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.

La funzione Procurement del gruppo Italgas è responsabile della gestione di tutti gli acquisti di beni e servizi per il Gruppo (dai lavori di rete, scavi, posa tubi, installazioni contatori e dei relativi beni e servizi necessari, contatori di vari calibri, Gruppi di Riduzioni, sistemi di telecontrollo, tubi, raccordi e valvole, servizi di lettura, sostituzione contatori, ricerca dispersioni, Servizi di Ingegneria e Direzioni Lavori, Servizi ICT tutti ai servizi di aree di staff propedeutici per l'attività delle Risorse Umane, Comunicazione, Sicurezza e di Internal Auditing).

Ai fornitori è richiesto di prendere atto del Modello 231 al fine 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.

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.

Nel 2018 i fornitori attivi di Italgas sono 1.351 e i contratti stipulati sono 869. Il 99% del valore del procurato deriva dal territorio nazionale, con particolare riferimento alle regioni Lombardia, Lazio, Calabria, Veneto e Sicilia.

Procurato per tipologia merceologica ²⁴	u.m.	2016	2017	2018
Beni	%	37	12	16
Lavori		29	43	48
Servizi		34	45	36

Italgas negli ultimi anni è impegnata a rafforzare il coinvolgimento con i propri fornitori, consapevole dell'importanza di stringere rapporti duraturi e di fiducia con questi ultimi. Per tale motivo, nel 2018 ha organizzato 10 iniziative in ambito sostenibilità, coinvolgendo 258 fornitori.

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 Fornitori²⁵, sotto la responsabilità della funzione Procurement & Material Management, in seguito al cambiamento organizzativo

²⁴ Il dato del Procurato e dei Contratti del 2018 è relativo alle società presenti sul Sistema SAP. Non sono incluse le Società Medea (Fontenergia 7 e Fontenergia 9), Seaside, Italgas Acqua.

²⁵ Per le società entrate nel Gruppo durante il 2018 le vendor list acquisite sono state verificate con gli stessi criteri di Italgas.

avvenuto nel 2018. I fornitori che superano la fase di qualifica ottengono quindi un' idoneità valida per tutte le società del Gruppo.

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 riferimento a questo ultimo aspetto, 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 salutarie 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 internazionali²⁶.

SELEZIONE E QUALIFICA FORNITORI - 2018 Standard GRI 308-1; 414-1	u.m.	TOTALE	di cui su requisiti di salute e sicurezza*	di cui su requisiti ambientali*	di cui su requisiti di tutela del lavoro*
Classe Merceologica Beni					
Totale fornitori qualificati	n.	445	445	148	445
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	78	78	78	78
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	106	106	21	106
	%	100%	100%	20%	100%
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	8	8	8	8
Classe Merceologica Lavori					
Totale fornitori qualificati	n.	224	224	114	224
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	86	86	86	86
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	47	47	18	47
	%	100%	100%	38%	100%
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	11	11	11	11
Classe Merceologica Servizi					
Totale fornitori qualificati	n.	1.029	1.029	422	1.029
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	212	212	212	212
Totale fornitori qualificati nell'anno 2018	n.	261	261	85	261
	%	100%	100%	33%	100%
<i>di cui appartenenti a classe A e B</i>	n.	45	45	45	45

*I criteri sociali considerati sono quelli di Sostenibilità riportati sul Codice Etico ITG, i criteri ambientali si riferiscono agli standard ISO 14001

Nel processo di selezione e qualifica è prevista l' attività di due diligence per controllare l' effettivo possesso e il mantenimento dei requisiti da parte dei fornitori. Nel 2018 sono stati eseguiti 3 audit su fornitori che hanno richiesto la qualifica per le classi merceologiche di tipo A, mentre altri 347 fornitori sono stati interessati da attività inerenti rinnovi e assegnazione di nuove qualifiche. Durante la fase di qualifica o

²⁶ 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.

rinnovo sono state finalizzate 34 verifiche reputazionali, attraverso banche dati specializzate, dalle quali sono emerse irregolarità, che hanno generato:

- 1 revoca della qualifica;
- 2 alert reputazionali;
- 1 provvedimento di sospensione.

