

DNF
2019

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO

DNF
2019
I risultati
e gli impatti
dell'attività

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO

LETTERA agli STAKEHOLDER

Gentili lettrici e lettori,

ben ritrovati tra le pagine della nuova Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario di 2i Rete Gas, attraverso cui sono rendicontate le attività e gli impatti del Gruppo riferiti all'anno 2019.

Il percorso intrapreso due anni or sono si sta gradualmente consolidando nei processi aziendali e nel corso del 2019 ha visto un ulteriore sviluppo, con l'impegno concreto della Società a integrare sempre più la sostenibilità nella propria gestione strategica, in adesione ai suoi Valori e nella convinzione di contribuire con il proprio lavoro ad un circolo virtuoso a beneficio di tutti gli stakeholder e della collettività.

Attraverso il Gruppo di Lavoro Sostenibilità e Trasparenza, ha provveduto, come primo passo, ad aggiornare il novero degli stakeholder e la **Matrice di Materialità**, sulla base di un'estensiva analisi di benchmark e del coinvolgimento delle altre funzioni aziendali, per individuare

le tematiche più rilevanti e conseguentemente gli ambiti prioritari attraverso cui sostanziare il proprio contributo per un futuro più sostenibile.

Successivamente è stato definito un **Framework di Sostenibilità**, collegato ai Sustainable Development Goals (SDG's) delle Nazioni Unite, sulla base del quale è stata aggiornata la **Mission** aziendale ed è stata definita una nuova **Politica di Sostenibilità**, un documento di indirizzo finalizzato a orientare le decisioni future, per assicurare una gestione responsabile del business e perseguirne l'evoluzione equilibrata nel medio e lungo periodo.

Durante questo processo, quattro tematiche sono state qualificate come prerequisiti, quali fattori abilitanti allo svolgimento del nostro lavoro: la compliance normativa, l'eticità e l'anticorruzione, l'ascolto degli stakeholder e la creazione di valore economico sostenibile.

Il Framework contempla quattro linee di impegno prioritario su cui sviluppare il Piano di Sostenibilità per il triennio 2020-2023, che prevede

obiettivi specifici e relativi principi di attuazione, concreti, misurabili e distribuiti nel tempo. Il **Piano di Sostenibilità** sarà a sua volta la base di una sempre più sinergica integrazione delle tematiche ESG nella pianificazione strategica.

Per quanto riguarda invece i risultati conseguiti nel corso del 2019, sono da menzionare ulteriori importanti passi in avanti nel coinvolgimento, nella formazione e nel dialogo con le risorse umane. Nel mese di Gennaio è stato sottoposto a tutti i dipendenti un questionario per l'analisi dello stress lavoro-correlato che ha avuto la soddisfacente risposta dell'86% della popolazione aziendale. Gli esiti sono stati condivisi con tutti i dipendenti e hanno consentito di individuare aree di miglioramento e piani di azione per favorire un clima di lavoro positivo e collaborativo.

È stata realizzata la prima fase del progetto Job Evaluation per i profili professionali delle Aree Operative e dei Dipartimenti Territoriali, cui seguirà l'analisi dei ruoli di sede centrale e di staff entro il 2020, al fine di pianificare percorsi di formazione, sistemi di

incentivazione e strumenti di flessibilità più mirati ed oggettivi.

In merito alla formazione, nel 2019 sono state coinvolte sempre più risorse con incremento soprattutto della formazione tecnica rivolta al personale operativo.

Per la prima volta è stato organizzato un incontro di confronto e dialogo con tutti i responsabili di Gestione Utenza e di Conduzione e Manutenzione Impianti, che è sfociato nella creazione di Gruppi di Lavoro che consentiranno a figure professionali omogenee operanti in aree diverse di lavorare insieme per promuovere la semplificazione dei processi, lo scambio delle conoscenze e la definizione delle migliori prassi.

È stato dato sempre maggior rilievo allo sviluppo digitale attraverso iniziative di automazione e digitalizzazione e l'impiego di tecnologie di advanced analytics sui dati rilevati, per il miglioramento continuo delle performance. I progetti dell'information technology sono puntualmente condivisi con l'intero management, al fine di accrescere la consapevolezza collettiva, definire congiuntamente le priorità, i programmi e gli sviluppi.

Riguardo alle politiche dirette a contrastare la corruzione, la Società ha effettuato una capillare mappatura dell'eventuale sussistenza di conflitti di interesse presso tutti i dipendenti e istituito un registro delle persone aventi accesso a informazioni privilegiate.

Ulteriori progressi sono stati fatti nella riduzione delle emissioni e nel risparmio energetico, attraverso la ricerca preventiva di dispersioni e verifiche in campo del grado di odorizzazione del gas distribuito; con il passaggio a immobili di classe energetica più performante; con la graduale conversione della flotta auto in automezzi a metano e l'ottimizzazione nell'utilizzo dei veicoli.

L'impegno costante sul territorio si è sostanziato in importanti investimenti per l'estensione della rete in aree non metanizzate e la sostituzione di impianti vetusti, nonché attraverso un modello di sviluppo commerciale, che ha interessato 453 Comuni, volto a favorire il passaggio al gas metano in sostituzione di vettori più inquinanti.

Infine, quale contributo alla decarbonizzazione e a sostegno della ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green, 2i Rete Gas ha avviato collaborazioni con RSE (Ricerca su Sistema Energetico S.p.A.) e con il Politecnico di Milano per l'esplorazione di soluzioni tecniche per l'immissione in rete di gas da fonti rinnovabili e lo studio dinamico delle pressioni, in presenza di iniezioni di gas diversi.

Resa giusta testimonianza delle attività svolte e dell'ulteriore concreto impulso dato al percorso intrapreso sulla via della sostenibilità non rimane che ringraziare anche quest'anno tutti i nostri interlocutori per l'attenzione e il contributo di sempre.

Buona lettura!



Michele De Censi
Amministratore Delegato

INDICE

PROFILO del GRUPPO

pag. 10



STIMOLARE L'APPORTO DI CIASCUNO

pag. 36



GARANTIRE EFFICIENZA, QUALITÀ e SICUREZZA

pag. 66



DISTRIBUIRE ENERGIA PER UN FUTURO PIÙ PULITO

pag. 80



CREARE VALORE CONDIVISO

pag. 96

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	2	• DATI PRINCIPALI, STORIA E STRUTTURA SOCIETARIA	12	• PERSONE	38	• MODELLO DI BUSINESS	68	• SOSTEGNO ALLA TRANSIZIONE ENERGETICA	82	• RAPPORTI CON ISTITUZIONI E AUTORITÀ	98
NOTA METODOLOGICA	6	• MISSION E VALORI	15	Dimensionamento	39	• AFFIDABILITÀ ED EFICIENZA DEGLI IMPIANTI	69	Promozione del gas come risorsa di transizione ad un futuro più pulito	83	• RELAZIONE CON I CLIENTI	99
• Obiettivo e standard di riferimento	6	• APPROCCIO RESPONSABILE ALLA GESTIONE	16	Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane	44	• SVILUPPO DIGITALE	74	Ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green	84	Dialogo	99
• Perimetro di riferimento	6	• POLITICHE E CERTIFICAZIONI	20	• COINVOLGIMENTO DEL CAPITALE UMANO	55	Advanced analytics per la sicurezza e l'efficienza operativa	74	Efficienza energetica	88	Gestione dei reclami	101
• Processo per la definizione delle aree tematiche e della materialità	7	• GOVERNANCE E COMPLIANCE	22	• DIVERSITÀ E WELFARE	57	Telesorveglianza protezione catodica	75	• GESTIONE AMBIENTALE E OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE NATURALI ED ENERGETICHE	89	Soddisfazione	102
		• MODELLO DI RISK MANAGEMENT	30	• RELAZIONI SINDACALI	61	Teleallarme gruppi e cabine	75	Consumi energetici	90	• GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	110
		• CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE	34	• SALUTE E SICUREZZA	62	Progetto contatore elettronico	76	Emissioni sonore	92	Requisiti per la qualifica e processo di selezione	112
				Indici e formazione	63	Infrastruttura per la raccolta dati provenienti dai contatori elettronici	77	Rifiuti	92	Mappatura dei fornitori	114
						• CYBERSECURITY	78	Emissioni in atmosfera	93	Individuazione e mitigazione dei rischi legati alla supply chain	117
						Sicurezza dei dati e delle informazioni	78	Monitoraggio indicatori e KPI	95	• TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE	118
										• CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO	119
										GRI CONTENT INDEX	120
										LIMITED ASSURANCE	130

NOTA METODOLOGICA

OBIETTIVO E STANDARD DI RIFERIMENTO

La “Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario” (di seguito anche “Dichiarazione”) del Gruppo 2i Rete Gas (di seguito anche “2i Rete Gas” o il “Gruppo”) per l’anno 2019 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”**.

I principi di rendicontazione enunciati dal GRI, considerati basilari al fine di garantire un reporting di qualità, sono stati tutti tenuti in considerazione al fine di redigere la Dichiarazione: **Partecipazione degli stakeholder; Contesto di sostenibilità; Materialità; Completezza; Equilibrio; Comparabilità; Accuratezza; Tempestività; Chiarezza e Affidabilità.**

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 durante il 2019.

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 31.12.2019.**

Le società del Gruppo svolgono principalmente attività di **distribuzione del gas** regolata dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

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

Inoltre, nel maggio del 2018 la Capogruppo aveva 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).

Per quanto concerne in generale i servizi idrici resi, si conferma anche per il 2019 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, avvenuta per la quasi totalità dei casi durante il 2018 e il 2019. 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 2019**; onde garantirne la comparabilità, sono stati riportati come richiesto dal GRI anche i dati e le informazioni dell’**esercizio 2017 e 2018**. La variazione di perimetro di consolidamento tra i tre esercizi ed altri elementi utili alla comprensione dell’andamento del triennio, sono stati inseriti ove ritenuto necessario in apposite note di commento all’interno del documento; le informazioni relative alle società acquisite sono incluse nel perimetro di rendicontazione a partire dalla Dichiarazione 2018, mentre i dati comparativi relativi al 2017 non comprendevano quelli afferenti alle società acquisite nel corso del 2018.

PROCESSO PER LA DEFINIZIONE DELLE AREE TEMATICHE E DELLA MATERIALITÀ

Durante l’anno 2019 il Gruppo ha avviato un **percorso strutturato al fine di integrare il proprio approccio alla sostenibilità con la strategia e l’operatività aziendale.**

All’interno di questo percorso, un primo obiettivo ha riguardato l’aggiornamento del novero degli **stakeholder** e della **Matrice di Materialità del Gruppo** che, a sua volta, è stato premesso da un’**analisi di benchmark** del contesto esterno e di settore, sia a livello nazionale che internazionale.

Le risultanze del benchmark hanno permesso l’approfondimento e l’affinamento delle tematiche potenzialmente rilevanti che sono state condivise e discusse in un workshop interattivo con il Management delle principali funzioni aziendali, selezionato in quanto responsabile della relazione con gli stakeholder individuati e, allo stesso tempo, della visione del Gruppo. Durante tale workshop, ciascun Responsabile coinvolto ha espresso la propria votazione sia dal punto di vista della funzione aziendale rappresentata, sia dal punto di vista dello stakeholder di riferimento.

Gli esiti sono stati analizzati dallo Steering Committee e le relative risultanze sono state espresse 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.

Alla luce di questo processo iniziale sono state dunque riviste le tematiche rilevanti oggetto di disclosure, con una più razionale suddivisione e una riscrittura di alcune di esse onde più opportunamente cogliere il collegamento con i principali temi di sostenibilità. Quattro tematiche considerate fondamentali per l’esistenza stessa della società sono state qualificate quali **prerequisiti** (la compliance normativa, l’eticità e l’anticorruzione, l’ascolto degli stakeholder e la creazione di valore economico sostenibile) mentre **le restanti tematiche rilevanti sono state riportate in sostanziale continuità** rispetto agli scorsi anni, occasionalmente rivedendo ed esplicitando il legame con i temi di sostenibilità in generale.

Lo stakeholder "Clienti servizi all'impresa", introdotto durante il 2018 per qualificare il soggetto cui il Gruppo ha fornito servizi durante l'anno stesso è stato invece rimosso in quanto il contratto di servizi esistente è stato chiuso alla fine del 2018.

I passaggi successivi alla creazione della Matrice di Materialità attuati tra il 2019 e il 2020 e propedeutici alla redazione del Piano di Sostenibilità 2020 - 2023 sono illustrati nel paragrafo "Approccio responsabile alla gestione".

Per la raccolta delle informazioni relative alle tematiche materiali oggetto di rendicontazione della

presente Dichiarazione, il Gruppo di Lavoro "Sostenibilità e Trasparenza" ha raccolto i dati necessari che sono stati messi a disposizione dai referenti delle funzioni aziendali coinvolte, a valle della necessaria elaborazione e verifica da parte degli stessi.

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

Il processo di continua revisione della materialità proseguirà nei prossimi anni anche tramite un percorso di stakeholder engagement.

Per l'esercizio 2019, all'interno di tale processo, sono state tenute in conto le risultanze della più recente

edizione dell'analisi di customer satisfaction (di cui al paragrafo "Soddisfazione"), realizzata al fine di misurare il livello qualitativo percepito da parte di distinte tipologie di clienti su specifici aspetti del servizio erogato, e della valutazione dello stress lavoro-correlato (di cui al paragrafo "Coinvolgimento del Capitale umano"), 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.

