



DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO



2018

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO



2018

LETTERA agli STAKEHOLDER

Gentili lettrici e lettori,

ho il piacere di presentarvi la seconda rendicontazione di carattere non finanziario del Gruppo 2i Rete Gas, che vuole esporre a tutti i nostri stakeholder, dai nostri azionisti ai dipendenti, dai Comuni serviti ai nostri fornitori, il percorso e i risultati del Gruppo in tema di responsabilità aziendale.



Come avevamo intuito sin dal primo approccio a queste tematiche, la redazione di un documento di questo tipo non esaurisce la sua finalità ad una mera presentazione di dati, ma è occasione per una serena riflessione su quanto abbiamo fatto finora e quanto ancora dobbiamo e vogliamo fare, per perseguire uno sviluppo equilibrato e sostenibile, che tenga conto degli interessi di tutte le parti coinvolte.

La valorizzazione di parametri non economici, relativi a fattori come la sicurezza degli impianti e sul lavoro, l'efficienza e la qualità del servizio, il rispetto dei diritti umani, lo sviluppo delle risorse, la lotta contro la corruzione, la tutela dell'ambiente, consente di condividere i risultati conseguiti, ma diventa impegno a mantenere il livello raggiunto e anzi a migliorarlo.

Se da un lato abbiamo infatti confermato che la sostenibilità è già un elemento intrinseco nei nostri valori e nella nostra attività, dall'altro, la consapevolezza che deriva dal monitoraggio nel tempo delle nostre performance, esige azioni di maggiore responsabilità e più stringenti obiettivi prospettici.

Nel 2018 il Gruppo ha acquisito il 100% della partecipazione in Compagnia Generale Metanodotti S.r.l. e ha perfezionato l'acquisizione dalla multinazionale spagnola Naturgy, del 100% del capitale sociale delle società Nedgia S.p.A. (ora 2i Rete Gas Impianti S.p.A.) e Gas Natural Italia S.p.A. (2i Rete Gas Servizi S.p.A.), rafforzando la propria presenza nel Centro e Sud Italia.

In pochi mesi abbiamo portato a termine il processo di integrazione delle due realtà acquisite, inserendo circa 250 risorse in 2i Rete Gas, unificando le attività tecniche e commerciali, applicando il medesimo modello operativo e gestionale e ridefinendo gli assetti territoriali e organizzativi.

Un'integrazione in tempi così rapidi è stata resa possibile solo grazie all'attiva, responsabile e coesa partecipazione di tutte le risorse coinvolte. Il perimetro di consolidamento per la presente Dichiarazione include pertanto 2i Rete Gas S.p.A. e le società controllate e consolidate integralmente al 31.12.2018.

Nel 2018 l'azienda ha anche effettuato significativi investimenti nello sviluppo professionale e personale del proprio capitale umano, con percorsi formativi specialistici per i futuri manager e con un importante incremento delle ore di formazione erogate al personale tecnico e operativo.

È stato ulteriormente implementato il sistema di valorizzazione delle performance e di incentivazione variabile per obiettivi.

Un'altra importante novità è stata l'introduzione del Welfare aziendale, che consente ai dipendenti di convertire in servizi parte del premio di produzione.

Nel 2018 abbiamo posto le basi per dare nuovo impulso ai lavori di metanizzazione di 31 Comuni del Cilento, un'opera importante, che conferma il nostro contributo allo sviluppo del territorio e il costante

dialogo con le comunità locali, nonché la nostra capacità di considerevoli investimenti per la crescita del Gruppo.

Nella piena condivisione degli obiettivi di progressiva decarbonizzazione e della lotta ai cambiamenti climatici, 2i Rete Gas sta sostenendo, unitamente ai principali operatori del settore, la promozione dell'impiego del gas quale fonte di energia economica e a ridotte emissioni.

Il nostro impegno a tutela dell'ambiente si sta ulteriormente concretizzando attraverso il progetto "Energy Efficiency", rivolto alle Pubbliche Amministrazioni che intendono migliorare la prestazione energetica dei propri immobili e dei propri sistemi di illuminazione pubblica.

Sempre nel 2018 sono sensibilmente aumentati i contatti con le aziende produttrici di biometano. Siamo consapevoli che, a proposito di queste tematiche, il nostro impegno deve crescere ancora, per essere soggetto attivo dell'imminente transazione energetica.

Puntiamo inoltre ad un sempre maggiore coinvolgimento dei nostri stakeholder, quale fattore chiave per indirizzare le nostre strategie lungo le dimensioni della sostenibilità ambientale, sociale ed economica e mantenere la nostra leadership quale Gruppo solido, affidabile e responsabile.

Ringraziamo tutti i nostri interlocutori per l'attenzione e il contributo di sempre.

Buona lettura!

Michele De Censi
Amministratore Delegato

INDICE

pag. 2

LETTERA agli STAKEHOLDER

pag. 6

NOTA METODOLOGICA

OBIETTIVO E STANDARD DI RIFERIMENTO	6
PERIMETRO DI RIFERIMENTO	6
PROCESSO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STAKEHOLDER, LA DEFINIZIONE DELLE AREE TEMATICHE E DELLA MATERIALITÀ	8

pag. 10

PROFILO e MISSION del GRUPPO

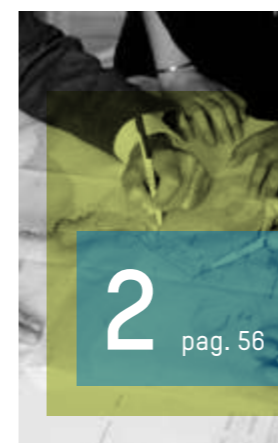
MODELLO DI BUSINESS	12
VALORI CONDIVISI	14
POLITICHE E CERTIFICAZIONI	16
GOVERNANCE E COMPLIANCE NORMATIVA	18
MODELLO DI RISK MANAGEMENT	24



pag. 28

COMPETENZA ed ECCELLENZA

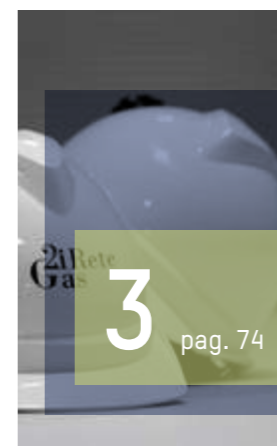
1.1 CREAZIONE DI VALORE	30
Market share	30
Performance economiche	31
1.2 PERSONE	32
Dimensionamento	33
Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane	38
1.3 CLIENTI	48
Comuni ed Enti locali	49
Società di vendita	51
Clienti finali della rete	54



pag. 56

COLLABORAZIONE e CONDIVISIONE

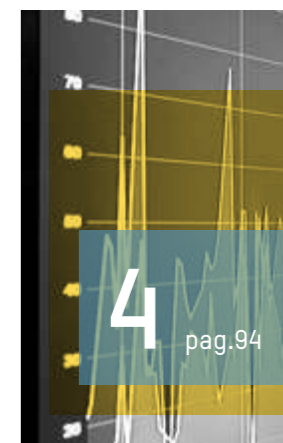
2.1 CULTURA AZIENDALE E COMUNICAZIONE INTERNA	58
2.2 WELFARE E PARI OPPORTUNITÀ	60
2.3 RELAZIONI CON I FORNITORI	64
Requisiti per la qualifica e processo di selezione	66
2.4 MAPPATURA DEI FORNITORI	68
Individuazione e mitigazione dei rischi legati alla supply chain	71
2.5 RELAZIONI SINDACALI	72



pag. 74

RESPONSABILITÀ e RISPETTO

3.1 SALUTE E SICUREZZA	76
Indici e formazione	78
3.2 GESTIONE AMBIENTALE E OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE NATURALI ED ENERGETICHE	80
3.3 DIALOGO CON CLIENTI	86
Gestione dei reclami	87
Call Center Commerciale	88
Portale Clienti Finali	88
Incontro con le società di vendita	89
3.4 TUTELA DELLA PRIVACY	90
3.5 SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DELLA COMUNITÀ	92
Relazione con Istituzioni Pubbliche e Autorità	92
Associazioni di categoria e iniziative aziendali relative al coinvolgimento del territorio	93



pag. 94

INNOVAZIONE e CAMBIAMENTO

4.1 SICUREZZA, AFFIDABILITÀ, EFFICIENZA	96
4.2 PROGETTO CONTATORE ELETTRONICO	100
Infrastruttura per la raccolta dati provenienti dai contatori elettronici	101
4.3 CYBERSECURITY	102
4.4 SOSTENIBILITÀ A LUNGO TERMINE DEL GAS	104

GRI CONTENT INDEX
pag. 108LIMITED ASSURANCE
pag. 118

NOTA METODOLOGICA

OBIETTIVO E STANDARD DI RIFERIMENTO

Anche per questa II edizione la “Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario” (di seguito anche “Dichiarazione”) del Gruppo 2i Rete Gas è stata redatta ai sensi del D.Lgs. 254 del 30 dicembre 2016 (di seguito il “Decreto 254”) e ha previsto, come riferimento metodologico, l’utilizzo dei principi definiti dai “Sustainability Reporting Standards” del Global Reporting Initiative (di seguito “GRI”), con approccio “Core”. In particolare sono stati tenuti in considerazione i seguenti principi di rendicontazione: **Partecipazione degli stakeholder; Contesto di sostenibilità; Materialità; Completezza; Equilibrio; Comparabilità; Accuratezza; Tempestività; Chiarezza e Affidabilità**, previsti dagli Standard GRI.

La Dichiarazione evidenzia gli esiti degli approfondimenti effettuati in relazione alle aree tematiche selezionate come rilevanti in termini redazionali in base al Decreto 254/2016, alle caratteristiche del Gruppo e dell’attività esercitata, fornendo, ove opportuno anche alla luce della best practice di settore, un commento ai risultati presentati. Il grado di approfondimento e il livello di rendicontazione delle tematiche, nel rispetto del Decreto 254/2016 e delle linee guida del GRI, riflette l’aggiornamento dell’analisi di materialità effettuata.

PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il perimetro di consolidamento per la Dichiarazione è costituito da 2i Rete Gas S.p.A. (di seguito la Capogruppo) e dalle società da essa controllate e consolidate integralmente (di seguito il Gruppo) al 31.12.2018. Le società del Gruppo svolgono principalmente attività di distribuzione del gas regolata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), attraverso la gestione di 2.150 concessioni con oltre 66 mila km di rete e 4,4 milioni di punti di riconsegna.

Per meglio comprendere i dati riportati nella presente Dichiarazione consolidata, è importante ricordare che **in data 1° febbraio 2018 la Capogruppo ha perfezionato l’acquisizione dalla multinazionale spagnola Naturgy, già Gas Natural Fenosa, del 100% del capitale sociale delle società Nedgia S.p.A. (ora 2i Rete Gas Impianti S.p.A.) e Gas Natural Italia S.p.A. (ora 2i Rete Gas Servizi S.p.A.)**, società attive rispettivamente nel settore della distribuzione del gas e dei servizi.



+460 mila clienti finali della rete gestiti con l’acquisizione di Nedgia S.p.A.



+7.300 km di rete di distribuzione con l’acquisizione di Nedgia S.p.A.

Con questa operazione, il Gruppo ha aggiunto al proprio portafoglio distributivo ulteriori **460 mila clienti finali della rete, gestiti su più di 7.300 km di rete di distribuzione ed altri 223 comuni metanizzati in concessione**, rafforzando la propria presenza nel Centro e Sud Italia ed aumentando il numero di Ambiti Territoriali Minimi (o ATEM) sul territorio nazionale in cui è presente.

L’operazione è stata sottoposta al vaglio dell’Autorità Antitrust che la ha autorizzata in data 29 gennaio 2018. Il provvedimento ha previsto sia delle misure di carattere strutturale, ossia la dismissione di alcuni asset, in due ATEM, sia un set di impegni comportamentali diversificati, che 2i Rete Gas S.p.A. ha proposto attraverso un intenso confronto con l’Autorità della Concorrenza, idonei ad incidere positivamente sulla situazione concorrenziale delle gare in sei ambiti territoriali interessati.

Sempre conseguentemente a questa operazione, il Gruppo nell’anno ha svolto anche dei servizi di staff nei confronti di Edison Energie S.p.A. (già Gas Natural Vendita Italia S.p.A. – acquisita nella stessa operazione dal Gruppo Edison) attraverso la controllata 2i Rete Gas Servizi S.p.A. e un’ulteriore attività di gestione di alcuni servizi relativi al Sistema Idrico Integrato attraverso la controllata 2i Rete Gas Impianti S.p.A..

Nel maggio del 2018 la Capogruppo ha acquisito il 100% della partecipazione in Compagnia Generale Metanodotti S.r.l., società operante nel settore della distribuzione del gas nel Comune di Cadeo (PC) con circa 60 km di rete gestita e complessivi 2.700 punti di riconsegna nella concessione.

Per quanto concerne in generale i servizi idrici resi, si conferma la marginalità degli stessi rispetto al business principale sia dal punto di vista economico che di attività verso la clientela, così come la loro progressiva dismissione, come riaffermato da ultimo nel prospetto informativo 2018 del EMTN Programme della Capogruppo. Per tale motivo questi servizi non sono oggetto della presente Dichiarazione.

Gli indicatori riportati di seguito prendono come riferimento l’anno di rendicontazione che va dal 1° gennaio al 31 dicembre 2018; onde garantirne la comparabilità, sono stati riportati come richiesto dal GRI anche i dati e le informazioni dell’esercizio 2016 e 2017.

La variazione di perimetro di consolidamento tra i tre esercizi ed altri elementi utili alla comprensione dell’andamento del triennio, sono stati inseriti in apposite note di commento all’interno del documento; le informazioni relative alle società acquisite sono incluse nel perimetro di rendicontazione 2018 della presente Dichiarazione, mentre i dati comparativi relativi al 2016 e al 2017 non comprendono quelli afferenti alle società acquisite nel corso del 2018.



+2.700 punti di riconsegna nella concessione con l’acquisizione di Compagnia Generale Metanodotti S.r.l.

PROCESSO PER L'INDIVIDUAZIONE DEGLI STAKEHOLDER, LA DEFINIZIONE DELLE AREE TEMATICHE E DELLA MATERIALITÀ

Il processo per l'individuazione degli stakeholder, la definizione delle tematiche materiali e la strutturazione del report è stato gestito dal **Gruppo di Lavoro "Sostenibilità e Trasparenza"** e sottoposto all'approvazione in via definitiva allo **Steering Committee** costituito dai responsabili di direzione e dall'Amministratore Delegato. Ai fini dell'aggiornamento dell'identificazione delle tematiche rilevanti, il Gruppo di Lavoro, sulla base delle attività svolte nell'anno precedente, ha predisposto e sottoposto un questionario di valutazione al management aziendale, selezionato in quanto responsabile della relazione con gli stakeholder individuati e, allo stesso tempo, della visione del Gruppo.

La revisione critica delle tematiche rilevanti operata dal management, anche alla luce dell'integrazione con il nuovo perimetro societario, ha portato all'inclusione di tre ulteriori aspetti: lo Sviluppo commerciale della rete (per via delle opportunità di business individuate nell'anno), l'Innovazione (grazie all'attuale spinta alla digitalizzazione di tutta la filiera) e il Welfare Aziendale e la Diversity (in relazione alla partenza del nuovo piano di Welfare aziendale).

Gli esiti sono stati analizzati dallo Steering Committee e le relative risultanze sono state esposte sotto forma di **matrice di materialità**, che permette di evidenziare la **connessione aggiornata dei temi rilevanti con la strategia del Gruppo e gli stakeholder di riferimento**.

Per la raccolta delle informazioni relative alle tematiche materiali oggetto di rendicontazione della presente Dichiarazione, il Gruppo di Lavoro ha utilizzato schede di raccolta dati, consegnate ai referenti delle funzioni aziendali coinvolte. I dati sono stati elaborati e verificati dai vari responsabili di funzione.



sostenibilita@2iretegas.it

I dati economici riportati nella Dichiarazione, infine, sono stati tratti dal Bilancio Consolidato del Gruppo.

Il processo di continua revisione della materialità proseguirà nei prossimi anni anche tramite un percorso di stakeholder engagement. Per l'esercizio 2018, all'interno di tale processo, è stata nuovamente eseguita sia l'analisi di customer satisfaction, realizzata al fine di misurare il livello qualitativo percepito da parte di distinte tipologie di clienti su specifici aspetti del servizio erogato, sia la definizione progettuale di tutte le attività propedeutiche all'avvio dell'analisi sullo stress lavoro-correlato, svolta al fine di identificare eventuali criticità relative a fattori di contenuto e contesto del lavoro, nonché di implementare un'adeguata gestione del rischio che consenta di migliorare le condizioni di lavoro e dei livelli di tutela della salute e sicurezza delle Persone.

Gli Amministratori di 2i Rete Gas S.p.A. in data 25 marzo 2019 hanno approvato questo documento. La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è assoggettata a limited assurance secondo ISAE 3000 da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Per favorire il dialogo con gli stakeholder è disponibile la casella di posta elettronica a cui rivolgersi per approfondimenti.

Stakeholder rilevanti del Gruppo



AZIONISTI e FINANZIATORI



CAPITALE UMANO e SINDACATI



AUTORITÀ di CONTROLLO e ASSOCIAZIONI



FORNITORI, APPALTATORI e PARTNER INDUSTRIALI



SOCIETÀ di VENDITA, CLIENTI FINALI della RETE e CLIENTI SERVIZI all'IMPRESA

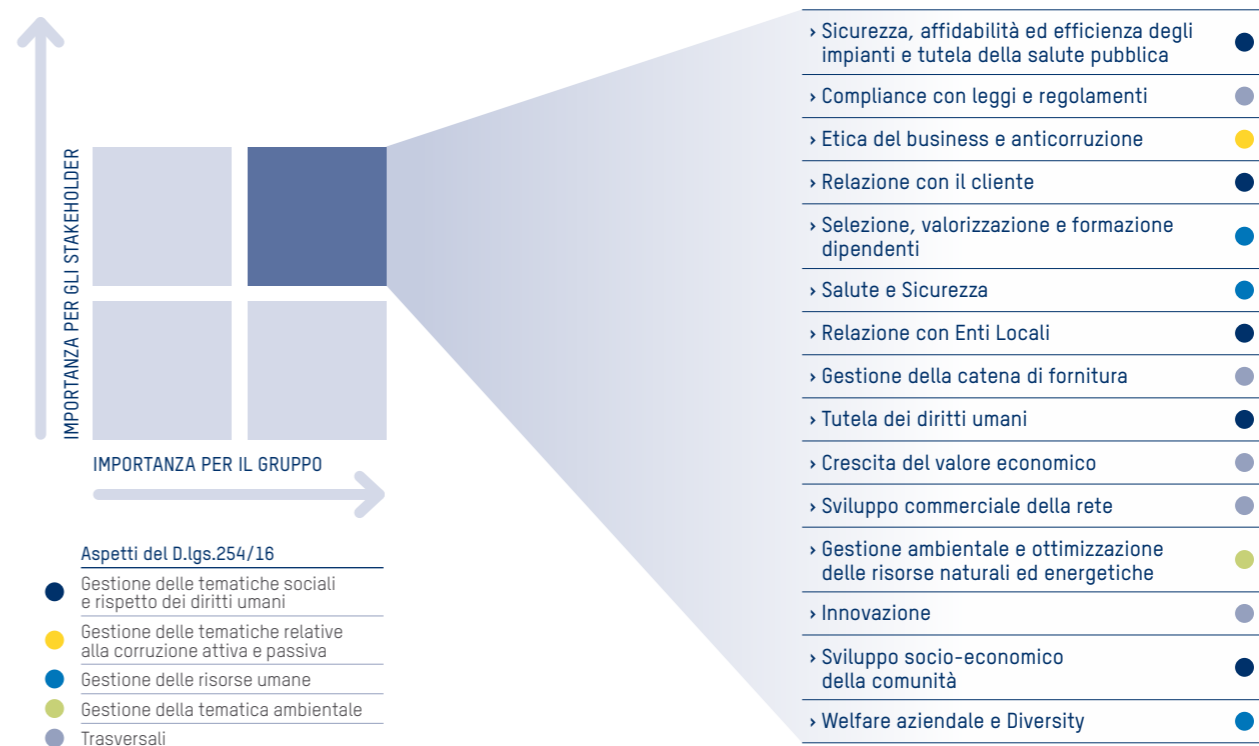


COMUNI ed ENTI LOCALI



AMBIENTE e COLLETTIVITÀ

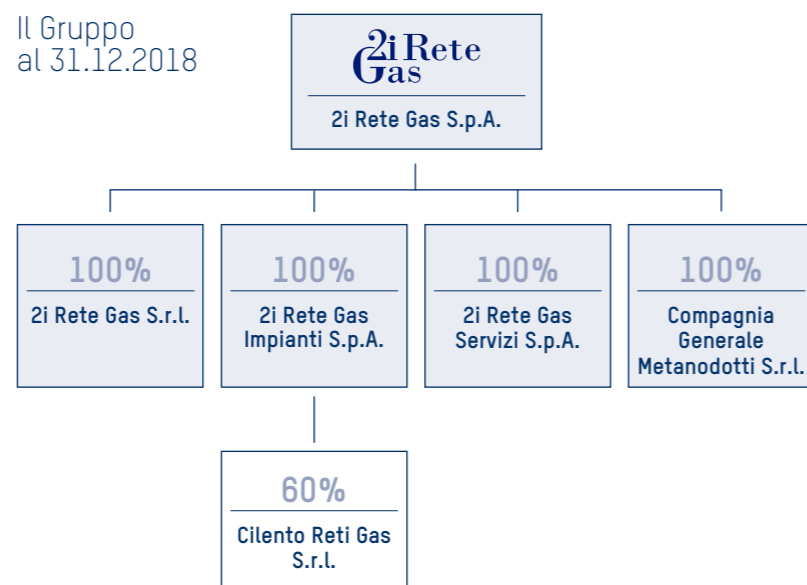
Tematiche rilevanti nella Matrice di Materialità



PROFILO e MISSION del GRUPPO

Il nostro Gruppo è il risultato di un processo di acquisizioni che nel tempo ci ha visto impegnati nell'integrare e consolidare molteplici realtà di settore.

Da ultimo nel 2018, abbiamo acquisito l'intera partecipazione in 2i Rete Gas Impianti S.p.A., che a sua volta controlla al 60% Cilento Reti Gas S.r.l.; in 2i Rete Gas Servizi S.p.A. e in Compagnia Generale Metanodotti S.r.l..



La missione del Gruppo è quella di gestire e sviluppare reti e infrastrutture di distribuzione del gas, perseguendo il miglioramento continuo e l'eccellenza operativa, investendo in sicurezza e qualità del servizio, innovando le tecnologie nel rispetto dell'ambiente, sviluppando costantemente le competenze del proprio capitale umano, creando valore per il Paese.

4,4 milioni

PDR punti di riconsegna

2.150

Concessioni gestite

66 mila

km di rete gestita

18

Regioni

6 miliardi

di m³ di gas vettoriato

2.114

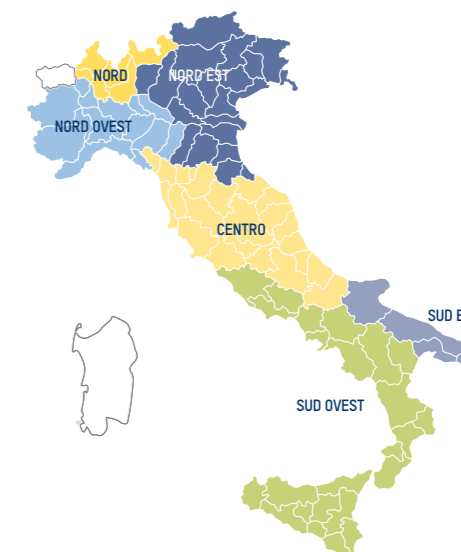
Dipendenti

Principali tappe della nostra storia



Dipartimenti territoriali

- NORD**
Biella
Como-Valtellina
Costa Masnaga
Tradate
- NORD EST**
Bergamo
Mira
Rovigo
- NORD OVEST**
Castellazzo-Bormida
Milano Sud
Piacenza
Albenga
- CENTRO**
Massa
Perugia
L'Aquila
Viterbo
Chieti
- SUD OVEST**
Frosinone
Napoli
Catania
Palermo
- SUD EST**
Foggia
Bari
Taranto
Lecce-Brindisi



MODELLO DI BUSINESS

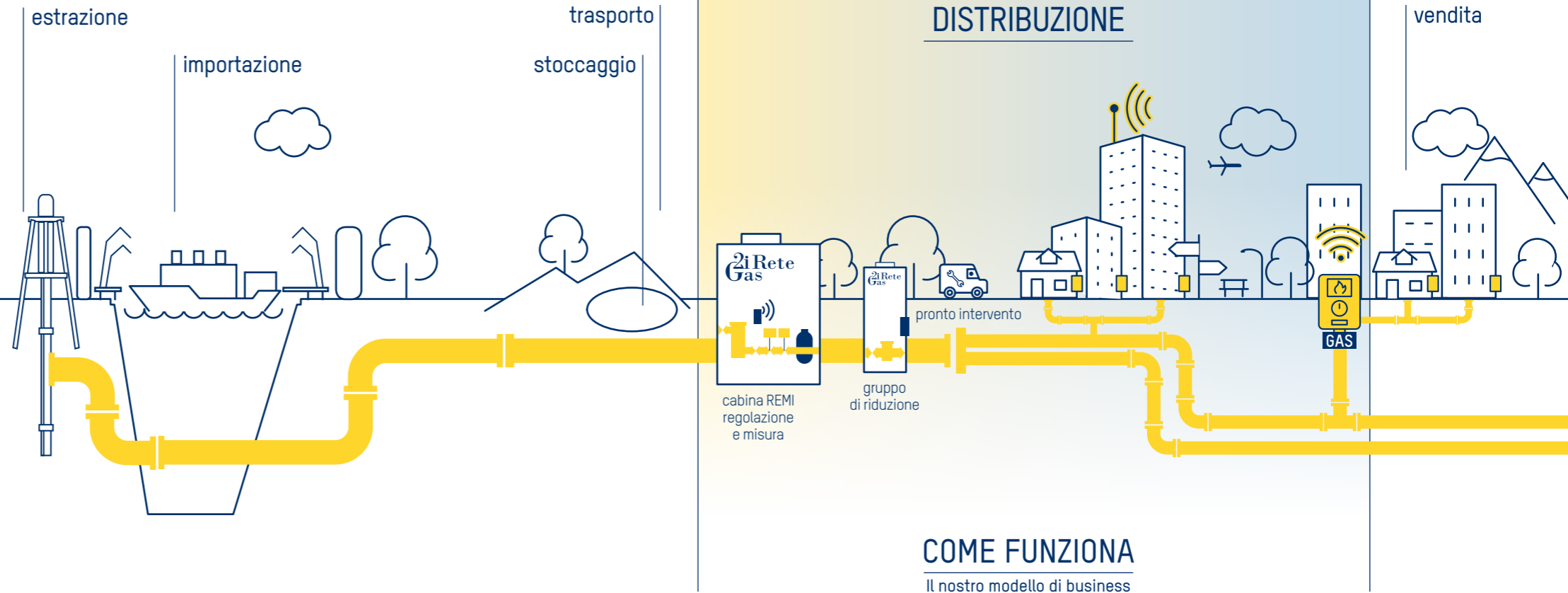
Operiamo nella filiera del gas naturale in qualità di distributore e in regime di concessione pubblica.

Il modello di business attuato nel Gruppo è supportato dal Sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza e Ambiente (di seguito "SGI"), implementato da 2i Rete Gas S.p.A. allo scopo di assicurare la capacità aziendale di fornire con regolarità e continuità la "Gestione e Conduzione del Servizio di distribuzione gas naturale", nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili.

Il SGI di 2i Rete Gas S.p.A. è certificato e mantenuto conforme alle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007 dall'Istituto di Certificazione Certiquality. Il SGI si applica a tutte le unità produttive aziendali.

Il campo di applicazione del SGI è "Attività di distribuzione di gas metano e G.P.L. (conduzione, manutenzione ed assistenza di impianti e reti di distribuzione di gas metano e G.P.L.). Progettazione, costruzione ed installazione di impianti e reti di distribuzione del gas metano e G.P.L.". L'ambito nel quale è individuato il campo di applicazione è costituito dalle attività necessarie ad assicurare il processo di business "Gestione e Conduzione del Servizio di distribuzione gas naturale" che si sviluppa in tre diverse fasi temporali (macro flussi di processo primari):

- **ACQUISIZIONE DELLE CONCESSIONI** tramite gare a livello di Ambito Territoriale Minimo (ATEM) e operazioni di acquisizione societaria;
- **GESTIONE DEL SERVIZIO** (conduzione e manutenzione degli impianti, erogazione del servizio alle parti interessate);
- **RILASCIO DEGLI IMPIANTI** a fine contratto.



Il nostro modello di business è finalizzato a gestire in modo efficiente le infrastrutture di distribuzione sino al successivo rinnovo della concessione, garantendo la continuità e la qualità del servizio che erogiamo.



Tale ripartizione permette di attivare il sistema di gestione e, allo scopo, di consentire l'analisi, l'individuazione degli Owner delle singole attività, dei rischi e delle opportunità nonché l'analisi degli interventi.

VALORI CONDIVISI

Questi sono i principi ispiratori sui quali il nostro Gruppo fonda la propria identità, tanto nelle scelte strategiche quanto nell'operatività quotidiana.

I nostri VALORI, insieme alla nostra MISSION e al nostro CODICE ETICO, rappresentano le nostre linee guida in cui ciascuno di noi si può riconoscere e ritrovare.

2i Rete Gas

NOLSIAMO COLLABORAZIONE E CONDIVISIONE

Promuoviamo la cultura della partecipazione, del confronto e della condivisione. Chiunque può contribuire con idee e impegno a trovare soluzioni per semplificare il lavoro.

2i Rete Gas

NOLSIAMO COMPETENZA ED ECCELLENZA

Manteniamo elevata la nostra competenza, in un'ottica di miglioramento continuo. Perché la distribuzione di gas naturale è un servizio reso alla collettività. E ne siamo orgogliosi.

2i Rete Gas

NOLSIAMO INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO

Crediamo nell'innovazione e nella rivoluzione digitale per garantire sicurezza, efficienza, efficacia e semplificazione nei processi operativi e per sviluppare nuovi ambiti di attività e nuove opportunità di business.

2i Rete Gas

NOLSIAMO RESPONSABILITÀ E RISPETTO

Perseguiamo uno sviluppo sostenibile costruito nel pieno rispetto della persona. Le nostre strategie sono in armonia con lo sviluppo sociale, culturale e ambientale delle comunità in cui operiamo. Promuoviamo comportamenti responsabili fondati su lealtà, correttezza e integrità e nel rispetto della salute e della sicurezza, grazie a una conoscenza dei rischi e a un controllo sulle attività svolte.

Politiche e certificazioni

Abbiamo adottato un SGI che si è dotato della politica integrata di 2i Rete Gas S.p.A. che declina i temi qualificanti rispetto ai tre standard cui fa riferimento, ovvero qualità, sicurezza ed ambiente. Tale politica integrata, contemporaneamente, sancisce l'attenzione della nostra organizzazione verso tutti i portatori di interesse interni ed esterni, il rispetto per i Diritti Umani e l'impegno sociale anche attraverso il rispetto della diversity, nonché la lotta alla corruzione nell'ambito delle attività di business.