Monitoraggio delle prestazioni e valutazione dei fornitori

In fase di esecuzione del contratto i fornitori sono sottoposti alla valutazione delle prestazioni rese, attraverso la raccolta di questionari di feedback emessi dai gestori dei contratti (449 nel 2018). Per ciascuna tipologia di classe merceologica il fornitore è valutato su tre aree distinte: puntualità, comportamento e qualità. In particolare 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 2018 ha interessato 79 fornitori, e in 15 casi sono stati presi provvedimenti a fronte di situazioni negative o per inadempienze.

Nel corso del 2018 è stato completato lo sviluppo del Sistema di Vendor Management nella componente relativa al vendor rating. Grazie a questo sistema, i questionari sono gestiti automaticamente e ad ogni fornitore viene attribuito un punteggio complessivo, 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. Nel corso del 2018 è stato anche completato, come previsto, l'affinamento dei questionari con l'obiettivo di rendere la valutazione dei fornitori ancora più efficace e più puntuale.

Italgas svolge inoltre audit presso i cantieri in cui operano gli appaltatori. Nel 2018 sono stati effettuati 38 audit eseguiti da certificatori esterni presso i cantieri di Italgas hanno portato a sospendere temporaneamente (per un periodo da 3 a 6 mesi) la qualifica di alcuni fornitori. Le criticità rilevate che hanno portato alla sospensione temporanea della qualifica di 10 fornitori. Inoltre tali audit hanno dato origine a 4 warning. Le sospensioni temporanee sono legate alla sicurezza nei cantieri, al rispetto delle normative di legge e alle specifiche di Italgas.

Subappalto

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

Ai subappaltatori Italgas richiede, così come avviene per i fornitori, di prendere atto del Modello 231 al fine 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 2018 sono stati concessi solo subappalti relativi ad opere accessorie²⁷, 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.

Nel 2018 sono state identificate 186 imprese come subappaltatori, 21 di queste risultano essere fornitori qualificati e presenti nel Sistema di Vendor Management come fornitori diretti di Italgas. Le verifiche reputazionali vengono effettuate anche per i subappaltatori.

²⁷ 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.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Indice dei contenuti GRI “in conformità” – opzione core

GRI CONTENT INDEX				
GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina o disclosure	Omissioni/Nota	Global Compact
GENERAL STANDARD DISCLOSURES				
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 5		
102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi	pp. 5-7; 45-46		
102-3	Sede principale	Milano, via Carlo Bo n.11		
102-4	Paesi di operatività	p. 5		
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp. 17-19; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari		
102-6	Mercati serviti (inclusa la suddivisione geografica, i settori, la tipologia di clienti e i beneficiari)	pp. 5-6; 45; 51-52		
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.5-6; 9; 32		
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	pp. 31-32		Principio 6
102-9	Descrizione della catena di fornitura (attività, prodotti, numero dei fornitori, fornitori suddivisi per area geografica, valore dell'ordinato)	pp. 68-71		
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà, o la catena dei fornitori	pp. 7-8		
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	pp. 22-23;		
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	pp. 13; 20		
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	pp. 6; 47-48		
STRATEGIA				
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	pp. 3-4		
ETICA E INTEGRITÀ				
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	pp. 12; 20-21; 28		Principio 10
102-17	Descrizione dei meccanismi per la comunicazione di comportamenti non etici o non legittimi	p. 21		Principio 10
GOVERNANCE				
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati del più alto organo di governo. Presenza di altri comitati responsabili delle scelte su tematiche socio-ambientali	pp. 17-19		Principio 10

102-22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati pp. 17-19

102-24 Processi di nomina e selezione del più alto organo di governo p. 17; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti p. 16

102-41 Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro pp. 42-43 Principio 3

102-42 Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere pp. 13; 16; 30; 31; 43; 51

102-43 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder p. 16

102-44 Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni pp. 16; 30; 31; 43; 51

PARAMETRI DEL REPORT

102-45 Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato pp. 7; 10-11

102-46 Processo per la definizione dei contenuti p. 15

102-47 Aspetti materiali identificati p. 15

102-48 Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni pp. 10-11

102-49 Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio pp. 7; 10-11

102-50 Periodo di rendicontazione p. 10

102-51 Data di pubblicazione del precedente bilancio p. 10; la Dichiarazione Non finanziaria Consolidata è stata pubblicata nel corso di marzo 2018