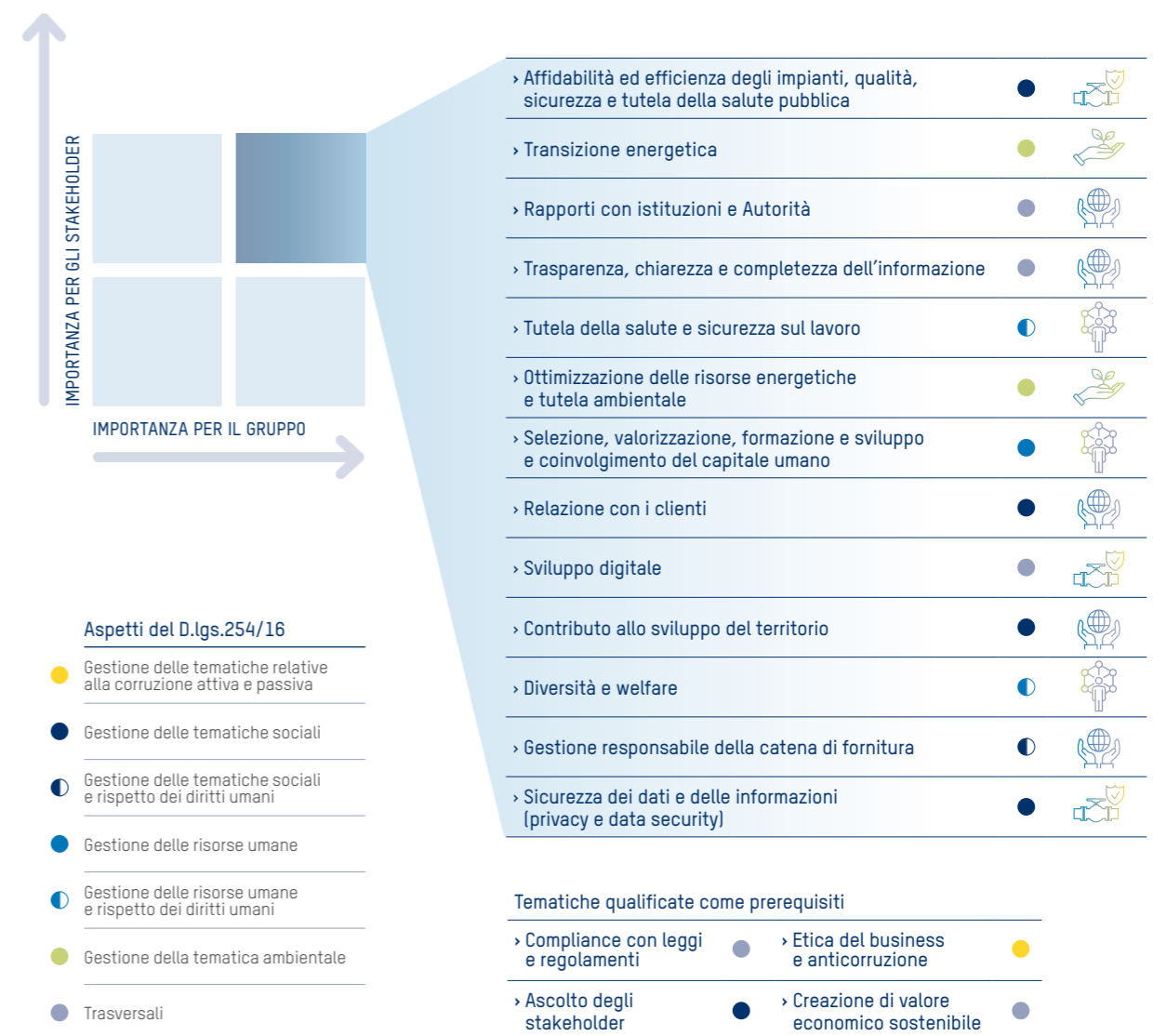
Gli Amministratori di 2i Rete Gas S.p.A. in data 25 marzo 2020 hanno approvato questo documento. La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è assoggettata a limited assurance

secondo ISAE 3000 da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A.. Per favorire il dialogo con gli stakeholder è disponibile una casella di posta elettronica a cui rivolgersi per approfondimenti.



sostenibilita@2iretegas.it

Tematiche rilevanti nella Matrice di Materialità



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



COMUNI ed ENTI LOCALI



AMBIENTE e COLLETTIVITÀ

2.132

Concessioni gestite

18

Regioni

66 mila

km di rete gestita

4,3 milioni

PDR

6 miliardi

di m³ di gas vettoriato

2.057

Dipendenti

2i Rete Gas è il risultato di un processo di acquisizioni che nel tempo ha visto il Gruppo impegnato nell'aggregare, integrare e consolidare molteplici realtà del settore della distribuzione del gas naturale.

Oggi il Gruppo opera a livello nazionale e lavora quotidianamente per svolgere il proprio ruolo di concessionario di un servizio di pubblica utilità, garantendo elevati livelli prestazionali e una costante attenzione nei confronti delle sfide che riguardano il settore.

PROFILO del GRUPPO

DATI PRINCIPALI, STORIA e STRUTTURA SOCIETARIA

2i Rete Gas rappresenta un punto di riferimento nel settore italiano della distribuzione del gas naturale.

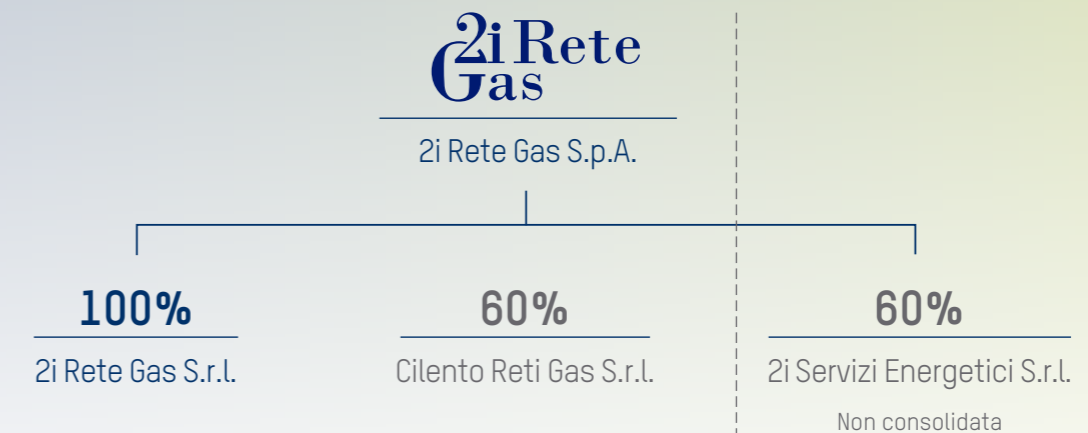
Il Gruppo attualmente opera a livello nazionale, è presente in 18 regioni e in 141 ATEM dove, alla fine del 2019, con il lavoro di più di 2000 persone è arrivato complessivamente a gestire 2.132 concessioni e oltre 66 mila Km di rete attraverso cui ha distribuito quasi 6 miliardi di mc di gas (naturale

e GPL) per conto di 342 società di vendita a 4,3 milioni di clienti finali della rete, posizionandosi come secondo operatore nazionale del settore.

Tale posizionamento è il risultato di una solida storia che affonda le radici nel secolo scorso con le prime metanizzazioni sviluppate su territorio italiano e di un **importante percorso di crescita per linee esterne** avviato a partire dai primi

anni del duemila. Una crescita maturata mediante l'acquisizione di numerose realtà – tutte società attive nella distribuzione e misura del gas con un elevato know-how nella progettazione, costruzione e gestione delle reti – e caratterizzata dalla continua armonizzazione ed integrazione dei modelli di business, protocolli e sistemi delle diverse realtà acquisite con il patrimonio di competenze e strumenti gestionali e operativi sviluppato internamente.

Il Gruppo al 31.12.2019



Il percorso di sviluppo ha portato la Capogruppo (che dal 2009 opera come distributore indipendente ed è stata il primo operatore in Italia ad assumere tale ruolo) e le proprie controllate a costituire un Gruppo che, dotato di risorse interne altamente specializzate nel rigoroso esercizio del core business, si è sempre distinto per la propria capacità di accogliere e farsi interprete delle sfide che riguardano il settore.

Da ultimo, nel 2019 si è concluso il processo di integrazione con la fusione di **Compagnia Generale Metanodotti S.r.l.**, di **2i Rete Gas Servizi S.p.A.** e di **2i Rete Gas Impianti S.p.A.**, quest'ultima fusa per incorporazione nella Capogruppo il 1 ottobre 2019. Per effetto di tali fusioni, che in esito all'integrazione delle attività e dei processi hanno consentito anche la razionalizzazione

delle partecipazioni del Gruppo, 2i Rete Gas S.p.A. detiene oggi direttamente il 60% di Cilento Reti Gas S.r.l., società di progetto il cui restante 40% è detenuto da Bonatti S.p.A. in qualità di socio costruttore. **Cilento Reti Gas S.r.l.** opera in regime di concessione pubblica per la progettazione e costruzione della rete e per la gestione del servizio di distribuzione del gas naturale nel territorio del Bussento, Lambro e Mingardo, e nei territori di Gelbison e Cervati, Alento e Monte Stella, ed è impegnata nella realizzazione del sistema di distribuzione del gas naturale nei 31 Comuni aderenti alla convenzione sottoscritta nel 2010, assicurando gli investimenti per realizzare la costruzione e l'espansione delle infrastrutture e quelli per garantire la sicurezza degli impianti, la continuità e la qualità del servizio, la tutela

dell'ambiente nonché l'ottimizzazione dell'efficienza organizzativa ed operativa.

Sempre nel 2019 la Capogruppo, in joint venture con Tekne Esco S.r.l., ha costituito **2i Servizi Energetici S.r.l.**, società di cui 2i Rete Gas S.p.A. detiene il 60% del capitale sociale, attiva nello sviluppo e nella commercializzazione in favore di enti pubblici e privati di iniziative di efficientamento energetico. La società, si precisa, non è nel perimetro del consolidato di Gruppo.

La **progressiva semplificazione della struttura societaria** e la **definizione di un assetto organizzativo capace di cogliere le sinergie propedeutiche a realizzare il miglioramento continuo delle performance**, sono altre direttrici che hanno accompagnato e continuano a caratterizzare la storia, in continua evoluzione, del Gruppo.

Principali tappe della storia



MISSION e VALORI

La missione del Gruppo è quella di gestire, sviluppare e valorizzare reti e infrastrutture della distribuzione del gas, con l'obiettivo del miglioramento continuo e dell'eccellenza operativa e perseguire l'innovazione tecnologica per un nuovo modello energetico che riduca l'impatto ambientale e continui a garantire in modo efficiente il soddisfacimento dei bisogni energetici del Paese.

Inoltre, tanto nelle scelte strategiche quanto nell'operatività quotidiana, Il Gruppo fonda ed alimenta la propria identità sui valori di:

- COLLABORAZIONE E CONDIVISIONE
- COMPETENZA ED ECCELLENZA
- INNOVAZIONE E CAMBIAMENTO
- RESPONSABILITÀ E RISPETTO

Tali valori, nel loro insieme, costituiscono la guida su cui il Gruppo orienta i comportamenti che 2i Rete Gas, per mezzo del proprio personale, mette concretamente in atto all'interno e all'esterno dell'organizzazione, quindi anche nei confronti degli stakeholder con cui 2i Rete Gas si rapporta e che considera interlocutori chiave per mantenere la propria leadership quale Gruppo solido, affidabile e responsabile.

Dal punto di vista societario, le controllate da 2i Rete Gas S.p.A., secondo contratti di servizio vigenti e al fine di garantire i massimi livelli prestazionali in zone territoriali capillarmente diffuse, beneficiano delle attività delle strutture organizzative centrali e territoriali della Capogruppo la quale è organizzata con:

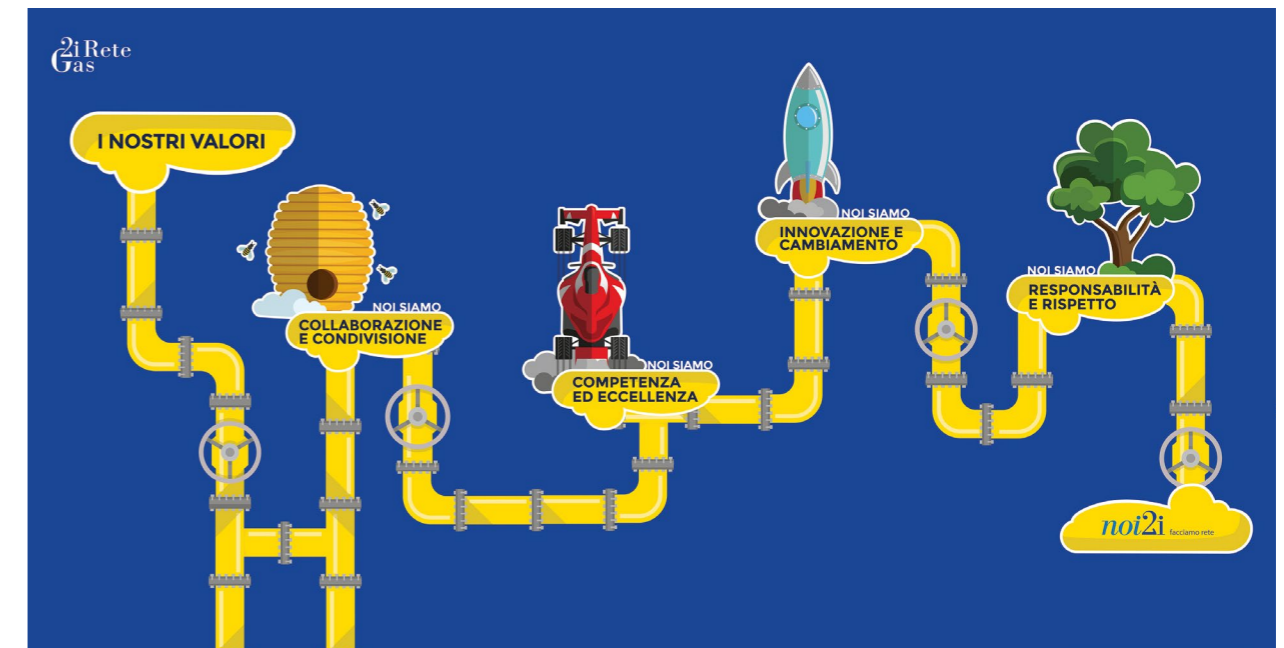
- una sede direzionale centrale a Milano, dedicata principalmente alle attività di staff;

- tre sedi decentrate sempre dedicate ad attività di staff a Verona, Frosinone e Acquaviva delle Fonti (BA);
- sei Dipartimenti Territoriali che coordinano 24 Aree Operative le quali, a loro volta, gestiscono il territorio di competenza.

Tale organizzazione consiste in una struttura snella e flessibile, in grado di adeguarsi rapidamente all'evoluzione del contesto e rispondere alle esigenze delle categorie di Clienti con cui il Gruppo si relaziona.