La Capogruppo opera in accordo con quanto stabilito dal proprio **SGI certificato**, che copre **tutte le proprie unità produttive e gli impianti dell'organizzazione gestiti in maniera diretta o attraverso un contratto di servizio**. Il rispetto della conformità agli standard di riferimento è garantito dall'Istituto di Certificazione "Certiquality" che periodicamente valuta il sistema integrato in accordo e in coerenza con gli standard di riferimento e i regolamenti dell'ente di accreditamento ACCREDIA.

Nel 2018 "Certiquality" ha certificato il SGI della Capogruppo per il settore EA 26, 28 - Progettazione, costruzione ed installazione di impianti e reti di distribuzione di gas metano e GPL - Attività di distribuzione di gas metano GPL (conduzione, manutenzione ed assistenza di impianti di reti di distribuzione gas metano e GPL) **come "conforme" alle norme di riferimento, validando anche il processo di transizione ai nuovi schemi UNI EN ISO 9001-2015 e UNI EN ISO 14001-2015.**

La certificazione è stata rinnovata anche per lo standard OHSAS 18001-2007, che dovrà essere trasferito al più recente UNI ISO 45001-2015 entro il marzo 2021. Il processo di adeguamento al nuovo standard di riferimento è stato valutato già efficace e verrà proposto per la certificazione nel corso della verifica periodica in programma nel corso del 2019.



Sistema di Gestione Integrato di 2i Rete Gas S.p.A., conforme alle norme UNI EN ISO 9001-2015, UNI EN ISO 14001-2015 e OHSAS 18001-2007

In aggiunta ai certificati di sistema della Capogruppo, nel 2018 sono stati **mantenuti e certificati**:

- il **sistema di gestione Qualità di 2i Rete Gas S.r.l., conforme** alla norma di riferimento **UNI EN ISO 9001:2015**;
- il **sistema di gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro di 2i Rete Gas Impianti S.p.A., conforme** alle norme di riferimento **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007**. I Certificati relativi al SGI, in seguito all'acquisizione societaria, sono stati dapprima "trasferiti" dal precedente Istituto di certificazione spagnolo AENOR all'italiano "Certiquality" e quindi sottoposti ad audit di conferma e mantenimento con esito **conforme**.

Il Gruppo considera il proprio sistema integrato come fondamentale stimolo per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento continuo delle proprie attività di business.

POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA SICUREZZA E L'AMBIENTE

2i Rete Gas rappresenta un punto di riferimento a livello nazionale nel settore della distribuzione del gas, grazie allo sviluppo di un modello d'eccellenza nello svolgimento dell'attività anche in termini di qualità, tutela della salute e sicurezza e salvaguardia dell'ambiente.

2i Rete Gas, consapevole di tale ruolo, intende continuare ad accrescere il proprio valore, per garantire ed offrire il miglior servizio ai propri clienti, alle realtà territoriali nelle quali opera, alle proprie risorse e ai propri fornitori, in pieno spirito collaborativo di crescita reciproca considerando fondamentale il principio di tutela delle risorse umane ed ambientali.

Per garantire tutto questo, 2i Rete Gas si impegna a:

- **Sviluppare contestualmente le competenze del proprio capitale umano** e assicurare attenzione continua alle risorse interne, favorendo la valorizzazione nel rispetto di genere ed età, delle eccellenze, garantendo percorsi formativi e di accrescimento, promuovendo nel contempo l'incremento della cultura della salute e sicurezza e del rispetto e tutela dell'ambiente;
- **Perseverare l'eccellenza operativa attraverso il miglioramento continuo delle performance** nella gestione

degli impianti e delle infrastrutture puntando su capisaldi quali:

- **Sicurezza**, sia interna verso i propri collaboratori, sia esterna nei confronti dei clienti, della comunità, dell'ambiente e dei fornitori;
- **Efficienza**, nell'ottica dell'innovazione tecnologica nella progettazione, costruzione e gestione delle reti di distribuzione, consentendo il miglioramento degli standard di qualità, continuità e sicurezza del servizio e minimizzando l'impatto ambientale;
- **Attenzione** continua nei confronti di tutti i portatori di interesse;
- **Ottimizzazione** dell'uso delle risorse naturali ed energetiche, promuovendo la salvaguardia dell'ambiente.

Garantire la conformità alle norme applicabili al nostro settore, valorizzandone i principi come base minima di partenza per ricercare e raggiungere standard di sicurezza sempre superiori, mantenendo e sviluppando al contempo proattività e adattamento ai cambiamenti normativi;

Ricercare l'ottimizzazione economicamente sostenibile, del processo di gestione e conduzione del servizio di distribuzione gas naturale,

anche attraverso la ponderazione dei rischi e delle opportunità offerte.

2i Rete Gas considera il proprio sistema di gestione della Qualità, della Salute e Sicurezza e dell'Ambiente come fondamentale strumento per il supporto dei propri collaboratori e per il miglioramento continuo delle proprie attività di business, in coerenza ai principi sanciti anche dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo.

2i Rete Gas assicura un costante impegno nell'essere soggetto attivo per la tutela dei Diritti Umani e dell'Etica nel proprio ambito di influenza con continua attenzione anche all'impatto che le attività di business hanno sulle parti interessate.

2i Rete Gas agisce con costante impegno per debellare prassi non etiche delle proprie risorse che sfocino in fenomeni di corruzione e attua le proprie politiche al fine di non consentire a altre persone o enti di utilizzare tali prassi nei confronti dei propri dipendenti.

Il personale di 2i Rete Gas condivide questi principi, nella radicata consapevolezza che il proprio operato è determinante per l'ottenimento degli obiettivi e il mantenimento dell'azienda ai più alti livelli di professionalità e responsabilità sociale.

Governance e compliance normativa

Il modello di governance del nostro Gruppo si fonda sui principi di integrità, correttezza ed etica del business.

L'organizzazione aziendale, attraverso funzioni dedicate, monitora attentamente e costantemente la compliance delle attività di impresa alle normative primarie e secondarie applicabili al Gruppo nonché allo specifico settore della distribuzione del gas naturale.

Il sistema di regole di governo dell'impresa e l'insieme dei processi di decision making

guidano il Gruppo alla creazione di valore per gli azionisti, alla tutela degli interessi degli stakeholder e alla trasparenza verso i medesimi, nonché al controllo dei rischi d'impresa.

ASSETTO PROPRIETARIO E FORMA LEGALE

2i Rete Gas S.p.A. è una società per azioni controllata da fondi di investimento infrastrutturali riservati ad investitori istituzionali e gestiti da F2i SGR S.p.A. (Fondi Italiani per le Infrastrutture) e partecipata, tramite l'azionista Finavias S.a.r.l. da APG e Ardian.

F2i è una società di gestione del risparmio di rilevanza nazionale dedicata alla raccolta e gestione di fondi per investimento nel settore delle infrastrutture.

APG è un gestore di pensioni indipendente di grande dimensione che investe nel settore delle infrastrutture e dell'energia a livello globale.

Ardian è una nota società di investimento internazionale indipendente che gestisce investimenti di *private equity* nel settore delle infrastrutture in Europa, Nord America e Asia.

STRUTTURA DI GOVERNANCE, SISTEMA DI DELEGHE E COMITATI

2i Rete Gas S.p.A. adotta un sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale ai sensi delle disposizioni normative applicabili, che prevede:

- l'Assemblea degli Azionisti
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio Sindacale

con la revisione legale di Gruppo affidata alla società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Le funzioni e le attività di questi organi sociali sono disciplinate dalla legge e dallo statuto societario.

Con specifico riferimento alla Capogruppo, l'organo deliberativo è rappresentato dall'Assemblea degli Azionisti, cui è affidata la nomina del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è incaricato della gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha la facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti finalizzati all'attuazione e al raggiungimento dell'oggetto sociale, fatta eccezione per gli atti che, ai sensi della normativa applicabile e dello Statuto, sono riservati all'Assemblea.

Consiglio di Amministrazione



Il Consiglio di Amministrazione è composto da n. 9 membri, di cui n. 3 rappresentano il genere femminile. Siedono in Consiglio manager e professionisti di alto profilo provenienti sia dalle direzioni di F2i SGR, di APG e di Ardian, sia espressione degli organi decisionali degli sponsor dei fondi infrastrutturali, individuati dagli Azionisti in modo da rappresentare un'adeguata combinazione di esperienze professionali e competenze individuali.

2i Rete Gas S.p.A., il cui capitale azionario non è quotato su un mercato regolamentato, verifica all'atto della nomina la sussistenza in capo ai Consiglieri dei necessari requisiti di integrità e di assenza di conflitti di interesse con la Società.

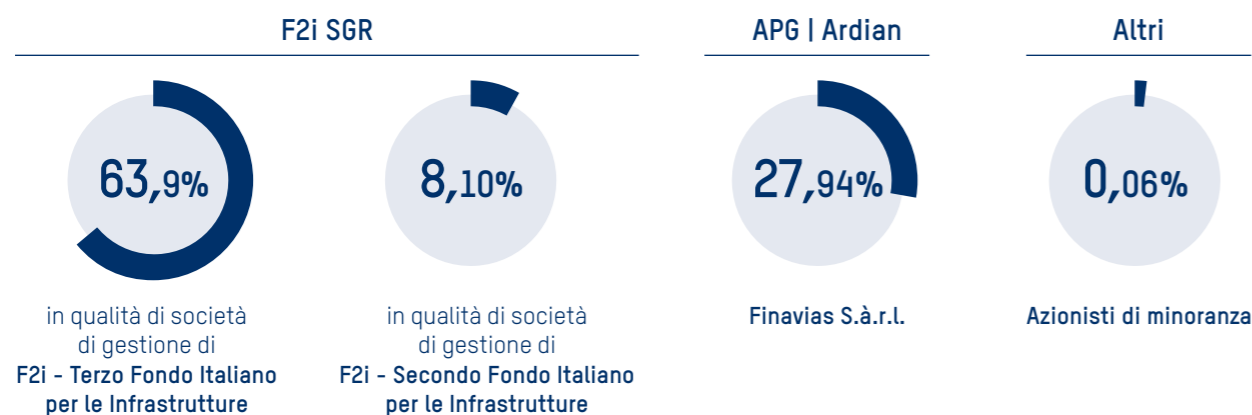
Il Consiglio ha nominato Amministratore Delegato il Dott. Michele Enrico De Censi, manager con consolidata esperienza nel settore dell'energia e delle infrastrutture, munendolo dei poteri necessari alla gestione della società 2i Rete Gas S.p.A. Il Consiglio di Amministrazione di 2i Rete Gas S.p.A. ha inoltre istituito un Comitato Esecutivo Gare, composto di n. 4 membri del Consiglio di Amministrazione e presieduto

dall'Amministratore Delegato, con lo scopo di supportare la Società nella fase volta a valutare e decidere la partecipazione della Società a gare d'ambito di rilevante entità.

Le società direttamente controllate sono interamente possedute dalla Capogruppo e soggette alla direzione e coordinamento della medesima, con al vertice un Amministratore Unico. La sola Cilento Reti Gas S.r.l., società che gestisce la concessione e il progetto di metanizzazione nell'area del Cilento, controllata indirettamente tramite 2i Rete Gas Impianti S.p.A. con una quota del 60% e partecipata al restante 40% dalla società di costruzioni Bonatti S.p.A., è amministrata da un C.d.A. con consiglieri espressione di entrambi i soci.

Il sistema dei poteri e la ripartizione delle deleghe implementati dal Gruppo si sostanziano nella strutturazione di un sistema di procure generali e di deleghe di funzioni ai sensi del D.Lgs. 81/2008, del D.Lgs. 231/2001 e del Regolamento (UE) 2016/679, finalizzato a garantire l'operatività aziendale in termini di efficacia ed efficienza e di corretta allocazione delle responsabilità in termini normativi e gestionali.

Azionariato di 2i Rete Gas S.p.A.



Consiglio di Amministrazione 2i Rete Gas S.p.A.

Paola Muratorio - 1949 Presidente C.d.A.	Carlo Michelini - 1968 Vice Presidente e Membro Comitato Esecutivo Gare	Michele Enrico De Censi - 1966 Consigliere Amministratore Delegato e Direttore Generale Presidente Comitato Esecutivo Gare
Matteo Ambroggio - 1972 Consigliere e Membro Comitato Esecutivo Gare	Rita Ciccone - 1960 Consigliere	Rosaria Calabrese - 1978 Consigliere
Rosario Mazza - 1983 Consigliere e Membro Comitato Esecutivo Gare	Carlo Maddalena - 1987 Consigliere	Jans-Willem Ruisbroek - 1982 Consigliere

Collegio Sindacale 2i Rete Gas S.p.A.

Marco Antonio Dell'Acqua - 1966 Presidente	Marco Giuliani - 1959 Sindaco Effettivo	Nicola Gaiero - 1961 Sindaco Effettivo
Andrea Cioccarelli - 1964 Sindaco Supplente	Giuseppe Panagia - 1968 Sindaco Supplente	

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge, dell'atto costitutivo e dello statuto, espletando funzioni di controllo sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nell'esercizio delle attività sociali. Esso verifica, inoltre, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e il relativo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale si compone di n. 3 sindaci effettivi e n. 2 sindaci supplenti che durano in carica per tre esercizi, con scadenza alla data dell'Assemblea degli Azionisti convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica (31 dicembre 2020), e sono rieleggibili. Il Collegio Sindacale, in conformità a quanto previsto dall'art. 19 del D.Lgs. 39/2010 per gli organi di controllo negli Enti di Interesse Pubblico, riveste anche la qualifica di **Comitato per il Controllo Interno e la revisione contabile**. Esso, inoltre, vigila sul processo di informativa finanziaria, sull'efficacia dei sistemi di controllo interno e di gestione del rischio nonché sull'indipendenza del revisore legale o della società di revisione legale, in particolare per quanto concerne la prestazione di servizi non di revisione all'ente sottoposto alla revisione legale dei conti.

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo aziendale e di curarne l'aggiornamento.

2i Rete Gas S.p.A. e le società del Gruppo hanno tutte istituito un Organismo di Vigilanza (di seguito O.d.V.) ai sensi del D.Lgs 231/01; nel caso della Capogruppo, tale Organismo si compone di n. 3 membri, di cui n. 1 interno.

CODICE PROCEDURALE IN TEMA DI INTERNAL DEALING

Il Gruppo ritiene che la trasparenza verso il mercato e verso gli investitori sia un valore essenziale da tutelare.

Poiché, nella cornice del Programma EMTN, da ultimo aggiornato in data 25 luglio 2018, la Capogruppo è soggetto emittente di titoli obbligazionari ammessi alla quotazione presso il mercato regolamentato gestito dalla Irish Stock Exchange, 2i Rete Gas S.p.A. ha implementato misure di governance atte a garantire la compliance con

gli obblighi in materia di c.d. "market abuse" (da ultimo imposti dal Regolamento UE n. 596/2014) e, per quanto applicabili, di transparency.

2i Rete Gas S.p.A. ha quindi istituito un Registro delle persone aventi accesso alle informazioni privilegiate e ne ha proceduralizzato la tenuta e l'aggiornamento periodico in conformità alla normativa di dettaglio e secondaria applicabile.

Inoltre ha adottato un Codice Procedurale in tema di Internal Dealing che disciplina gli obblighi di comunicazione al pubblico delle eventuali operazioni condotte da o per conto di coloro che esercitano funzioni di amministrazione, controllo o direzione nel Gruppo, nonché delle persone a loro strettamente associate, concernenti le obbligazioni emesse dalla stessa 2i Rete Gas S.p.A..



Adozione di un Codice Procedurale in tema di Internal Dealing

ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE

L'attuale Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito il "Modello") di 2i Rete Gas S.p.A., approvato nel 2011 e oggetto nel tempo di continuo aggiornamento, si propone l'obiettivo di tracciare i processi aziendali sensibili o a rischio ed i relativi presidi organizzativi, cautelari e di controllo in essere, diretti ad eliminare il cosiddetto "rischio reato" e la responsabilità amministrativa per il Gruppo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

Il Modello intende assicurare che la gestione del **Gruppo avvenga nel rispetto dei principi di legalità, correttezza, trasparenza e tracciabilità e secondo prassi di lavoro efficienti e conformi al dettato normativo.**

La versione attualmente vigente di tale Modello è stata aggiornata dalla Capogruppo in data 12 gennaio 2018 e successivamente adottata da tutte le società del Gruppo.

Il Codice Etico, facente parte del Modello, definisce in dettaglio i principi etici e comportamentali ai quali 2i Rete Gas S.p.A. e le società da questa controllate e i rispettivi dipendenti e collaboratori (nonché tutte le altre persone destinatarie del Codice Etico) sono tenute ad ispirarsi e conformarsi nello svolgimento delle proprie attività.

Il Gruppo opera al servizio delle comunità, **nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza delle persone, con l'impegno di assicurare alle prossime generazioni un mondo migliore.**

Il Gruppo previene i **rischi di corruzione attiva e passiva** mediante l'implementazione e applicazione della propria **Carta dei Valori**, del **Modello**, del proprio **Codice Etico** e della **Politica sulla Qualità**, i cui impianto, valori e principi vengono dettagliati in specifici documenti organizzativi (disposizioni, procedure, istruzioni operative, manuale della qualità) che presidiano le attività delle funzioni aziendali, nonché mediante la formazione continua del personale.

Il Modello ed il Codice Etico vengono divulgati a mezzo pubblicazione sui siti Internet e Intranet del Gruppo.

Le attività a maggior rischio di corruzione interessano i rapporti con Istituzioni ed Enti pubblici, banche, istituti di credito, fornitori (inclusa la selezione) e clienti, nonché le attività propedeutiche all'assunzione di personale.

Con particolare riferimento alle aree più sensibili, in particolare ai rapporti con la pubblica amministrazione, il Gruppo ha approvato e implementato specifiche procedure che prevedono:

- l'autorizzazione circostanziata e preventiva delle attività dei dipendenti da parte dei responsabili di funzione;

- la rendicontazione ed evidenza di tutte le attività;
- la reportistica delle medesime con frequenza periodica all'O.d.V..

Come previsto dal Codice Etico, la Capogruppo e le società controllate mettono a disposizione degli stakeholder delle caselle di posta che consentono ai medesimi di effettuare direttamente agli Organismi di Vigilanza delle singole società le segnalazioni relative a violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico.

L'O.d.V. raccoglie, esamina e conserva tutte le segnalazioni ed informazioni ricevute, le valuta con attenzione ed imparzialità, stabilendone la veridicità e la fondatezza e garantendo l'anonimato in ordine al nominativo dell'autore della segnalazione.

A tal fine, adotta i provvedimenti atti a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante e, di conseguenza, ad evitare ogni forma di ritorsione o discriminazione.

Ogni funzione aziendale trasmette all'O.d.V. un rapporto periodico con cadenza quadrimestrale.

2i Rete Gas S.p.A. nel caso di infrazioni commesse dal personale dipendente, adotta i provvedimenti previsti dal Codice Disciplinare (definito nel C.C.N.L. Gas Acqua).

Con riferimento all'anno 2018, all'O.d.V. sono complessivamente pervenute n. 9 segnalazioni a fronte delle quali la Capogruppo ha adottato, di volta in volta, i provvedimenti necessari ad esempio mediante l'affidamento di incarichi all'audit al fine di effettuare le necessarie verifiche ed approfondimenti; la contestazione mediante provvedimenti disciplinari; l'evasione di richieste di informazioni pervenute alla Società da parte di organi di Polizia Giudiziaria; le verifiche sulle imprese appaltatrici. Di tali provvedimenti è stato reso rendiconto all'O.d.V.. Nessuna di queste segnalazioni è risultata conducibile a episodi di corruzione confermati.

In occasione di aggiornamenti o modifiche alle normative che prevedono fattispecie penali applicabili a 2i Rete Gas e alle sue attività, o di introduzione di nuove fattispecie



Le società del Gruppo mettono a disposizione caselle di posta elettronica per le segnalazioni.

	O.d.V.	Codice Etico
2i Rete Gas S.p.A.	Odv231@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
2i Rete Gas S.r.l.	Odv231@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
2i Rete Gas Impianti S.p.A.	Odv2iRGImpianti@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
2i Rete Gas Servizi S.p.A.	Odv2iRGServizi@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
Cilento Reti Gas S.r.l.	CilentoRetiGasOdv@2iretegas.it	CilentoRetiGas.CodiceEtico@2iretegas.it
Compagnia Generale Metanodotti S.r.l.	Odv231@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it

penali rilevanti, l'Organismo di Vigilanza sottopone all'attenzione del Consiglio di Amministrazione la necessità di approvare l'aggiornamento del Modello di Organizzazione e Gestione. In tale occasione, i membri del C.d.A. ricevono adeguate ed approfondite informative e formazione in merito alle tematiche che rendono necessario l'aggiornamento, rese direttamente dai membri dell'O.d.V..

Con cadenza annuale, inoltre, di prassi in concomitanza con l'approvazione del progetto di bilancio, al Consiglio di Amministrazione viene presentata e illustrata dall'Organismo di Vigilanza la Relazione del Presidente dell'Organismo di Vigilanza sulle attività svolte nel corso dell'esercizio appena terminato. In tale occasione l'Organismo di Vigilanza presenta ed illustra le attività poste in essere ai fini del monitoraggio della corretta applicazione del Modello e gli esiti delle medesime.

I dipendenti della Società ricevono periodicamente, e hanno ricevuto nel corso dell'esercizio 2018, aggiornamenti e/o formazione in tema di normative e politiche anticorruzione e in materia di responsabilità ex d.lgs. 231, mediante pianificazione e organizzazione di corsi di formazione interni all'azienda, organizzati dalla Direzione Risorse Umane e tenuti dagli Affari Legali e Societari della Direzione Affari generali.

Il 25 maggio 2018, con l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, il Gruppo ha attuato una serie di misure volte ad adeguare alla normativa l'assetto organizzativo. Il dettaglio delle attività è riportato nell'apposita sezione Tutela della Privacy.

Modello di Risk Management

Il nostro sistema di governo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme degli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività di impresa. La finalità è quella di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali; proteggere i beni aziendali; gestire in modo ottimale ed efficiente le attività e fornire informazioni contabili e finanziarie accurate e complete.

Il Gruppo svolge la propria attività nell'ambito di un business regolato, dunque è soggetto non soltanto alle norme di legge ma anche alle specifiche disposizioni emanate dall'autorità di settore, ovvero l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA).

Il Gruppo ha implementato un approccio di governo di tutti i rischi che possono influire sulle condizioni alla base della creazione di valore, dotandosi di un sistema di individuazione, valutazione, gestione e controllo dei rischi.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di Gruppo è basato su uno schema di controllo integrato, con identificazione dei compiti di ciascun organo e funzione coinvolti e di concrete modalità di coordinamento tra gli stessi.

- **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**, anche mediante la delega assegnata all'Amministratore Delegato, **progetta, implementa e gestisce il sistema di controllo interno e gestione dei rischi**, avvalendosi anche del supporto della funzione Internal Audit; inoltre verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema, garantendo che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti.
- **IL COLLEGIO SINDACALE**, anche in qualità di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile" sovrintende l'efficacia del sistema.
- **LA SOCIETÀ DI REVISIONE** effettua a sua volta le **attività di revisione legale dei conti**, esprimendo con apposita relazione un giudizio sul bilancio di esercizio e sul bilancio consolidato e illustrando i risultati della revisione legale; **verifica**

inoltre nel corso dell'esercizio **la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili**.

- **L'ORGANISMO DI VIGILANZA**, a sua volta, **effettua controlli periodici e verifiche specifiche su processi aziendali rilevanti** per accertare il rispetto del Modello e del Codice Etico.
- **LA FUNZIONE INTERNAL AUDIT** affianca, se necessario, le verifiche effettuate dal management e dall'O.d.V. ed **effettua autonomamente**, sulla base di un apposito programma condiviso con il Consiglio di Amministrazione, **ispezioni e verifiche dirette ad accertare la correttezza delle modalità di svolgimento delle varie attività aziendali e l'eventuale necessità di adozione di cautele per ridurre i rischi**.

Ciascun organo e funzione esercita i propri compiti di controllo in coordinamento continuo anche attraverso la redazione e condivisione di relazioni annuali presentate al Consiglio di Amministrazione in occasione dell'approvazione del bilancio annuale.

Infine la verifica dell'applicazione delle regole societarie, nel corso dello svolgimento delle attività, è affidata alla responsabilità primaria del management, in quanto le attività di controllo costituiscono parte integrante dei processi gestionali che le singole unità operative devono attuare.

IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI ha il compito di **informare e fornire consulenza** al Titolare del Trattamento e ai Responsabili del Trattamento (nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento di dati personali), **in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679**, sorvegliandone l'osservanza.

Se richiesto, deve dare parere in merito all'eventuale valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e sorvegliarne lo svolgimento ai sensi dell'articolo 35 del Regolamento. Deve inoltre cooperare con il Garante per la protezione dei dati personali e fungere da punto di contatto con il Garante stesso per questioni connesse al trattamento.



Il Gruppo ha adeguato il proprio SGI ai più recenti schemi normativi di riferimento, improntati sulla gestione High Level Structure (HLS) e Risk Based Thinking, ottenendo nel corso del 2018 le certificazioni di conformità UNI EN ISO 9001:2015 per il sistema Gestione Qualità e UNI EN ISO 14001:2015 per il sistema Gestione Ambientale.

LA FUNZIONE QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE, al fine di garantire il mantenimento della conformità agli standard di cui sopra, esegue attività interne di verifica estese anche all'assicurazione di compliance rispetto al Testo Unico sulla sicurezza D.lgs. 81/08, al Testo Unico sull'ambiente D.lgs. 152/06 ed alla Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 Delibera ARERA 574/13.



Il Modello di Risk Management è descritto al paragrafo 15 della Relazione finanziaria annuale 2018

Maggiori rischi attinenti le tematiche di rilievo

AREA TEMATICA	RISCHI ASSOCIATI	STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
GESTIONE DELLA TEMATICA AMBIENTALE	Dispersione e inefficienza della rete di distribuzione del gas	Ambiente e collettività	Controllo capillare dell'intera rete con mezzi ad hoc per la ricerca di fughe e controlli strutturati sulle differenze tra input e output di gas in cabina
	Consumo non ottimale delle risorse ambientali	Ambiente e collettività	Progetti di risparmio energetico in relazione al gas utilizzato per il preriscaldamento
	Mancata valorizzazione delle competenze	Persone e sindacati	Piano di valutazione delle performance individuali Progetti di formazione
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Formazione tecnica non adeguata e tempestiva sulla gestione di reti di distribuzione	Persone e sindacati	Iniziative di aggiornamento continuo tramite piani di formazione
	Salute e sicurezza	Persone e sindacati	Sorveglianza sanitaria, polizza infortuni extraprofessionale, polizza vita Formazione e sensibilizzazione
	Gestione dei rapporti con Enti locali non trasparente	Comuni ed enti locali Persone	Modello 231 Carta dei Valori Codice Etico Procedure con regole di ingaggio e segnalazioni a Organismo di Vigilanza
GESTIONE DELLE TEMATICHE RELATIVE ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	Selezione di fornitori non rispondenti ai requisiti di legge	Fornitori ed Appaltatori	Albo fornitori, processo di selezione, portale acquisti Modello 231 Codice Etico

AREA TEMATICA	RISCHI ASSOCIATI	STAKEHOLDER COINVOLTI	MODALITÀ DI GESTIONE DEI RISCHI
GESTIONE DELLE TEMATICHE SOCIALI E RISPETTO DEI DIRITTI UMANI	Interruzione del servizio	Comuni ed enti locali Collettività Persone	Intervento entro lo standard previsto dalla regolazione Informativa alle autorità competenti delle ragioni dell'incidente da gas e azioni intraprese
	Tardiva gestione delle richieste delle stazioni appaltanti	Comuni ed enti locali Collettività Persone	Programma gestione richieste documentali Monitoraggio delle risposte nei termini previsti
	Qualità del servizio non soddisfacente	Società di vendita e Utenti finali	Monitoraggio delle performance, Call center, indagine di customer satisfaction, incontri con società di vendita, protocollo di conciliazione
	Utilizzo di fornitore non rispondente ai requisiti minimi di selezione del Gruppo	Fornitori ed Appaltatori	Albo fornitori, processo di selezione, portale acquisti Codice Etico
	Mancato presidio puntuale dei temi di Governance aziendale	Azionisti e Finanziatori	Modello di Governance
	Salute e sicurezza	Comuni ed enti locali Ambiente e collettività Fornitori e appaltatori Utenti finali	Ispezioni sulla rete di distribuzione ed attenzione alla qualità del servizio Gestione della catena di fornitura in fase di selezione Visite in cantiere
	Partecipazione alle decisioni di settore non incisiva	Autorità e istituzioni pubbliche	Trasmissione di pareri e documenti Partecipazione a confronti istituzionali Convegni e seminari Progetti di collaborazione
	Tutela dei dati personali	Persone Clienti finali della rete Comuni ed enti locali Ambiente e collettività Fornitori e appaltatori	Iniziative di informazione e sensibilizzazione, condotte anche attraverso incontri rivolti ai dipendenti, sulle attività svolte in ottemperanza dell'adeguamento normativo in materia tra cui: Nomina Responsabile Protezione dei Dati Nomina Responsabili Trattamento dei dati Istituzione registro del trattamento dei dati Adeguamento clausole contrattuali Adeguamento informative Attuazione misure di sicurezza

1

COMPETENZA ED ECCELLENZA

1.1
CREAZIONE DI VALORE
Performance economiche
Market share

1.2
PERSONE
Dimensionamento
Modello di Gestione
e Valorizzazione
delle Risorse Umane

1.3
CLIENTI
Comuni ed Enti locali
Società di vendita
Clienti finali della rete

1.1

CREAZIONE DI VALORE

Nel nostro Gruppo, puntando alla crescita e all'eccellenza, lavoriamo giorno dopo giorno per la creazione di valore sostenibile all'interno e all'esterno della nostra organizzazione. I dati operativi così come quelli economici sono in netto miglioramento rispetto al precedente anno, con investimenti importanti e continuativi in nuove infrastrutture sia di distribuzione gas sia di misura.

IL GRUPPO È IL SECONDO OPERATORE NAZIONALE PRESENTE NEL SETTORE DELLA DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE.

4,4 milioni
DI PDR SUL MERCATO ITALIANO



66 mila
KM DI RETE GESTITA



Per il Gruppo 2i Rete Gas, il 2018 ha rappresentato un'ulteriore importante tappa di sviluppo: nell'anno è infatti stata portata a termine un'importante operazione di acquisizione che ha permesso di ampliare ulteriormente il perimetro di azione del Gruppo stesso. Per tale motivo i numeri presentati in questa sezione non sono immediatamente confrontabili con gli stessi valori del 2017.

Market share

Il Gruppo, a seguito dell'operazione di acquisizione delle società 2i Rete Gas Impianti S.p.A. (già Nedgia S.p.A.) e di Compagnia Generale Metanodotti S.r.l., ha accresciuto il proprio posizionamento sul mercato nazionale in termini di PDR e di chilometri di rete gestita.