102-52 Periodicità di rendicontazione p. 10

102-53 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio sustainability@italgas.it

102-54 GRI content index pp. 72-76

102-55 Opzione "in accordance" scelta p. 10

102-56 Attestazione esterna del report **TBD**

CATEGORIA: PERFORMANCE ECONOMICA

ASPETTO: PERFORMANCE ECONOMICA

103-1,
103-2,
103-3 Modalità di gestione p. 9

201-1 Valore economico diretto generato e distribuito p. 9 Principio 7

ASPETTO: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI

103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 53-55		
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pp. 53-54		
ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE				
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 20-21; 23; 27-28		
205-3	Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	p. 28		Principio 10
CATEGORIA: PERFORMANCE AMBIENTALE				
ASPETTO: ENERGIA				
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 56-57; 59-60		
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	pp. 59-60	Il dato dei consumi totali annui per Medea e dato dei consumi degli automezzi per Seaside sono oggetto di stima per il periodo di competenza.	Principio 7, 8
302-3	Intensità energetica	pp. 59-60	Non è incluso il valore relativo all'intensità energetica di Medea.	Principio 8
ASPETTO: EMISSIONI				
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 56-57; 60-61		
305-1	Emissioni dirette di gas serra (scope 1)	pp. 60-61		Principio 7, 8
305-2	Emissioni indirette di gas serra (scope2)	pp. 60-61		Principio 7, 8
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (scope3)	pp. 60-61	I dati non includono le Società Medea, Seaside, Italgas Acqua.	Principio 7,8
305-4	Intensità carbonica	pp. 60-61		Principio 8
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	p. 61	Non sono state riportate le emissioni di SOx in quanto non sono ritenute significative.	Principio 7,8
ASPETTO: SCARICHI E RIFIUTI				
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 62-64		
306-2	Peso totale dei rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	pp. 62-64		Principio 8
ASPETTO: COMPLIANCE AMBIENTALE				
103-1, 103-2, 103-3	Modalità di gestione	pp. 56-59		
307-1	Non conformità a leggi e regolamenti ambientali	p. 59		Principio 8
ASPETTO: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI				

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 68-71
103-3

308-1 Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali p. 69 Principio 8

CATEGORIA: PERFORMANCE SOCIALE

ASPETTO: OCCUPAZIONE

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 29-30; 40-42
103-3

401-1 Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale pp. 32-35 Principio 6

401-3 Congedo parentale p. 42 Principio 6

ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

103-1,
103-2, Modalità di gestione p. 65
103-3

403-2 Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere pp. 66-67

ASPETTO: FORMAZIONE E ISTRUZIONE

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 29-30; 35-40
103-3

404-1 Ore di formazione medie per dipendente per genere e per categoria di dipendente p. 38 Principio 6

ASPETTO: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 17-18; 40-42
103-3

405-1 Composizione degli organi di governo e del personale per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità pp. 18; 40-41 Principio 6

405-2 Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto a quello degli uomini p. 41 I dati non comprendono Seaside e Medea. Principio 6

ASPETTO: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 68-71
103-3

414-1 Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri sociali p. 69

Principio 2

ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 46-48
103-3

416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi pp. 47-48 Non include Medea.

TEMA MATERIALE: SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

103-1,
103-2, Modalità di gestione p. 26
103-3

TEMA MATERIALE: RELAZIONI TRASPARENTI E COLLABORAZIONE CON LE SOCIETÀ DI VENDITA

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 51-52
103-3

TEMA MATERIALE: INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

103-1,
103-2, Modalità di gestione pp. 48-51
103-3



ITALGAS SPA

**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 ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018

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 adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Italgas S.p.A.

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. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Italgas S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 febbraio 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 GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, di seguito ("GRI Standards") da essi individuati come standard di rendicontazione.

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.

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*

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



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 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 5, 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 S.p.A. e con il personale di Italgas Reti S.p.A. 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 capogruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al 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 S.p.A., Italgas Reti S.p.A., Italgas Acqua S.p.A., Medea S.p.A. e Seaside S.r.l., 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 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Milano, 11 marzo 2019

PricewaterhouseCoopers SpA



Giulio Grandi
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)