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 |



APPROCCIO RESPONSABILE ALLA GESTIONE

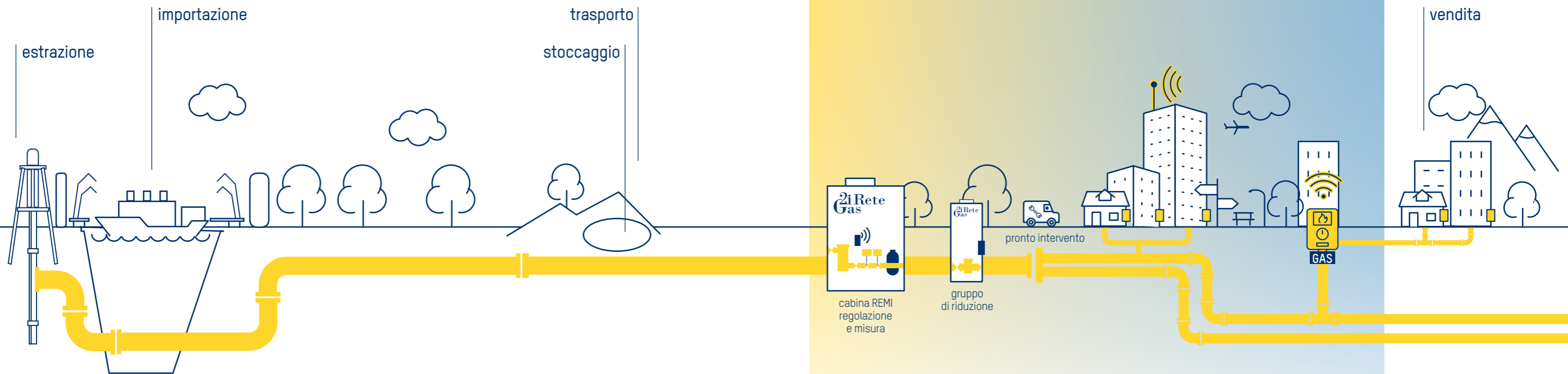
Il Gruppo opera nella filiera del gas naturale e svolge la propria attività nell'ambito di un business regolato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che determina le modalità di accesso alle infrastrutture e di svolgimento del servizio di distribuzione e misura del

gas nonché le tariffe per la remunerazione delle attività svolte in regime di pubblica concessione.

La distribuzione del gas infatti è l'attività che, attraverso un **sistema integrato di infrastrutture** (cabine per il prelievo, impianti di riduzione della pressione, reti di distribuzione, punti di riconsegna e misuratori) assicura

il prelievo del gas dalla rete nazionale di trasporto per riconsegnarlo ai clienti finali della rete (domestici o industriali) per conto delle società di vendita autorizzate alla commercializzazione della fornitura.

Filiera del gas naturale



DISTRIBUZIONE

Il servizio di distribuzione comprende la gestione delle attività di:

- > conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di distribuzione in esercizio
- > misura dei dati di consumo
- > Pronto Intervento
- > gestione delle procedure di settlement ed erogazione delle prestazioni accessorie ed opzionali previste dal Codice di Rete nei confronti degli utenti del sistema e dei clienti finali della rete

Consapevole del proprio ruolo, il Gruppo svolge le proprie attività perseguendo l'**eccellenza operativa**, applicando metodologie di **miglioramento continuo** e il rispetto di criteri di **efficienza ed economicità gestionale**, offrendo elevati livelli prestazionali e impegnandosi per garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura di distribuzione del gas nel medio lungo periodo.

Ciò nella piena convinzione che l'esercizio del proprio core business vada oltre il presidio delle infrastrutture gestite e del servizio erogato poiché **distribuire metano significa rendere disponibile la risorsa energetica più flessibile e pulita tra i combustibili di origine fossile** e quindi **garantire significativi benefici in termini di sicurezza e tutela ambientale**, quali la continuità della fornitura, la flessibilità di utilizzo, il ridotto impatto ambientale e l'integrabilità con il vettore elettrico prodotto da fonti rinnovabili, contribuendo così per vocazione al miglioramento della qualità della vita delle comunità in cui si opera e accompagnando lo sviluppo dei territori serviti verso un domani più sostenibile.

Nel 2019, 2i Rete Gas ha pertanto avviato un **percorso per consolidare l'integrazione della sostenibilità nella strategia e nell'operatività aziendale**.

Come già condiviso nel paragrafo relativo al "Processo per la definizione delle aree tematiche e della materialità", il primo passo per la definizione di tale percorso si è concretizzato nello svolgimento di un'analisi di benchmark del contesto esterno e di settore (sia a livello nazionale, sia a livello internazionale) propedeutica all'aggiornamento della Matrice di Materialità del Gruppo. Le risultanze del benchmark hanno permesso l'approfondimento e l'affinamento delle tematiche potenzialmente rilevanti che, come previsto dalla metodologia di rendicontazione adottata (GRI Sustainability Standard), sono state dapprima condivise e discusse con il Management delle principali funzioni aziendali in un workshop interattivo. 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.

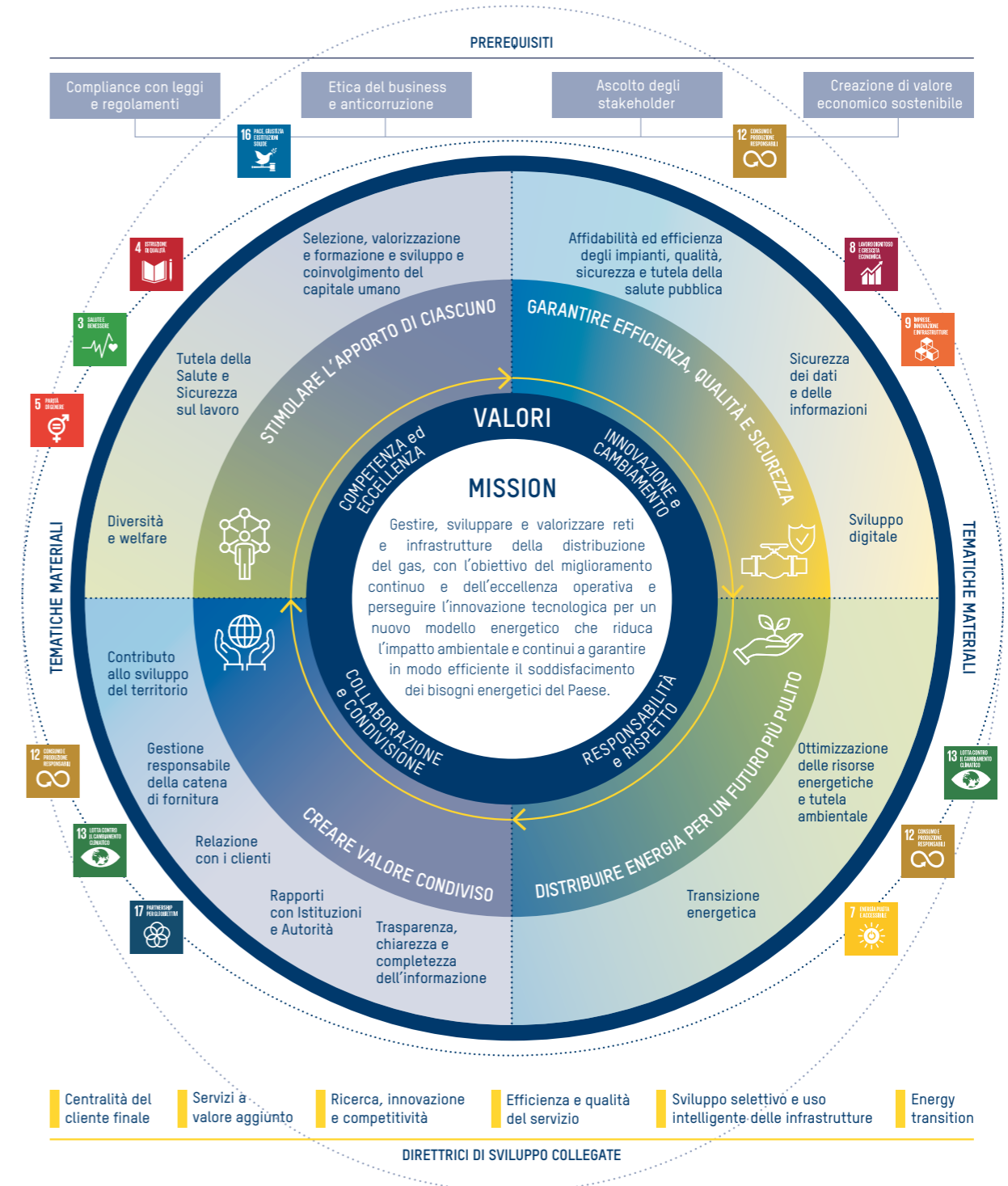
Secondariamente, a partire dall'aggiornamento della **Matrice di Materialità** è stato definito un **Framework di Sostenibilità** sulla base del quale, a valle di una condivisione con lo Steering Committee, si è lavorato

all'aggiornamento della **Mission** aziendale e alla definizione di una nuova **Politica di Sostenibilità**.

A seguire sono state organizzate interviste con le Direzioni e le principali Funzioni aziendali, volte a raccogliere le progettualità e le linee di azioni su cui si svilupperà un **Piano di Sostenibilità** in accordo agli obiettivi e ai KPI's fissati per il triennio 2020-2023 e, a tendere, secondo una sempre più sinergica integrazione delle tematiche ESG nella pianificazione strategica.

La definizione del Framework di Sostenibilità, coerente con i temi materiali e gli SDG's di riferimento, con la Mission e con la Politica di Sostenibilità, dal prossimo esercizio, e dunque dalla prossima edizione della "Dichiarazione", permetterà a 2i Rete Gas di rendicontare annualmente le proprie performance economiche, ambientali e sociali, dando anche evidenza ai progressi di volta in volta raggiunti rispetto agli obiettivi stabiliti nel Piano di Sostenibilità, monitorando con l'occasione il rispetto della Politica e mantenendo al contempo un dialogo attivo con gli stakeholder.

Framework di Sostenibilità



POLITICHE e CERTIFICAZIONI

Il Gruppo, nel corso del 2019, alla luce delle esperienze e dei cambiamenti che hanno interessato l'impresa, gli stakeholder e il contesto anche normativo di riferimento, ha deciso di dotarsi di una nuova Politica di Sostenibilità quale documento di indirizzo finalizzato a orientare le decisioni di business in una logica di sostenibilità e a guidare l'assunzione di impegni concreti e la definizione di principi di attuazione da seguire per assicurare una gestione responsabile del business.

Lo spirito del documento è quello di rafforzare e, al tempo stesso far evolvere, tutti quei valori ispiratori sui quali il Gruppo fonda la propria identità e di favorire la conoscenza degli impegni assunti in materia di sostenibilità per perseguire un'evoluzione equilibrata nel medio e lungo periodo.

Inoltre la Politica ribadisce, formalizza e declina la convinzione aziendale che per una creazione di valore sostenibile e duraturo nel tempo, la crescita del business debba essere coniugata con il rispetto dei **principi di legalità, integrità, imparzialità e trasparenza,**

in base ad una strategia integrata, applicando al contempo metodologie di miglioramento continuo e criteri di efficienza ed economicità gestionale. Infatti gli impegni sanciti dalla Politica vengono alimentati e sostanziati da **prerequisiti**, cioè aspetti considerati imprescindibili quali la compliance normativa, l'eticità e l'anticorruzione, l'ascolto degli stakeholder e la creazione di valore economico sostenibile, oltre che dai principi di attuazione che individuano gli ambiti prioritari di azione da seguire e sviluppare.

La nuova Politica di Sostenibilità è stata approvata formalmente dal Consiglio d'Amministrazione di 2i Rete Gas S.p.A. nel mese di marzo 2020. Da allora essa si applica a tutte le società del Gruppo di cui 2i Rete Gas S.p.A. abbia il controllo e viene applicata, unitamente alle norme di legge ed ai regolamenti vigenti, ai principi ispiratori e di comportamento definiti nella Carta dei Valori e nel Codice Etico del Gruppo, al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01 e ad altri documenti di indirizzo adottati dal Gruppo, secondo quanto dettagliato nelle disposizioni, procedure ed istruzioni operative che presidiano le attività delle funzioni aziendali e nel correlato Piano di Sostenibilità 2020-2023.

Una sintesi degli impegni e dei principi di attuazione stabiliti nella nuova Politica di Sostenibilità è fruibile attraverso l'apertura dei capitoli con cui si articola la rendicontazione della presente "Dichiarazione".

La Capogruppo si è dotata di un **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente** (di seguito SGI) allo scopo di assicurare la capacità aziendale di fornire con regolarità, continuità e sicurezza la "Gestione e Conduzione del servizio di distribuzione gas naturale" nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili ed in conformità alle norme certificative di riferimento. In esso trovano applicazione i principi dichiarati dalla **Politica Integrata per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente** che declina i temi qualificanti rispetto ai tre standard cui fa riferimento, ovvero Qualità, Sicurezza ed Ambiente. La Politica Integrata, nel contempo, sancisce l'attenzione dell'organizzazione verso tutti i portatori di interesse interni ed esterni, il **rispetto per i diritti umani** e l'impegno sociale, garantendo il rispetto della "diversity" quali fondamenta su cui costruire una strategia di sostenibilità integrata.

La Capogruppo opera in conformità al proprio SGI, che interessa tutte le unità produttive e gli impianti dell'organizzazione, questi ultimi gestiti in maniera diretta o attraverso un contratto di servizio. La conformità del SGI alle norme certificative di riferimento è garantito dall'Istituto di certificazione "Certiquality", che periodicamente valuta il rispetto dei requisiti degli standard di riferimento e dei regolamenti dell'ente di accreditamento ACCREDIA.

Nel 2019 "Certiquality" ha effettuato la verifica annuale dei Sistemi di Gestione delle società del Gruppo, ai fini del mantenimento delle relative certificazioni di conformità alle norme di riferimento, determinando quale esito finale un giudizio di **piena conformità**.

Nello specifico l'Istituto ha confermato la conformità del SGI della

Capogruppo **2i Rete Gas S.p.A.** ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015** e ha rilasciato la certificazione del sistema Salute e Sicurezza in conformità al nuovo schema di norma **UNI ISO 45001:2018**, consentendo il raggiungimento di un obiettivo importante, con ampio anticipo rispetto al termine previsto per tale adempimento, stabilito per il mese di marzo 2021.

Nel contempo "Certiquality" ha confermato la conformità del sistema Salute e Sicurezza anche secondo la precedente norma BS OHSAS 18001:2007, mantenendone la certificazione che avrà validità fino al marzo 2021, data nella quale è previsto il ritiro della norma da parte del British Standards Institution.

La valutazione dei Sistemi di Gestione, oltre a rilevare l'**assenza di "non conformità"**, ha inoltre sancito il

riconoscimento di alcuni punti di forza emersi nel corso del campionamento di audit.

In aggiunta al SGI della Capogruppo, nel corso del 2019 sono stati verificati:

- il **Sistema di Gestione per la Qualità di 2i Rete Gas S.r.l.**, con conferma del certificato ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015**;
- il **SGI di 2i Rete Gas Impianti S.p.A.**, con conferma dei certificati ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2015**, **BS OHSAS 18001:2007** e **UNI EN ISO 14001:2015**.

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



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 UNI ISO 45001: 2018



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



Sistema di Gestione per la Qualità di 2i Rete Gas S.r.l. conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015

GOVERNANCE e COMPLIANCE

Il modello di governance del 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, nonché della società di revisione.

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.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da n. 9 membri, di cui n. 3 rappresentano il genere femminile.

Consiglio di Amministrazione



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.

Le riunioni del Consiglio di Amministrazione sono gestite in via informatizzata mediante una moderna interfaccia software, che garantisce la consultazione della documentazione di supporto on-line, azzerando la necessità di ricorrere alla stampa, e assicurando la riservatezza e tracciabilità di tutte le attività.