Per il 2018 il Gruppo presenta dati operativi in miglioramento rispetto agli analoghi dati del 2017, con una ulteriore ripresa dei volumi vettoriati e un rilevante incremento nel numero di Punti di Riconsegna gestiti grazie alle acquisizioni effettuate; dal punto di vista economico i numeri mostrano anche un rilevante incremento di risultati a livello di Margine Operativo Lordo.

Gli oneri finanziari nello scorso esercizio erano aumentati in maniera significativa per il solo effetto

delle operazioni di riacquisto e riemissione di parte del prestito obbligazionario esistente (operazioni di cosiddetto "liability management") portate a termine con successo dalla Capogruppo; tali operazioni hanno consentito di allungare la durata media del debito di Gruppo migliorandone la struttura finanziaria.

Quest'anno invece questa voce non risente di un simile impatto, fattorizzando nel risultato economico solamente gli oneri finanziari che scaturiscono dalla

presenza di maggior debito a fronte dall'acquisizione effettuata.

L'utile netto risulta pertanto pari a 155,4 milioni di euro, in deciso miglioramento rispetto allo scorso esercizio.

L'incremento della posizione finanziaria netta è quindi esclusivamente da imputarsi al prezzo pagato per l'acquisizione avvenuta nel febbraio 2018.

461,2

milioni di €

MARGINE OPERATIVO LORDO
DELL'ESERCIZIO A CHIUSURA 2018

155,4

milioni di €

UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO
A CHIUSURA 2018

Performance economiche

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO

milioni di euro

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
RICAVI	839,7	867,3	985,6
EBITDA	399,6	408,3	461,2
EBIT	243,6	247,1	271,4
UTILE NETTO	129,5	121,6	155,4
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	1.984,0	2.009,2	2.640,5
PATRIMONIO NETTO	720,4	759,9	825,7
CAPITALE INVESTITO NETTO	2.704,4	2.769,3	3.440,5
TOT. ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE NETTE	2.663,2	2.739,2	3.474,3

1.2 PERSONE

Consideriamo la Persona una fondamentale risorsa strategica e la poniamo al centro della nostra organizzazione: valorizzandone le specificità e sviluppandone le capacità e competenze; facilitando l'incontro tra le aspirazioni e le motivazioni personali e l'evoluzione delle capacità professionali; riconoscendone i meriti e favorendone l'equilibrio tra la vita privata e quella lavorativa.

2.114
PERSONALE IN SERVIZIO



256
PERSONE INSERITE
NEGLI ULTIMI 6 ANNI



Il Gruppo si impegna a **valorizzare** le Persone e a promuovere una cultura aziendale che favorisca un clima di **collaborazione, partecipazione, confronto e condivisione**, consolidando un senso di **appartenenza** comune, grazie a cui ciascun dipendente si possa sentire **motivato** a contribuire responsabilmente e con orgoglio al **miglioramento continuo dell'organizzazione**.

L'obiettivo aziendale di integrare ogni processo e metodo, e quindi le relative conoscenze, permette alla Persona di trovare sempre uno stimolo per continuare ad accrescere le proprie **competenze** e ad esprimere al meglio le proprie **potenzialità**, raggiungendo una visione aziendale sempre più ampia.

2.108
CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO

2.038
PERSONALE IN SERVIZIO
FULL TIME

Dimensionamento

Il Gruppo deve il proprio attuale posizionamento al costante orientamento alla **crecita** e all'evoluzione del proprio business. Anche nel 2018, il Gruppo ha compiuto importanti operazioni di **integrazione societaria** - tra cui quelle relative alle società italiane acquisite da Naturgy - che hanno portato alla definizione di un assetto organizzativo capace di cogliere le **sinergie** in termini di presenza sul mercato, di costi e di efficienza, salvaguardando le competenze e valorizzando le Persone. Il successo di queste operazioni è stato possibile grazie alla capacità di tutte le risorse di **adattarsi al cambiamento**, interpretandolo come un'opportunità di **arricchimento e scambio di conoscenze**. Anche questa occasione ha quindi permesso di valorizzare le migliori prassi e le professionalità esistenti, di rafforzare il lavoro di squadra e di continuare a coltivare un clima positivo, propositivo e orientato al raggiungimento dei traguardi futuri.

Al termine di un percorso durato alcuni mesi, infatti, a febbraio 2018 è stata perfezionata l'acquisizione degli asset e delle attività di distribuzione di Nedgia S.p.A. e di Gas Natural Italia

S.p.A., che ha portato all'ingresso nel Gruppo di due società dotate di personale: **2i Rete Gas Impianti S.p.A.** (per le attività di distribuzione) e **2i Rete Gas Servizi S.p.A.** (dedicata ad attività di staff). A inizio luglio 2018, a soli cinque mesi dal perfezionamento dell'acquisizione, si è proceduto con la scissione e successivo conferimento di un ramo di azienda della 2i Rete Gas Impianti nella Capogruppo, onde integrare il personale operativo di 2i Rete Gas Impianti S.p.A., circa 200 persone, nella Capogruppo unificando così le attività tecniche e commerciali.

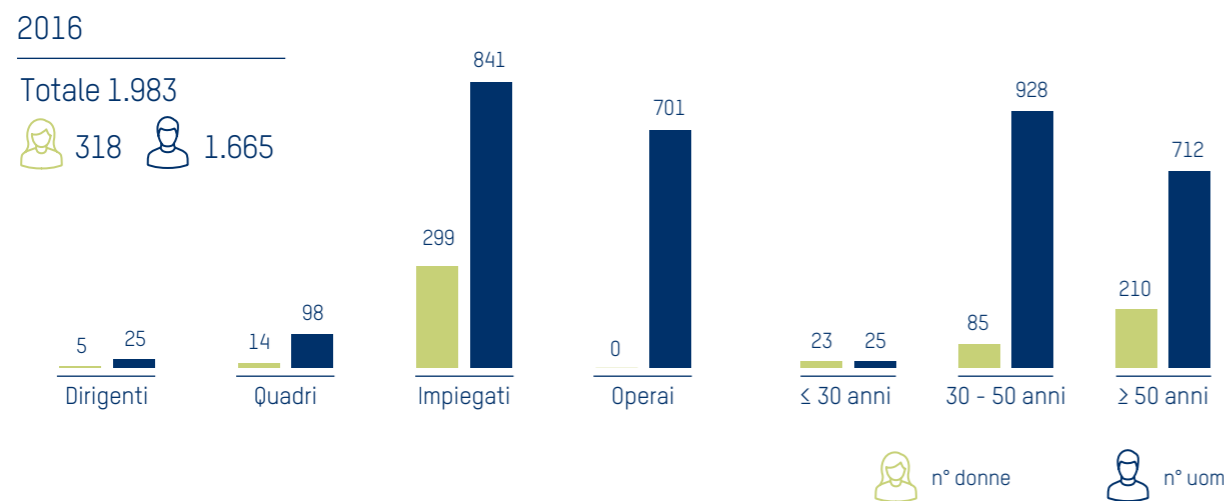
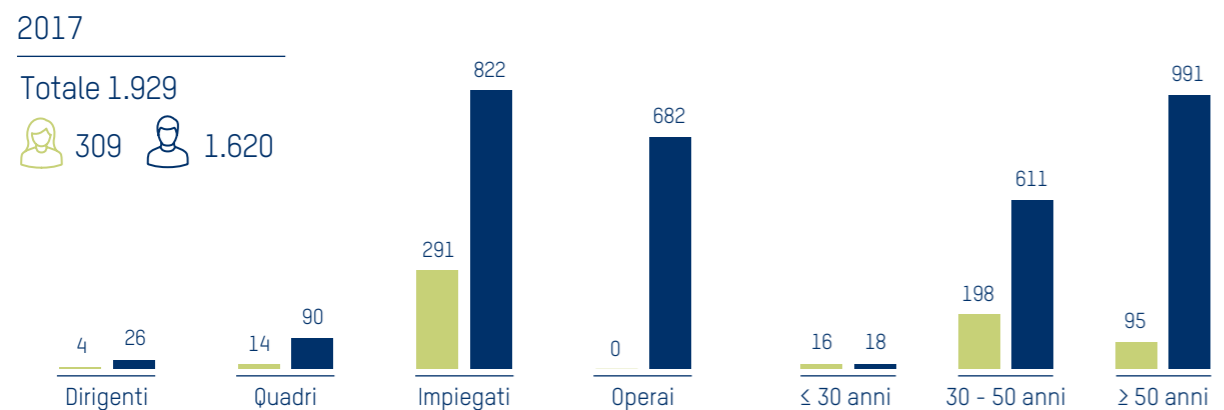
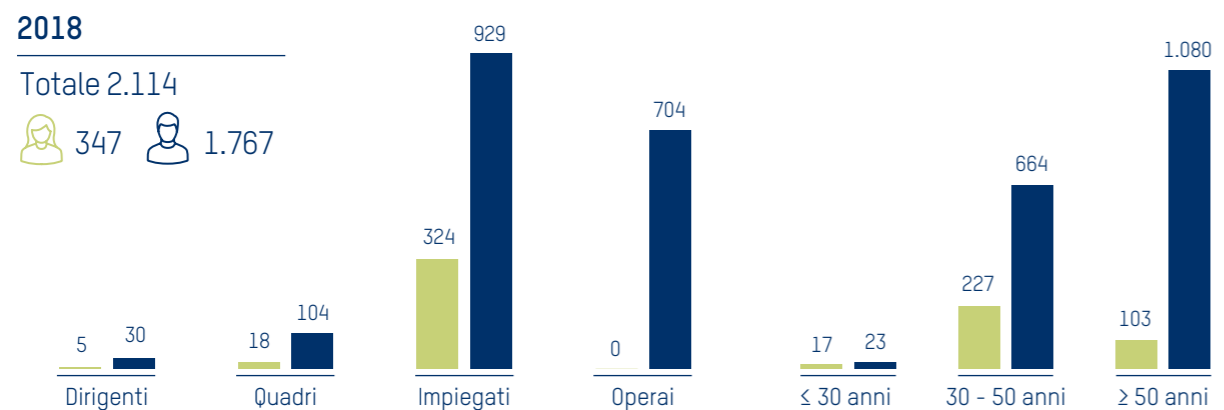
Conseguentemente all'applicazione del modello operativo e gestionale della Capogruppo, nel corso dell'anno è stato ridefinito l'**assetto territoriale ed organizzativo** dei dipartimenti Sud-Est e Sud-Ovest ed effettuata la relativa allocazione del personale proveniente da 2i Rete Gas Impianti S.p.A.. Sono state altresì aggiornate le strutture organizzative di Ingegneria, Esercizio e Servizi Commerciali di Rete. Inoltre, in via propedeutica alla fusione di 2i Rete Gas Servizi S.p.A., definita a decorrere dall'1 gennaio 2019, sono state analizzate e disegnate soluzioni organizzative per l'ottimizzazione dei processi di supporto.

A fine 2018 il personale appartenente al Gruppo ha raggiunto il numero di 2.114 dipendenti.

Fin dalla sua costituzione, 2i Rete Gas, nell'ambito di un progetto di rinnovamento ed accrescimento delle professionalità determinanti per lo sviluppo della strategia aziendale, ha intrapreso un importante **piano pluriennale di selezione** che, nel 2018, ha portato all'assunzione di 27 nuove Risorse.

Negli ultimi sei anni, sono state assunte 256 persone, di cui 150 giovani laureati. Nel 2018 le uscite sono state 98 delle quali 64 per pensionamento o per risoluzione consensuale finalizzata all'accompagnamento di figure con requisiti prossimi alla quiescenza. Il Gruppo continua a ritenere strategico il consolidamento al proprio interno delle competenze non delegabili, offrendo rapporti di lavoro a tempo indeterminato per il 99,7% del personale, previa adeguata conoscenza delle Risorse, inizialmente anche inserite con contratti di stage. I contratti di somministrazione in essere al 31.12.2018 sono 32.

Personale in servizio



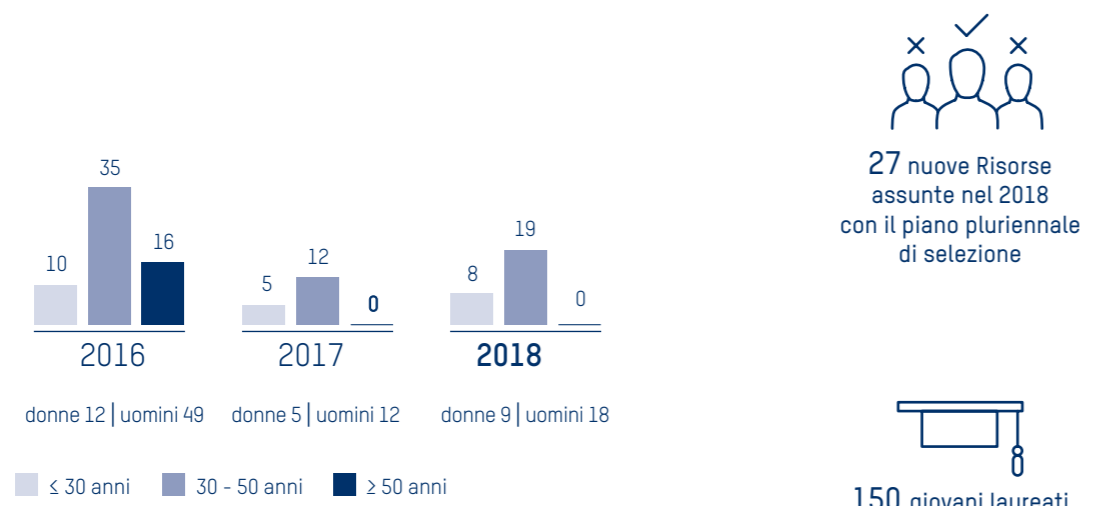
Tipologia di contratto



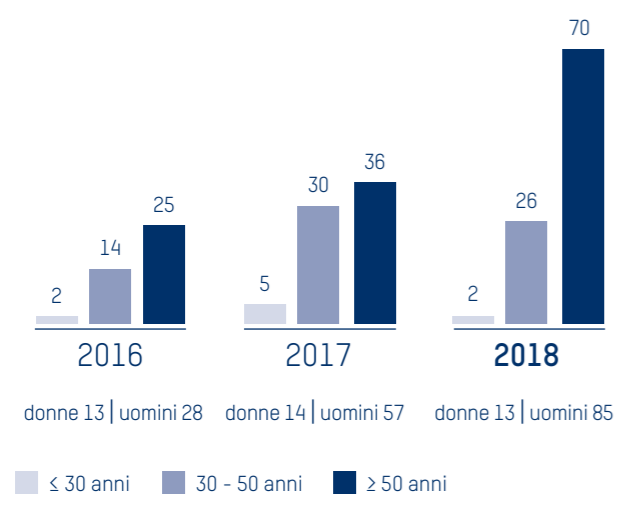
Tasso di assenteismo | malattia, infortuni e permessi per gravi motivi



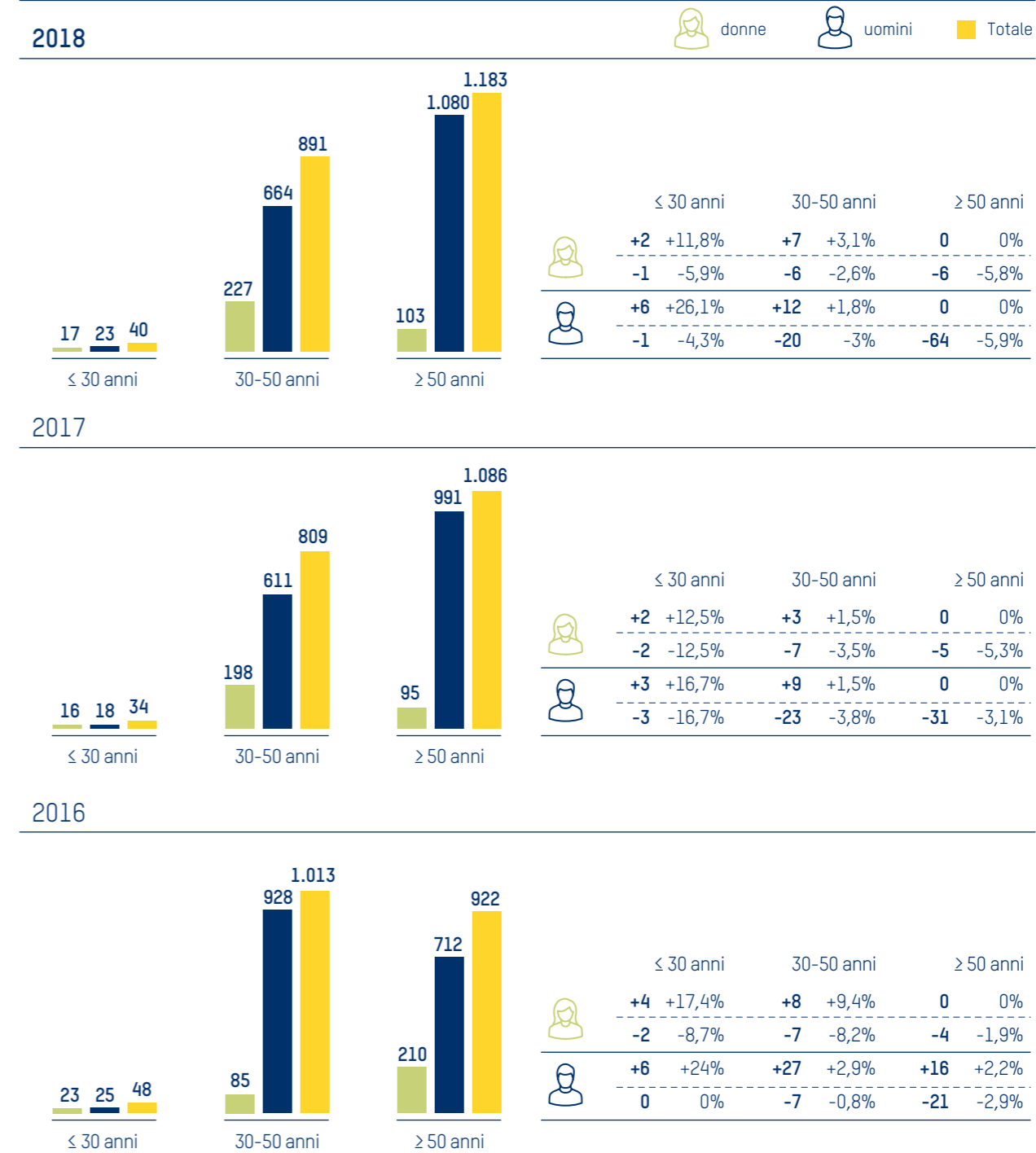
Entrate



Uscite



Turnover in entrata - uscita



Modello di gestione e valorizzazione delle risorse umane

Il Gruppo valorizza le Persone e coltiva talenti, creando un ambiente di lavoro favorevole alla loro crescita, sia umana che professionale, promuovendo una sempre maggiore condivisione e scambio delle conoscenze; ne riconosce i meriti individuali, rapportati ai comportamenti, ai risultati, alle capacità e all'impegno, nel rispetto delle Persone e delle pari opportunità, senza discriminazioni di alcun genere.

Il Gruppo, riconoscendo l'importanza dell'aggiornamento continuo delle competenze, opera al fine di individuare i punti di forza e le potenzialità da sviluppare, delineando il percorso formativo più adeguato alla Persona, anche attraverso soluzioni di e-learning.

L'apprendimento e il miglioramento vengono sostenuti e incoraggiati da:

- una **valutazione delle prestazioni** capace di stimolare la consapevolezza e il self-empowerment;
- **percorsi formativi mirati**;
- **sistemi retributivi e di incentivazione** che garantiscono la trasparenza e l'imparzialità, basati sul merito e sulla misurazione dei risultati e dei comportamenti.

SELEZIONE

Le Persone che vengono assunte in 2i Rete Gas sono selezionate attraverso un processo improntato alla trasparenza e fondato sul rispetto dei Diritti Umani, sulla dignità della Persona e sull'imparzialità, in osservanza al **Codice Etico** del Gruppo, al **D.Lgs. 231/2001** e alla **"Politica Integrata per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente"**. Il processo di ricerca e selezione offre pari opportunità a qualsiasi individuo, indipendentemente dal genere, dalla religione, dalle convinzioni personali, dall'origine etnica, dalle eventuali disabilità, dall'età, dall'orientamento sessuale o politico, dissociandosi da qualsiasi forma di discriminazione.



38 iter di selezione derivanti da selezione esterna

Il mese di novembre 2018 ha segnato un momento di cambiamento importante per quanto riguarda lo strumento di gestione della selezione del personale, grazie

all'implementazione, nel portale **SAP SuccessFactors**, del nuovo tool informatico che racchiude e traccia ogni fase del processo, dalla visione delle posizioni aperte e l'inserimento dei curricula da parte dei candidati, allo screening degli stessi, alla convocazione dei candidati di maggiore interesse, alla gestione e valutazione delle interviste, fino all'assunzione finale.

Nel corso del 2018 sono stati portati a termine un totale di 38 iter di selezione derivanti da **ricerca esterna**, finalizzati sia all'inserimento di personale in organico sia all'attivazione di contratti di somministrazione. L'integrazione del personale inserito a seguito delle acquisizioni societarie ha permesso la copertura di posizioni disponibili e l'implementazione di nuove unità strategiche. Le nuove assunzioni sono state generate, nella maggior parte dei casi, da necessità di sostituzione di personale dovute a uscite fisiologiche, cambio di ruolo a seguito di job posting interno o maternità.

Il piano di selezione ha finora risposto alle esigenze di **rafforzamento delle strutture di staff e operative** nelle quali, negli anni, si è attuato un importante percorso di internalizzazione; di **completamento delle competenze nei poli territoriali** (i Dipartimenti); di **consolidamento di strutture altamente specialistiche**, quali quelle del Contatore Elettronico, Processi Operativi, Ingegneria, e di **sviluppo** dei Servizi Commerciali di Rete.

“ PRINCIPALI GUIDA DELLA SELEZIONE

- rispetto dei diritti umani
- dignità della persona
- imparzialità e trasparenza
- pari opportunità ”

Per quanto riguarda, invece, la **selezione interna**, 2i Rete Gas, riconoscendo il valore dell'esperienza degli scorsi anni, ha continuato a sostenere la promozione delle posizioni aperte attraverso il job posting. La "job rotation" rappresenta dunque un concreto ed efficace strumento per **ampliare le occasioni di sviluppo professionale** delle risorse e dei talenti presenti in Azienda, per creare **opportunità di scambio tra competenze e conoscenze** e per consolidare la **rete di collaborazione** tra le diverse strutture e funzioni aziendali. La crescita della singola Persona è la base della creazione continua di valore per tutto il Gruppo.



SVILUPPO E FORMAZIONE

Il Gruppo prosegue con soddisfazione nell'investimento sullo **sviluppo** professionale delle proprie Persone, quale ingrediente indispensabile per raggiungere una sempre maggiore qualità ed efficienza della prestazione e, quindi, il successo delle proprie scelte e azioni. Viene pertanto riconosciuta l'importanza di **valutare** i comportamenti individuali, intesi come fattori qualificanti della prestazione, incoraggiando quelli che più sono aderenti alla strategia e ai Valori aziendali e favorendo lo sviluppo delle competenze e delle potenzialità di ciascuna Persona. Il processo di valutazione favorisce, inoltre, il consolidamento di una cultura comportamentale sempre più improntata al **confronto costruttivo** tra i responsabili e i propri collaboratori, quale **fondamentale occasione e strumento per raggiungere una sempre migliore e condivisa consapevolezza** circa gli obiettivi aziendali; i livelli prestazionali e i risultati attesi e raggiunti; il margine di sviluppo delle competenze del singolo; le ulteriori necessità formative e i connessi percorsi atti a far crescere professionalmente le risorse all'interno dell'organizzazione, con job rotation anche trasversali, in risposta alle nuove richieste del business e dell'innovazione tecnologica.

Grazie al **Sistema di Valutazione delle Prestazioni**, che già dal 2015 (anno in cui è stato implementato) ha permesso di definire gli **standard qualitativi** della prestazione per ogni ruolo, anche nel 2018 si sono potute rilevare le **competenze tecnico-gestionali** delle risorse valutate ed è stato definito un **piano formativo e di sviluppo** per ognuna di esse.

Il piano di valutazione delle prestazioni, inizialmente avviato per i ruoli specialistici e di coordinamento dei processi funzionali e tecnici, è oggi rivolto alla totalità del personale della sede centrale e delle strutture dipartimentali e al personale tecnico di area con inquadramento superiore al 6° livello. Nell'ultimo triennio, non considerando coloro che sono già coinvolti in altri piani di incentivo, è stato coinvolto nel processo di valutazione il 42,14% del personale (di cui nel 2018 il 24,11%).

Nei prossimi anni ci si prefigge di estendere gradualmente il processo di valutazione a tutte le risorse presenti in azienda.

42,14%

personale coinvolto nel processo di valutazione nell'ultimo triennio

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione annuale

26,2%

al 31.12.2016

15,94%

al 31.12.2017

24,1%

al 31.12.2018

In quest'ottica di **miglioramento continuo**, la formazione riveste un ruolo fondamentale quale motore di sviluppo e generatore di valore. Nel 2018, come nelle occasioni pregresse, infatti, si sono via via raccolti importanti risultati circa la crescita di ruolo e organizzativa di molti giovani che, negli anni, hanno seguito un percorso formativo mirato a consolidare le soft skill e a rafforzare le specifiche capacità individuali, venendo fattivamente accompagnati nella presa in carico di nuove mansioni aziendali e di nuove responsabilità.

Anche quest'anno sono stati progettati e avviati numerosi percorsi di formazione, relativi sia a tematiche manageriali che specialistiche, oltre che tecniche e di Salute e Sicurezza. Per quanto riguarda la **formazione manageriale e specialistica** si sono tenuti numerosi corsi di approfondimento, tra cui i maggiormente rilevanti sono stati un **corso relazionale** su alcune dinamiche facenti capo alla comunicazione e alla collaborazione, un corso di **public speaking**, atto a fornire gli strumenti utili per strutturare un'esposizione in pubblico

efficace e convincente, dei corsi sulla **negoiazione** e la **valutazione d'azienda** e due follow-up a completamento dei progetti avviati nel 2017 relativamente al **coaching** e al **self-empowerment**. Più prettamente specialistici sono stati i corsi di aggiornamento sul **Codice Appalti** e sul **Welfare aziendale**.

Particolare importanza hanno rivestito, poi, i corsi sulla **prevenzione della corruzione**, sul nuovo **Regolamento Privacy** e il progetto, anche formativo, relativo al conflitto di interessi e all'impegno del Gruppo per rimanere sempre compliant nei confronti della normativa vigente.

In conseguenza del processo di integrazione societaria, inoltre, si è dato corso a un progetto formativo finalizzato al **change management**, a cui ha partecipato tutto il personale di 2i Rete Gas Impianti S.p.A..

Nel 2018 si è raggiunto un importante incremento delle ore relative alla **formazione tecnico-operativa**; per quanto riguarda il personale operaio si evidenzia un incremento di 3.966 ore rispetto all'anno precedente. Nello stesso anno, l'incremento delle ore di formazione degli impiegati è stato di 10.281 ore. I due progetti più importanti del periodo sono stati l'iniziativa sul **Pronto Intervento**, che ha seguito quella del 2016 per gli operativi, e che quest'anno è stata rivolta a circa 350 impiegati tecnici, e il pacchetto di corsi organizzati ed erogati internamente a circa 700 persone relativamente alle **Linee guida Cig n. 14**, propedeutici alla qualifica del personale addetto alle attività di sorveglianza degli impianti di distribuzione, in accordo alla norma UNI 11632. Inoltre sono stati effettuati percorsi formativi sulla **protezione catodica**, riguardanti da un lato il rinnovo degli attuali patentini e dall'altro l'uso dell'applicativo Webprocat per il personale di 2i Rete Gas Impianti S.p.A..

Ore medie e totali di formazione per categoria professionale

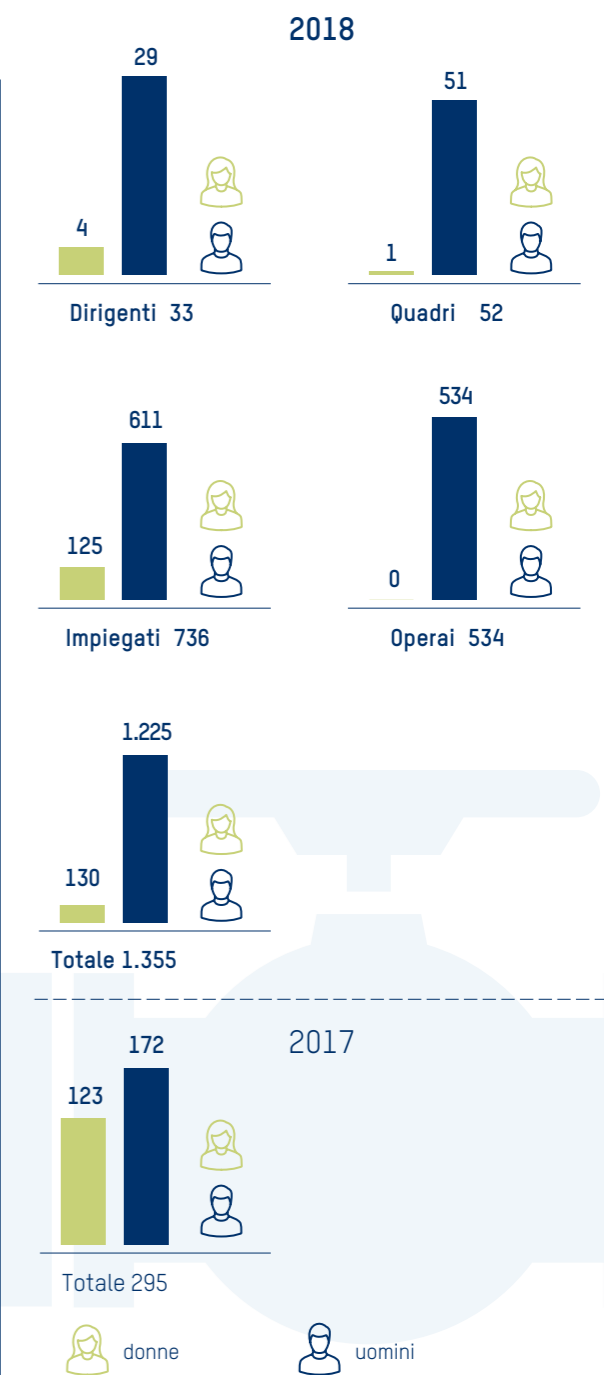


Ore di formazione totali per categoria professionale



Totale persone coinvolte in formazione anticorruzione

dato per personale in forza



Formazione in aula

GESTIONALE/MANAGERIALE

Progetti di formazione che mirano allo sviluppo delle soft skill e a rafforzare le specifiche capacità individuali delle Persone implicate in una crescita di ruolo e/o organizzativa, allo scopo di stimolare il raggiungimento di sempre più elevati obiettivi di crescita personale e professionale.