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. In data 20 gennaio 2020 ha fatto il suo ingresso nel Consiglio il Prof. Stefano Gatti, professore associato del dipartimento di Finanza dell'Università Bocconi in sostituzione dell'uscente Jans-Willem Ruisbroek.

L'Amministratore Delegato della Capogruppo è il Dott. Michele Enrico De Censi, manager con consolidata esperienza nel settore dell'energia e delle infrastrutture. 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, 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. 81/08, del D.Lgs. 231/01 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 dimesso il 15.01.2020	Prof. Stefano Gatti - 1967 Consigliere in carica dal 20.01.2020

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 (di seguito O.d.V.) 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 O.d.V. ai sensi del D.Lgs. 231/01; nel caso della Capogruppo, tale Organismo è rappresentato da un collegio di n. 3 membri che, anche alla luce dei requisiti richiesti dalla legge e con la finalità di beneficiare dell'integrazione di diverse professionalità ed esperienze, sono stati individuati nelle persone dell'Avv. Daniela Mainini, avvocato penalista di comprovata esperienza anche nel settore della responsabilità ex d.lgs. 231/01, con la carica di Presidente, del Presidente del Collegio Sindacale Dott. Marco Dell'Acqua quale membro effettivo e dell'Avv. Maria Cristina Fortunati, Responsabile dell'Ufficio Affari Legali e Societari, quale membro effettivo.

Tale composizione consente un confronto continuo anche con il Collegio Sindacale e un raccordo con l'Ufficio Affari Legali e Societari della Società, incaricato di presidiare sotto il profilo giuridico le attività della Società.

ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE

Strumenti

Il Gruppo previene i rischi di corruzione attiva e passiva mediante l'implementazione e applicazione della propria **Carta dei Valori**, del **Modello Organizzativo 231**, 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 e mediante interventi di aggiornamento e/o formazione in tema di normative e politiche anticorruzione e in materia di responsabilità ex d.lgs. 231.

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. 231/01.

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 nel marzo 2019 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 tra cui i componenti degli organi sociali, i fornitori e consulenti) sono tenute ad ispirarsi e conformarsi nello svolgimento delle proprie attività, tra cui il principio di legalità, di correttezza, di imparzialità, di integrità della persona. Il Codice Etico declina inoltre i principi stessi nell'ambito dei rapporti che la Società intrattiene con gli stakeholder principali tra cui i dipendenti, gli azionisti, i clienti, le pubbliche amministrazioni, ecc., fornendo precisi criteri di condotta che devono essere seguiti dalla società in dette relazioni sin dal loro sorgere.

In particolare il **Modello ed il Codice Etico vengono divulgati a mezzo pubblicazione sui siti Internet e Intranet del Gruppo** e nel corso del 2019 è stata pubblicata sul sito Internet della Capogruppo anche la traduzione in inglese della parte relativa alla compliance rispetto al D.Lgs. 231/01 ed in particolare del Codice Etico in modo da consentire una sua più agevole consultazione da parte degli stakeholder esteri.



Il **Modello è poi oggetto di formazione periodica**, da ultimo effettuata nel corso del 2019 attraverso uno specifico corso on line sottoposto alla totalità dei dipendenti che ne hanno obbligatoriamente usufruito entro le scadenze indicate dalla Direzione Risorse Umane.

I dipendenti della Società tra il 2018 e il 2019 hanno ricevuto una capillare attività informativa e formativa in ordine al tema specifico dei reati di corruzione tra privati e al tema del whistleblowing. Tale attività, organizzata dalla Direzione Risorse Umane ed erogata dagli Affari Legali e Societari della Direzione Affari Generali, ha coinvolto anche le sedi territoriali locali, oltre che la sede centrale.

Il Modello comprende una parte speciale nel cui ambito sono identificate le attività a maggior rischio per ciascuna tipologia di reati previsti dal D.Lgs. 231/01 come possibile fonte di responsabilità amministrativa della società.

In particolare, data la doppia natura della società che da un lato è un soggetto privato e dall'altro riveste la qualifica di esercente un servizio pubblico nello svolgimento delle attività di core business, la Società è soggetta sia alle norme sulla corruzione previste dal codice penale per i soggetti che rivestono la qualità di incaricati di pubblico servizio, sia alle norme del codice civile sulla corruzione tra privati. Nel Modello sono quindi individuate come attività a maggior rischio di corruzione sia quelle che riguardano i rapporti con Istituzioni ed Enti pubblici (enti concedenti, autorità pubbliche incaricate di gestire il finanziamento dei progetti di metanizzazione, autorità pubbliche proprietarie di opere interferenti con gli impianti e la rete di distribuzione del gas naturale, Autorità di settore, etc.) sia quelle che riguardano i rapporti con banche, fornitori (inclusa la selezione), i clienti, nonché le attività propedeutiche all'assunzione di personale.

Con riferimento alle aree più sensibili, in particolare ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, il Gruppo ha approvato e implementato specifiche procedure che – nel rispetto del Modello – prevedono azioni e controlli atti a fornire una ragionevole garanzia circa la correttezza gestionale ed etica, la trasparenza, la tracciabilità e l'opponibilità a terzi delle operazioni svolte, ovvero:

- 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..

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 penali rilevanti, l'O.d.V. 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'O.d.V. la Relazione del Presidente dell'Organismo di Vigilanza** sulle attività svolte nel corso dell'esercizio appena terminato. In tale occasione l'O.d.V. presenta ed illustra le attività poste in essere ai fini del monitoraggio della corretta applicazione del Modello e gli esiti delle medesime.



Segnalazioni e reportistica

Come previsto dal Codice Etico, la Capogruppo e le società controllate mettono a disposizione degli stakeholder, compresi i propri dipendenti, **specifiche modalità di comunicazione** (tra cui due caselle PEC) 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 e del Modello Organizzativo.

Al riguardo la Società ha provveduto tempestivamente ad adeguare il proprio Modello Organizzativo alle norme sul whistleblowing, stabilendo anche sanzioni nei confronti dei dirigenti, degli amministratori e dei sindaci che dovessero violare

la riservatezza del segnalante o adottare provvedimenti discriminatori o lesivi nei suoi confronti a causa delle segnalazioni effettuate.

L'O.d.V. in ogni caso di segnalazione, anche su input dell'audit o degli amministratori, 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.

Nel corso del 2019 non risultano pervenute segnalazioni anonime come negli anni precedenti, mentre sono pervenute due richieste alla casella PEC "codice etico", la prima riguardava richieste di chiarimenti di un dipendente relative al trattamento aziendale concernente alcune tipologie di permessi per assenza dal servizio; la seconda riguardava una richiesta di conferma da parte di un altro dipendente circa le corrette modalità da seguire per la vendita di un bene aziendale. Entrambe le richieste sono state riscontrate senza rilevare alcun comportamento che violi il Codice Etico o il Modello Organizzativo.

Ogni funzione aziendale trasmette inoltre all'O.d.V., con cadenza quadrimestrale, un rapporto periodico nel quale illustra, con riferimento al quadrimestre, le principali attività svolte in materia di presidi cautelari interni e di controlli effettuati in ottemperanza al Modello, nonché eventuali segnalazioni di eventi nell'ambito delle attività aziendali potenzialmente rilevanti in cosiddetta "ottica 231". L'O.d.V valuta i singoli report, chiede i chiarimenti e le integrazioni del caso e, salvo siano necessarie specifiche segnalazioni, redige un sinottico delle informazioni acquisite che viene poi condiviso con gli amministratori della società interessata.

In relazione alle segnalazioni interne ricevute con la reportistica periodica, la Capogruppo ha adottato, di volta in volta, provvedimenti necessari, ad esempio verifiche ed approfondimenti svolti dalla funzione Internal Audit; 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 stata resa informativa all'O.d.V..

Nessuna di queste segnalazioni è risultata riconducibile a episodi di corruzione confermati.

Nel Modello Organizzativo è infatti previsto che, nel caso di violazione del Modello stesso (e dunque anche delle procedure aziendali che ne fanno parte integrante) commessa da personale dipendente, 2i Rete Gas S.p.A. adotti i provvedimenti sanzionatori previsti dal Modello Organizzativo che rinviano al riguardo al Codice Disciplinare (definito nel C.C.N.L. Gas Acqua).

Nel corso del 2019 sono state irrogate nove sanzioni disciplinari (di cui due di tipo non conservativo) a carico di dipendenti che nel corso dell'attività lavorativa hanno adottato comportamenti contrari al Modello Organizzativo e al Codice Etico.

Ulteriori azioni

Sempre con riguardo alle politiche dirette a contrastare la corruzione, occorre infine evidenziare che nel corso del 2019 è stata effettuata una capillare **verifica della sussistenza di conflitti di interesse**, anche soltanto potenziali, presso tutti i dipendenti della società.



La Direzione Risorse Umane, in particolare, ha fornito a tutti i dipendenti un apposito modulo per la segnalazione di situazioni personali che potessero costituire ipotesi di contrasto tra l'interesse personale del dipendente e l'interesse della società con particolare riferimento, a titolo meramente esemplificativo, all'assunzione di cariche pubbliche presso amministrazioni locali concedenti o ai rapporti esistenti tra i familiari del dipendente e fornitori o clienti della società.

La trasmissione dei moduli di segnalazione è stata accompagnata dall'invio di slide esplicative dell'argomento, attraverso le quali è stata segnalata la rilevanza della identificazione e gestione dei conflitti di interesse sia ai sensi della normativa sulla responsabilità amministrativa delle imprese, sia ai sensi della normativa sulla partecipazione alle gare pubbliche che individua nella presenza di un conflitto di interesse una delle cause di esclusione della società dalla partecipazione alle selezioni.

Le segnalazioni ricevute da parte dei dipendenti sono state classificate sulla base della loro rilevanza anche



rispetto al ruolo e alle mansioni del dipendente coinvolto e gestite dalla società tramite la Direzione Risorse Umane che si è avvalsa della collaborazione dell'Internal Audit e della Direzione Affari Legali e Societari.

È in fase di definizione la reportistica finale relativa agli esiti della verifica effettuata e dei provvedimenti assunti di conseguenza dalla società che verrà condivisa con l'Amministratore Delegato.

Non da ultimo si ricorda infine che per garantire la sussistenza in capo alla Società dei requisiti indispensabili per la partecipazione alle gare pubbliche viene effettuata una

verifica periodica e costante della pendenza di procedimenti penali o della presenza di precedenti penali in capo a tutti i soggetti persone fisiche che operano per conto della Società sia in qualità di amministratori, sia in qualità di componenti del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, sia infine in qualità di meri procuratori.

Tali verifiche assicurano che la società operi attraverso persone fisiche che non abbiano commesso reati di specie e gravità tali da poter influire sulla affidabilità della società stessa quale gestore di un servizio pubblico (reati individuati dall'art.80 D.Lgs. 50/2016, anche con riferimento al rispetto delle normative antimafia).



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.	0dv231@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
2i Rete Gas S.r.l.	0dv231@2iretegas.it	2iReteGas.CodiceEtico@2iretegas.it
Cilento Reti Gas S.r.l.	CilentoRetiGas0dv@2iretegas.it	CilentoRetiGas.CodiceEtico@2iretegas.it

MODELLO di RISK MANAGEMENT

Il sistema di governo interno e di gestione dei rischi del Gruppo 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; salvaguardare i beni aziendali; gestire in modo efficace ed efficiente le attività e rendere disponibili 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, **definisce gli indirizzi del 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** (che svolge anche il ruolo di Compliance officer) **rappresenta l'organo di verifica** circa il funzionamento e l'adeguatezza del sistema attraverso la realizzazione del Piano di Audit annuale. **Promuove la Risk Analysis periodica**, dettando le regole metodologiche (secondo le best practices internazionali ERM – Enterprise Risk Management e CRSA – Control risk self assessment) e curando la correttezza delle valutazioni effettuate sui rischi gestionali e di compliance legislativa. **Effettua le valutazioni dei controlli che devono contrastare i rischi** suddetti, sulla base dell'attività di audit svolta fino a quel momento.

Presenta idonea reportistica agli organi istituzionali di controllo ed alle funzioni coinvolte. Elabora, con logiche "rolling" a valle della Risk Analysis, il **Piano triennale di Audit**. Il ruolo di Internal Audit concorre, inoltre, ad elevare la consapevolezza e la percezione, da parte della struttura aziendale, dei rischi di business e di non compliance legislativa e regolatoria che si presentano sul cammino dell'impresa, nonché a sollecitare ai vari Responsabili idonei piani preventivi correttivi atti a contrastarli, diffondendo altresì i principi espressi dal Codice Etico.



Ciascun organo e funzione esercitano 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 (DPO), nominato nel 2018 **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 dalla normativa dell'Unione Europea** (in particolare il Regolamento (UE) 2016/679) **e nazionale**, 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.

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 2019

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	Ambiente e collettività	Progetti di risparmio energetico sul gas utilizzato per il preriscaldamento
	Mancata gestione del processo di transizione energetica	Ambiente e collettività, Azionisti e finanziatori	Iniziative di partecipazione ai tavoli di discussione su decarbonizzazione, Progetti di utilizzo alternativo delle reti di distribuzione
GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Mancata valorizzazione delle competenze	Persone e sindacati	Piano di valutazione delle performance individuali Progetti di formazione
	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
	Mancato adeguato dialogo con Persone e Sindacati	Persone e Sindacati	Incontri frequenti a livello aziendale con Sindacati Comunicazione e formazione manageriale
GESTIONE DELLE TEMATICHE RELATIVE ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	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
	Selezione di fornitori non rispondenti ai requisiti di legge	Fornitori ed Appaltatori	Albo fornitori, processo di selezione, portale acquisti Modello 231 Codice Etico
	Insufficiente controllo delle procedure per la rendicontazione finanziaria	Azionisti e Finanziatori, Collettività	Piani di Internal Audit, Continuous monitoring, Certificazione di enti esterni

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 sulle attività svolte in ottemperanza dell'adeguamento normativo in materia tra cui: Nomina Responsabile Protezione dei Dati e dei Responsabili Trattamento dei dati, Istituzione registro del trattamento dei dati Adeguamento clausole contrattuali e dell'informativa Implementazione di strumenti di sicurezza dell'infrastruttura IT

CREAZIONE di VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE

Per 2i Rete Gas la creazione di valore economico sostenibile che, come sancito nella Politica di Sostenibilità, si sostanzia non solo nei confronti di azionisti e obbligazionisti ma anche nella generazione di impatti positivi all'interno e all'esterno dell'organizzazione e quindi verso tutti gli stakeholder, rappresenta un fattore abilitante per garantire la continuità del business nel lungo periodo.

Per quanto riguarda le attività del Gruppo 2i Rete Gas, il 2019 è stato un anno di consolidamento delle acquisizioni portate a termine nel precedente esercizio, con operazioni di fusione concluse al fine di razionalizzare la struttura del Gruppo e ottimizzare i costi connessi alla presenza di più società.