Progetti/corsi

- Follow-up dei percorsi di coaching iniziati nel 2017
- Follow-up del corso di self-empowerment iniziato nel 2017
- Corso Relazionale - Collaborare con efficacia
- La comunità dei futuri IT leader
- Master in Diritto Tributario
- Public speaking
- Valutazione d'azienda

N. persone 85 | N. ore 1.538

TECNICA/OPERATIVA

Sviluppo delle competenze tecnico operative, corsi con docenza esterna sulla regolazione e sulla manutenzione, sul telecontrollo o su specifiche apparecchiature (a cui si affiancano vari corsi interni legati agli applicativi aziendali, ad esempio WFM).

Progetti/corsi

- Accertatori
- Applicativo Webprocat
- La gestione delle terre e delle rocce da scavo alla luce delle nuove normative
- Linee guida Cig n. 14
- Manutenzione del sistema impianto iniezione
- Pronto intervento
- Protezione catodica
- Saldature acciaio
- Webinar - Come utilizzare la piattaforma Sintel

N. persone 1.354 | N. ore 19.537,5

QUALITÀ E SICUREZZA

Corsi sulla Qualità e sulla Sicurezza, sia in compliance con il Decreto 81/08, sia allo scopo di sensibilizzare il personale su tale tematica.

Progetti/corsi

- Auditor Interno ISO 9001
- La norma ISO 14001
- Qualifica Auditor Interno Sistemi di Gestione Ambientale
- Aggiornamento RLS
- Antincendio
- CSE
- E-learning Sicurezza
- Formazione Formatori in materia di Sicurezza
- La figura del Preposto
- Primo soccorso
- RSPP

N. persone 1.718 | N. ore 18.528

CORSI SPECIALISTICI

Corsi specialistici, attivati sulla base di esigenze specifiche, e partecipazione a seminari/workshop di settore.

Progetti/corsi

- Autocad
- Big Data
- Decreto Legislativo 38/Privacy/Elementi base 231
- Excel
- Gestione immobili e luoghi di lavoro
- Negoziazione: strategie e tattiche
- Nuovo Codice Appalti - D.Lgs. 50/2016
- Nuovo Welfare aziendale
- SAP HR
- Seminario - L'idroelettrico crea valore per l'Italia
- Tecniche di negoziazione

N. persone 1.916 | N. ore 20.267

In collaborazione con Qualità Sicurezza Ambiente e Servizi Prevenzione Protezione sono state organizzate alcune iniziative nell'ambito della **sicurezza sul lavoro** e sono stati erogati ai QSA di Dipartimento e di Sede corsi propedeutici alla qualifica come **auditor interni** relativamente alla Qualità (ISO 9001), alla Sicurezza (ISO 18001) e all'Ambiente (ISO14001).

“

NEL 2018, LA QUASI TOTALITÀ DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE È STATA COINVOLTA IN UN'INIZIATIVA DI FORMAZIONE ”

Relativamente alla gestione della formazione, è stato avviato il portale **SAP SuccessFactors**, comprendente anche la recentemente implementata piattaforma per la formazione online (**My Learning**), che integra i tradizionali corsi in aula. Con questa modalità, nel 2018, è proseguita l'erogazione del corso generale e specialistico sulla Salute e Sicurezza, che è stato completato da circa 1.200 dipendenti. La modalità e-learning ha permesso di svolgere il proprio percorso di formazione obbligatoria in modo tempestivo, moderno e interattivo, con la garanzia di una piena conformità a tutti i requisiti normativi e con la possibilità di apprendere secondo i propri tempi e ritmi di comprensione.

Persone coinvolte nella formazione | anche con cessati

1.718

al 31.12.2016

248 1.470

1.915

al 31.12.2017

302 1.613

2.133

al 31.12.2018

345 1.788

IL SISTEMA DI COMPENSATION

Le politiche di **Compensation e Incentivazione** adottate dal Gruppo, oltre ad attrarre e a mantenere in azienda le risorse in possesso di elevate professionalità, sono volte a riconoscere i meriti, in coerenza al corretto esercizio delle **responsabilità**, al livello di **performance**, al **miglioramento e autosviluppo** delle competenze,

ai **risultati** raggiunti e ai **comportamenti** orientati alla **crescita** dell'organizzazione e all'efficacia/efficienza della stessa.

Nel corso degli anni si è progressivamente attuata una politica retributiva sempre più mirata e correlata alle diverse tipologie di figure professionali e di competenze, **estendendo il numero di interventi**, anche derivanti dalla

crescita all'interno dell'azienda e/o dell'impegno, spesso straordinario, legato al progetto di integrazione. Sempre più ampia attenzione viene riconosciuta alle **figure tecnico - operative**, a dimostrazione di quanto è fondamentale per il Gruppo mantenere efficiente e competente l'intera filiera del "mestiere" del gas, rispettando, quindi, il piano degli investimenti.



SISTEMA RETRIBUTIVO

- Definizione di target retributivi e di inquadramento per ruolo e responsabilità.
- Evolutive di retribuzione e inquadramento solo in presenza di margini di eccellenza rispetto ai target ed in caso di evoluzione/cambio di ruolo.



SISTEMA DI VALORIZZAZIONE DELLE PERFORMANCE

Riconoscimento di premi una tantum al fine di valorizzare l'impegno, la dedizione e il senso di responsabilità in ogni azione messa in campo, nonché la capacità di adattarsi al cambiamento e di evolvere imparando e accogliendo nuove sfide.



SISTEMA DI INCENTIVAZIONE VARIABILE PER OBIETTIVI

- Sistema di MBO rivolto al 1° e al 2° livello organizzativo.
- Sistema di incentivazione key people, rivolto ai responsabili intermedi. Gli obiettivi sono misurabili per tipologia di posizione e/o trasversali a più uffici e il giudizio complessivo viene integrato dalla valutazione di obiettivi qualitativi legati alle capacità e ai comportamenti.



SISTEMA PREMIANTE SU OBIETTIVI DI PRODUTTIVITÀ E QUALITÀ

Per tutto il personale del Gruppo è previsto un premio di risultato, variabile a seconda del raggiungimento di obiettivi definiti in termini di redditività, produttività, efficienza e qualità operativa.

1.3 CLIENTI

Nel nostro Gruppo ci rapportiamo con distinte tipologie di clienti e, nella convinzione che il miglioramento continuo dei servizi a loro offerti si basi, oltre che su solide competenze, anche sull'ascolto e sul dialogo, ne monitoriamo il livello di soddisfazione.

I CLIENTI CON CUI IL GRUPPO, PER LA NATURA DEL PROPRIO BUSINESS, SI RELAZIONA SONO TIPICAMENTE COSTITUITI DA TRE CATEGORIE:



COMUNI ed ENTI LOCALI

in virtù degli accordi/contratti di concessione per l'esercizio del servizio di distribuzione gas



SOCIETÀ di VENDITA

in relazione al servizio di distribuzione erogato all'utente di rete



CLIENTI FINALI DELLA RETE

per il servizio di pronto intervento in relazione alle problematiche del servizio di distribuzione gas, per le attività di preventivazione relative a richieste di nuovi allacciamenti e/o modifiche di impianti già esistenti e per l'attività di manutenzione e sostituzione dei contatori.

Le attività che il Gruppo svolge a servizio delle "società di vendita" e dei "clienti finali della rete" sono tutte contestualizzate nel mercato regolato dall'ARERA.

Le attività che il Gruppo intraprende e monitora nei confronti della categoria "comuni ed enti locali" si inscrivono nel rispetto degli obblighi contrattuali.

Nel 2018 il Gruppo, con l'acquisizione di Gas Natural Italia S.p.A. (ora 2i Rete Gas Servizi S.p.A.) e tramite la medesima società, si è interfacciato con un'ulteriore categoria di clienti: "clienti servizi all'impresa". In tale contesto sono stati forniti servizi di staff verso società del Gruppo e servizi verso la società Edison Energie S.p.A. (già Gas Natural Vendita Italia S.p.A.). A dicembre 2018, i contratti con tale categoria di clienti terzi sono terminati, in virtù degli accordi contrattuali siglati in occasione dell'acquisizione.



Ogni anno la Capogruppo effettua un'indagine di customer satisfaction

Comuni ed enti locali

La Capogruppo effettua con cadenza annuale un'indagine di customer satisfaction volta a misurare il **livello qualitativo percepito dai Comuni rispetto a specifici aspetti del servizio**, gestito in osservanza di quanto stabilito dagli atti concessori. Gli esiti di tale analisi permettono un confronto sui parametri oggetto di indagine e, come tali, vengono condivisi con le prime linee del management al fine di elaborare eventuali approcci migliorativi.

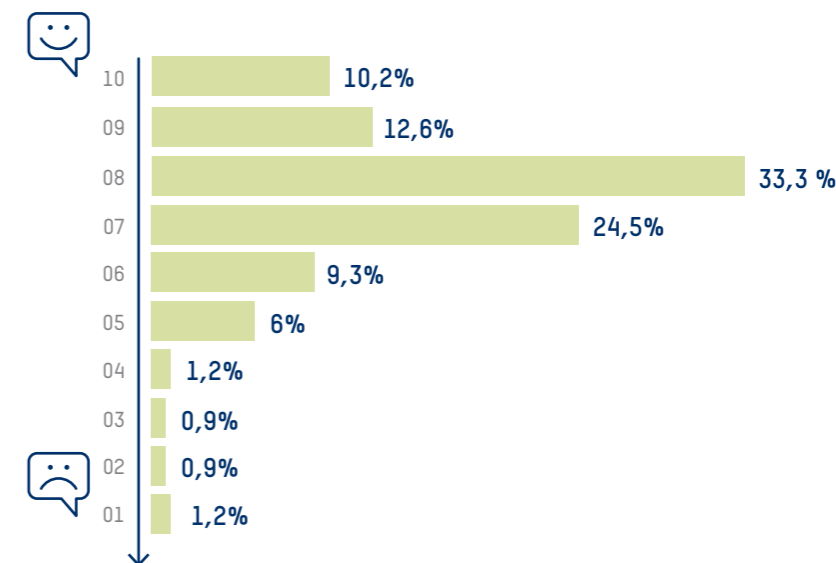
I dati più aggiornati relativi alla customer satisfaction sono quelli riferiti all'indagine ultimata nel 2018

sul periodo di competenza 2017, anno in cui sono stati intervistati 756 Comuni (452 nel precedente anno) ottenendo l'indicazione sulla valutazione di giudizio complessivo di soddisfazione del rapporto con 2i Rete Gas S.p.A. riportata in basso.

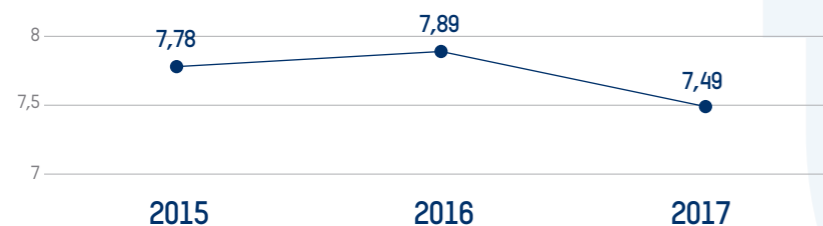
Per migliorare il coinvolgimento dei Comuni, oltre ad aver esteso il campione degli intervistati con modalità CAWI (computer assisted web interviewing) a tutti i Comuni gestiti da 2i Rete Gas S.p.A. al 31 dicembre 2017, la Capogruppo ha scelto di monitorare in modo ancor

più puntuale le tematiche di interesse già oggetto dell'indagine di customer satisfaction degli anni precedenti, ampliando la platea dei soggetti intervistati all'interno dei singoli Comuni. Pertanto, a differenza degli anni precedenti nei quali veniva intervistato soltanto un soggetto per Comune, l'edizione dell'indagine eseguita nel 2018 sulla base dei dati riferiti al 2017 è stata estesa a tre figure: il Sindaco o il Segretario Comunale; il Responsabile dell'Ufficio Tecnico per il settore lavori pubblici; il Responsabile dell'Ufficio Ragioneria. Ciascuna delle suddette figure è stata chiamata a rispondere su temi di propria competenza.

“NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO di 2i Rete Gas S.p.A.?”
 intervistati: 756
 10 = completamente soddisfatto
 1 = per niente soddisfatto

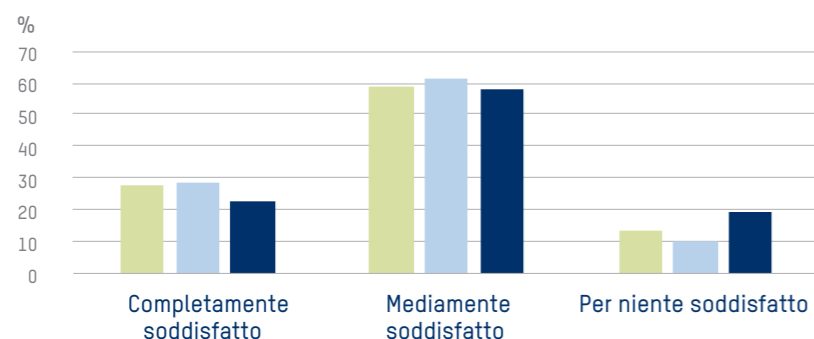


Soddisfazione media annua complessiva Comuni



10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto

Fasce di soddisfazione Comuni 2015-2016-2017



9-10 = completamente soddisfatto
7-8 = mediamente soddisfatto
0-6 = per niente soddisfatto

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

Grazie all'accresciuta pluralità dei soggetti intervistati sulle tematiche di interesse già oggetto dell'indagine, sono emersi spunti di miglioramento tra cui quelli riconducibili a:

- l'esplicitazione di esigenze specifiche e delle tempistiche di contatto tramite i canali di comunicazione;
- l'ottimizzazione delle tempistiche di esecuzione dei lavori.

L'indagine di customer satisfaction verrà proposta anche per l'anno 2019 estendendo ulteriormente il campione ai Comuni gestiti dall'acquisita 2i Rete Gas Impianti S.p.A..

Il rapporto con i Comuni viene gestito in osservanza di quanto stabilito dagli atti concessori.

Ogni richiesta del Comune e ogni investimento vengono valutati con la dovuta attenzione, tenendo in conto sia il dettato del contratto di concessione, sia i criteri di redditività del Gruppo e del settore; qualora in linea con questi parametri, possono essere recepite anche richieste di investimento che il Comune seleziona sulla base di priorità ed esigenze sociali (ad es. richiesta di allaccio alloggi popolari o di strutture socio-sanitarie, etc.).

Per quanto riguarda poi la definizione del valore industriale residuo, in caso sia applicabile, la valorizzazione e il confronto con il Comune avviene nel rispetto delle linee guida ministeriali, oltre che di quanto stabilito dai singoli contratti concessori.

Nell'ambito della partecipazione alle gare, il Gruppo opera in maniera costante predisponendo un'offerta tecnica che soddisfa al massimo le istanze della Stazione Appaltante in termini di qualità del servizio, sicurezza sul lavoro e investimenti impiantistici.

Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico a fianco, hanno evidenziato ancora un **livello di soddisfazione medio positivo** in lieve diminuzione rispetto agli anni precedenti anche in relazione alle diverse modalità di intervista.

Il grafico seguente mostra la distribuzione del campione dei Comuni intervistati per fasce di soddisfazione.

Società di vendita

2i Rete Gas S.p.A, sempre attraverso la citata indagine di customer satisfaction, monitora annualmente anche la **soddisfazione percepita dalle società di vendita in merito al servizio erogato**, che si sostanzia nell'evasione delle richieste da esse inoltrate per conto dei clienti finali della rete, nel rispetto degli obblighi regolatori sulla Qualità Commerciale. Su tale target l'indagine viene realizzata secondo due diverse metodologie: una di tipo qualitativo, orientata a sondare la percezione di efficienza del servizio offerto ai top client; l'altra di tipo quantitativo, svolta su un campione selezionato tra l'universo dei medio piccoli clienti.

I dati più aggiornati sono quelli relativi all'indagine eseguita nel 2018 sulla base dei dati riferiti al 2017

rispetto a cui i top client sono stati rappresentati da 5 società attive nella vendita di gas metano (ENI, EDISON, E.ON, ENEL, ENGIE), che forniscono gas al 78% dei PDR attivi gestiti dalle società del Gruppo. A tali società di vendita sono state rivolte interviste individuali in profondità. L'indagine quantitativa svolta in modalità CAWI è stata rivolta alle restanti 273 società di vendita (264 nell'indagine dell'anno precedente), ottenendo riscontro da 71 società di vendita (50 nell'indagine dell'anno precedente) che forniscono in aggregato un ulteriore 7% dei PDR attivi gestiti dalle società del Gruppo. Le risultanze dell'indagine hanno espresso un **giudizio pienamente positivo**, nei confronti dell'operato di 2i Rete Gas S.p.A. che si basa su elementi relazionali ed operativi.

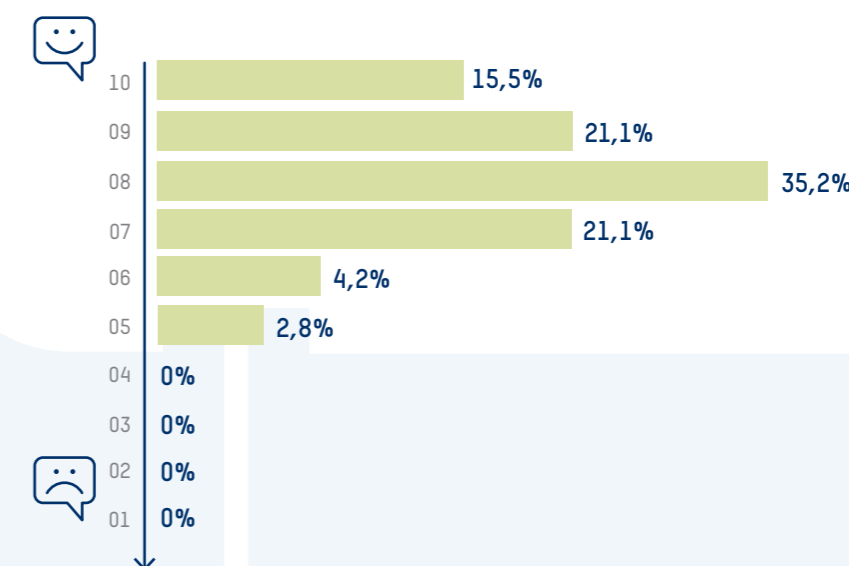
In relazione alle risultanze utili e necessarie a convalidare il livello percepito sull'erogazione del servizio, si riporta qui in basso l'indicazione sulla valutazione di giudizio complessivo di soddisfazione del rapporto con 2i Rete Gas S.p.A. riferito ad entrambi i campioni.

Il rapporto diretto con le società di vendita, che si traspone nel soddisfacimento delle richieste da esse inoltrate per conto degli utenti finali, è strettamente monitorato nel rispetto degli obblighi regolatori della Qualità Commerciale e della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas.

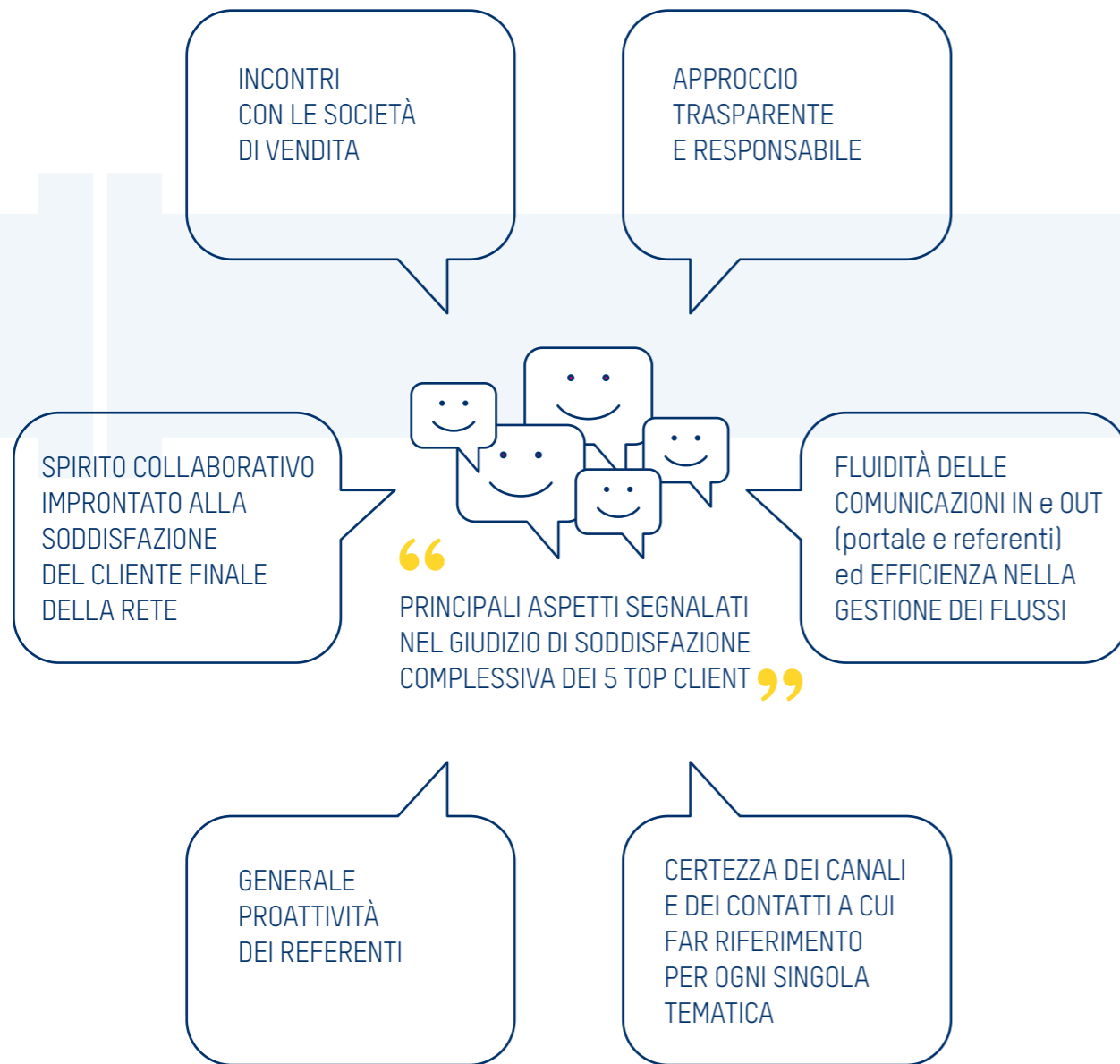
“ NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO di 2i Rete Gas S.p.A.? ”

intervistati: 71

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



Principali aspetti segnalati nel giudizio di soddisfazione complessiva dei 5 Top Client



Tra le società di vendita si conferma un **buon livello di soddisfazione** per 2i Rete Gas S.p.A.:

- **continua la crescita evidenziata negli ultimi anni** – L’NSS, calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti (voto 10-9) e la

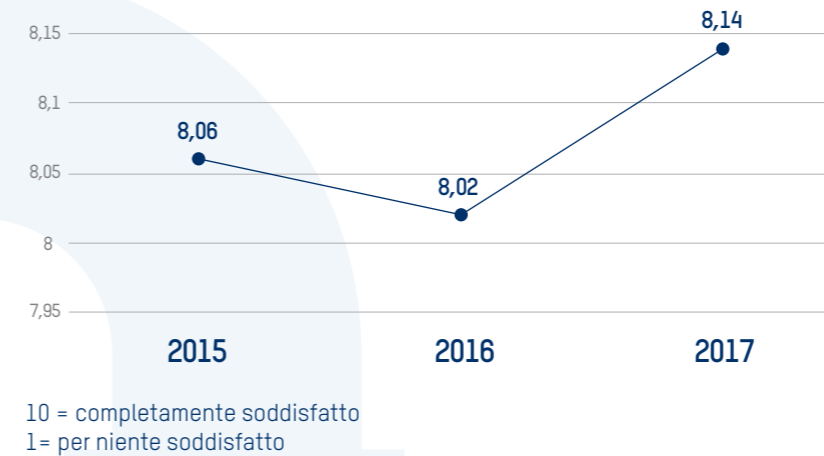
percentuale di insoddisfatti (voto 6-1), aumenta di circa 4 punti rispetto alla rilevazione del 2016 (29,6 vs 26),

- le risultanze medie dell’indagine per il triennio, rappresentate nel grafico in basso, hanno evidenziato

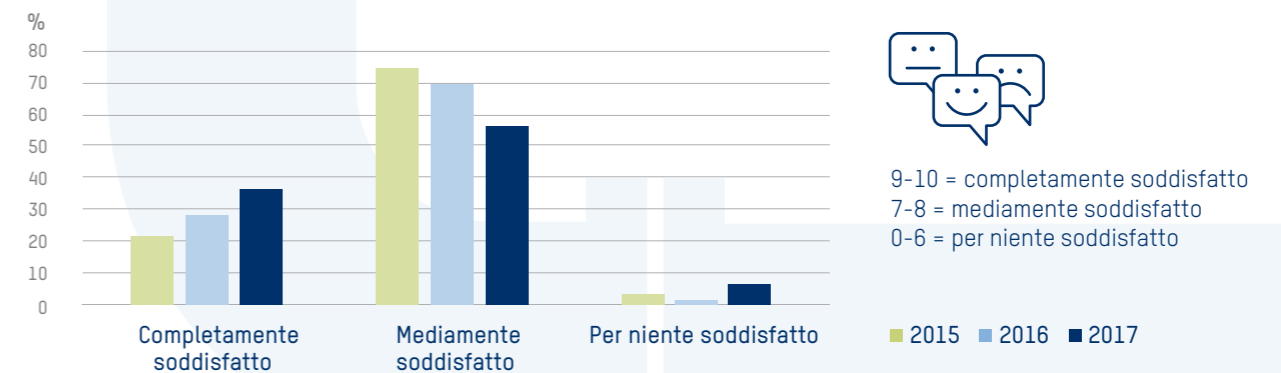
ancora un **livello di soddisfazione medio positivo**, in aumento rispetto agli anni precedenti.

Il grafico seguente mostra la distribuzione del campione delle società di vendita intervistate per fasce di soddisfazione.

Soddisfazione media annua Società di vendita



Fasce di soddisfazione Società di vendita 2015-2016-2017



Clients finali della rete

Annualmente 2i Rete Gas S.p.A. monitora anche la soddisfazione dei clienti finali della rete attraverso l'indagine di customer satisfaction che misura la loro **percezione rispetto al servizio di pronto intervento**, nel rispetto degli obblighi regolatori sulla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas.

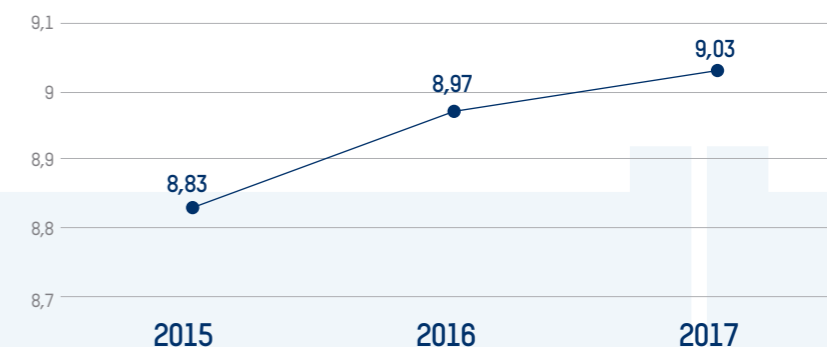
I dati più aggiornati sono quelli relativi all'indagine eseguita nel 2018 sulla base dei dati riferiti al 2017, rispetto a cui la valutazione è stata determinata attraverso interviste telefoniche CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) rivolte a 2.265 (2.239 nell'indagine 2017) cittadini che si sono rivolti al pronto intervento. Come

già nei precedenti anni, il servizio si è confermato particolarmente performante e quindi tutelante per il Gruppo che, nell'ottica di miglioramento continuo della propria performance verso i clienti finali della rete, ricerca progressivamente di elevare i propri standard rispetto a quelli stabiliti dal Regolatore.

Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico a destra, hanno evidenziato ancora un **livello di soddisfazione medio positivo** in aumento rispetto agli anni precedenti.

Il grafico in basso, infine, mostra lo stesso tipo di risultati, **sempre positivi** ed in aumento attraverso gli anni, anche segmentando i clienti finali a seconda del grado di soddisfazione espressa.

Soddisfazione media annua complessiva Clienti finali della rete

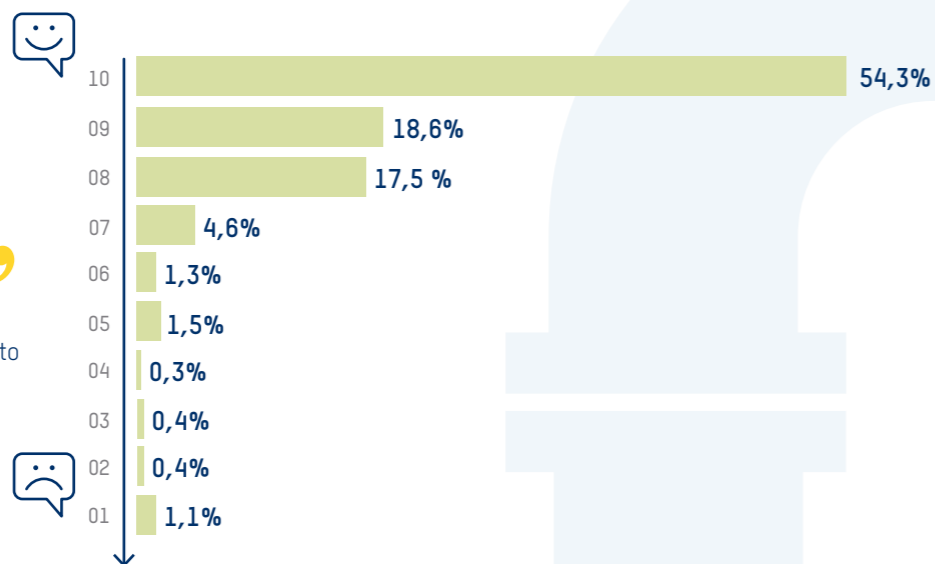


10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto

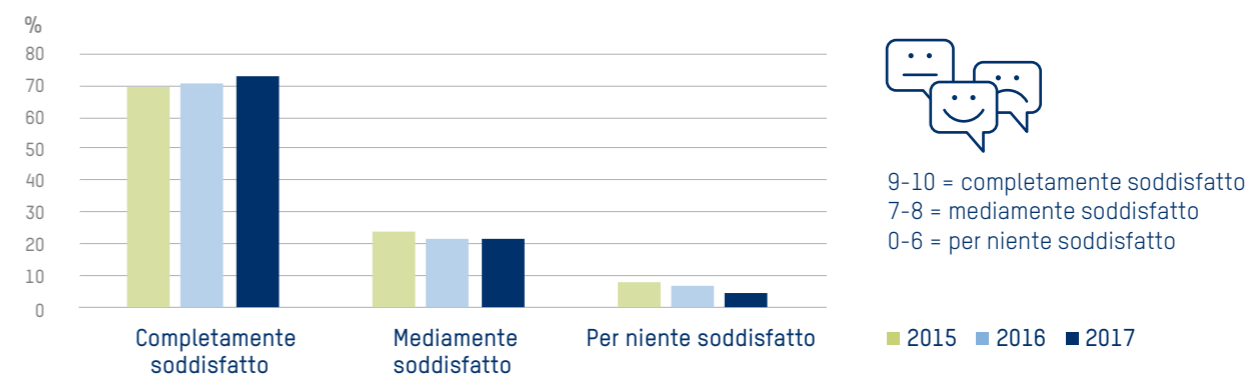
“
NEL COMPLESSO,
QUANTO È SODDISFATTO
di 2i Rete Gas S.p.A.? ”

intervistati: 2.265

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



Fasce di soddisfazione Clienti finali della rete 2015-2016-2017



9-10 = completamente soddisfatto
7-8 = mediamente soddisfatto
0-6 = per niente soddisfatto

2

COLLABORAZIONE E CONDIVISIONE

2.1
CULTURA AZIENDALE
E COMUNICAZIONE INTERNA

2.2
WELFARE
E PARI OPPORTUNITÀ

2.3
RELAZIONI
CON I FORNITORI

Requisiti per la qualifica
e processo di selezione

2.4
MAPPATURA
DEI FORNITORI

Individuazione e mitigazione
dei rischi legati alla supply chain

2.5
RELAZIONI SINDACALI



2.1 CULTURA AZIENDALE e COMUNICAZIONE INTERNA

Consideriamo la comunicazione interna come uno strumento determinante e fondamentale per facilitare la diffusione di un clima positivo e il consolidamento dell'identità aziendale, per favorire e sostenere le evoluzioni e le strategie societarie e per accompagnare i cambiamenti.

LA COMUNICAZIONE, PERMEANDO TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE, AIUTA L'INCONTRO TRA PERSONA E IMPRESA, CONSOLIDANDO LO SPIRITO DI COLLABORAZIONE E IL SENSO DI APPARTENENZA.

CONSOLIDAMENTO DELL'IDENTITÀ AZIENDALE, DELLO SPIRITO DI SQUADRA E CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO.



Il Gruppo ha proseguito, anche nel 2018, il piano di comunicazione orientato al miglioramento del clima aziendale nonché alla semplificazione e alla chiarezza dei processi, implementando iniziative, anche informali, di **incontro** tra i dipendenti, contraddistinte dal motto **"Noi2i facciamo rete"** e finalizzate al consolidamento dell'identità aziendale, dello spirito di squadra e alla creazione di valore condiviso.

Ci sono stati momenti di coinvolgimento di tutti i dipendenti, a tutti i livelli, in **riunioni plenarie**, durante le quali sono stati condivisi obiettivi, risultati, procedure e metodi di lavoro, accrescendo la consapevolezza e la motivazione dei partecipanti. Sono stati, inoltre, organizzati **eventi di aggregazione** dove poter "far rete" e approfondire la conoscenza reciproca. La grande partecipazione dei dipendenti è stata una dimostrazione evidente del successo delle iniziative messe in campo.

È proseguita l'attività di sviluppo della **Intranet** aziendale, quale principale canale di comunicazione interna e quale interfaccia di accesso per una serie di strumenti e sistemi aziendali di utilità quotidiana. Oltre alle istruzioni per l'uso corretto della posta elettronica e allo strumento **"Naviga in 2i Rete Gas"**, che consente di consultare in tempo reale la struttura organizzativa e i relativi ambiti di attività delle Risorse in azienda, attraverso la Intranet si accede al software di richiesta delle dotazioni informatiche, a **SAP SuccessFactors**, utilizzato sia per la formazione e le relative convocazioni che per la selezione, permettendo un'agevolazione nei passaggi autorizzativi del processo e, infine, al portale **Easy Welfare**, dove si possono scegliere i beni/servizi di maggiore interesse.



Nel mese di novembre 2018, facendo seguito all'esperienza della precedente valutazione dello stress lavoro-correlato, condotta nel 2015 che ha contribuito ad aumentare la consapevolezza circa le azioni da mettere in campo per un graduale e continuo miglioramento del contesto di lavoro, è stata avviata la **prima fase** del nuovo progetto di analisi dello **stress lavoro-correlato**, in ottemperanza a quanto previsto dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81).

La nuova indagine si prefigge lo scopo di valutare sia lo stato di avanzamento del piano di azione messo in campo, sia l'opportunità di nuove soluzioni e iniziative capaci di trasmettere un sempre maggiore benessere nello svolgimento dell'attività lavorativa, con il principale obiettivo di preservare la salute di tutti i lavoratori, oltre che di un miglioramento continuo della sicurezza. In questa prima fase, il questionario è stato proposto a un campione significativo di lavoratori, secondo criteri statistici di migliore rappresentatività.

La seconda fase del progetto verrà implementata a gennaio 2019 e coinvolgerà la totalità della popolazione aziendale attraverso la compilazione di un questionario online.



2.2 WELFARE e PARI OPPORTUNITÀ

Nel Gruppo poniamo attenzione al benessere delle nostre Persone, considerandolo un elemento chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Sosteniamo quindi iniziative sempre più numerose a favore dell'equilibrio tra la vita professionale e quella personale/familiare.

Il Gruppo, coerentemente al proprio Codice Etico, garantisce la tutela della dignità della Persona, il rispetto delle pari opportunità e non ammette comportamenti discriminatori, in nessuna fase o processo di gestione delle proprie risorse, assicurando il rispetto dei **Diritti Umani** e contrastando altresì qualsiasi forma di corruzione.

Nel 2018 non è stata ricevuta alcuna segnalazione di comportamenti aziendali discriminatori in riferimento alla Carta dei Valori, al Codice Etico e alla libertà di associazione.

Il Gruppo individua nella **diversità** una fonte di valore oltre che un'opportunità di crescita e, attraverso convenzioni con le Province e nel rispetto della normativa vigente, ha messo in atto un piano pluriennale di inserimento di personale appartenente a categorie protette. Il Gruppo valorizza tali risorse allocandole, ove possibile, in **posizioni specialistiche** e di riferimento.

Al 31.12.2018 lavorano in 2i Rete Gas 139 Risorse appartenenti alle categorie protette.

Il **personale femminile** del Gruppo, rispetto alla totalità dei dipendenti (esclusi gli operai), rappresenta il 24,6%; negli ultimi anni è notevolmente aumentata la percentuale di donne anche con professionalità più specialistiche (negli ultimi 5 sono state assunte 81 donne su 215 inserimenti, mentre nel 2018 sono state assunte 9 donne su 27 inserimenti). Le attività operative, relative all'impiantistica e tecnologia meccanica, ad elevato grado di manualità, ad oggi non sembrano risultare attrattive per il personale di genere femminile.

La differenza percentuale dei **livelli retributivi** tra uomini e donne è da ritenersi fisiologica e conseguente ad una minore anzianità media di servizio delle donne, nonché ad una minore specializzazione tecnica, fermo restando che sono comunque in aumento gli inserimenti di donne con titoli di studio tecnico, a copertura di posizioni specializzate.

Relativamente al **congedo parentale** si evidenzia che nel 2018, decorso un anno dal termine del congedo, fatta salva una risorsa dimissionaria, tutte le risorse risultano ancora in servizio, riprendendo le attività precedenti, o comunque di analogo contenuto professionale e talvolta accedendo, su richiesta, a soluzioni part-time. Si veda tabella alla pagina seguente.



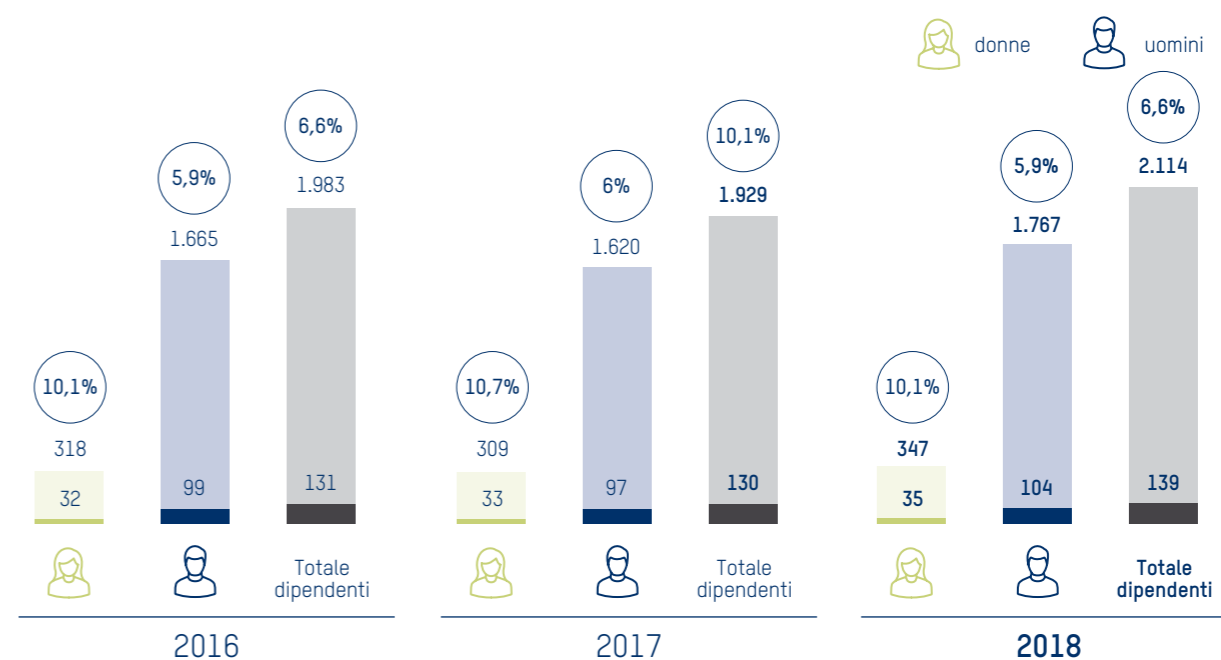
IL WELFARE AZIENDALE SI INSERISCE ALL'INTERNO DELLA STRATEGIA COMPLESSIVA DEL GRUPPO, QUALE VALIDO STRUMENTO DI SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO, SOCIALE E RELAZIONALE.

24,6%
PERSONALE FEMMINILE
(esclusi operai)



- Convenzioni aziendali
- Assistenza sanitaria assicurativa per infortuni extra-professionali
- Flessibilità oraria e part-time per le madri lavoratrici (su 76 part-time, 67 sono donne)
- Car-sharing
- Accordo welfare

Categorie protette



Tasso di rientro dopo congedo parentale | inteso come maternità obbligatoria+ facoltativa

	31.12.2016			31.12.2017			31.12.2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	26	8	34	21	6	27	43	3	46
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	22	5	27	13	6	19	30	3	33
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale nell'anno	4	3	7	8	0	8	15	-	15
Numero di dipendenti in congedo parentale nell'anno precedente rientrati nell'anno di riferimento	11	0	11	1	3	4	9	-	9
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	12	3	15	22	4	26	12	6	18
Tasso di rientro dopo congedo parentale	85%	63%	79%	62%	100%	70%	70%	100%	72%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	n. a.	n. a.	n. a.	100%	80%	96%	92%	100%	95%

Facendo seguito all'**accordo aziendale sul servizio di welfare**, nel mese di luglio 2018, il Gruppo ha dato l'avvio al piano welfare a favore dei dipendenti che hanno optato per la conversione di parte del premio di risultato in servizi per sé e i propri familiari e ha implementato il portale **My Welfare**.

L'adesione al piano è volontaria e offre la possibilità di ricevere il premio di risultato in forma netta e senza oneri fiscali.

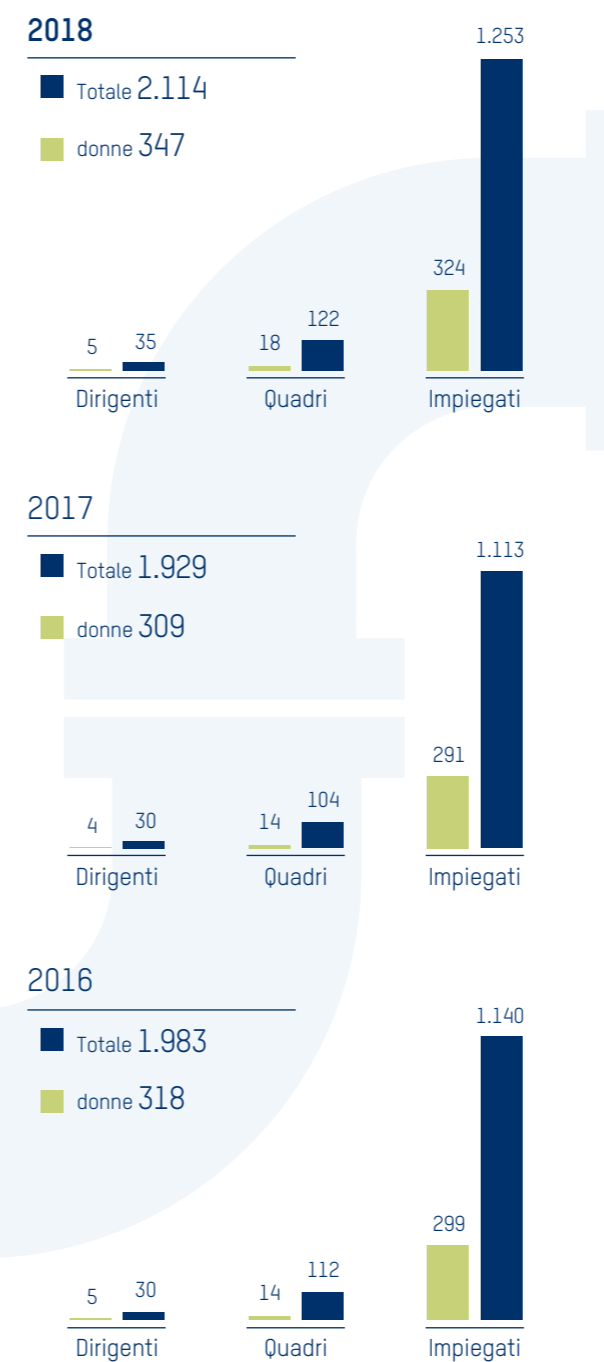
L'Azienda, inoltre, nella convinzione che il welfare sia uno strumento con grandi potenzialità e in grado di generare molti benefici, non da ultimo il miglioramento della qualità

del clima aziendale, ha deciso di erogare ai dipendenti aderenti al piano un ulteriore incentivo del 15% sulla quota di premio convertita. L'utente, quindi, può avere una maggiore disponibilità di spesa per l'acquisto di servizi e di beni, per la gestione e l'assistenza della famiglia, per il benessere e per il tempo libero, oppure un rimborso per quanto riguarda le spese di trasporto o gli interessi sui mutui, oltre alla possibilità di realizzare versamenti aggiuntivi relativamente alla previdenza integrativa. Al piano hanno aderito, nel 2018, 303 dipendenti, pari al 16,4% della popolazione aziendale idonea alla scelta del welfare, una

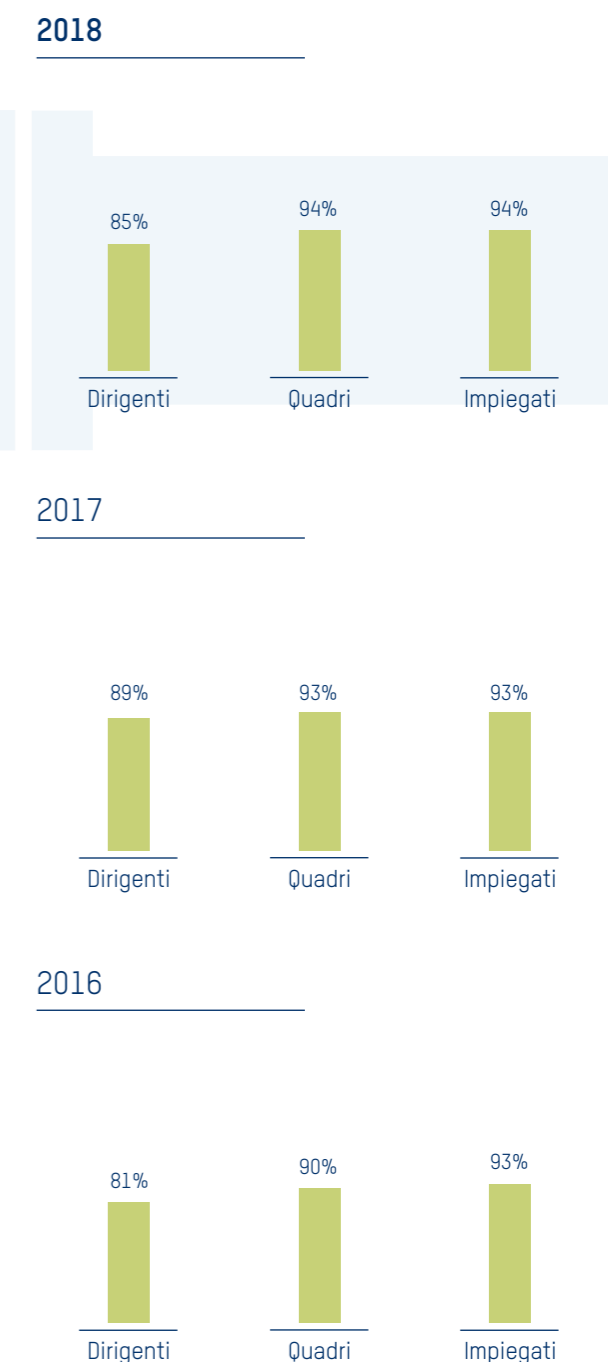
percentuale in linea con la media del settore gas-acqua (16%). I servizi più richiesti sono quelli dell'area previdenza, trasporti e mobilità e area famiglia.

Grazie all'implementazione del portale My Welfare tutti i dipendenti, a prescindere dalla decisione di conversione del premio di risultato, possono, inoltre, accedere ad un'importante rete di **convenzioni**, ottenendo in tutta Italia prezzi scontati in una moltitudine di esercizi connessi al benessere, alla salute, alla famiglia, all'istruzione, al tempo libero e ai trasporti.

Presenza femminile nel personale



Uguaglianza retribuzione tra uomo e donna



2.3

RELAZIONI CON I FORNITORI

Ci avvaliamo della collaborazione di distinte tipologie di fornitori ed appaltatori, impegnandoci ad alimentare, nel rispetto di un iter trasparente e strutturato, rapporti sinergici improntati al conseguimento di elevati livelli prestazionali e, quindi, alla reciproca creazione di valore.

IL GRUPPO HA DEFINITO UN SET DI PROCEDURE E STRUMENTI CHE DISCIPLINA LE MODALITÀ DI INTERAZIONE CON TALE CATEGORIA DI STAKEHOLDER IN OGNI FASE DEL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO, NEL PIENO RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA E NELL'INTENTO DI CONTENERE I RISCHI LEGATI ALLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA.



FORNITORI, APPALTATORI e PARTNER INDUSTRIALI



488

Totale fornitori qualificati al 2018

533

Totale fornitori qualificati al 2017

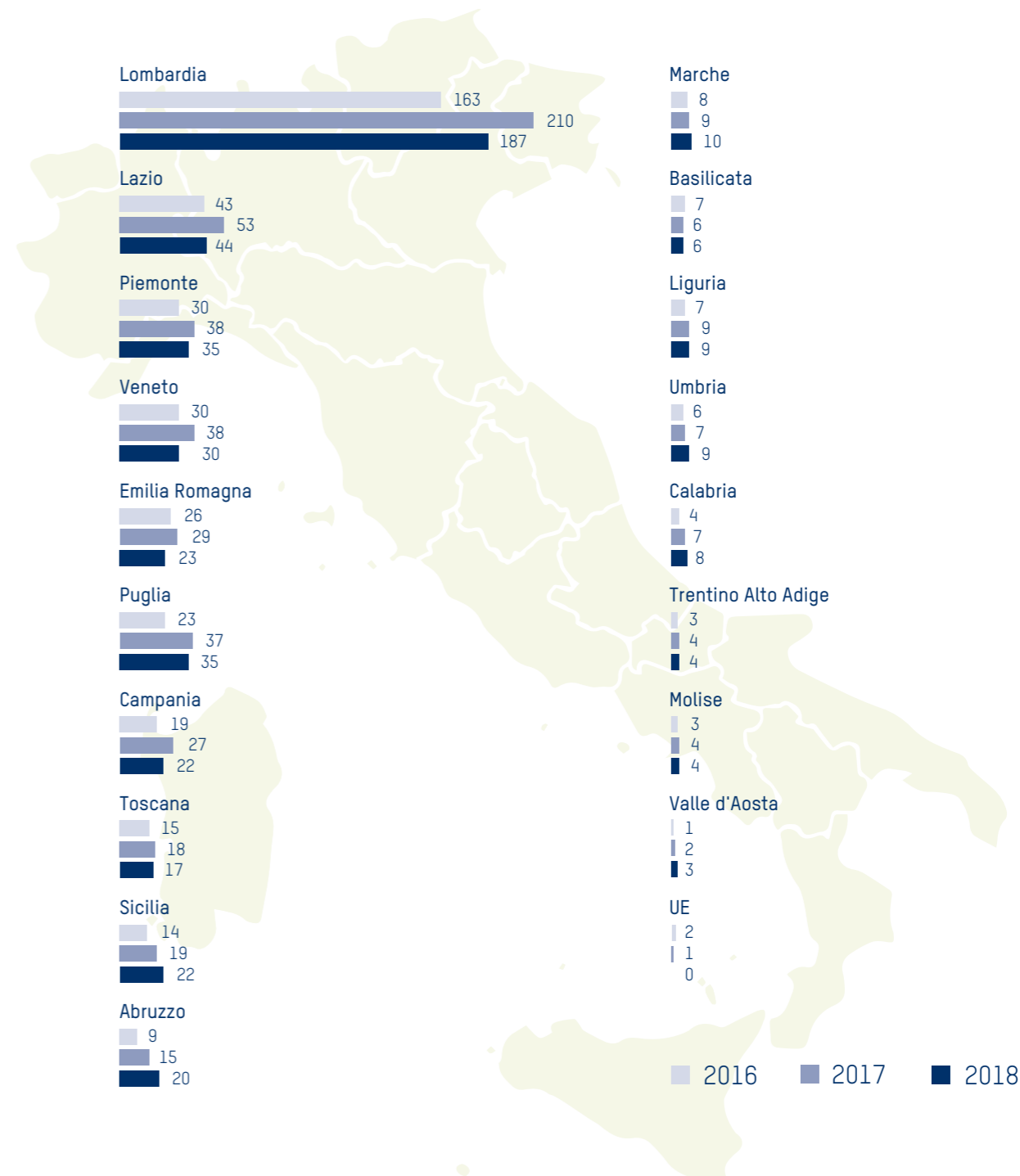
413

Totale fornitori qualificati al 2016

“ PRINCIPALI GUIDA DELLA QUALIFICA FORNITORI

- tematiche sociali e ambientali
- rispetto del D.Lgs. 231/2001
- tutela dei Diritti Umani ”

Fornitori qualificati per area geografica



Requisiti per la qualifica e processo di selezione

Il processo di qualifica del Gruppo richiede, rispetto ai requisiti di ordine generale, **adempimenti specifici riguardanti aspetti reputazionali**, inerenti alla **tutela dell'ambiente**, alla **responsabilità sociale**, al **D.Lgs 231/2001** nonché alla **tutela dei Diritti Umani**, quali:

- le dichiarazioni sull'assenza di conflitti di interesse;
- la dichiarazione sulla compagine societaria;
- l'adozione dei modelli organizzativi di gestione;
- i rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- il possesso del Codice Etico;
- la dichiarazione Corporate Social Responsibility certificazione SA 8000;
- il rispetto della normativa in tema ambientale, sicurezza e salute sul lavoro - certificazioni OHSAS 18001 e ISO 14001.

Al fine di garantire un'informazione trasparente e massimizzare la partecipazione, la Capogruppo pubblica annualmente il **Bando di Qualifica**, evidenziando le categorie merceologiche per le quali è possibile avviare e sostenere un processo di valutazione sulla base di requisiti di ordine generale e di natura tecnico-economica previsti dal **Regolamento di Qualifica**.

Ogni operatore economico può candidarsi in qualsiasi momento per ogni categoria merceologica d'interesse. Dopo aver completato positivamente tale iter, ed essere stato iscritto nell'apposito Albo Fornitori, l'operatore può essere invitato alle procedure di gara per il successivo affidamento che, tipicamente, viene ad essere assegnato tenendo in primaria considerazione la qualità dell'offerta tecnica.

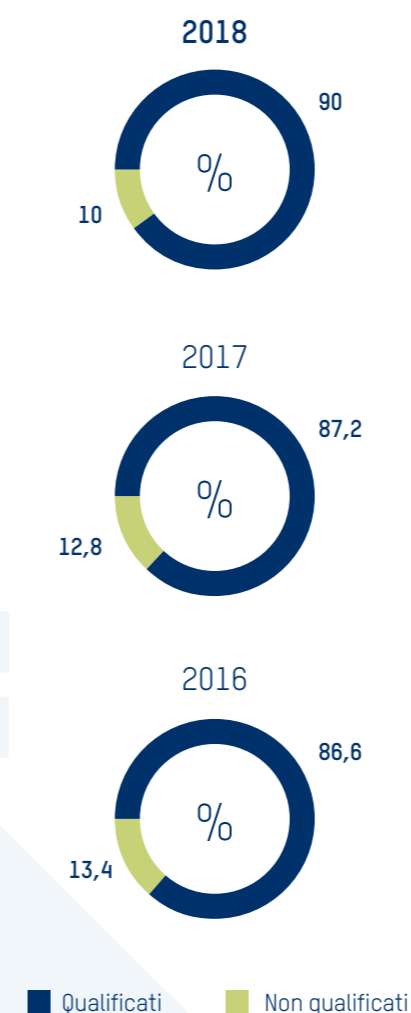
È stato inoltre definito un processo di approvvigionamento centralizzato per le forniture e i servizi che coprono

l'intero Gruppo e l'intero territorio nazionale, sebbene per alcune tipologie di appalti riguardanti ad esempio la realizzazione e la manutenzione degli impianti di distribuzione gas, ci si avvalga anche di imprese locali.

Le imprese che si candidano per alcune tipologie di appalti categorizzabili come *"core"* (tipicamente la realizzazione e la manutenzione degli impianti di distribuzione gas) sono soggette ad ulteriori fasi del processo di qualifica, specifiche per il gruppo merceologico di appartenenza: tra i requisiti fondamentali, la comprova di **adeguate esperienze maturate nel settore, competenza tecnica, know-how aziendale, capacità operativa intesa come il possesso di mezzi idonei e manodopera specializzata**.

Il Gruppo si riserva la possibilità di effettuare visite ispettive, già durante il processo di qualifica oltre che in fase di esecuzione dei contratti.

Fornitori qualificati e non qualificati



In caso di perdita dei requisiti da parte di un fornitore anche in relazione a tematiche etiche di cui al D.Lgs. 231/2001, conformemente al Regolamento di Qualifica, la Direzione Acquisti può agire, a seconda della gravità degli accertamenti, con azioni di sospensione o di cancellazione dall'Albo Fornitori. Tali azioni possono comportare, ove ritenuto necessario, la risoluzione dei contratti attivi.

Tutte le società del Gruppo si avvalgono per la quasi totalità di soggetti fornitori di beni e servizi qualificati; i soggetti esclusi dall'attuale processo di qualificazione sono per lo più legati alla locazione degli immobili o all'acquisto di Titoli di Efficienza Energetica.

Nel caso di fornitori di Titoli di Efficienza Energetica, d'altronde, esiste un processo di qualifica formale effettuato dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) riguardante i contratti di acquisto che transitano sulla piattaforma elettronica gestita dall'Ente.

A seguito dell'acquisizione del nuovo perimetro societario, è stato avviato l'iter di qualifica dei fornitori che non risultavano già inseriti nell'Albo della Capogruppo.

Non esistono processi di qualifica differenti.

Per quanto riguarda il processo di selezione, una volta qualificati, i fornitori possono partecipare alle gare per le forniture che, per le attività core, si svolgono nel rispetto del codice degli appalti (D.Lgs 50/2016).

Le gare del Gruppo vengono svolte tramite un portale e-procurement che garantisce trasparenza, correttezza e parità di trattamento per tutti i fornitori partecipanti; di norma il processo di selezione prevede non solo la valutazione di parametri puramente economici ma anche di parametri tecnici di offerta.

2.4 MAPPATURA DEI FORNITORI

Nel nostro Gruppo i rapporti intrattenuti con i fornitori con cui collaboriamo, oltre ad essere regolati dai principi e i criteri di condotta sanciti dal nostro Codice Etico, sono oggetto di un costante monitoraggio.

90% DEL VALORE DEI CONTRATTI STIPULATI DURANTE IL 2018 È STATO AFFIDATO A FORNITORI SOTTOPOSTI A UN PROCESSO DI QUALIFICA FORMALE TRAMITE IL PORTALE DELL'ALBO FORNITORI AZIENDALE.

488

FORNITORI QUALIFICATI



La piattaforma telematica attraverso cui è gestito l'Albo Fornitori aziendale, oltre a supportare la valutazione e la selezione dei potenziali fornitori, permette un costante monitoraggio di quelli a cui vengono aggiudicati incarichi e commesse.

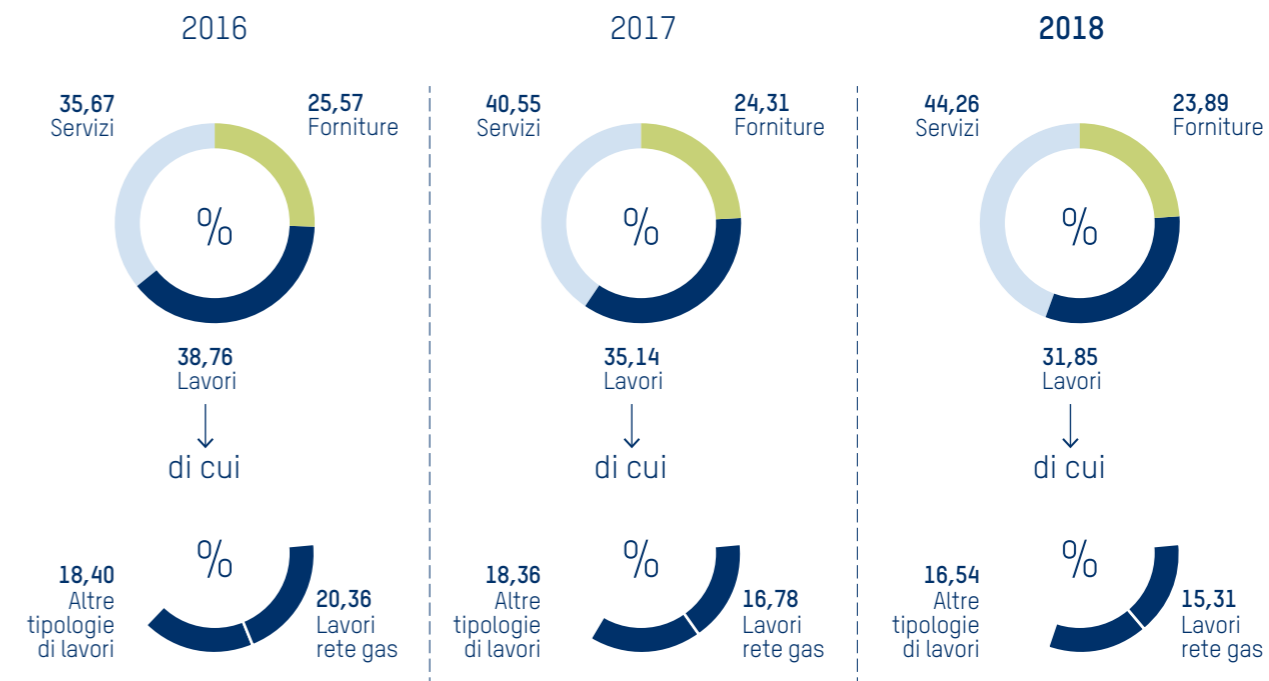
Il 90,04% del valore dei contratti stipulati durante il 2018 è stato affidato a fornitori sottoposti a un processo di qualifica formale attraverso questa piattaforma, superando quindi l'obiettivo pari all'89% che il Gruppo si era posto per il 2018.