Al 2019 il Gruppo presenta dati operativi (numero concessioni gestite, PdR attivi, chilometri di rete gestita) in lieve flessione rispetto agli analoghi dati del 2018, fondamentalmente a causa alla cessione avvenuta nell'aprile dell'anno della partecipazione in Murgia Reti Gas S.r.l., società veicolo in cui la Capogruppo aveva conferito le concessioni, gli asset e i debiti in dismissione relativi agli ATEM di Bari 2 e Foggia 1.

I volumi vettoriati rimangono pressoché stabili mentre, al netto della suddetta cessione, il numero di Punti di Riconsegna gestiti cresce in maniera marginale; dal punto di vista economico, i dati mostrano un importante incremento di risultati a livello di Margine Operativo Lordo, mentre gli oneri finanziari si incrementano per l'effetto dell'operazione di emissione, necessaria al fine di rifinanziare in sicurezza le tranche in scadenza a metà 2019 e inizio 2020, di parte del prestito obbligazionario esistente portata a termine nel mese di settembre del 2018.

L'utile netto risulta pertanto pari a 206,5 milioni di euro, in netto miglioramento rispetto allo scorso esercizio sia per il rilascio a conto economico di un fondo rischi precedentemente accantonato, sia per l'ottimizzazione ulteriore dei costi operata sulle società del Gruppo.

La posizione finanziaria netta si è movimentata nell'anno in base alle normali necessità aziendali, oltre che per il debito finanziario derivante dal nuovo principio IFRS 16.

Market Share

Il Gruppo ha mantenuto la propria Market share sostanzialmente in linea allo scorso esercizio anche grazie alle operazioni portate a termine durante il 2018, sia in termini di PDR sia in termini di numero di chilometri di rete gestita.

531,1
milioni di €
MARGINE OPERATIVO LORDO
DELL'ESERCIZIO A CHIUSURA 2019

206,5
milioni di €
UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO
A CHIUSURA 2019

934,6
milioni di €
PATRIMONIO NETTO

Performance economiche

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO

	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019
			milioni di euro
RICAVI	867,3	985,6	1.057,1
EBITDA	408,3	461,2	531,1
EBIT	247,1	271,4	326,8
UTILE NETTO	121,6	155,4	206,5
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	2.009,2	2.640,5	2.677,8
PATRIMONIO NETTO	759,9	825,7	934,6
CAPITALE INVESTITO NETTO	2.769,3	3.440,5	3.609,5
TOT. ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE NETTE	2.739,2	3.474,3	3.560,8

IMPEGNO

2i Rete Gas si impegna a porre la **persona** al centro della propria organizzazione, favorendone il **coinvolgimento** e lo **sviluppo** in termini di capacità di contributo e promuovendo una cultura basata sulla **partecipazione** e sul **confronto**, dove ognuno possa continuare ad accrescere le proprie **competenze** ed esprimere al meglio le proprie **potenzialità**, contribuendo responsabilmente e con orgoglio alle performance aziendali, attraverso:

PRINCIPI DI ATTUAZIONE

- la promozione del rispetto dei diritti della personalità e inalienabili dell'uomo, il riconoscimento di **pari opportunità** per tutti i dipendenti, il ripudio di ogni forma di discriminazione ed, anzi, la valorizzazione della **diversità** mediante **approcci inclusivi**.
- la promozione dello **sviluppo delle competenze, della condivisione delle esperienze e dello scambio delle conoscenze**, nonché l'attuazione di una **politica meritocratica** basata sulla valutazione di comportamenti, risultati, capacità e impegno delle risorse.
- una cultura aziendale fondata sul **dialogo**, sul **coinvolgimento** e sulla **responsabilizzazione**.
- la tutela della **salute e sicurezza** dei propri dipendenti e collaboratori.



STIMOLARE
L'APPORTO
DI CIASCUNO

PERSONE

2i Rete Gas considera la Persona una fondamentale risorsa strategica e promuove una cultura aziendale fondata sull'ascolto, sul dialogo e sulla partecipazione, originando un sempre maggiore senso di appartenenza e una crescente motivazione, capaci di stimolare il senso di responsabilità in ciascuna Risorsa, che diventa quindi agente e protagonista del miglioramento continuo dell'organizzazione.

L'interazione personale, l'integrazione dei processi aziendali e lo scambio reciproco del sapere accrescono in ciascuno la curiosità e lo stimolo ad approfondire le proprie conoscenze, a sperimentare le proprie potenzialità e facilitano il raggiungimento di una visione aziendale sempre più ampia e consapevole.



Dimensionamento

Il Gruppo deve il proprio attuale posizionamento al **costante impegno ed orientamento alla crescita** e all'**evoluzione del proprio business**. Nel corso degli anni, ha compiuto **importanti operazioni di integrazione societaria**, 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 flessibilità di tutte le Risorse, che hanno acquisito una sempre più elevata **capacità di adattamento** e di **gestione delle complessità**, interpretando e vivendo il cambiamento come opportunità e fonte di arricchimento. Ciò ha 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.

Per quanto riguarda il 2019, l'1 gennaio è stata fusa per incorporazione nella Capogruppo 2i Rete Gas S.p.A. la società **2i Rete Gas Servizi S.p.A.**, acquisita nel precedente esercizio, con l'integrazione nella nuova organizzazione di 45 dipendenti, le cui competenze sono state per lo più impiegate all'interno delle

strutture di staff, rispondendo a bisogni anche connessi all'introduzione di nuove professionalità, oltre che alla copertura di posizioni disponibili e all'implementazione di nuove unità strategiche.

Durante l'anno 2019 si è portato a termine il conferimento e la cessione impianti individuata negli ambiti di Bari 2 e Foggia 1, con conseguente trasferimento di 33 Risorse a Centria S.r.l., società controllata da Estra S.p.A.; tale operazione si è conclusa l'1 aprile 2019, in risposta agli adempimenti richiesti dall'Autorità Antitrust al momento dell'acquisizione di Nedgia S.p.A.

Si è confermata la rilevanza del **"Progetto di Metanizzazione Cilento"**, per il quale nel 2019 è stato individuato l'ottimale dimensionamento organizzativo e di conseguenza si è integrata la struttura con nuovi profili professionali, sempre più coerenti con le modalità e competenze operative necessarie.

A fine 2019 il personale appartenente al Gruppo si è attestato sul numero di 2.057 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 e di consolidamento delle competenze** che, nel 2019, ha portato all'**assunzione di 65 nuove Risorse**. Negli ultimi sei anni, sono state **assunte 274 persone**, di cui **159 giovani laureati**.

Nel 2019 le **uscite sono state 122**, delle quali 69 per pensionamento o per risoluzione consensuale finalizzata all'accompagnamento di figure con requisiti prossimi alla quiescenza, oltre alle 33 persone cedute a Centria S.r.l..

Il Gruppo continua a ritenere strategico il mantenimento al proprio interno delle competenze non delegabili, preferendo, ai contratti di somministrazione, modalità di inserimento diretto attraverso contratti di lavoro a tempo indeterminato o a tempo determinato che, previa adeguata conoscenza delle Risorse, trovano nella quasi totalità dei casi il consolidamento nell'organizzazione.

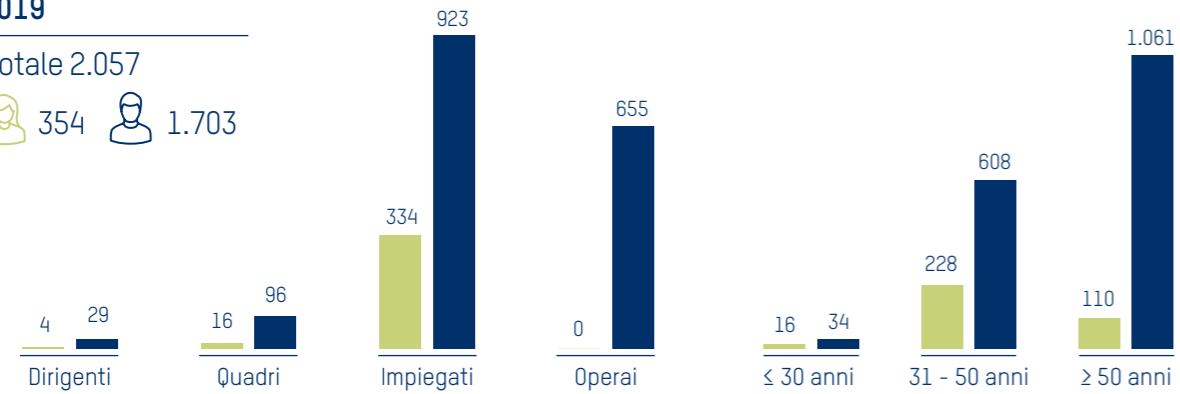
Al 31.12.2019 i **rapporti di lavoro a tempo indeterminato rappresentano circa il 98,5%**, quelli a tempo determinato l'1,5%, mentre vi è stata una **rilevante riduzione degli inserimenti in somministrazione**, tanto che al 31.12.2019 sono riconducibili a soltanto 3 unità, rispetto alle 32 dell'anno precedente.