Al 31.12.2018 il Gruppo infatti aveva 488 fornitori qualificati nel proprio Albo Fornitori, corrispondenti ad un totale di 653 qualifiche in una o più Categorie Merceologiche sulla base del Sistema di Qualificazione come sopra descritto.

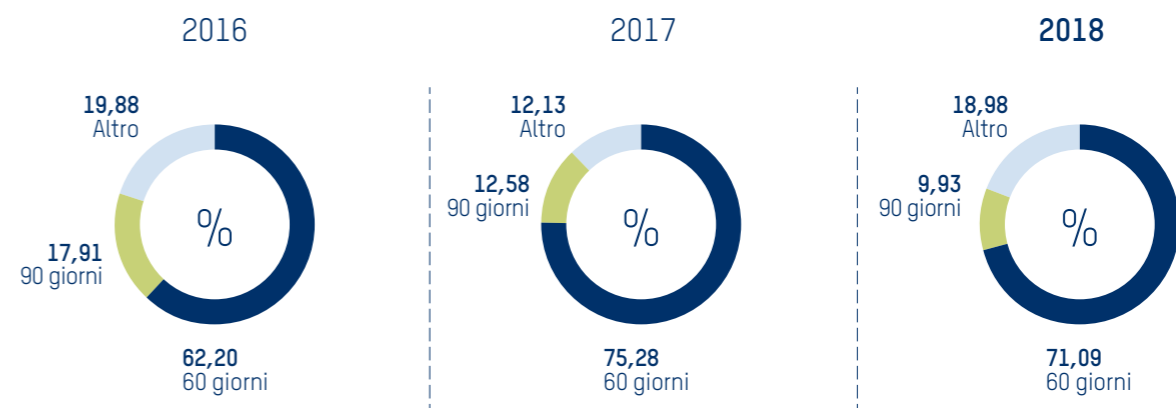
Il Gruppo opera per garantire ai propri fornitori non solo una remunerazione equa, ma anche il sostanziale rispetto dei tempi di pagamento concordati che nel 2018 si è attestato sui 60 giorni nel 71% dei casi.

Per quanto riguarda gli impatti sull'indotto e sulle comunità, il Gruppo, pur essendo attento all'utilizzo di fornitori locali, non ha evidenza formale di tali impatti.

Numero di qualifiche per tipologia



Condizioni di pagamento per contratti stipulati nell'anno



Individuazione e mitigazione dei rischi legati alla supply chain

Per quanto riguarda i rischi più gravi legati alla gestione della catena di fornitura, particolare attenzione viene dedicata alla tematica della corruzione attiva e passiva e della tutela dei Diritti Umani.

Dal punto di vista formale, il Gruppo prevede su ogni singolo contratto specifiche clausole sui temi etici e

di anticorruzione, oltre a quanto già evidenziato in merito al processo di qualifica.

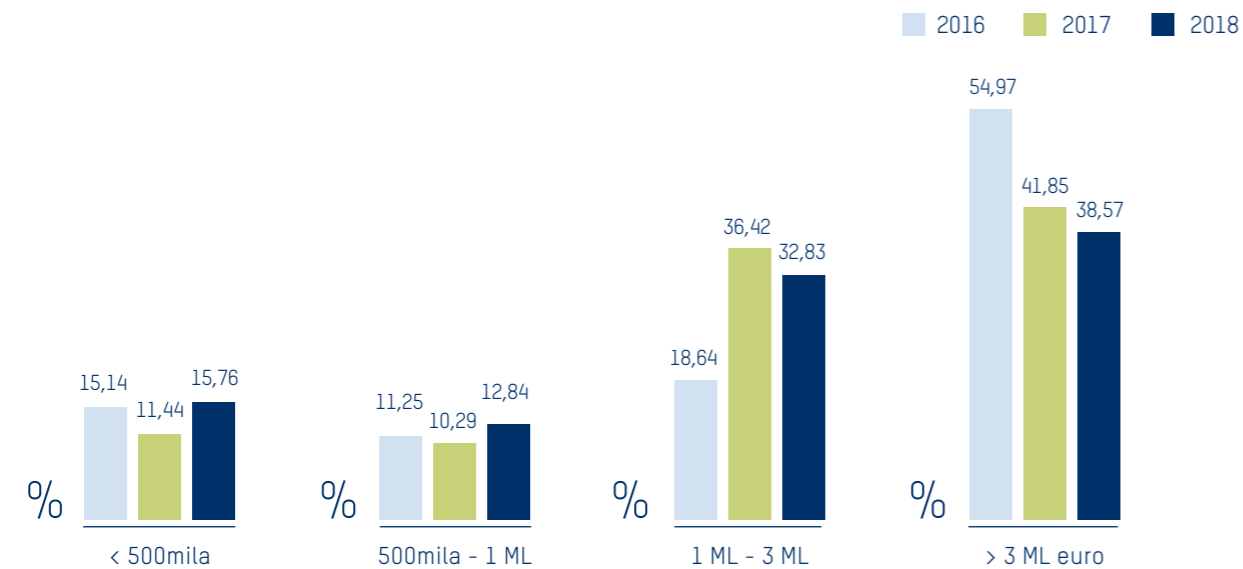
Dal punto di vista sostanziale, poi, il Gruppo ha adottato procedure e certificazioni che garantiscono il rispetto dei principi in materia di lotta alla corruzione, tutela dei Diritti Umani e rispetto delle politiche ambientali

e sociali (Certificazioni ISO, Codice Etico) e ha richiesto, allo stesso modo, a tutti i fornitori qualificati il rispetto e il mantenimento degli stessi principi sia in fase di qualifica che successivamente in fase contrattuale.

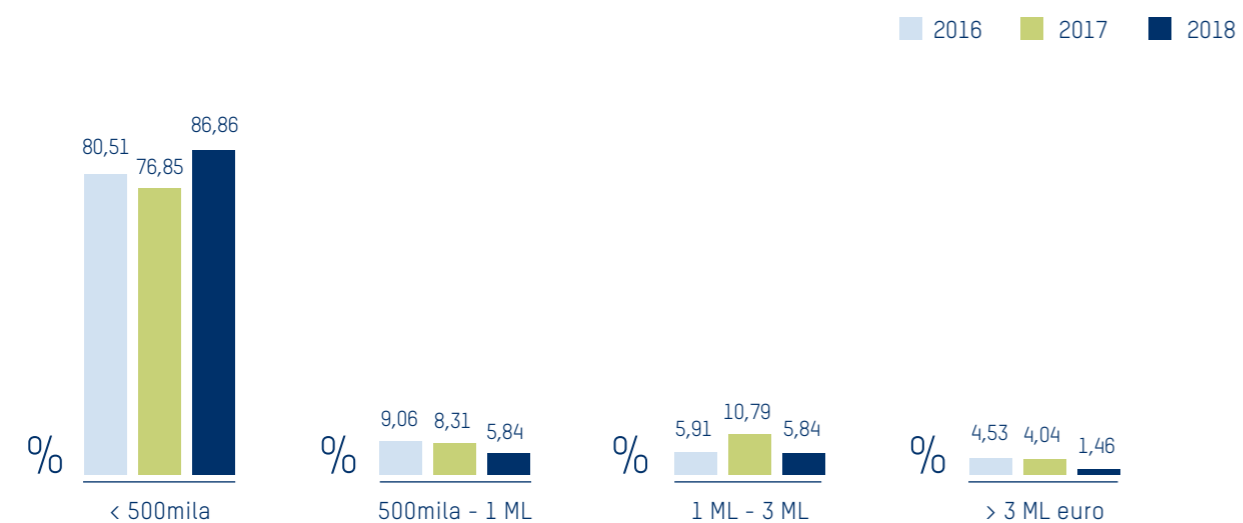
Rispetto ai rischi evidenziati, non risultano sanzioni né monetarie né non monetarie.



Valore di contratti stipulati per fasce d'importo



Numero di contratti stipulati per fasce d'importo



2.5

RELAZIONI SINDACALI

Abbiamo l'obiettivo di coltivare proficue e corrette relazioni industriali a tutti i livelli, in un'ottica di coinvolgimento continuo delle parti sociali nella gestione dei grandi cambiamenti organizzativi, per la messa in pratica di soluzioni adeguate, attraverso un dialogo trasparente e concreto, nel rispetto dei reciproci ruoli.

Il 2018 è stato caratterizzato da diversi confronti sindacali. A seguito dell'evoluzione di una serie di progetti di riorganizzazione territoriale e dismissione di alcune sedi, nonché nell'ambito del processo di **integrazione** di 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e di 2i Rete Gas Servizi S.p.A., si sono tenuti numerosi incontri con le organizzazioni sindacali competenti, finalizzati a trovare le migliori soluzioni di gestione degli impatti sulle Persone coinvolte nell'operazione e nei trasferimenti, ove previsti.

Le relazioni sindacali, durante l'anno, sono state caratterizzate da una serie di incontri di consultazione sindacale a livello regionale e nazionale con le rappresentanze sindacali, finalizzati alla conclusione degli accordi nazionali relativi alle operazioni societarie d'integrazione e armonizzazione di 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e di 2i Rete Gas Servizi S.p.A. nel Gruppo. Nel corso dell'anno è stato stipulato anche un accordo applicativo sul **welfare aziendale**, legato al premio di risultato erogato

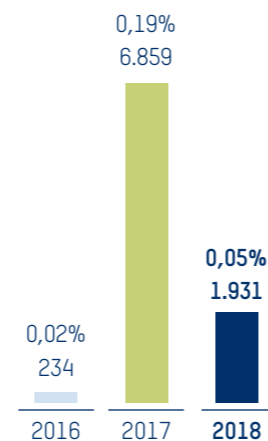
nel 2018. Sono inoltre proseguiti gli incontri per la definizione dei criteri di rinnovo della rappresentanza sindacale, oltre che del protocollo di relazioni.

Nel 2018 si sono registrate 1.931 ore di sciopero, riferibili a scioperi nazionali che hanno coinvolto anche più settori industriali e non specificatamente l'Azienda, pari allo 0,05% delle ore complessivamente lavorabili.

Il sensibile decremento del dato rispetto al 2017 si deve al fatto che nel 2018 si è tenuto un solo sciopero a carattere nazionale (mentre nel 2017 se ne sono tenuti due), con una partecipazione più contenuta rispetto ai precedenti.

Il 100% dei dipendenti risulta coperto da accordi collettivi di contrattazione.

Ore sciopero su ore lavorabili



3

RESPONSABILITÀ E RISPETTO

3.1
SALUTE E SICUREZZA
Indici e formazione

3.4
TUTELA DELLA PRIVACY

3.2
GESTIONE AMBIENTALE
E OTTIMIZZAZIONE
DELLE RISORSE NATURALI
ED ENERGETICHE

3.5
SVILUPPO
SOCIO-ECONOMICO
DELLA COMUNITÀ
Relazione con Istituzioni
Pubbliche e Autorità
Associazioni di categoria
e iniziative aziendali relative
al coinvolgimento del territorio

3.3
DIALOGO CON CLIENTI
Gestione dei reclami
Call Center Commerciale
Portale clienti finali
Incontro con le società di vendita

**2i Rete
Gas**

3.1 SALUTE E SICUREZZA

Puntiamo al raggiungimento dell'obiettivo "zero infortuni" e, con senso di responsabilità, alimentiamo la cultura della sicurezza all'interno e all'esterno della nostra organizzazione, attestandoci al rispetto di standard ancor più elevati di quanto previsto dalla normativa in materia. Per questo nel nostro Gruppo, oltre a perseguire il miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e nei confronti delle risorse interne, investiamo sulla sicurezza della comunità e dell'ambiente in cui operiamo, condividendo tale impegno anche con i nostri collaboratori ed appaltatori esterni.

18.500

ORE DI FORMAZIONE
in materia di salute e sicurezza



4.443

CONTROLLI IN CORSO D'OPERA
dagli Addetti Controllo Cantieri



Il Gruppo articola il proprio modello di organizzazione della sicurezza in 7 unità produttive per la Capogruppo, nelle quali sono stati individuati 7 Datori di Lavoro che, a loro volta, hanno definito un adeguato numero di soggetti delegati in possesso di poteri e qualifica.

Analogamente anche le controllate hanno definito un proprio modello di organizzazione della sicurezza articolato in singole unità produttive per le quali i rispettivi C.d.A. hanno individuato un Datore di Lavoro.

Per tutte le società del Gruppo l'organizzazione della sicurezza si sostanzia attraverso il Servizio prevenzione e protezione (SPP) omogeneamente distribuito, che consta di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione individuato dai Datori di Lavoro per le 7 unità produttive della Capogruppo, con cui collaborano 12 Addetti.

“**OBIETTIVO "ZERO INFORTUNI"**”



Analogamente, per la controllata 2i Rete Gas Servizi S.p.A., è stato nominato un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e un Addetto al Servizio, mentre per Cilento Reti Gas S.r.l., stante la configurazione che prevede la gestione di solamente 2 risorse in distacco dalla Capogruppo, il compito di Addetto al Servizio viene assolto direttamente dal Responsabile del servizio Prevenzione e Protezione.

Tutti gli Addetti sono in possesso di nomina da parte dei singoli Datori di Lavoro.

I Datori di Lavoro hanno effettuato la valutazione dei rischi suddividendo in due gruppi omogenei di attività le risorse aziendali, quelle dedicate

ad attività impiegate e quelle dedicate ad attività operative. Dalla valutazione dei rischi è scaturito il protocollo sanitario.

Il presidio sanitario è assicurato dai medici competenti e dal SPP e gli esiti di idoneità o non idoneità alla mansione sono resi disponibili prontamente ai responsabili che provvedono alle attività di gestione delle inabilità temporanee, parziali o totali.

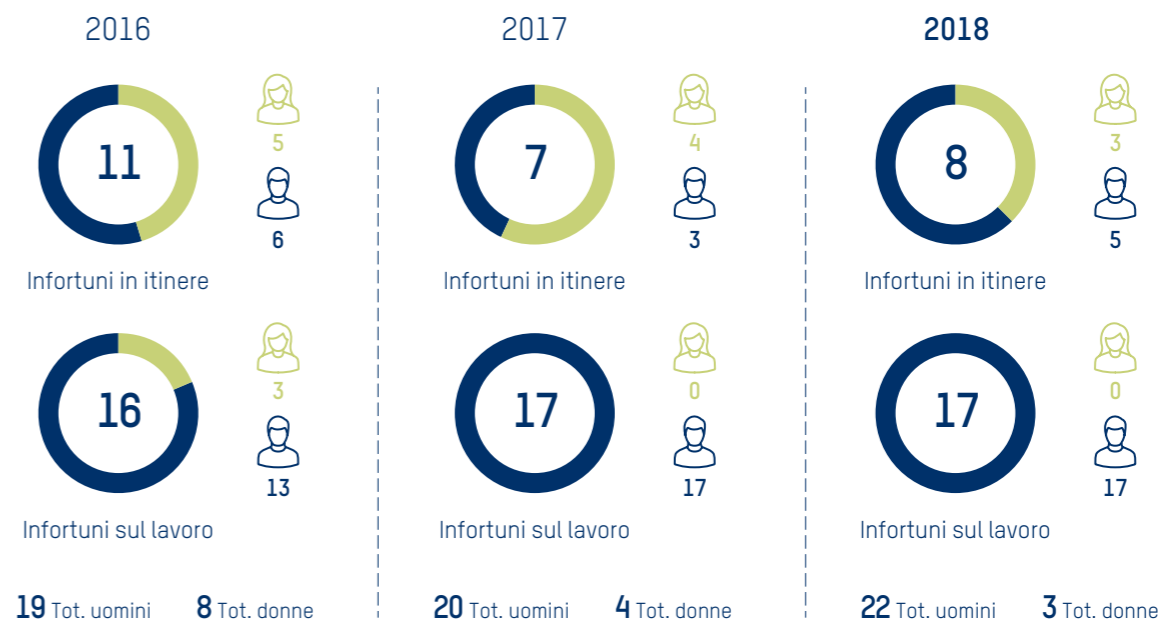


Monitoraggio trimestrale della situazione infortunistica anche dei propri fornitori

La situazione infortunistica è monitorata costantemente dandone notizia ai vertici aziendali in tempo reale, mentre mensilmente viene distribuito ai componenti dell'organizzazione della sicurezza un report di Gruppo sulla situazione riguardante l'evoluzione quantitativa e gli indici infortunistici.

Analogamente il Gruppo monitora trimestralmente anche la situazione infortunistica dei propri fornitori relazionata alle attività e cantieri svolti per il Gruppo; sono inoltre tenuti sotto controllo anche l'andamento dei mancati incidenti/infortuni. Nel Gruppo per l'anno 2018 non vi sono stati casi di malattia professionale riconosciuta.

Infortunati per tipologia



Indici e formazione

Il Gruppo, al fine di raggiungere l'obiettivo "zero infortuni", effettua attività di verifica interna in materia di salute e sicurezza sul lavoro presso le strutture territoriali ed esegue controlli in corso d'opera sui cantieri aperti dalle imprese appaltatrici. Analizza le risultanze dei controlli e definisce azioni e attività volte a migliorare le performance in tema di salute e sicurezza. Nel 2018 gli infortuni a livello di Gruppo sono stati complessivamente pari a 25 (24 nel 2017) per un totale di 965 giorni di mancata prestazione (958 nel 2017). Per il 2018, come nel 2017, n. 3 infortuni si sono protratti generando giorni di mancata prestazione per un totale di 263 giornate a cui vanno sommati ulteriori 40 giorni dovuti alla riapertura di posizioni infortunistiche chiuse, i quali incrementano il totale complessivo arrivando a 303 giorni di mancata prestazione.

Nel 2018 si sono originati 3 infortuni con più di 60 giorni, rispetto ai 6 contabilizzati nel 2017 (portando l'indice di danno dei singoli infortunati in riduzione rispetto all'anno precedente).

Sempre in termini di sicurezza, il Gruppo monitora il controllo sulle tematiche di salute e sicurezza in modo da assicurare la prevenzione anche con logiche inclusive sulle attività svolte dai fornitori di lavori e servizi. Il Gruppo, al fine di accrescere la consapevolezza dei propri fornitori

verso il rispetto di elevati standard di salute e sicurezza, prosegue nel proprio intento attraverso un presidio dei cantieri continuo e su base quotidiana, volto ad accertare la corretta prassi lavorativa da parte degli stessi fornitori.

Nel 2018 si è consolidato anche per le controllate 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e Cilento Reti Gas S.r.l. il processo di controllo dei cantieri sottoposti alla normativa titolo IV D.Lgs. 81/08, attraverso il presidio dei Coordinatori per la Sicurezza assicurando, come per la Capogruppo, un livello di presidio quotidiano sulle imprese affidatarie e i loro sub appaltatori.

Le risultanze di controlli e le criticità riscontrate sono state rese disponibili attraverso l'invio di reportistica bimestrale a tutti i soggetti facenti capo alla catena della sicurezza dei cantieri: Committenti e Responsabili dei Lavori.

Nel periodo sono stati effettuati 4.620 sopralluoghi per un totale di 5.252 verbalizzazioni da parte dei CSE e inoltre sono stati eseguiti



Nel 2018 si sono originati 3 infortuni con più di 60 giorni rispetto ai 6 contabilizzati nel 2017

4.443 controlli in corso d'opera dagli Addetti Controllo Cantieri, a cui sono da associare 751 collaudi tecnici. Il Gruppo si preoccupa di monitorare la situazione infortunistica dei propri fornitori registrando gli accadimenti incidentali/infortunistici intervenuti nei propri cantieri ai loro dipendenti.

Nell'anno 2018 non vi sono stati incidenti che hanno comportato la comminazione di sanzioni pecuniarie o avvertimenti.

Il Gruppo, al fine di perfezionare il controllo sulle performance relative alla salute e sicurezza, utilizza tre indicatori, i primi due dei quali di normale utilizzo statistico anche da parte del SSN e contemplati dalla norma UNI 7249. Gli indicatori in uso per la misura dell'efficacia nel raggiungimento dell'obiettivo si concretizzano nel miglioramento prestazionale rispetto al passato, valorizzato attraverso gli indicatori di frequenza e di gravità degli eventi infortunistici occorsi e, in forma preventiva, nella valutazione dei "quasi infortuni" registrati nel corso dell'anno. In tale contesto sono state acquisite anche le denunce di sinistri stradali, attivi e passivi, in considerazione del fatto che l'infortunio in conseguenza stradale, nel recente periodo, ha assunto interesse maggiore anche in relazione al numero di chilometri percorsi nello svolgimento dell'attività.

Nel 2018 gli indici infortunistici registrati dal Gruppo si sono attestati sui seguenti valori: Indice di Frequenza 4,86 rispetto al target di 5,28 (che era il valore dell'Indice di Frequenza consuntivo anno 2017) e Indice di Gravità pari a 0,14 rispetto al target di 0,20, fissato a fronte del valore di 0,19 (che era il valore dell'Indice di Gravità consuntivo anno 2017).

Stante il valore in diminuzione dell'Indice di Frequenza complessivo, che tiene conto anche degli eventi infortunistici registrati dalla controllata 2i Rete Gas Impianti S.p.A., anche per il 2019, il Gruppo si pone come obiettivo la riduzione dell'Indice di Frequenza infortuni (calcolato come il numero di infortuni non in itinere sulle ore lavorate). Per il 2019 il target viene dunque fissato a 4,80.

Con l'obiettivo di monitorare la gravità degli eventi infortunistici e mettere in atto tutte le misure preventive, il Gruppo supervisiona l'Indice di Gravità infortuni (calcolato come il numero di giorni non lavorati per infortunio non in itinere sulle ore lavorate). **Per il 2019, il target viene riconfermato a 0,20, in considerazione anche della riapertura di eventi infortunistici occorsi nell'anno 2017.**

Al fine di promuovere l'accrescimento della cultura aziendale in relazione alle segnalazioni sul numero di mancati infortuni, il Gruppo per il 2018 aveva stabilito di porsi come obiettivo minimo il **mantenimento di 43 segnalazioni spontanee** in relazione ai potenziali accadimenti incidentali ed infortunistici senza danni a persone o cose. Tale obiettivo, stabilito in relazione alla valutazione dei rischi su attività operative svolte

nel 2018 dai dipendenti del Gruppo, non risulta raggiunto in quanto le segnalazioni spontanee raccolte nel corso dell'anno si sono riassunte in 24 eventi. Non potendo escludere la mancata segnalazione di tale tipo di incidenti ed al fine di accrescere la sensibilità e la consapevolezza di tutte le risorse del Gruppo sull'importanza delle segnalazioni spontanee di detti eventi, nel corso del 2019 si proporrà un'estensiva campagna di sensibilizzazione. Il Gruppo è inoltre impegnato in attività di comunicazione e formazione mirata nei confronti del personale dipendente sui temi inerenti la salute e la sicurezza. Nel corso del 2018, sono state svolte **18.500 ore di formazione in materia.**

Indicatori Salute e Sicurezza

	31.12.2016			31.12.2017			31.12.2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Indice di gravità compresi in itinere	0,18	0,24	0,23	0,51	0,26	0,30	0,15*	0,30*	0,28
Indice di frequenza compresi in itinere	17,15	6,85	8,33	8,44	7,28	7,45	5,69*	7,33*	7,14
Indice di gravità NON in itinere						0,19	-	0,16*	0,14
Indice di frequenza NON in itinere						5,28	-	5,67*	4,86

* I dati includono il mese di gennaio 2018 anche per le controllate 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e 2i Rete Gas Servizi S.p.A..

3.2 GESTIONE AMBIENTALE

Il nostro impegno per la tutela ambientale si traduce nel monitoraggio e nella valutazione degli impatti derivanti dall'esercizio delle nostre attività, al fine di individuare i fattori rilevanti sia diretti che indiretti e di implementare iniziative e progetti volti a un responsabile contenimento degli impatti stessi.

IL GRUPPO ATTUA LA PROPRIA POLITICA AMBIENTALE IN CONFORMITÀ ALLE INDICAZIONI DELL'ALTA DIREZIONE E ALLO STANDARD DI RIFERIMENTO UNI EN ISO 14001 CON IL QUALE HA CERTIFICATO IL PROPRIO SISTEMA INTEGRATO SIN DAL 2007.

INDICATORI MONITORATI

(dati riferiti al perimetro per l'intero anno 2018)

- produzione rifiuti
- emissioni di gas
- emissioni sonore
- consumi energetici



2,6 MJ/km
nel 2018

pressoché pari al 2017 a fronte dell'incremento della flotta autoveicoli

I principali impatti diretti che l'organizzazione tiene sotto controllo sono: la **produzione di rifiuti**; le **emissioni in atmosfera di gas effetto serra** e le **emissioni sonore derivanti dai propri impianti**. Inoltre monitora consumi di energia quali i **consumi del parco autoveicoli** e i **consumi interni tecnologici** (gas preriscaldamento impianti

di decompressione, energia elettrica impianti di protezione catodica). Non vengono forniti indicatori riguardanti il consumo idrico in quanto non rilevante nel processo di distribuzione del gas.

Gli impatti indiretti, ovvero quelli prodotti dalle attività date in carico ai propri fornitori sono invece individuati

e governati attraverso gli obblighi e prescrizioni contrattuali. Su questi il Gruppo attua un monitoraggio attraverso i controlli in campo evasi dalle strutture territoriali. Il Gruppo monitora e controlla i propri consumi interni in termini di energia primaria.

Consumi di energia diretti sugli automezzi

Consumi di energia diretti (automezzi)

	2016		2017		2018		
	t	GJ	t	GJ	t	GJ	
GASOLIO	1.989	84.906	1.895	80.921	1.986	84.802	Consumi parco autoveicoli
BENZINA	11	518	7	324	26	1.131	Consumi parco autoveicoli
METANO					19.976	690	Consumi parco autoveicoli

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting 2018

Nel 2018 il quantitativo totale di energia consumato per garantire il funzionamento del parco automezzi aziendali computa un +7% rispetto all'anno precedente. L'analisi dei dati rileva le cause dell'aumento nell'incorporazione del parco automezzi delle acquisite Società, 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e 2i Rete Gas Servizi S.p.A..

Un ulteriore approfondimento ai fini di valutare il mantenimento del trend dei consumi, conferma comunque un rapporto medio di 2,6 MJ/Km che risulta pressoché pari a quello dell'anno 2017, confermando il dato di ottimizzazione dei consumi a fronte dell'incremento della flotta autoveicoli.

Inoltre, per effetto dell'acquisizione della società 2i Rete Gas Impianti S.p.A., nell'anno 2018 si sono potuti rilevare, nel 2° semestre, consumi puntuali derivanti dall'utilizzo di carburanti a basso impatto emissivo, in quanto il parco autoveicoli operativi dell'acquisita società è parzialmente alimentato a metano; nel 2019 si valuteranno gli impatti anche in termini di valori emissivi.

Consumi di energia diretti (impianti tecnologici e immobili)

Consumi di energia diretti (Energia consumata per il ciclo tecnologico aziendale)

	2016		2017		2018		
	m ³	GJ	m ³	GJ	m ³	GJ	
ENERGIA CONSUMATA	5.628.138	194.404	5.993.931	207.037	6.425.084	221.929	Produzione di calore per impianti di riduzione e misura (REMI)
					247.043	8.533	Riscaldamento Immobili (Uffici e Magazzini)

Fattore di Conversione Fonte: ENEA

Nel 2018 il quantitativo di energia consumata per garantire il funzionamento degli impianti tecnologici presso le cabine REMI (preriscaldamento a gas nel processo di decompressione) risulta pressoché stabile, in quanto il rapporto fra energia consumata per il funzionamento degli impianti di decompressione e il gas transitato in detti impianti risulta costante pari a 0,0010 Stm³ consumati/Stm³

transitati, valore già risultante per gli anni 2017 e 2016.

Di contro nel 2018 si è provveduto a rilevare puntualmente il consumo di gas metano utilizzato per il riscaldamento degli immobili ad uso ufficio e magazzino; il valore sarà raffrontato con il consumato 2019 per valutare l'efficienza impiantistica (secondo il criterio Stm³/gg (gradi giorno) anno su m² superficie riscaldata immobili).

0,0010

(Stm³ gas consumato/Stm³ gas transitato)

nel 2018 il rapporto risulta costante

Consumi di energia indiretti (acquistata da rete per immobili e impianti tecnologici)

	2016	2017	2018	
	GJ	GJ	GJ	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	9.061	9.523	11.899	Consumi energia immobili
	30.132	31.079	36.845	Impianti tecnologici

Fattore di Conversione Fonte: ISPRA 2017

Nel 2018 il quantitativo di energia totale acquistata dalla rete risulta superiore rispetto al 2017 del 16,7%. Il dato comprende i consumi per il funzionamento degli immobili e degli impianti tecnologici. L'incremento del 25% dei consumi degli immobili è imputabile alla

variazione del perimetro per l'effetto dell'acquisizione di 2i Rete Gas Impianti S.p.A. e 2i Rete Gas Servizi S.p.A.; analogamente per i consumi tecnologici l'aumento, imputabile all'incremento degli impianti gestiti, si attesta a +19% rispetto al 2017.

Il grado di efficienza sui consumi comunque consolida un valore di 0,700 GJ per Km di rete (dato 2017: 0,653 GJ/Km rete). Lo scostamento è dovuto ad un incremento della rete gestita +11% abbinato al progressivo decadimento dei rivestimenti delle reti in acciaio interrate.

Emissioni dirette (gasolio, benzina per autoparco e gas naturale)

Emissioni dirette (Scope 1)

	2016	2017	2018	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
GASOLIO	6.235	5.942	6.263	Parco automezzi
BENZINA	35	22	77	Parco automezzi
	-	-	41	Parco automezzi
GAS NATURALE	11.003	11.718	12.561	Impianti tecnologici
	-	-	483	Consumi energia immobili

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting, UNFCCC 2018

Per i quantitativi di CO₂ emessa in funzione dei consumi di energia, complessivamente il 2018 si è chiuso con un +13%. Analizzando singolarmente ogni vettore energetico si rileva:

- una consuntivazione positiva, per quanto attiene la CO₂ prodotta dall'utilizzo dell'energia per il funzionamento del parco automezzi aziendali, infatti l'incremento del +7% a fine anno è giustificato dall'aumento del numero di veicoli componenti il parco auto

circolante del Gruppo 2i Rete Gas, che comunque mantiene un valore medio di emissioni per km percorso al di sotto degli 0,2 grCO₂ al km analogamente ai valori degli anni precedenti;

- per la CO₂ prodotta in relazione ai consumi di gas metano utilizzato negli impianti tecnologici, il dato risulta complessivamente più alto, in quanto la quantità di gas transitata dagli impianti nei quali è stata utilizzata l'energia è maggiore del 7,2% mantenendo comunque

il grado di efficienza impiantistica rilevando una percentuale di emissioni da combustione rapportata al gas transitato pari a 2 grCO₂/Stm³;

Per i consumi derivanti dall'utilizzo del gas ai fini del riscaldamento immobili uffici e magazzini, il dato emissivo del 2018 verrà come precedentemente detto rapportato in termini di efficienza e emissioni con il dato 2019.

Emissioni indirette (energia acquistata dalla rete)

Emissioni indirette (Scope 2)

	2016	2017	2018	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	3.464	3.589	4.308	Impianti tecnologici e uffici/magazzini

Fattore di Conversione Fonte: ISPRA 2018. I dati del biennio 2016-2017 sono stati rettificati e ricalcolati sulla base del nuovo fattore emissivo aggiornato (Rapporto ISPRA 280/2018 "Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra e altri gas nel settore elettrico").

Valgono le considerazioni fatte per i consumi esposti nella tabella "Consumi di energia indiretti (acquistata da rete e impianti tecnologici)".

Per l'energia elettrica acquistata dal Gruppo non è possibile determinare se la stessa sia stata prodotta con componente derivante da fonti rinnovabili o no, pertanto si assume il fattore di emissione ISPRA tonnellate CO₂ per l'energia prodotta che non considera la componente da fonti rinnovabili. I prelievi dell'acqua non vengono tracciati in quanto non rilevanti nell'attività operativa principale.

MONITORAGGIO INDICATORI E KPI

Annualmente i Key Performance Index raccolti dalla sede centrale sono analizzati ed esposti nel documento di sistema "Riesame della Direzione" e portati all'attenzione dell'Amministratore Delegato, nello stesso documento il vertice aziendale individua e fissa gli obiettivi KPI per l'anno successivo. Per il 2019, al fine di ridurre il consumo di materie prime e risorse naturali, sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- **Efficientamento del consumo di energia primaria ai fini tecnologici.** I parametri definiti sono volti alla verifica della capacità di ottimizzare l'energia necessaria ad assicurare il preriscaldamento del gas nel processo di decompressione e nella gestione del processo di protezione catodica delle condotte in acciaio.

Vengono elaborati due indicatori:
 > Il primo, riferito al rapporto tra la

quantità di energia consumata nel periodo di riferimento e il volume di gas transitato nelle REMI (per la misura di efficienza del processo di preriscaldamento). Per il 2017 l'indice era pari a 0,10.

Per il 2018, l'obiettivo era quello di portare l'indice al di sotto dello 0,10: il risultato ha confermato un valore di 0,10, sostanzialmente in pareggio. Considerando che tale valore è rappresentativo del perimetro integrato dagli impianti delle nuove società nel corso del secondo semestre 2018, **per il 2019 viene riproposto il mantenimento del medesimo target.**

> Il secondo, riferito al rapporto tra la quantità di energia elettrica consumata nel periodo di riferimento e i Km di rete in acciaio eserciti nell'anno di riferimento (per la misura di efficienza del processo di protezione catodica). Per il 2017 l'indice era pari a 0,65 GJ/Km.

Per il 2018 l'obiettivo era quello di ottenere il decremento di tale indice.

Dalle analisi si rileva che il decremento delle condotte in acciaio riportato a perimetro anno 2017 (2i Rete Gas S.p.A. e 2i Rete Gas S.r.l.) risulta comunque computare un consumo in aumento pari al 6%. Ciò è imputabile ad un crescente degrado dei rivestimenti isolanti delle condotte vetuste e, parallelamente, a una maggior sensibilità nel controllo di efficienza dei sistemi di protezione catodica per assicurare il mantenimento degli impianti all'interno dei parametri stabiliti da ARERA.

Pertanto l'obiettivo non consolidato ad un valore inferiore allo 0,65 GJ/Km rete, viene ridefinito nel "contenimento dell'aumento naturale dei consumi ad un valore che si attesti non al di sopra del 7% rispetto all'anno precedente".

Gli interventi effettuati dal Gruppo per la minimizzazione dell'impatto ambientale sono volti a ridurre:

- l'energia elettrica per il funzionamento impianti di protezione catodica e impianti di telecontrollo;
- il gas metano consumato per il funzionamento degli impianti di preriscaldamento presso le cabine REMI.

- **Consolidamento, anche nel 2019, del monitoraggio puntuale dei consumi di gas naturale per il riscaldamento degli immobili (uffici e magazzini).**

Nel corso del 2018 non vi sono stati eventi o indagini condotte da enti terzi che abbiano configurato non conformità riconducibili al non rispetto delle normative cogenti e applicabili in relazione alle tematiche ambientali.



3.3 DIALOGO CON CLIENTI

Mettiamo a disposizione delle distinte tipologie di clienti con cui ci interfacciamo canali ed occasioni di contatto capaci di rispondere alle loro richieste in modo sempre più efficace, esaustivo e responsabile. Nel nostro Gruppo, infatti, oltre ad aver implementato l'utilizzo dei canali di dialogo previsti dal Regolatore, abbiamo attivato un servizio di call center commerciale dedicato ai clienti finali della rete per supportarli maggiormente nell'espletamento di pratiche amministrative e per fornire informazioni relative all'installazione dei contatori elettronici. Inoltre organizziamo annualmente un incontro con le società di vendita volto a un reciproco aggiornamento sulle tematiche di interesse comune.



99,34%
indice gestione reclami

su un totale di 6.234

Gestione dei reclami

Il Gruppo gestisce i reclami ricevuti dai clienti finali della rete in accordo con le regole dell'ARERA e nei tempi e modalità definiti nelle proprie procedure e istruzioni interne.

Le principali tematiche per le quali sono pervenute richieste di informazioni e/o reclami da parte dei clienti finali della rete riguardano la verifica del dato di misura e la ricostruzione dei consumi, con particolare riferimento all'attività di sostituzione dei contatori tradizionali con contatori di tipo elettronico prevista dalla delibera 631/2013/R/gas del 27/12/2013.

Nel corso del 2018, il Gruppo 2i Rete Gas ha ricevuto e gestito 6.234 richieste scritte (5.638 nel 2017), di cui 4.053 fanno riferimento a pratiche relative a reclami scritti e richieste di informazioni scritte (3.916 nel 2017) soggette al rispetto dello standard generale di qualità commerciale previsto dall'Art. 50 della delibera

ARERA 574/2013/R/gas. La normativa prevede il rispetto di una percentuale minima annua di pratiche gestite per regione pari al 95%.

Nel corso del 2018, le numeriche delle pratiche gestite sono state pressoché stabili rispetto all'anno precedente, e la percentuale è stata superiore alla percentuale minima definita da ARERA e pari al 99,34%, con un risultato sostanzialmente in linea con il 2017 (99,58%).

L'obiettivo, per il 2019, è di mantenere gli standard aziendali in materia di gestione dei reclami scritti e richieste di informazioni scritte in linea con il trend di quest'anno.

I reclami formulati da "ARERA - Sportello per il consumatore" (333 nel 2017), sono stati completamente sostituiti dallo strumento della "Conciliazione", modalità con la quale ARERA ha normato la gestione di controversie tra i clienti finali e

gli operatori. Le società del gruppo 2i Rete Gas in qualità di distributori di gas naturale, sono chiamate ad intervenire nelle conciliazioni o come ausilio tecnico nel caso di vertenze tra cliente finale e società di vendita (la maggior parte dei casi) o direttamente dal cliente finale, qualora lo stesso ritenga che ci siano responsabilità dirette del distributore. Nel corso del 2018 questo nuovo processo è stato definitivamente strutturato al fine di misurare sia gli aspetti quantitativi che qualitativi, con la gestione di 399 pratiche.

Infine sono state gestite 3.401 richieste di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (c.d.M01, pari a 2.472 nel 2017) e 10.213 richieste di altri dati tecnici (c.d.M02, pari a 6.231 nel 2017).

3.401
richieste di dati tecnici

acquisibili con lettura del gruppo di misura

0,14%
reclami/richieste

su PdR gestiti

Call center commerciale

Il Gruppo mette a disposizione a titolo gratuito un servizio di call center, attivo nei giorni lavorativi, attraverso due numeri verdi dedicati ai clienti finali della rete.

Tale servizio, integrativo rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente, costituisce un plus per i clienti finali della rete e consente di richiedere maggiori informazioni relative a:

- **aspetti di natura commerciale**, con un numero verde dedicato alle richieste di attivazione ai sensi della delibera 40/2014, preventivi commerciali, riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo, servizi di ultima istanza e portale clienti finali;

- **contatore elettronico**, con un numero verde dedicato alle richieste di informazioni sul piano di sostituzione massiva pianificato e per la fissazione di un appuntamento personalizzato per la sostituzione del contatore tradizionale con il contatore elettronico qualora non sia stato possibile effettuare tale sostituzione in occasione dell'intervento pianificato.



96% di chiamate gestite su un totale di 298.185

Nel corso del 2018, il call center commerciale di 2i Rete Gas ha ricevuto 298.185 chiamate (333.177 nel 2017) di cui 285.013 sono state gestite (307.489 nel 2017).

Il contratto di servizio prevede il rispetto di una percentuale minima mensile di chiamate gestite pari al 90%. Nel corso del 2018 tale percentuale complessiva è stata rispettata, con un miglioramento del livello di servizio offerto rispetto al 2017, passando dal 92,29% al 96%.

L'obiettivo, per il 2019, è di mantenere gli standard aziendali in materia di gestione del livello di servizio in linea con il trend di quest'anno.

Portale clienti finali

Dal 2017, è operativo un portale Internet, con accesso in area riservata, dedicato ai clienti finali della rete e agli installatori delegati, attraverso il quale è possibile inviare la documentazione afferente le pratiche di attivazione ai sensi della delibera 40/2014, nonché controllare lo stato di avanzamento delle pratiche stesse. **Principale obiettivo dell'implementazione è la dematerializzazione della**

documentazione cartacea con conseguente riduzione delle tempistiche di inoltro della documentazione stessa da/per il cliente finale e beneficio in termini di riduzione delle tempistiche di attivazione delle forniture.

Il cliente finale della rete può, infatti, delegare il proprio installatore di fiducia o la società di vendita prescelta per la stipula del contratto

ad operare per proprio conto sul portale, situazione che ha portato ad un costante aumento sull'utilizzo dello stesso.

Lo svolgimento di tale operatività da parte di soggetti con maggiori conoscenze tecniche ed operative del processo di attivazione ha consentito un ulteriore beneficio in termini di riduzione delle tempistiche di attivazione delle forniture.

Nel corso del 2018 inoltre sono state avviate alcune **nuove iniziative per incentivare l'utilizzo del gas metano** nei territori con maggiore potenzialità in termini di utenze non servite; tali iniziative hanno interessato circa 90 comuni, prevalentemente del sud Italia, nei quali sono state introdotte agevolazioni sui contributi di realizzazione degli allacciamenti semplici e, nei comuni con elevata potenzialità in termini di punti di riconsegna realizzati e mai attivati, campagne di incentivazione sui contributi di attivazione ed accertamento documentale,

attraverso l'azzeramento di tali corrispettivi agli utenti della distribuzione e conseguentemente ai clienti finali.

Con l'integrazione di 2i Rete Gas Impianti S.p.A. nei sistemi e processi della Capogruppo, è stato recepito dalla società acquisita il **modello commerciale** di gestione delle richieste di preventivo, per la realizzazione di nuovi allacciamenti, provenienti da clienti per il tramite di imprese installatrici ("Installatori") che operano per conto della società; tali Installatori, agendo in forza di uno specifico accordo, si occupano di

ricercare nuovi clienti finali potenziali cui illustrare i vantaggi dell'utilizzo del gas naturale, proporre l'allacciamento alla rete e svolgere un ruolo da facilitatore per accompagnarli sino all'attivazione della fornitura. Tale modello verrà esteso a tutte le società del Gruppo.



Portale Internet dedicato ai clienti finali della rete operativo dal 2017

Incontro con le società di vendita

Da molti anni 2i Rete Gas organizza annualmente un apprezzato incontro con le società di vendita. Nel mese di novembre 2018, **la funzione Servizi Commerciali di Rete ha incontrato i referenti delle società di vendita operanti sulle reti di distribuzione del gas delle società del Gruppo, in occasione di due distinti convegni, tenutisi a Roma e a Milano.**

I principali argomenti trattati hanno riguardato le tematiche di interesse comune, relative all'**evoluzione del quadro normativo di riferimento nel**

settore della distribuzione del gas e le principali novità di efficientamento in termini di processi e sistemi sviluppate dalla funzione Servizi Commerciali di Rete.

La discussione è stata inoltre volta ad illustrare le evoluzioni societarie di 2i Rete Gas S.p.A. intercorse nel 2018 e previste per l'inizio del 2019.

Gli incontri hanno visto la partecipazione di 99 Società di Vendita e dei rispettivi 201 referenti.

99

società di vendita

hanno partecipato ai convegni di Roma e Milano nel 2018

3.4 TUTELA DELLA PRIVACY

Nel nostro Gruppo garantiamo il rispetto della Persona anche assicurando la tutela del diritto alla protezione dei dati personali dell'individuo.

“
TUTELA DELLA PRIVACY
Il Gruppo garantisce il rispetto della Persona ed assicura la tutela del diritto alla protezione dei dati personali dell'individuo, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio (GDPR).”



Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi la Società ha posto in essere, fra l'altro, le seguenti attività:

- Nomina formale del Titolare dei trattamenti e del Data Protection Officer.
- Nomina formale dei Responsabili interni ed esterni dei trattamenti e relativi soggetti autorizzati.
- Mappatura di tutti i trattamenti effettuati, delle correlate banche dati gestite informaticamente e delle modalità di conservazione dei documenti cartacei, valutando i rischi potenziali e definendo le conseguenti misure di sicurezza, atte a prevenire potenziali situazioni di pericolo.
- Redazione di un Manuale della Privacy che, includendo le regole deontologiche e le misure di sicurezza previste dal nuovo Regolamento UE, definisce l'intero processo di protezione dei dati personali.
- Redazione di idonee istruzioni procedurali che regolano nel dettaglio i comportamenti dei soggetti coinvolti nella gestione dei singoli trattamenti.
- Redazione di Registro dei trattamenti che include tutti i riferimenti e le informazioni richieste dall'art 32 del citato GDPR.



Infine, i dati attinenti alla valorizzazione degli impianti degli Enti locali vengono inviati al RUP con comunicazione telematica PEC, mentre, per quanto riguarda la loro gestione interna, tali dati sono conservati in database aventi accessi segregati e resi disponibili alle sole funzioni preposte al trattamento.



Nel corso dell'ultimo triennio non vi sono stati casi che possono configurarsi quali furti di informazioni e/o violazioni della normativa sulla privacy a riguardo dei dati gestiti dal Gruppo.

3.5

SVILUPPO SOCIO-ECONOMICO DELLA COMUNITÀ

Coerentemente ai principi ed ai criteri di condotta sanciti dal nostro Codice Etico ed attuando comportamenti caratterizzati da trasparenza, correttezza e tracciabilità, con senso di responsabilità, ci rapportiamo con Istituzioni pubbliche, Autorità ed Associazioni di categoria, mettendo il nostro know-how a servizio della Comunità al fine di erogare il miglior servizio nei territori in cui operiamo.

Relazione con istituzioni pubbliche e autorità

I rapporti con gli enti regolatori e le autorità di controllo sono gestiti attraverso specifiche strutture e figure aziendali che si occupano della gestione delle comunicazioni verso di loro o direttamente o coordinando le altre funzioni di volta in volta interessate, a seconda delle tematiche.

In relazione all'argomento trattato, le istanze sono monitorate ed indirizzate internamente per competenza alle diverse funzioni aziendali, con le quali vengono definiti i corrispondenti riscontri. Per quanto riguarda gli enti regolatori e le autorità di controllo, rischi ed opportunità sono gestiti attraverso il costante monitoraggio dei provvedimenti da questi emanati e la partecipazione ai processi di formazione dei provvedimenti medesimi, mediante i procedimenti di consultazione propedeutici all'emanazione.

Associazioni di categoria e iniziative aziendali relative al coinvolgimento del territorio

La Capogruppo 2i Rete Gas S.p.A. è associata ad Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas facente capo a Confindustria) e ad Assogasliquidi (Associazione di Federchimica che rappresenta le imprese del comparto distribuzione gas liquefatti/GPL).

La partecipazione alle associazioni di categoria, oltre a tutelare gli interessi delle imprese associate, permette di promuovere gli impieghi innovativi del gas, non solo come importante fonte e vettore energetico, ma anche in una prospettiva di sostenibilità ambientale, e rafforza la percezione di impresa leader e riferimento nel settore da parte degli stakeholder.

I rapporti con le associazioni di categoria sono gestiti attraverso specifiche strutture aziendali che coordinano e gestiscono i flussi informativi e i rischi e le opportunità da essi derivanti. In particolare, i rapporti con Anigas sono gestiti attraverso la partecipazione attiva, tramite propri rappresentanti, a Commissioni, Gruppi di lavoro ed anche agli organi associativi nella definizione delle posizioni rappresentate nei confronti di Autorità, Istituzioni e stakeholder.

Per quanto riguarda le iniziative sul territorio, dal 2017 è attivo un progetto denominato "Energy Efficiency", tra i cui obiettivi rientra la generazione



Iniziativa sul territorio: nel 2018 prime proposte di efficientamento energetico

di Titoli di Efficienza Energetica in vista della partecipazione da parte della Società alle gare d'Ambito per l'assegnazione del pubblico servizio di distribuzione del gas.

Il gruppo di lavoro incaricato del progetto ha il compito di supportare la Pubblica Amministrazione nel processo di ottenimento della certificazione energetica dei propri immobili, proponendo e sviluppando progetti finalizzati all'efficientamento della prestazione energetica degli impianti in dotazione al patrimonio comunale, tra i quali anche il sistema dell'illuminazione pubblica, e alla contestuale riduzione dei consumi. Il piano di lavoro ha riguardato preliminarmente il perimetro dei Comuni nei quali il Gruppo è attualmente gestore dell'impianto di distribuzione gas, tenendo conto sia della grandezza dello stesso (piccolo/medio/grande) che della collocazione geografica (nord/centro/sud). Dal perimetro iniziale di 180 comuni selezionati, sono state individuate **28 Pubbliche Amministrazioni in cui sono state svolte diagnosi energetiche**

per un totale di 121 siti di proprietà comunale quali ad esempio scuole, municipi o palestre.

In 9 di questi Comuni è stata effettuata una diagnosi energetica anche sull'impianto di illuminazione pubblica.

Ad oggi, sono state presentate **proposte definitive di efficientamento energetico** attraverso lo strumento del project financing (art. 183 D.lgs. N. 50/2016) in 7 Comuni: 2 Proposte definitive per efficientamento edifici e 5 Proposte per efficientamento edifici ed illuminazione pubblica.

In termini di metodo di lavoro, il gruppo incaricato effettua, anche tramite il supporto di professionisti esterni, studi di fattibilità e di finanziabilità dei possibili interventi; realizza analisi ingegneristiche, diagnosi energetiche, progetti definitivi ed esecutivi, volti a valutare lo stato attuale dei siti, il margine di sviluppo e di ottimizzazione di rendimento energetico degli stessi, anche attraverso l'eventuale introduzione di nuove soluzioni tecnologiche innovative.

Viene inoltre sempre valutato l'impatto economico e la finanziabilità degli investimenti mediante la predisposizione di modelli di business plan ad hoc, nonché la potenziale generazione diretta di Titoli di Efficienza Energetica.



4

INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO

4.1
SICUREZZA, AFFIDABILITÀ,
EFFICIENZA

4.2
PROGETTO CONTATORE
ELETTRONICO
Infrastruttura per la raccolta dati
provenienti dai contatori elettronici

4.3
CYBERSECURITY

4.4
SOSTENIBILITÀ A LUNGO
TERMINE DEL GAS

4.1

SICUREZZA, AFFIDABILITÀ, EFFICIENZA

Il nostro SGI prevede un monitoraggio puntuale sulla capacità dell'Organizzazione di assicurare l'attività di gestione e conduzione del servizio di distribuzione del gas naturale nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili e, di conseguenza, il controllo sulle attività assicurate dagli operativi, in relazione alla conduzione e manutenzione dell'infrastruttura rete gas e la sorveglianza dei fornitori di prestazioni e materiali. Per questo, con l'obiettivo di un'innovazione continua e del miglioramento della sicurezza, dell'affidabilità e dell'efficienza degli impianti, ogni anno implementiamo i piani di audit e i controlli specifici ad esso relazionati.

Come previsto dalle norme di riferimento, il **monitoraggio è assicurato attraverso l'espletamento di controlli mirati alla verifica di conformità rispetto a diversi parametri** che, se disattesi, potrebbero portare criticità al sistema.

Annualmente viene definito un piano di:

- **Audit Interni di verifica sulla conformità del sistema di gestione certificato orientati al controllo delle attività e dei cantieri** (insource ed outsource), **delle infrastrutture e degli immobili posti in capo alle strutture di Dipartimento, di Area Territoriale e delle Sedi Secondarie**, in modo da consentire un campionamento significativo sui processi aziendali previsti nel campo di applicazione del sistema di gestione. **Per il 2018 il Gruppo ha pianificato attraverso i propri Auditor Qualificati, verifiche programmate a copertura dei perimetri di business ritenuti strategici per il controllo del rischio sul perimetro certificato. Lo stesso obiettivo è riproposto per il 2019;**
- **Visite di sorveglianza mirate al rispetto del comportamento in coerenza con le indicazioni aziendali ("VISORV");**
- **Ispezioni orientate al controllo di correttezza nel rispetto delle regole dettate dall'ARERA** nella delibera 574/2013 in relazione alla **Sicurezza e Continuità** ed alla **Qualità Commerciale** del servizio, nella fase di gestione e registrazione delle attività soggette a comunicazione annuale

ed ispezione periodica da parte dell'Authority. **Per il 2018 il Gruppo ha assicurato un numero superiore di verifiche rispetto a quelle programmate a Piano. Lo stesso obiettivo è riproposto per il 2019;**

- **Ispezioni orientate al controllo del corretto svolgimento delle operazioni di collaudo materiali** svolte dai fornitori prima dell'invio ai magazzini dei principali prodotti che saranno utilizzati nella realizzazione degli impianti di distribuzione del gas **ai fini di assicurare la rispondenza alle specifiche tecniche aziendali** assunte dal fornitore in fase di gara e confermate all'omologazione contrattuale del prodotto. **Nel 2018 il Gruppo ha assicurato il mantenimento della supervisione ai collaudi materiali, con la propria struttura Qualità Sicurezza ed Ambiente, attraverso il controllo sistematico delle evidenze documentali attestanti i collaudi eseguiti e il mantenimento in qualità delle attrezzature impiegate, con una presenza diretta presso gli stabilimenti di produzione maggiore al 20% delle convocazioni di collaudo. La stessa attività verrà assicurata anche per il 2019.**



Monitoraggio delle prestazioni di tempestivo intervento e controlli preventivi delle condizioni di sicurezza.

Il Gruppo monitora le prestazioni caratterizzanti la capacità, nella sua veste di impresa di distribuzione, di intervenire con tempestività in situazioni di potenziale pericolo (interventi di pronto intervento e tempo di intervento) o di organizzare ed eseguire controlli preventivi atti a garantire un corretto monitoraggio delle condizioni di sicurezza (percentuale di rete sottoposta ad ispezione, grado di odorizzazione del gas, percentuale di rete protetta catodicamente), anche nel rispetto dei controlli relativi ai dati riguardanti i processi di Sicurezza e Continuità del servizio di cui alla delibera 574/2013/R/gas.

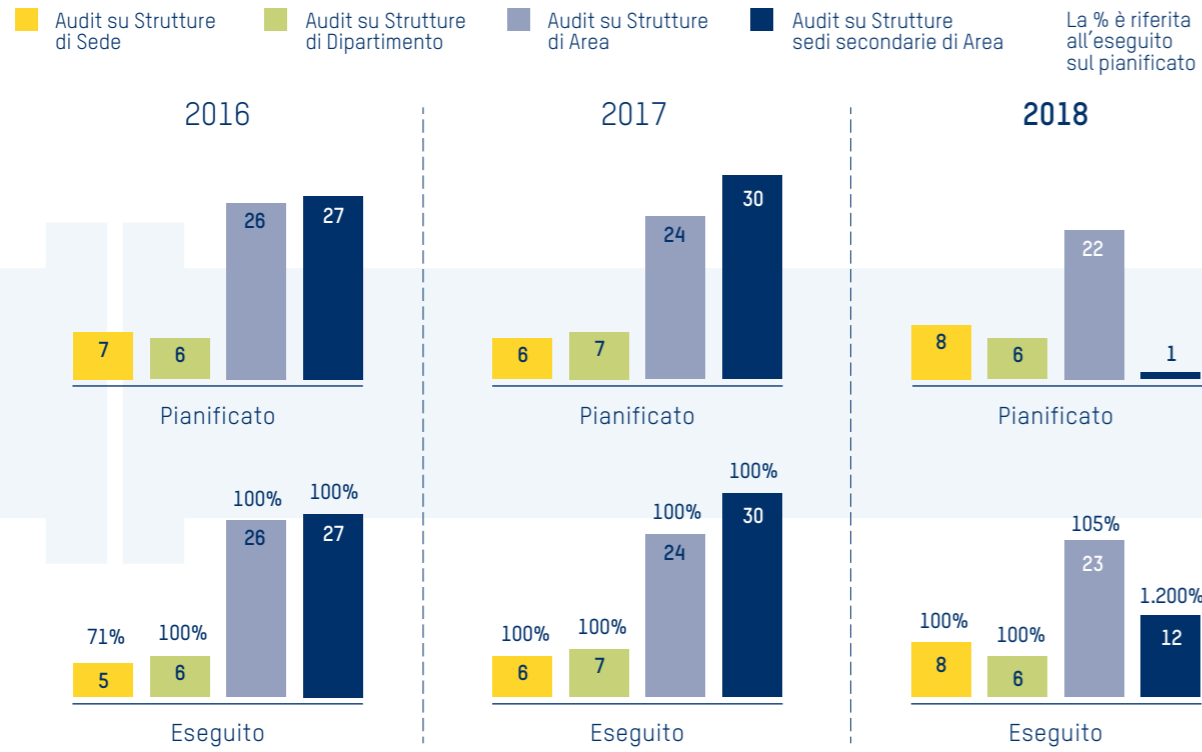
Il processo di conduzione dell'infrastruttura gas (rete e impianti sino all'utenza finale) è garantito dalla struttura centrale Esercizio che definisce le attività di indirizzo; dalla struttura Ingegneria per quanto riguarda l'impianto normativo di riferimento e dall'organizzazione territoriale (Dipartimento e Area) per gli aspetti operativi. Le attività di conduzione e manutenzione ordinaria (gestione rete) e manutenzione straordinaria (gestione in emergenza e pronto intervento) sono erogate dal personale delle Aree Territoriali; il monitoraggio del rispetto degli standard e degli obiettivi è assicurato dalle strutture di Dipartimento le quali informano la sede centrale che opera quale organo di indirizzo e controllo.

Tutte le attività del processo succitato sono regolate da documenti di sistema che, a vario titolo, individuano la responsabilità, le modalità operative e la frequenza con cui le stesse

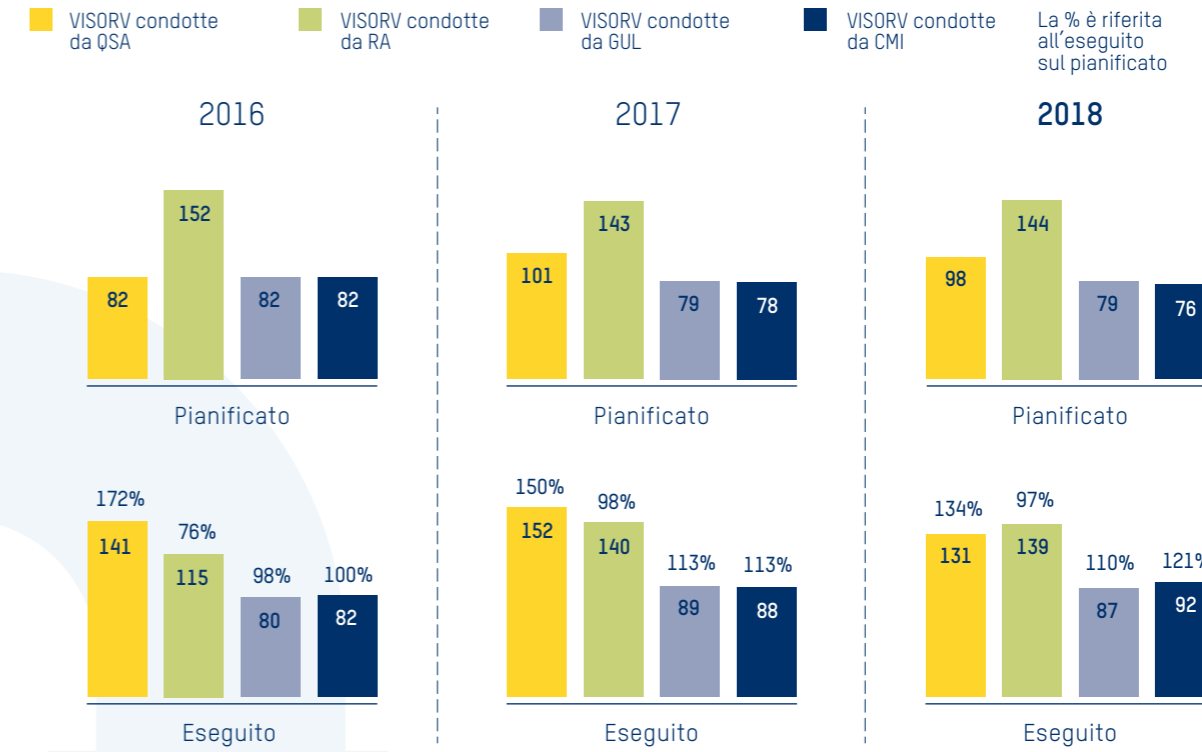
devono essere ripetute nel tempo. Tutti i documenti di sistema sono coerenti e in accordo con la normativa applicabile e cogente in materia di manutenzione e conduzione rete gas. Per alcune parti significative delle attività di conduzione rete "che riguardano la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione", il Gruppo opera nel rispetto delle regole definite dall'ARERA (delibera 574/13). Per tali attività ogni anno vengono comunicati all'Autorità i dati relativi ai parametri Sicurezza con riferimento all'anno precedente. Il monitoraggio e le frequenze sono registrati e archiviati sui sistemi informatici SIRGAS e SAP PM. Gli ultimi parametri disponibili risultano essere i dati afferenti alla comunicazione all'ARERA dell'anno 2017, riferita al consuntivo 2016.