Personale in servizio

2019

Totale 2.057

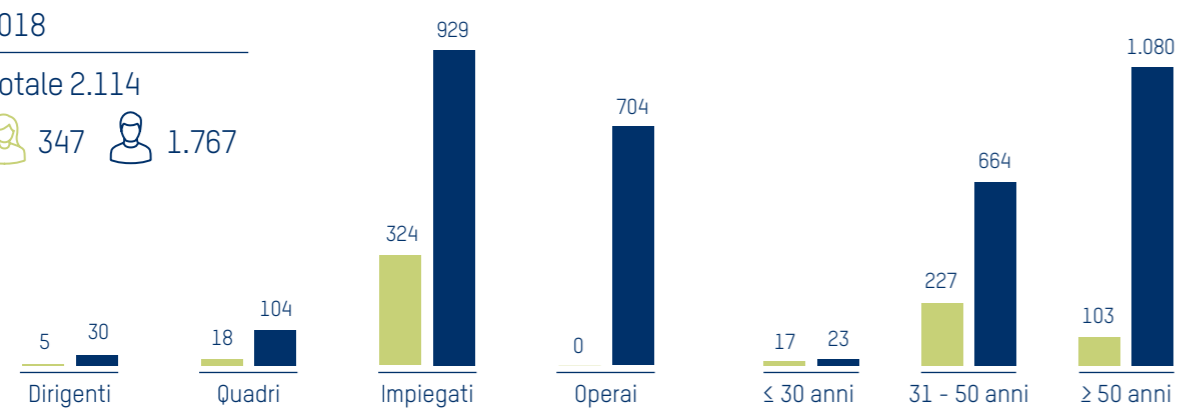
 354  1.703



2018

Totale 2.114

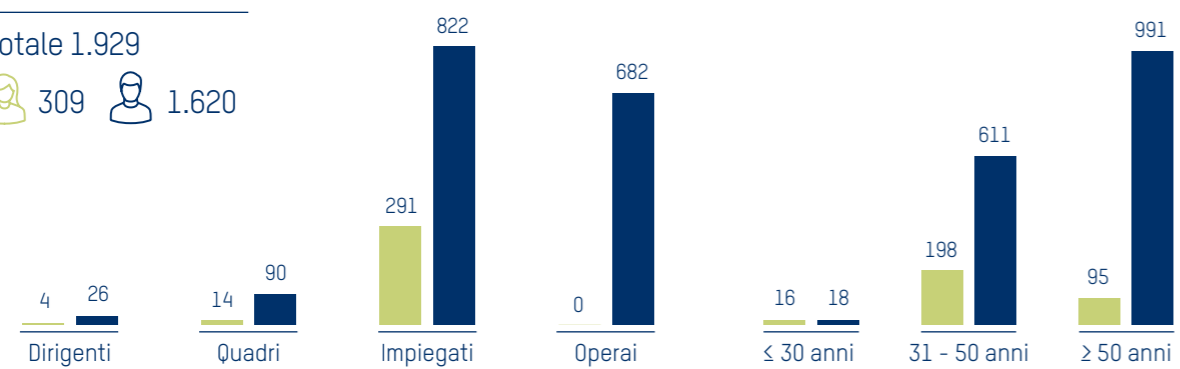
 347  1.767



2017

Totale 1.929

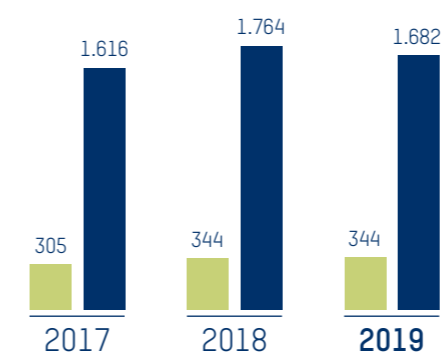
 309  1.620



 n° donne  n° uomini

Tipologia di contratto

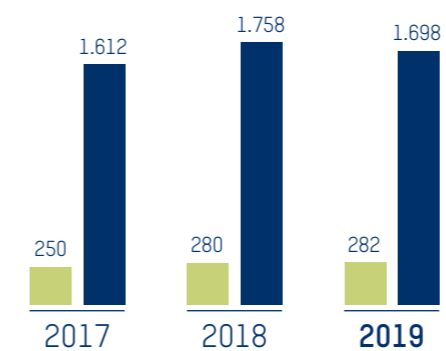
Tempo Indeterminato



Tempo Determinato



Full-time



Part-time



 donne  uomini

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

3,25%
al 31.12.2017

 3,13%  3,28%

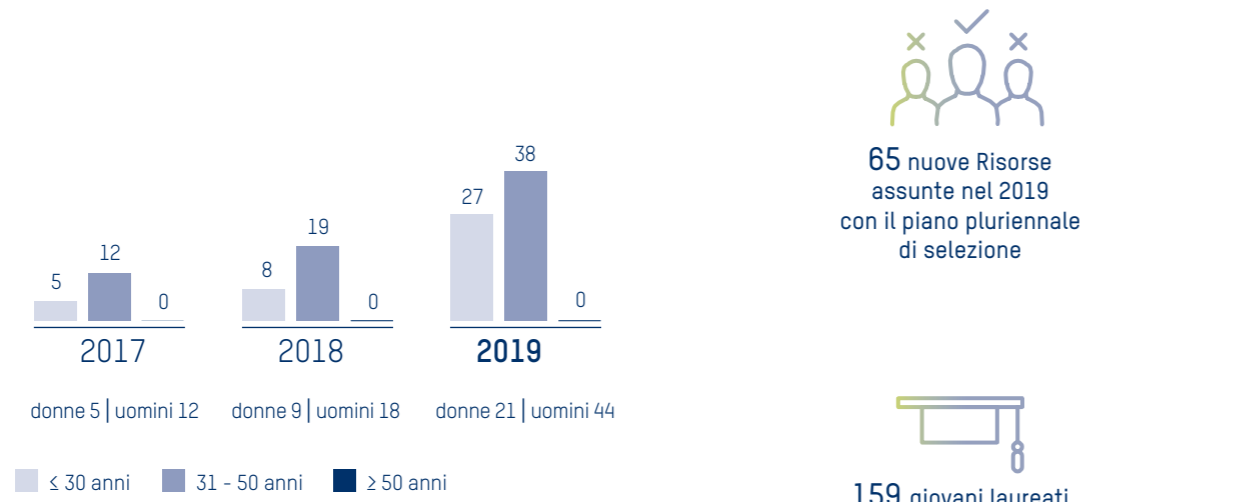
3,65%
al 31.12.2018

 3,63%  3,72%

3,45%
al 31.12.2019

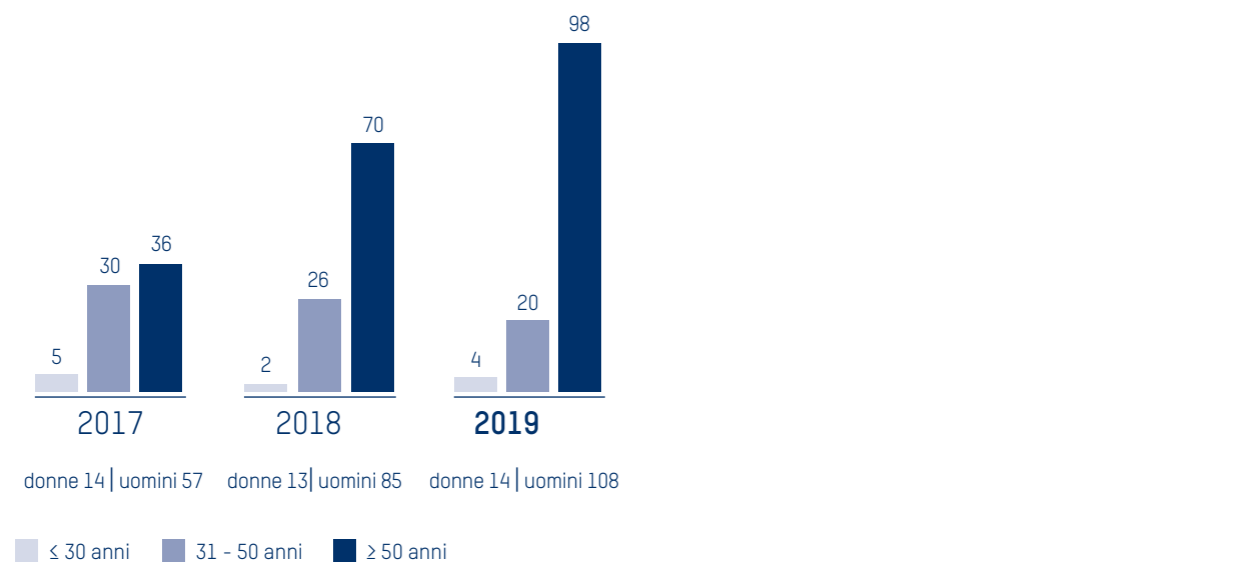
 3,67%  3,41%

Entrate



159 giovani laureati assunti negli ultimi sei anni

Uscite



Turnover in entrata - uscita

2019*

donne uomini

* Escluse le cessazioni per cessione a Centria S.r.l.

	≤ 30 anni		31-50 anni		≥ 50 anni	
	+6	+37,5%	+15	+6,6%	0	0%
	-1	-6,3%	-6	-2,2%	-7	-4,5%
	+21	+61,8%	+23	+3,8%	0	0%
	-3	-8,8%	-14	-1,6%	-91	-6,1%

2018

	≤ 30 anni		31-50 anni		≥ 50 anni	
	+2	+11,8%	+7	+3,1%	0	0%
	-1	-5,9%	-6	-2,6%	-6	-5,8%
	+6	+26,1%	+12	+1,8%	0	0%
	-1	-4,3%	-20	-3%	-64	-5,9%

2017

	≤ 30 anni		31-50 anni		≥ 50 anni	
	+2	+12,5%	+3	+1,5%	0	0%
	-2	-12,5%	-7	-3,5%	-5	-5,3%
	+3	+16,7%	+9	+1,5%	0	0%
	-3	-16,7%	-23	-3,8%	-31	-3,1%

Modello di gestione e valorizzazione delle risorse umane

Il Gruppo promuove lo sviluppo del capitale umano e la valorizzazione dei talenti, curando l'evoluzione delle competenze distintive, specialistiche, gestionali e manageriali, attraverso percorsi formativi mirati, coaching per la crescita della consapevolezza personale, piani di job rotation e piani di successione, oltre che attraverso occasioni di condivisione delle esperienze e di ascolto; 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.

La collaborazione e la trasparenza nelle relazioni sia tra i responsabili e i propri collaboratori che tra i colleghi è ritenuta fattore fondamentale; per questo promuove una cultura comportamentale basata sul feedback costruttivo e sul confronto costante nell'ambito della quotidianità e dell'intera vita lavorativa, in cui i responsabili supportano i propri collaboratori in un percorso di crescita.

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 chiarezza 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. 231/01 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.

Questo è ancor più garantito dall'entrata in vigore di **SAP Success Factors** quale strumento di gestione elettronica dei processi di ricerca e selezione. La quasi totalità degli iter è ormai gestita all'interno della piattaforma, col vantaggio di una più efficace modalità gestionale e tracciabilità di tutte le fasi del

processo. Grazie allo strumento, il reperimento dei profili avviene attraverso un unico canale e nell'ambito di un paniere sempre più ampio di candidature; sono altresì certificati i tempi e i diversi step di validazione e valutazione.

Nel corso del 2019 sono stati portati a termine un totale di **47 iter di selezione derivanti da ricerca esterna**, suddivisi tra 9 ricerche iniziate nel 2018 e 38 nuovi iter avviati nel 2019.



47 iter di selezione derivanti da ricerca esterna

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 risposto principalmente ad esigenze di rafforzamento delle strutture di staff e operative e di consolidamento di strutture quali quelle di Acquisti e Servizi, Servizi Commerciali di Rete, Esercizio e Servizi Informativi.

PRINCIPI GUIDA DELLA SELEZIONE

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

Per quanto riguarda le attività legate allo scambio e alla valorizzazione delle competenze e conoscenze delle Risorse all'interno della società, 2i Rete Gas ha continuato a sostenere la promozione delle posizioni aperte attraverso il job posting. Nel 2019 sono state attivate **28 ricerche per altrettante posizioni, con 55 candidature complessive pervenute e 8 iter selettivi al momento completati**.

Partendo dalla convinzione che la crescita della singola Persona è la base della creazione continua di valore per tutto il Gruppo, 2i Rete Gas crede che la **job rotation** non sia solo uno strumento per rispondere alle necessità organizzative e di avvicendamento del proprio personale, ma anche una concreta ed efficace modalità per creare opportunità di scambio tra competenze e conoscenze, per consolidare la rete di collaborazione tra le diverse strutture e funzioni aziendali e per ampliare le occasioni di sviluppo professionale delle Risorse e dei talenti presenti in Azienda.

SVILUPPO E FORMAZIONE

Il Gruppo investe nello **sviluppo professionale** delle proprie Persone, quale premessa e stimolo per accrescere la qualità e l'efficienza della prestazione e garantire il successo delle proprie scelte e azioni.

In 2i Rete Gas i responsabili, non solo valutano i risultati, ma anche i comportamenti individuali incoraggiando quelli che più sono aderenti ai valori aziendali. Anche il processo di valutazione permette di raggiungere una sempre migliore e condivisa consapevolezza circa gli obiettivi aziendali, i livelli prestazionali e i risultati attesi e di individuare il margine di sviluppo delle competenze del singolo, le ulteriori necessità formative e le opportunità di job rotation anche trasversali.

Nel corso del 2019 si è **conclusa la prima fase del progetto Job Evaluation riferita ai profili professionali delle Aree Operative e dei Dipartimenti Territoriali**, con l'impegno di terminare tale analisi nel 2020 relativamente ai ruoli di sede centrale e figure di staff. Ciò ha permesso di porre le basi per un Sistema di valutazione delle

Prestazioni - implementato nel 2015 - ancora più mirato e capace non solo di individuare gli standard qualitativi della prestazione per macro ruoli, ma anche per singole job e di definire le competenze tecnico-gestionali richieste dalla singola posizione. Attraverso la valutazione delle performance vengono rilevati il livello e il grado di competenza della singola risorsa valutata rispetto al ruolo occupato, al fine di poter meglio definire un piano formativo e di sviluppo mirato. Vi è l'impegno di completare nel 2020 un catalogo aziendale di corsi, anche modulari, correlati ad ogni singolo ruolo professionale, valorizzandone le competenze distintive.

Il piano di valutazione delle prestazioni, inizialmente avviato per i ruoli specialistici e di coordinamento dei processi funzionali e tecnici, nel corso degli anni è stato rivolto alla totalità del personale della sede centrale e delle strutture dipartimentali, nonché al personale tecnico di Area con inquadramento superiore al 6° livello. Nel 2019, **il processo di valutazione è stato ulteriormente esteso agli Addetti Controllo Opere, ai Coordinatori per l'Esecuzione dei Lavori, ai Referenti di Sede Secondaria e ai Referenti Contatore Elettronico**.

Nell'ultimo triennio, non considerando coloro che sono già inseriti in altri piani di incentivo, **è stato coinvolto nel processo di valutazione il 47% del personale**.

47%

personale coinvolto nel processo di valutazione nell'ultimo triennio

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione annuale

15,94%

al 31.12.2017

La formazione riveste un ruolo primario quale motore di sviluppo e generatore di valore. Il 2019 si è caratterizzato per la progettazione ed avvio di **numerose iniziative di formazione**, relative sia a tematiche manageriali sia specialistiche, oltre che tecniche e di salute e sicurezza.

In ambito manageriale si è svolto un progetto dedicato ai giovani e finalizzato all'**evoluzione e/o consolidamento delle soft skill**; in tale percorso formativo sono stati affrontati temi importanti per lo sviluppo personale/professionale di competenze legate alla comunicazione efficace, al problem solving e al self empowerment.

Si è inoltre avviato un progetto dedicato specificatamente ai nuovi responsabili intermedi della struttura Sistemi Informativi, "IT Leader", che coinvolgerà nel 2020 la totalità dei team leader nella struttura. Si è proseguita l'esperienza di **percorso di coaching** dedicato a ruoli manageriali e dirigenziali e attivato un **master sull'efficienza organizzativa**. Più prettamente specialistici sono stati i **corsi di aggiornamento sul Codice Appalti e sugli applicativi più**

24,10%

al 31.12.2018

utilizzati (Access, PowerPoint e MS Project) o di **contenuto specifico** (QGIS e Acca Primus). Alcuni responsabili di Sistemi Informativi e di Acquisti e Servizi hanno preso parte a **summit specialistici internazionali di rilievo**, svolti all'estero e anche legati al mondo dell'innovazione informatica.



Sono state apprezzate e ritenute di sicura utilità due iniziative di formazione interna, che si sono avvalse dell'impegno e del contributo di alcuni responsabili di struttura in qualità di docenti. In un percorso sono state affrontate le principali **tematiche connesse all'ambito tariffe e canoni**; nell'altro, **tematiche di project management** dedicate alle figure che all'interno dell'organizzazione hanno assunto il ruolo di "PM Business" nell'ambito dell'implementazione ed evoluzione di progetti informatici strategici; in tale occasione quest'ultimi sono stati ingaggiati quali promotori e agenti del cambiamento.

26,16%

al 31.12.2019

È proseguito sul territorio il **progetto formativo sul conflitto di interessi e privacy** che conferma l'impegno del Gruppo a rispettare scrupolosamente la specifica normativa vigente. Sono stati organizzati corsi dedicati alla Direzione Risorse Umane circa le **nuove metodologie di selezione**, le **politiche di compensation** e alcuni **argomenti specifici di amministrazione del personale**. Inoltre si è realizzato anche un corso di approfondimento su **tematiche contabili e fiscali**, dedicato a parte del personale facente parte della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo della sede di Verona.

Sul versante della formazione tecnico-operativa sono state avviate ed erogate diverse importanti iniziative, in particolare il **progetto di evoluzione skill di operai generici in operaio manutentore-cabinista** (che ha coinvolto 39 Risorse), e in **operaio specializzato Contatore Elettronico** (che ha riguardato altre 56 Risorse). Si tratta di un progetto finalizzato alla maggiore professionalizzazione del personale operativo, soprattutto su tematiche e competenze fondamentali del core business aziendale.

Altri progetti rilevanti sono stati quelli relativi al **Pronto Intervento**, per il personale dei perimetri acquisiti l'anno precedente e ad un capitolo del più ampio progetto "Asset Management", rivolto a circa 400 tecnici di Area, che consiste nell'introduzione di nuove funzionalità operative per migliorare i processi relativi al mondo lavori.

Nel 2019 si è rilevato un importante incremento di ore di formazione tecnica: +7.352,5; relativamente al personale operaio si evidenzia una crescita di 5.569 ore, raddoppiando il relativo monte ore rispetto all'anno precedente, mentre per il personale impiegatizio, rispetto alle 13.374 dell'anno precedente, l'incremento è stato di 2.094 ore.

In collaborazione con Qualità Sicurezza Ambiente (QSA) e Servizi Prevenzione e Protezione sono state organizzate alcune **iniziative nell'ambito della sicurezza sul lavoro** e sono stati erogati ai referenti

QSA di Dipartimento e di Sede **corsi propedeutici a nuove qualifiche e di aggiornamento come auditor interni dei Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro (ISO 45001)**, oltre che **di qualifica per nuovi auditor interni sulla Qualità nel settore industria**.

NEL 2019, LA QUASI TOTALITÀ DELLA POPOLAZIONE AZIENDALE È STATA COINVOLTA IN UN'INIZIATIVA DI FORMAZIONE

Nell'anno si è realizzato un **evento importante di team building e formazione**, denominato Network Time, dedicato a tutti i responsabili di Gestione Utente e di Conduzione e Manutenzione Impianti, che si inserisce all'interno di un progetto più ampio volto alla definizione di Gruppi di lavoro e all'identificazione

di testimonial aziendali d'innovazione, che proseguirà nel 2020.



Il portale SAP SuccessFactors è ormai utilizzato da tutti i dipendenti per accedere alla **piattaforma My Learning per la formazione e-learning**, che integra i tradizionali corsi in aula. Con questa modalità, nel 2019, è proseguita l'erogazione del **corso generale e specialistico sulla Salute e Sicurezza** ed è stata avviata quella di un **nuovo corso sul D.Lgs. 231/01**. 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 | inclusi anche i cessati nell'anno

1.915

al 31.12.2017

302 1.613

2.133

al 31.12.2018

345 1.788

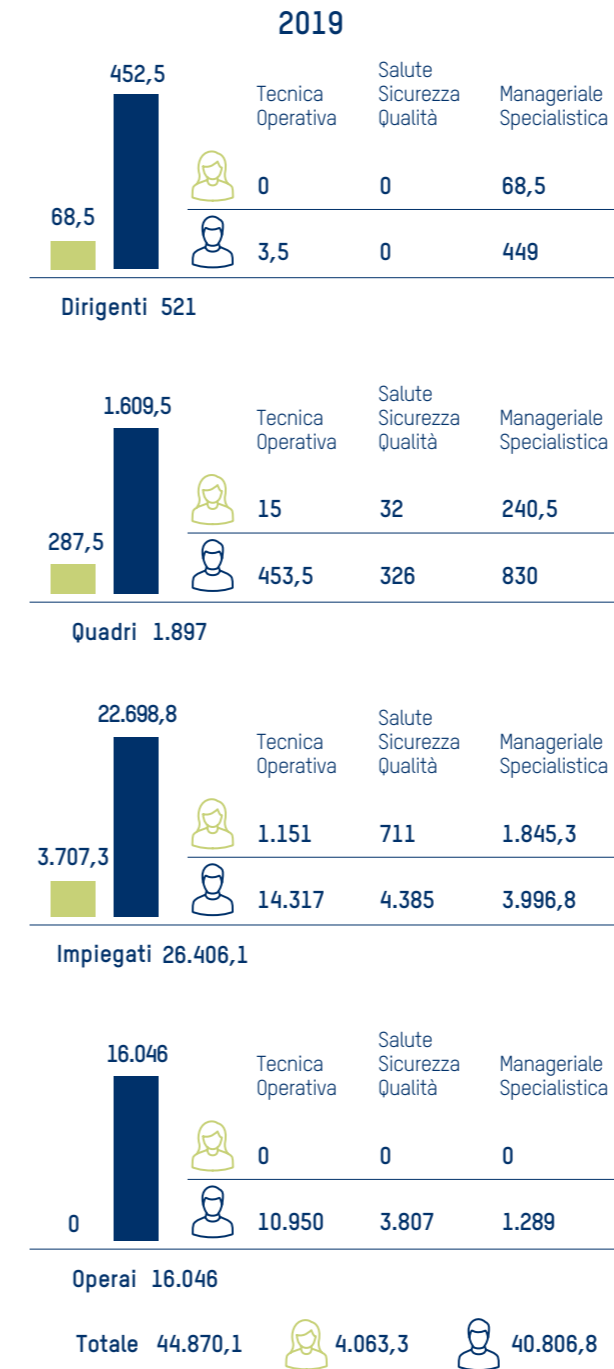
2.065

al 31.12.2019

345 1.720

Ore di formazione totali per categoria professionale

Nei totali sono incluse anche le ore di formazione erogate ai dipendenti cessati



La formazione erogata nel 2018 evidenzia, anche rispetto al trend ordinario dell'anno precedente, un picco di ore in termini complessivi. Ciò è riconducibile per lo più a due progetti che hanno comportato il coinvolgimento di gran parte della popolazione aziendale:

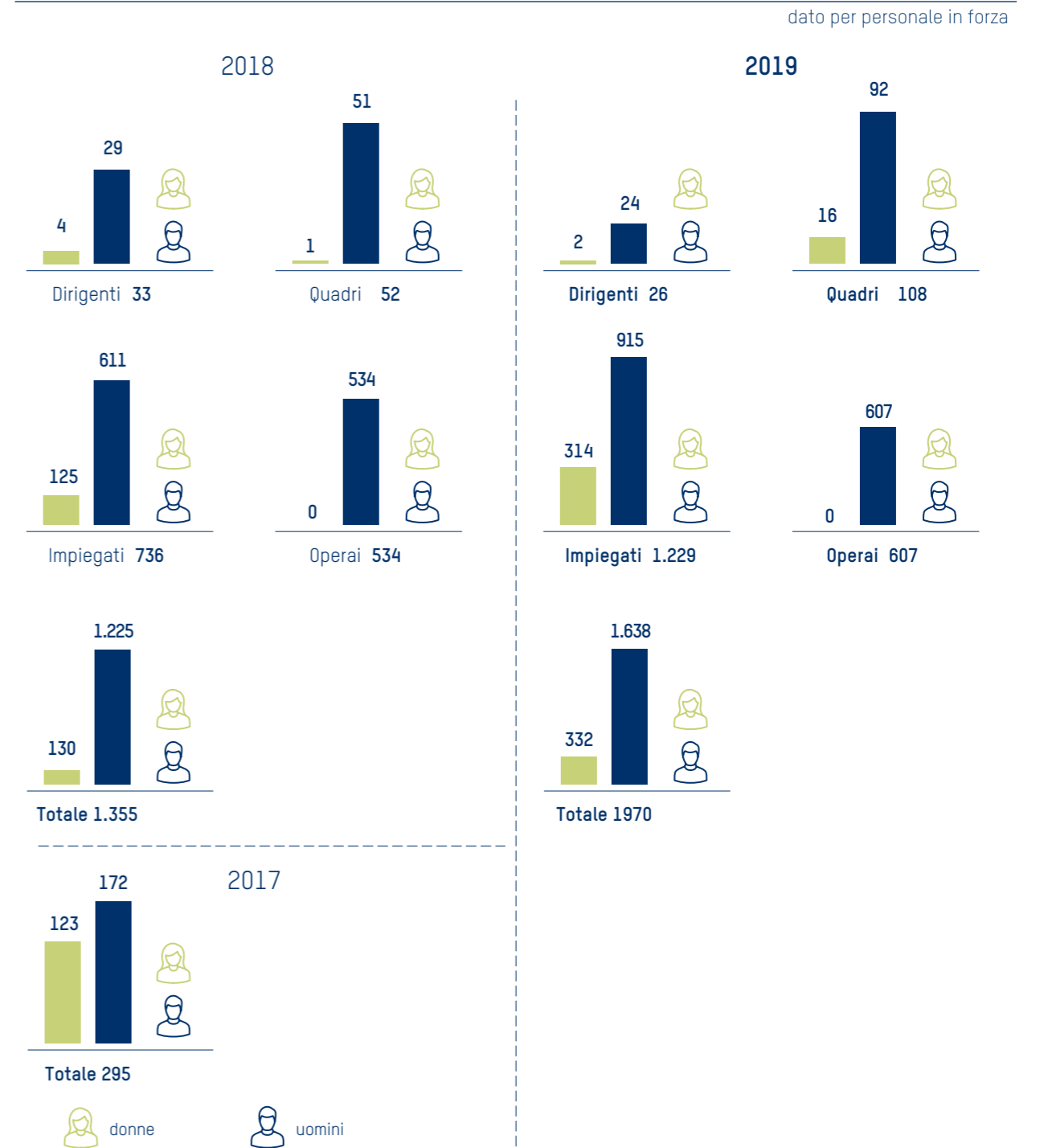
- > integrazione del sistema SAP HR con quello WFM, con conseguente formazione di tutto il personale tecnico/operativo;
- > corso obbligatorio relativo alla sicurezza in ufficio "Formazione Generale sui rischi specifici con mansioni a basso rischio", erogato con modalità e-learning a tutte le figure impiegate.

Di contro la formazione erogata nel 2019 evidenzia, oltre al già richiamato importante incremento della formazione tecnico operativa (+37,6%), anche un significativo incremento nell'offerta formativa linguistica.

Ore medie e totali di formazione per categoria professionale



Totale persone coinvolte in formazione anticorruzione



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

- La Comunità dei Futuri IT Leader
- Soft Skills In Action
- Coaching Manageriale
- Master Efficienza Organizzativa
- Progetto Network Time

N. persone 38 | N. ore 956

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

- PES (Persona Esperta) / PAV (Persona Avvertita)
- Modalità di esecuzione dei lavori elettrici in bassa tensione (fino a 1000 V c.a. o 1550 V c.c.)
- Antincendio, prima formazione e aggiornamento
- Primo Soccorso, prima formazione e aggiornamento
- Formazione CSE (Coordinatore per la Sicurezza in fase di Esecuzione) - 40 ore e 120 ore
- Norma ISO 45001

N. persone 865 | N. ore 9.261

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

- Evoluzione Skill operaio generico in:
 - Manutentore-Cabinista
 - Specializzato Protezione Catodica
 - Specializzato Contatore Elettronico
- Pronto Intervento
- Asset Management Filone "F" - Transitorio
- Regolazione dispositivi EMMA (pre-riscaldamento in cabina)
- UNI 11632 - UNI PdR 39:2018 - Tipo III, I e IV (addetto alle verifiche di primo impianto e di integrità, addetto alla manutenzione-messa in servizio-messa fuori servizio)
- Modulo Conduzione e Manutenzione
- Modulo Gestione Utenza
- Modulo Gestione Cartografia
- Seconda sessione formativa al personale ex 2i Rete Gas Impianti S.p.A.

N. persone 1.133 | N. ore 26.890

CORSI SPECIALISTICI/LINGUISTICI/INFORMATICI

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

Progetti/corsi

- Nuovo Codice degli Appalti
- Corso Fiscale
- La costruzione e gestione delle politiche retributive
- Diagnostica e tecniche di selezione del personale
- Corso specialistico amministrazione del personale
- Software QGIS
- Welfare Aziendale
- Proseguimento formazione Decreto 38 + cenni 231
- Enterprise Architecture & Technology Innovation Summit
- Program & Portfolio Management Summit
- IT Infrastructure, Operations & Cloud Strategies Conference
- IT Sourcing, Procurement, Vendor e Asset Management Summit
- Incontro informativo PM Business
- Tariffe e Canoni (approfondimento specialistico)
- Conflitto di interessi
- Master principi contabili internazionali IAS/IFRS
- Access
- Power Point
- MS Project
- Acca Primus BIM Livello base
- Corso di lingua inglese
- E-learning D.Lgs. 231

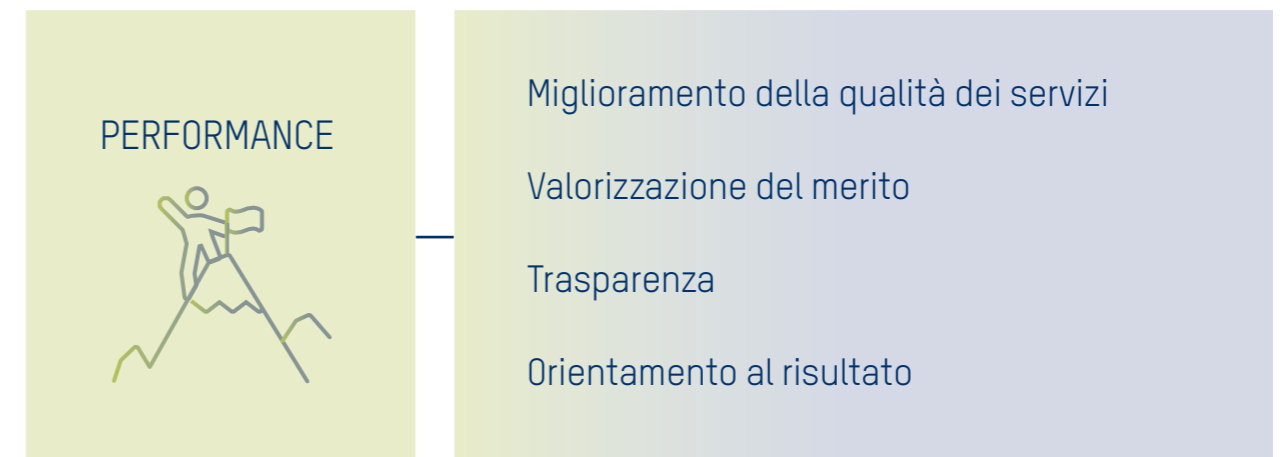
N. persone 2.066 | N. ore 7.763

SISTEMA DI COMPENSATION

Il Gruppo si prefigge l'obiettivo di implementare politiche retributive coerenti con le strategie di business in grado di stimolare ed indirizzare la performance lavorativa, finalizzate a realizzare sistemi retributivi equi all'interno e competitivi sul mercato e accompagnate da adeguati processi di gestione e comunicazione che ne massimizzino l'efficacia, tanto da attrarre e mantenere nel Gruppo le risorse in possesso di elevate professionalità.

L'approccio aziendale nella definizione del sistema retributivo non si limita agli aspetti di natura strettamente monetaria ma si sviluppa secondo una visione coordinata dei sistemi di ricompensa funzionali a garantire la soddisfazione e l'engagement del personale nei confronti del lavoro e dell'organizzazione. Vengono riconosciuti i meriti, il coerente esercizio delle proprie responsabilità, il livello di performance, il miglioramento e l'autosviluppo delle competenze, i risultati raggiunti e i comportamenti orientati alla crescita dell'organizzazione e all'efficacia/efficienza della stessa.

Nel corso degli anni si è attuata progressivamente una **politica retributiva sempre più attenta e correlata alle diverse tipologie di figure professionali e di competenze**, estendendo il numero di interventi, anche derivanti dalla crescita all'interno del Gruppo e/o dall'impegno profuso. Sempre più ampia attenzione viene riconosciuta alle figure tecnico-operative, a dimostrazione di quanto sia fondamentale per il Gruppo mantenere efficiente e competente l'intera filiera del "mestiere" del gas, rispettando altresì 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 di incentivazione per obiettivi specialistici, dedicato a particolari figure (ICT Team Leader, Organizzazione, Relazioni Enti Locali, Tecnici Commerciali), con obiettivi individuali operativi e specialistici. Questo incentivo ha assunto rilevanza nel 2019 per l'incremento delle Persone coinvolte.



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.

COINVOLGIMENTO DEL CAPITALE UMANO

2i Rete Gas ritiene che il coinvolgimento delle proprie Persone sia fondamentale per garantire il funzionamento virtuoso dell'organizzazione e per consolidare una visione sempre più responsabile e consapevole circa i contributi che ciascun dipendente può apportare quotidianamente per accrescere la qualità di vita nell'ambiente lavorativo e per sostenere, anche in prima persona, le evoluzioni e le strategie societarie.

2i Rete Gas si è impegnata a rendere sempre più efficace la rete interna dei flussi informativi, a promuovere la diffusione delle informazioni e delle conoscenze e a rendere maggiormente chiari e condivisi gli obiettivi di un'organizzazione complessa ai propri dipendenti, anche grazie ad un processo di **comunicazione a cascata**.

Si è continuato a stimolare l'utilizzo e la consultazione dell'**Intranet aziendale** quale importante canale di comunicazione interna e quale interfaccia di accesso per una serie di strumenti e sistemi aziendali di utilità quotidiana.