Nell'ottica di una costante attenzione alla sicurezza degli impianti e dei clienti finali della rete sono state effettuate campagne di ricerca preventiva delle dispersioni e verifiche in campo del grado di odorizzazione del gas distribuito. In relazione alla gestione delle nuove tecnologie risulta proseguita l'attività di inserimento, messa in servizio e gestione del contatore elettronico in accordo al piano di investimento stabilito e nel rispetto degli obblighi di installazione e di messa in servizio art.10 delibera 631/13. Inoltre, a fronte della ricerca sull'efficiamento energetico, sono state attivate soluzioni sulla regolazione degli impianti di preriscaldamento installati presso le cabine REMI (progetto EMMA).

N. Audit di sistema interni

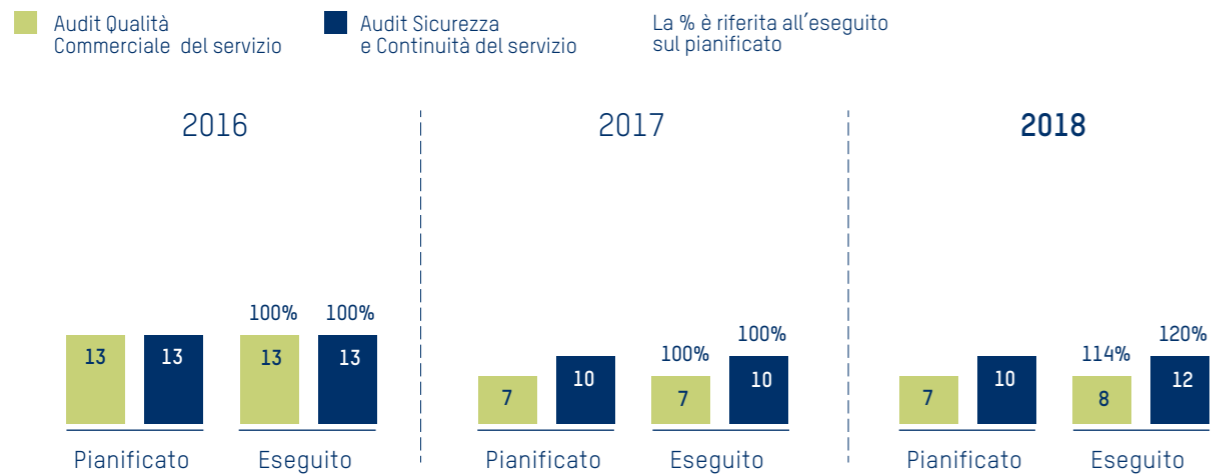


N. verifiche di sorveglianza VISORV



QSA: Qualità Sicurezza e Ambiente di Dipartimento
 RA: Responsabile di Area
 GUL: Gestione Utente e Lavori
 CMI: Conduzione e Manutenzione Impianti

N. Audit 574/13 Sicurezza e continuità e Qualità commerciale del servizio



4.2 PROGETTO CONTATORE ELETTRONICO

Abbiamo proseguito le attività di installazione e attivazione degli smart meter gas, considerando tale attività l'espressione più tangibile della capacità di innovazione nel nostro settore.

2,8 milioni
CONTATORI ELETTRONICI INSTALLATI
il 63% del parco contatori del Gruppo

3,4 milioni
OBIETTIVO 2019
CONTATORI ELETTRONICI

2.842
CONCENTRATORI INSTALLATI

Concentratore che aggrega i segnali radio di più contatori (tecnologia punto-multipunto)

Contatore elettronico che trasferisce i dati attraverso connessione mobile (tecnologia punto-punto)



Anche nell'anno 2018 è continuata l'installazione dei contatori elettronici e dell'infrastruttura per la raccolta dei dati di lettura dei consumi. Il piano di sostituzione dei contatori si conferma quindi come uno dei più rilevanti progetti del Gruppo, sia dal punto di vista del contenuto innovativo e tecnologico, sia con riferimento ai termini di investimento.

L'installazione e l'utilizzo di contatori elettronici di nuova generazione consente una maggiore precisione di misura, una puntuale consuntivazione dei consumi effettivi, nonché il miglioramento dell'efficacia dei processi aziendali grazie alla telegestione degli apparati.

Il progetto inoltre offre ai clienti finali la possibilità di una maggiore consapevolezza dei loro consumi ed una effettiva riduzione della CO2 prodotta, incontrando pertanto anche gli obiettivi comunitari previsti dal piano "pacchetto clima-energia 20-20-20".

L'obiettivo del Gruppo nel 2018, in ottemperanza anche alle delibere dell'Autorità, è stato raggiunto con 2.8 milioni di contatori elettronici pari a circa il 63% del parco contatori del Gruppo (51% nel 2017).

INFRASTRUTTURA PER LA RACCOLTA DATI PROVENIENTI DAI CONTATORI ELETTRONICI

Oltre all'installazione di contatori con tecnologia punto-punto (trasmissione dati tramite SIM), il progetto prevede, nelle città più importanti e nelle aree a elevata urbanizzazione, l'implementazione di un'infrastruttura di trasmissione dati tramite concentratori, che permettono di raccogliere i segnali provenienti dai contatori elettronici con tecnologia punto-multipunto.

Nel 2018 si è raggiunto il numero di 2.842 concentratori installati.

4.3 CYBERSECURITY

Crediamo che, anche nel nostro settore, l'evoluzione tecnologica e le potenzialità offerte dalla graduale diffusione dell'Internet of Things (IoT) possano costituire una leva per il miglioramento delle prestazioni erogate, aprendo prospettive all'avanguardia. Siamo anche consapevoli del fatto che da anni il cybercrime registra elevati livelli di crescita e che ai gestori di infrastrutture sono richieste opportune contromisure per garantire la sicurezza e la continuità del servizio offerto. Per questo, parallelamente alla progressiva digitalizzazione della rete, investiamo in soluzioni di cybersecurity volte a rafforzare e proteggere la nostra infrastruttura.

Il Gruppo ha da tempo avviato un percorso di digital transformation attraverso iniziative di **automazione della rete e digitalizzazione dei processi**: dal telecontrollo delle cabine di regolazione e misura, alla telesorveglianza della protezione catodica; dall'installazione massiva di contatori elettronici, al supporto del personale in campo con soluzioni di mobility e workforce management. Tale percorso, sin dal suo esordio, è stato e viene supportato da un **parallelo e continuo aumento delle iniziative in materia di cybersecurity, finalizzate ad assicurare la qualità e la sicurezza del servizio offerto**, proteggendo tutti gli asset materiali ed immateriali che possono essere messi a rischio da attacchi di cybercrime.

La digitalizzazione dei processi e delle infrastrutture espone inevitabilmente a maggiori rischi di attacchi informatici, pertanto è sempre più importante disporre di soluzioni che permettano di avere in tempo reale visibilità sugli ambienti, sulle risorse e sulle minacce, al fine di identificare preventivamente eventuali anomalie e prontamente gestirle. A tal fine il Gruppo ha intrapreso un articolato programma di attività in 4 macro aree di intervento:

ENDPOINT: protezione dei device presenti all'interno delle sedi operative del Gruppo;

DATCENTER: attivazione di strumenti di protezione dei sistemi in essere presso il provider dell'infrastruttura IT;

NETWORKING/TLC: implementazione di misure di sicurezza per garantire la protezione delle reti di connettività;

APPARATI di CAMPO: attivazione di strumenti di protezione relativi ai sistemi utilizzati sul territorio.

Con particolare attenzione alle problematiche di GDPR e di sicurezza del servizio, nel corso del 2018, più nello specifico, sono state avviate iniziative in ambito:

- **Data Loss Prevention**: soluzioni in grado di rilevare e prevenire la perdita di dati rilevanti e di proprietà intellettuale;
- **Data Base Protection**: soluzioni per tracciare in tempo reale le attività registrate su database, allo scopo di identificare e bloccare comportamenti fraudolenti, illegali o, più genericamente, non desiderati;
- **Next Generation EndPoint Protection**: soluzioni per la protezione avanzata degli endpoint (rilevamento dinamico di attacchi noti, exploit e malware; attuazione di policy automatiche per mitigare le minacce ed eventualmente ripristinare egli endpoint al più recente stato affidabile);

- **Security Awerness**: costante attività di formazione e sensibilizzazione per incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza degli utenti nei confronti delle minacce mirate, attualmente diffuse;
- **SCADA Security**: soluzione a garanzia dei device in campo e dei sistemi di Supervisory Control and Data Acquisition contro attacchi informatici.

In fine il monitoraggio del livello di resilienza ad eventuali attacchi informatici viene svolto dal Gruppo tramite periodici test di Disaster Recovery e di Vulnerability Assessment & Penetration.

4.4

SOSTENIBILITÀ A LUNGO TERMINE DEL GAS

Crediamo che l'affermazione di un nuovo paradigma energetico per un futuro con ridotte emissioni di anidride carbonica e per il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'Unione Europea si basi su un cambiamento che preveda anche l'utilizzo del gas, in ragione della sicurezza e continuità di fornitura, della capillarità delle infrastrutture, del suo ridotto impatto ambientale, della flessibilità di utilizzo e della sua piena integrabilità con il vettore elettrico prodotto da fonti rinnovabili, anche per lo stoccaggio e l'accumulo dell'energia ricavabile dalle stesse (power-to-gas).

Il gas naturale è infatti la **fonte fossile ideale per accompagnare in modo strutturale le fonti rinnovabili**, aumentando anche la flessibilità di impiego di queste ultime e garantendo al contempo la sicurezza del sistema energetico.

Il gas naturale è la fonte di energia primaria più utilizzata dagli Italiani: ha progressivamente sostituito l'olio combustibile nella generazione di energia elettrica ed il gasolio nel riscaldamento degli edifici; ha trovato spazio nei trasporti, si è affermato negli usi industriali.

Il riscaldamento a gas è tra le modalità più economiche per ridurre le emissioni di CO₂ e le polveri sottili, con emissioni di PM quasi nulle, inferiori rispetto agli impianti a gasolio o alle migliori stufe a pellet e consente oltretutto flessibilità di integrazione con sistemi che utilizzano energia rinnovabile come i sistemi termici. Ciò si deve anche ai livelli di efficienza elevatissimi raggiunti dalle moderne tecnologie per il riscaldamento a gas naturale (ad es. pompe di calore a gas naturale e microgeneratori).

Con uno sguardo alla capacità di generare e stimolare l'**innovazione tecnologica**, sin dagli anni '90 in Italia è stato realizzato un elevato numero di impianti di generazione elettrica a ciclo combinato alimentati da gas naturale, caratterizzati da un basso costo unitario di investimento, tempistiche di realizzazione rapide, basse emissioni inquinanti, dimensioni contenute. Una centrale turbogas a ciclo combinato (CCGT) è un impianto in grado di produrre energia elettrica sia tramite la tecnologia turbogas che tramite lo sfruttamento dell'energia termica del gruppo di vapore, con livelli di rendimento di circa 60%.

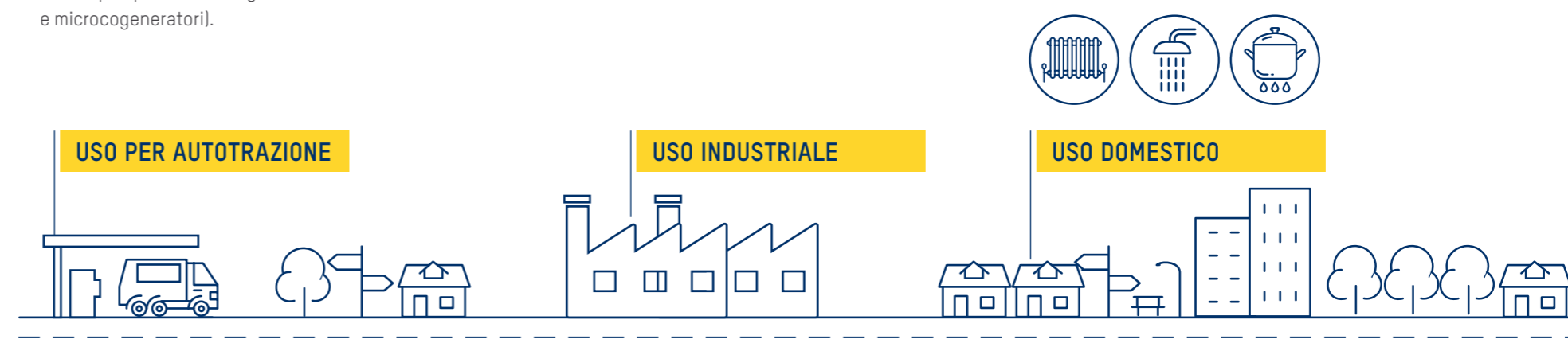
Essendo esente da particolato è la fonte che, insieme alle rinnovabili, può garantire un percorso di decarbonizzazione in linea con gli accordi globali sul clima, senza necessità di nuovi investimenti in impianti e infrastrutture.

“**CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALL'IMPATTO AMBIENTALE, A PARITÀ DI ENERGIA PRODOTTA, IL GAS NATURALE EMETTE TRA IL 25% E IL 40% IN MENO DI ANIDRIDE CARBONICA (CO₂) RISPETTO AD ALTRI COMBUSTIBILI PROVENIENTI DA FONTI FOSSILI.**”

In termini di flessibilità, inoltre, gli impianti di generazione a gas naturale sono in grado di modulare la produzione, programmando la quantità di energia ed entrando a regime rapidamente; soddisfano quindi i picchi di consumo e meglio si integrano con gli impianti di generazione alimentati da fonti rinnovabili nei momenti di poco sole o vento.

Molto importante è poi la prospettiva di incremento della penetrazione nel settore dei trasporti e della mobilità, ove grazie all'abbondanza di gas naturale, il prezzo più contenuto dello stesso rispetto ad altri carburanti e l'elevata prestazione in termini di percorrenza chilometrica, si è registrato un notevole incremento della diffusione di autoveicoli alimentati a gas naturale compresso (GNC).

Nel settore dell'autotrazione, inoltre, la diffusione del biometano sarà una grande opportunità per il settore energetico e per i produttori agricoli, mentre il Gas Naturale Liquefatto (GNL) – che occupa un volume ridottissimo rispetto al metano in fase gassosa – rappresenta una soluzione economica ed efficiente per ridurre le emissioni prodotte dai trasporti su gomma e nel settore marittimo, nonché per metanizzare grandi e piccoli centri isolati oggi non raggiunti dalla rete.



BIOMETANO

Il biometano è una fonte rinnovabile e programmabile, che si integra agevolmente al solare e all'eolico. È impiegabile nel settore del trasporto e presenta anche il vantaggio di poter essere immesso nelle reti di trasporto e distribuzione esistenti. Si ottiene dalla digestione anaerobica di sottoprodotti agricoli e agroindustriali, nonché dai rifiuti organici e può essere utilizzato in loco o essere immesso nelle reti di distribuzione. Il suo utilizzo permette di rispondere agli obiettivi di decarbonizzazione, di promuovere un significativo incremento della produzione nazionale di gas ed evidenzia effetti positivi anche nel settore agroalimentare e nel modello di economia circolare.

Nel 2018 sono state ricevute 49 manifestazioni di interesse ad effettuare allacci da potenziali produttori di biometano, anche se al momento nessuno dei preventivi di allaccio emessi è stato accettato dal cliente finale e quindi non si è proceduto con la relativa posa.

POWER TO GAS

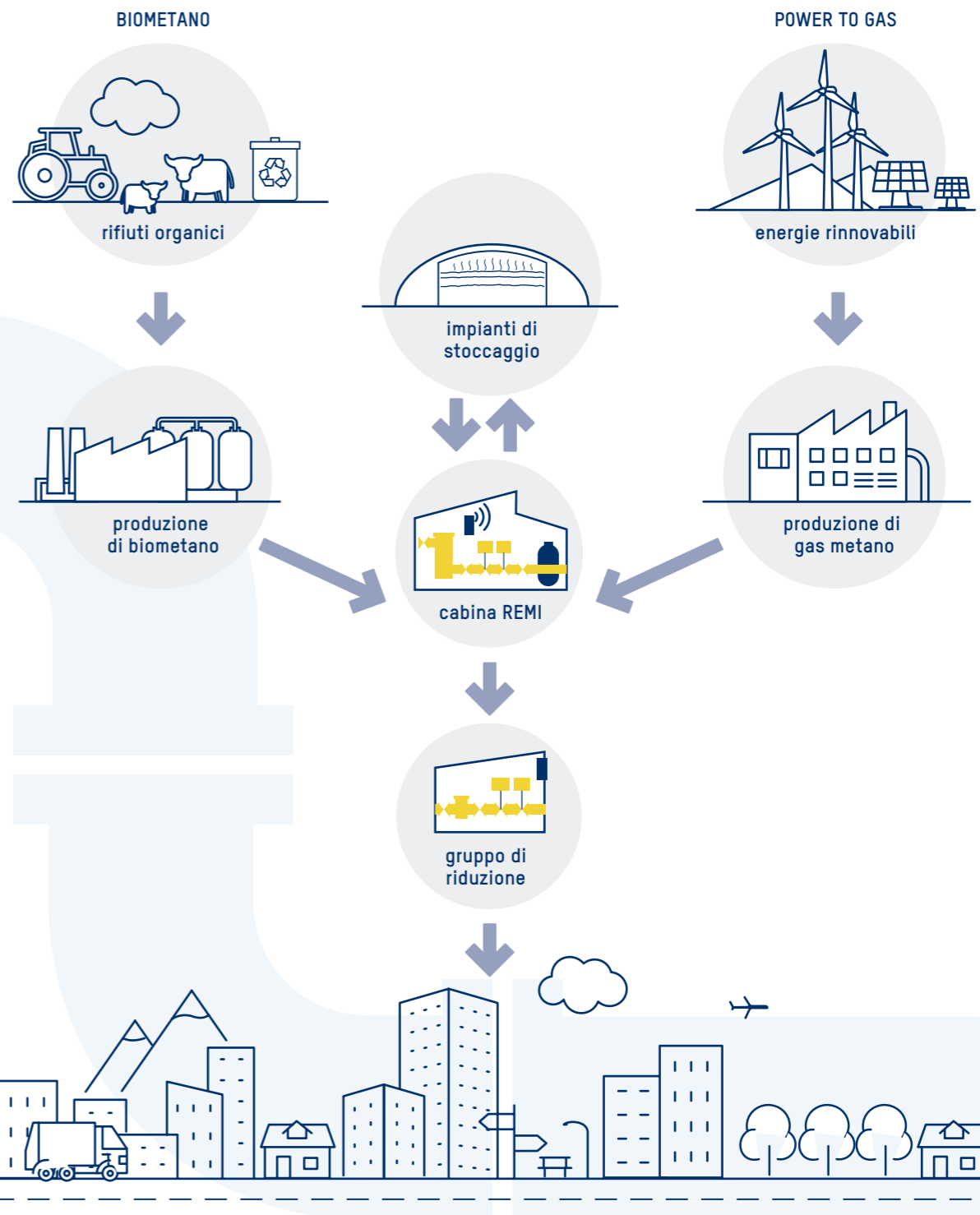
La possibilità di integrare la rete del gas con quella dell'energia elettrica, il c.d. "Power to gas" identifica una soluzione innovativa per accumulare e utilizzare l'eccesso di produzione elettrica da fonti rinnovabili e ottimizzare l'impiego delle reti già esistenti. L'idrogeno, ottenuto attraverso un processo di elettrolisi, può essere immesso in rete, in combinazione con il gas naturale, oppure successivamente combinato con la CO₂, ottenendo metano di sintesi da immettere in rete. L'energia prodotta da impianti eolici e fotovoltaici e non utilizzata viene convertita in gas di sintesi sottraendo CO₂ all'ambiente e risolvendo il problema dell'accumulo di energia elettrica in esubero da fonti rinnovabili quando non vi è richiesta. Il gas così prodotto (idrogeno e gas di sintesi) può essere utilizzato in tutti i settori: domestico, generazione elettrica e trasporti.

In questo modo è possibile evitare i costi di investimento in nuove infrastrutture per la trasmissione, la distribuzione e lo stoccaggio di energia elettrica, continuando invece a sfruttare appieno le infrastrutture funzionali ed efficienti come quelle già esistenti per il trasporto, la distribuzione e lo stoccaggio del gas naturale.

PROMOZIONE DEL GAS COME RISORSA DI TRANSIZIONE AD UN FUTURO PIÙ PULITO

Nella piena convinzione che il gas naturale si configuri come una risorsa sostenibile ed essenziale per il sistema energetico Italiano, 2i Rete Gas S.p.A., unitamente ad altri operatori della industry del gas, sostiene la campagna di comunicazione che le associazioni di settore Anigas, Assogas e Igas hanno sviluppato con AgiFactory per spiegare, anche al pubblico generalista, le caratteristiche di tale risorsa energetica ed il ruolo fondamentale che essa potrà avere nel sostenere il processo di decarbonizzazione del Paese.

La campagna, volta quindi a diffondere una nuova consapevolezza sul gas naturale da valorizzare quale risorsa versatile, flessibile, efficiente e a basso impatto ambientale, è stata lanciata a dicembre con una vocazione digitale, incentrata sul magazine dedicato al gas naturale, www.naturalmentegas.com, e sui canali social.





GRI CONTENT
INDEX

General disclosures

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO	
GENERAL DISCLOSURES					
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)	
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Totale	Profilo e mission del Gruppo (pagg. 10-27)	
	GRI 102-3	Sede principale	Totale	pag. 124	
	GRI102-4	Aree geografiche in cui vengono svolte le attività	Totale	Profilo e mission del Gruppo (pagg. 10-27)	
	GRI102-5	Assetto proprietario e forma legale	Totale	Assetto proprietario e forma legale (pagg. 18-21)	
	GRI102-6	Mercati serviti	Totale	Profilo e mission del Gruppo (pagg. 10-27)	
	GRI102-7	Dimensioni dell'organizzazione	Totale	Profilo e mission del Gruppo (pagg. 10-27)	
	GRI102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Totale	1.2 Persone - Dimensionamento (pagg. 32-37)	
	GRI102-9	Catena di fornitura	Totale	2.4 Mappatura dei fornitori (pagg. 68-71)	
	GRI102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)	
	GRI102-11	Principio precauzionale	Totale	Modello di Risk Management (pagg. 24-27)	
	GRI102-12	Iniziativa esterne	Totale	1.3 Clienti (pagg. 48-55) 3.3 Dialogo con clienti (pagg. 86-89) 3.5 Sviluppo socio-economico della comunità - Associazioni di categoria e iniziative aziendali relative al coinvolgimento del territorio (pagg. 92-93)	
	GRI102-13	Partecipazioni ad associazioni e organizzazioni	Totale	3.5 Sviluppo socio-economico della comunità - Associazioni di categoria e iniziative aziendali relative al coinvolgimento del territorio (pagg. 92-93)	
	GRI102-14	Lettera dell'Amministratore Delegato	Totale	Lettera agli stakeholder (pagg. 2-3)	
	GRI102-15	Principali impatti, rischi ed opportunità	Totale	Modello di Risk Management (pagg. 24-27)	
	STRATEGIA	GRI102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Totale	Valori condivisi (pagg. 14-15)
	ETICA E INTEGRITÀ	GRI102-17	Meccanismi interni di segnalazione su comportamenti non etici	Totale	Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
GENERAL DISCLOSURES				
GOVERNANCE	GRI102-18	Struttura della Governance	Totale	Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 18-21)
	GRI102-19	Autorità delegante	Totale	Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 18-21)
STAKEHOLDER ENGAGEMENT	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Totale	1.2 Persone - Dimensionamento (pagg. 32-37)
	GRI 102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-43	Approccio allo stakeholder engagement	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-44	Temi chiave e istanze degli stakeholder	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-8)
	GRI 102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetro delle tematiche	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-48	Modifiche delle informazioni riportate nei report precedenti	N/A	Nota metodologica - Perimetro di riferimento (pagg. 6-7)
	GRI 102-49	Variazioni significative di reporting	N/A	Nota metodologica (pagg. 6-9) 3.2 Gestione ambientale - Emissioni indirette (pag. 84)
	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-51	Data del precedente report	N/A	Report 2017 approvato 23 marzo 2018
	GRI 102-52	Ciclo di reporting	Totale	Annuale
	GRI 102-53	Contatto per interrogativi sul report	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-54	Dichiarazione dell'utilizzo delle linee guida GRI Standards per la redazione del report	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
GRI 102-55	GRI Content Index	Totale	GRI Content Index (pagg. 110-116)	
GRI 102-56	Lettera di assurance	Totale	Relazione indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017 (pagg. 120-123)	
PRATICHE DI REPORTING				

Specific disclosures

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
ECONOMIC				
Anticorruzione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-8)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
ANTICORRUZIONE	GRI 205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure di anticorruzione	Totale	1.2 Persone - Sviluppo e formazione (pagg. 38-45) Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
	GRI 205-3	Incidenti di corruzione confermati e azioni prese	Totale	Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
ENVIRONMENTAL				
Energia				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
ENERGIA	GRI 302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
	GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
Emissioni				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-8)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
EMISSIONI	GRI 305-1	Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
	GRI 305-2	Emissioni di GHG indirette (Scope 2)	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Conformità ambientale				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
CONFORMITÀ AMBIENTALE	GRI 307-1	Non-conformità con leggi e regolamenti ambientali	Totale	3.2 Gestione ambientale (pagg. 80-85)
Valutazione ambientale dei fornitori				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	2.3 Relazioni con i fornitori - Processo di selezione e requisiti per la qualifica (pagg. 64-67)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	2.3 Relazioni con i fornitori - Processo di selezione e requisiti per la qualifica (pagg. 64-67)
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	GRI 308-1	Nuovi fornitori valutati usando criteri ambientali	Totale	2.4 Mappatura dei fornitori (pagg. 68-71)
SOCIAL				
Occupazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	1.2 Persone - Modello di gestione e valorizzazione delle risorse umane (pagg. 38-47)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	2.1 Cultura aziendale e comunicazione interna (pagg. 58-59)
OCCUPAZIONE	GRI 401-1	Dipendenti assunti e turnover	Totale	1.2 Persone - Dimensionamento (pagg. 32-37)
	GRI 401-3	Congedo parentale	Totale	2.2 Welfare e pari opportunità (pag. 62)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Salute e sicurezza dei dipendenti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-3	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.1 Salute e sicurezza (pagg. 76-79)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	3.1 Salute e sicurezza (pagg. 76-79)
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI	GRI 403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortuni, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di decessi	Totale	3.1 Salute e sicurezza - Indici e formazione (pagg. 76-79)
Educazione e formazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	1.2 Persone - Sviluppo e formazione (pagg. 38-45)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	2.1. Cultura aziendale e comunicazione interna (pagg. 58-59)
EDUCAZIONE E FORMAZIONE	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Totale	1.2 Persone - Sviluppo e formazione (pagg. 38-45)
	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente una valutazione delle performance	Totale	1.2 Persone - Sviluppo e formazione (pagg. 38-45)
Diversity e pari opportunità				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	2.2 Welfare e pari opportunità (pagg. 60-63)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	2.2 Welfare e pari opportunità (pagg. 60-63)
DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ	GRI 405-1	Diversity dell'organo di governo e dei dipendenti	Totale	Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 19-20) 1.2. Persone - Dimensionamento (pagg. 32-34)
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini	Totale	2.2 Welfare e pari opportunità (pagg. 60-63)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Non-discriminazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	1.2 Persone (pagg. 32-47) 2.2 Welfare e pari opportunità (pagg. 60-63) Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	1.2 Persone (pagg. 32-47) 2.2 Welfare e pari opportunità (pagg. 60-63) Etica del business e anticorruzione (pagg. 22-23)
NON-DISCRIMINAZIONE	GRI 406-1	Incidenti di discriminazione e azioni correttive intraprese	Totale	2.2 Welfare e pari opportunità* (pagg. 60-63)
Comunità locali				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.5 Sviluppo socio-economico della comunità (pagg. 92-93)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Parziale	3.5 Sviluppo socio-economico della comunità (pagg. 92-93)
COMUNITÀ LOCALI	GRI 413-1	Attività con impegno verso la comunità locale, le valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Parziale (Dato riportato solo qualitativamente)	3.5 Sviluppo socio-economico della comunità (pagg. 92-93)
Valutazione sociale dei fornitori				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	2.3 Relazioni con i fornitori - Processo di selezione e requisiti per la qualifica (pagg. 64-67)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	2.3 Relazioni con i fornitori - Processo di selezione e requisiti per la qualifica (pagg. 64-67)
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	GRI 414-1	Nuovi fornitori valutati usando criteri sociali	Totale	2.4 Mappatura dei fornitori (pagg. 68-69)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Salute e sicurezza dei clienti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-8)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	4.1 Sicurezza, affidabilità, efficienza degli impianti (pagg 96-99)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	4.1 Sicurezza, affidabilità, efficienza degli impianti (pagg. 96-99)
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	GRI 416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti	Totale	4.1 Sicurezza, affidabilità, efficienza degli impianti (pagg 96-99)
	GRI 416-2	Incidenti di non-conformità relativi a impatti di salute e sicurezza di prodotti e servizi	Totale	4.1 Sicurezza, affidabilità, efficienza degli impianti (pagg 96-99) 3.3 Dialogo con clienti - Gestione dei reclami (pag. 87)
Privacy del cliente				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Descrizione dei temi materiali e del perimetro di riferimento	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-8)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	3.4 Tutela della Privacy (pagg. 90-91)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	3.4 Tutela della Privacy (pagg. 90-91)
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	GRI 418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy del cliente e la perdita dei dati	Totale	3.4 Tutela della Privacy (pagg. 90-91)





LIMITED
ASSURANCE



2I RETE GAS SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE
NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ARTICOLO 3, COMMA 10,
DLGS 254/2016 E DELL'ARTICOLO 5 DEL REGOLAMENTO
CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA 20267 DEL GENNAIO 2018**

PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018

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

ai sensi dell'articolo 3, comma 10, DLgs 254/2016 e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB adottato con delibera 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di 2i Rete Gas SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 254/2016 (il Decreto) e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (limited assurance engagement) della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario di 2i Rete Gas SpA e sue controllate (il gruppo 2i Rete Gas) relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2019 (la 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 (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 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 ISAE3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE3000 Revised), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che 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'ISAE3000 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 e 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 e alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'articolo 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. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del gruppo 2i Rete Gas, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'articolo 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'articolo 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5;

5. 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 di 2i Rete Gas SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

- a) 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 di dettaglio per accertare, su base campionaria, la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

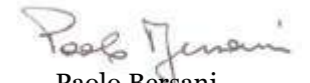
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del gruppo 2i Rete Gas relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards, come descritto nel paragrafo Nota Metodologica della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario.

Milano, 3 aprile 2019

PricewaterhouseCoopers SpA



Paolo Caccini
(Revisore legale)



Paolo Bersani
(Procuratore)

2i Rete Gas S.p.A.

Sede legale

via Alberico Albricci, 10
20122 Milano
Tel. +39 02 938991
Fax. +39 02 9389901

Registro Imprese di Milano,
Codice Fiscale
e Partita IVA: 06724610966

Sito internet

www.2iretegas.it

**Progetto grafico
e impaginazione**

Mercurio GP
www.mercuriogp.eu

La realizzazione del servizio fotografico
è stata resa possibile grazie alla collaborazione
del collega Pietro Zanaria

Stampa

M4

Data

Aprile 2019