Oltre allo strumento "**Naviga in 2i Rete Gas**", che consente di consultare 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 sia per la selezione, permettendo un'agevolazione nei passaggi autorizzativi del processo e, infine, al **portale Easy Welfare**, dove si può convertire il premio di risultato in beni/servizi di maggiore interesse.



Sono state inoltre promosse **nuove occasioni esperienziali ed iniziative pilota di engagement** del personale in cui ciascuno, sentendosi partecipe o direttamente ingaggiato (a volte anche parte attiva di un gruppo di lavoro) con motivazione ed impegno si è fatto ambasciatore e promotore di valori, obiettivi e soluzioni aziendali, contribuendo più in generale a migliorare il clima, l'ambiente di lavoro e le relazioni.

Un esempio è stato quello relativo alla **valutazione dello stress lavoro-correlato** nel cui ambito, all'inizio del 2019, dopo una fase di analisi a campione eseguita l'anno precedente, si è attivata un'indagine che ha coinvolto tutti i dipendenti e che ha trovato una risposta di successo, considerando l'86% della partecipazione. I risultati della valutazione sono stati condivisi con l'intera popolazione aziendale nell'ambito di appositi incontri che hanno anche contribuito ad aumentare la consapevolezza circa le azioni da mettere in campo per un graduale e continuo miglioramento del contesto di lavoro, in ottemperanza a quanto previsto dal Testo Unico sulla Sicurezza (D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81) e per favorire un clima aziendale positivo e collaborativo.

Un'altra esperienza di rilievo è quella scaturita nell'ambito dell'**iniziativa Network Time** che, come già richiamato nel paragrafo "Sviluppo e formazione", è stata finalizzata a sperimentare nuovi approcci di condivisione e a identificare soluzioni concrete in ottica di innovazione ed efficientamento dei processi e delle prassi lavorative, oltre che di consolidamento delle relazioni interpersonali.

DIVERSITÀ e WELFARE

2i Rete Gas respinge ogni forma di discriminazione e pone attenzione al benessere delle Persone, agevolando l'equilibrio tra la vita professionale e quella personale/familiare.

Il Gruppo si è dotato di un Codice Etico, di una Carta di Valori e di un Modello di Gestione capaci di orientare i comportamenti, all'interno

del proprio contesto, all'assoluto ed inderogabile rispetto della dignità della Persona e della diversità.

Sono state introdotte politiche, strumenti e soluzioni atti a favorire ulteriormente i processi di sviluppo di approcci inclusivi e di valorizzazione delle diversità; sono state valutate convenzioni con le Province e, nel rispetto della normativa

vigente, è stato messo in atto un piano pluriennale di inserimento di personale appartenente alle categorie protette. Il Gruppo valorizza tali risorse allocandole, ove possibile, in posizioni specialistiche e di riferimento.

Al 31.12.2019 lavorano in 2i Rete Gas **138 Risorse appartenenti alle categorie protette.**

Tale iniziativa è stata l'opportunità grazie alla quale i referenti di Conduzione e Manutenzione e di Gestione Utenza, con adesione spontanea rispetto alle tematiche di interesse, hanno dato vita ai Gruppi di Lavoro focalizzati sulle seguenti materie:

- 1) condivisione conoscenze:** dedicato alla ricerca e proposizione di strumenti, modalità e processi per migliorare lo scambio delle informazioni e delle conoscenze;
- 2) efficacia nel lavoro:** dedicato all'analisi e all'identificazione di uno o più ambiti di razionalizzazione delle imputazioni a sistema per evitare, ove possibile, la ridondanza nella gestione e nell'inserimento dei dati e il disallineamento tra sistemi;
- 3) formazione delle imprese esterne:** dedicato alla mappatura delle carenze di know-how tecnico e gestionale del personale delle imprese e all'individuazione degli ambiti per cui è necessario un approfondimento formativo volto ad armonizzare e sviluppare le conoscenze e, quindi, incrementare i livelli di qualità ed efficienza delle prestazioni;

- 4) analisi delle deleghe operative:** finalizzato all'individuazione di attività e ambiti di azione eventualmente delegabili alla figura dei referenti Conduzione e Manutenzione e di Gestione Utenza di Area, nel rispetto dell'organizzazione e procedure aziendali;
- 5) semplificazione dei processi commerciali e delle attività di preventivazione;**
- 6) semplificazione del piano di manutenzione degli impianti.**

Ogni Gruppo sarà accompagnato da un tutor interno, cioè un Responsabile di Dipartimento che nel 2020, avrà il compito di avviare e indirizzare le attività verso l'efficienza e la concretezza delle soluzioni, oltre che di supportare e favorire il lavoro in/ del team.

È stata inoltre agevolata e valorizzata la conclusione di percorsi universitari da parte di alcuni dipendenti, autorizzando **tesi di ricerca in materie ed ambiti core del business della distribuzione**, con l'individuazione di un tutor aziendale in affiancamento per la parte dei contenuti.

Il Gruppo nel 2019 ha continuato ad implementare 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. Anche quest'anno è stato caratterizzato da eventi sportivi, da una giornata dedicata alle famiglie organizzata su tutti i territori, da convention aziendali cui, nell'ottica di agevolare maggiormente l'integrazione generazionale, hanno preso parte oltre ai primi riporti organizzativi, un sempre maggior numero di giovani. Sono stati inoltre organizzati numerosi incontri plenari diffusi territorialmente (incontri di Dipartimento) a cui hanno partecipato sempre più persone.

La crescente partecipazione dei dipendenti agli eventi aziendali di aggregazione rappresenta un evidente segnale di apprezzamento del tempo passato insieme, anche al di fuori dell'ambiente di lavoro, e di soddisfazione nel sentirsi parte del Gruppo.

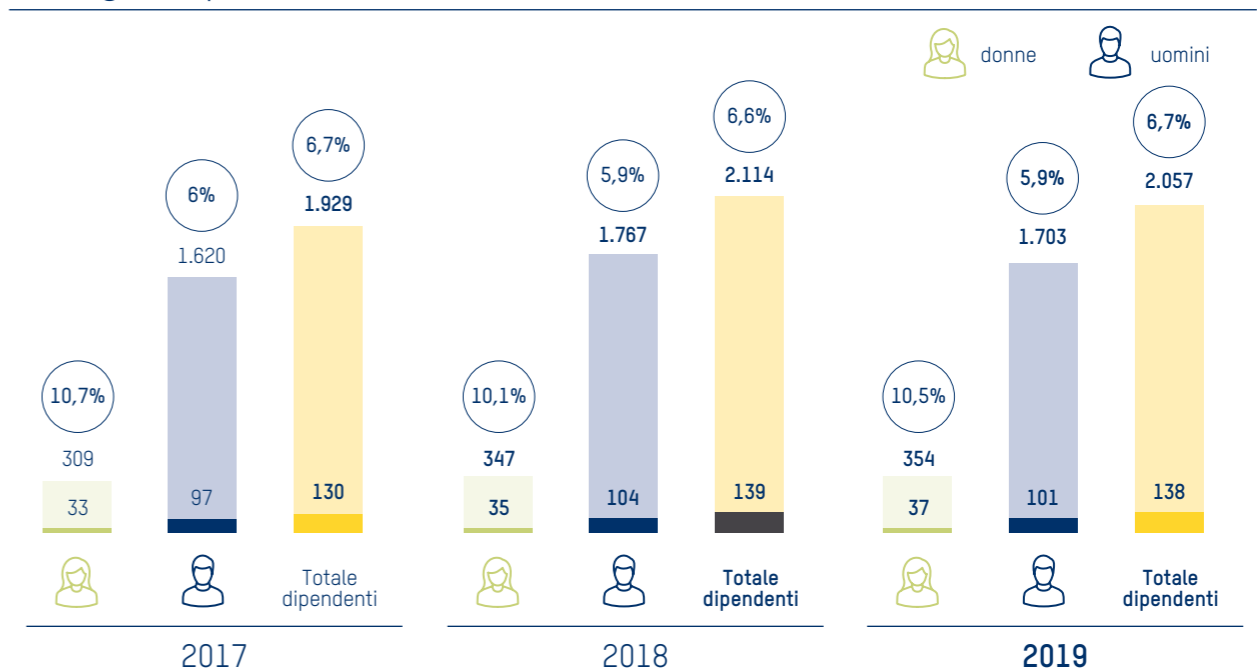


25,2%
PERSONALE FEMMINILE
(esclusi operai)

138

RISORSE
(categorie protette)

Categorie protette



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

	31.12.2017			31.12.2018			31.12.2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	21	6	27	43	3	46	50	7	57
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	13	6	19	30	3	33	35	7	42
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale nell'anno	8	0	8	15	-	15	15	-	15
Numero di dipendenti in congedo parentale nell'anno precedente rientrati nell'anno di riferimento	1	3	4	9	-	9	14	-	14
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	22	4	26	12	6	18	29	3	32
Tasso di rientro dopo congedo parentale	62%	100%	70%	70%	100%	72%	70%	100%	74%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	100%	80%	96%	92%	100%	95%	97%	100%	97%

Il personale femminile del Gruppo, rispetto alla totalità dei dipendenti (esclusi gli operai), rappresenta il 25,2%. Negli ultimi 6 anni sono state assunte 102 donne su 274 inserimenti, mentre nel solo 2019 sono state assunte 21 donne su 65 inserimenti, corrispondenti al 32,3% del totale degli assunti. È incrementata la quota di donne che negli anni ha ricoperto ruoli di responsabilità sempre maggiore. Attualmente le donne che ricoprono posizioni dirigenziali e manageriali rappresentano il 13,8% del totale dei dirigenti e dei manager. Sono state inoltre formalizzate nell'organigramma di vertice nuove responsabilità in capo al personale femminile.

Negli ultimi anni è notevolmente aumentata anche la percentuale di donne con professionalità più specialistiche. L'inserimento di 68 giovani laureate negli ultimi 6 anni, anche in ambiti tecnico-ingegneristici (il 42,7% dei laureati assunti), ne è una dimostrazione. 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 (peraltro in diminuzione rispetto all'anno precedente) 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 2019, decorso un anno dal termine del congedo, la quasi totalità delle Risorse (una dimissionaria) risulta ancora in servizio, riprendendo le attività precedenti, o comunque di analogo contenuto professionale e talvolta accedendo, su richiesta, a soluzioni part-time.

Sono agevolati percorsi di accompagnamento al rientro al lavoro delle donne neo mamme, attraverso la concessione di contratti part time con durata annuale, la cui proroga può essere rivalutata sulla base delle esigenze espresse dalle lavoratrici, se compatibili con quelle aziendali.

Al dipendente vengono mantenuti i benefit aziendali durante tutto il periodo di congedo di maternità e, nel corso del periodo di astensione obbligatoria, l'indennità di maternità viene erogata nella misura del 100% della retribuzione anziché dell'80% come previsto dalla Legge.

Inoltre ai fini di migliorare l'equilibrio tra vita privata e professionale è prevista la fruizione di permessi banca ore, di permessi per visite mediche e, per bisogni derivanti da gravi motivi di salute, sono riconosciuti permessi retribuiti per terapie.

L'impegno del Gruppo è quello di valutare il possibile ampliamento ed introduzione di nuove forme di flessibilità oraria, con particolare attenzione alle persone che possano argomentare maggiori difficoltà nella gestione familiare e di problemi personali (neo mamme, beneficiari L. 104).

2i Rete Gas già dal 2018 ha implementato un sistema di welfare capace di rispondere a diverse esigenze della popolazione aziendale, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali, con cui anche nel 2019 è stato stipulato un accordo che conferma a favore dei dipendenti la possibilità di optare per

la conversione di parte del premio di risultato in servizi e beni per sé e per i propri familiari.

Il piano welfare prevede una serie di servizi inerenti: famiglia, istruzione, mutui, previdenza integrativa, cultura, tempo libero e benessere, trasporti e mobilità con l'ulteriore previsione di tariffe agevolate, contributi e dilazione di pagamento per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.



Flessibilità oraria part-time per le madri lavoratrici (su 77 part-time, 72 sono donne)



Accordo welfare



Assistenza sanitaria assicurativa per infortuni extra-professionali



Car-sharing



Convenzioni aziendali

L'adesione al piano è volontaria e offre la possibilità di ricevere il premio di risultato in forma netta e senza oneri fiscali. Il Gruppo inoltre, nella convinzione che il welfare sia uno strumento con grandi potenzialità e in grado di generare molti vantaggi, riferibili sia all'ambito del work-life balance che alla qualità del clima aziendale, anche nel 2019 ha deciso di erogare ai dipendenti aderenti al piano un ulteriore incentivo del 15% sulla quota di premio convertita. I dipendenti che hanno usufruito del piano hanno avuto, dunque, una maggiore disponibilità di spesa per l'acquisto di servizi e di beni di interesse.

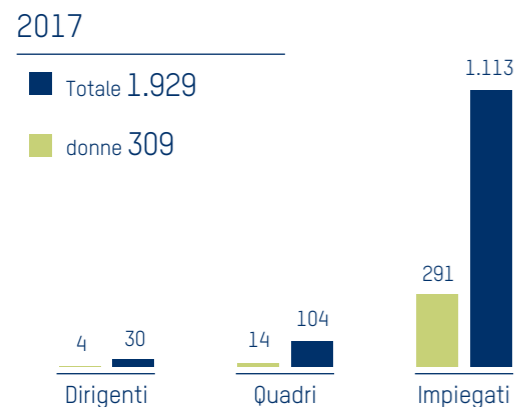
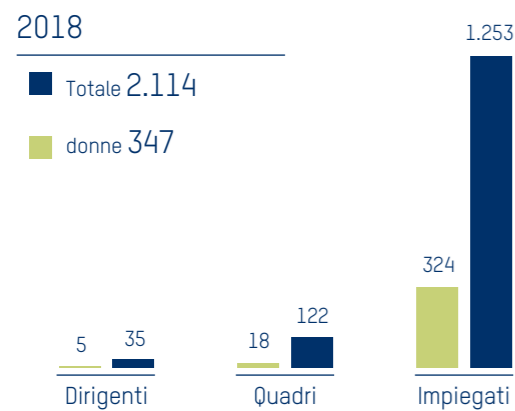
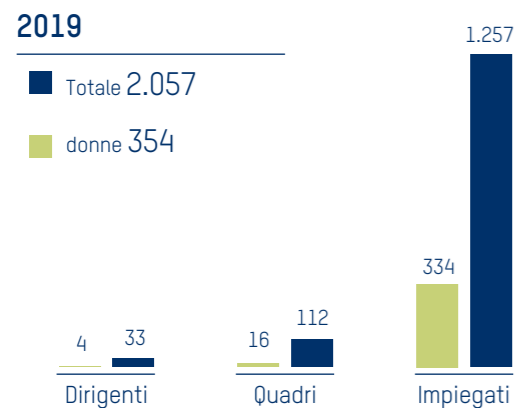


268 dipendenti hanno aderito al piano nel 2019

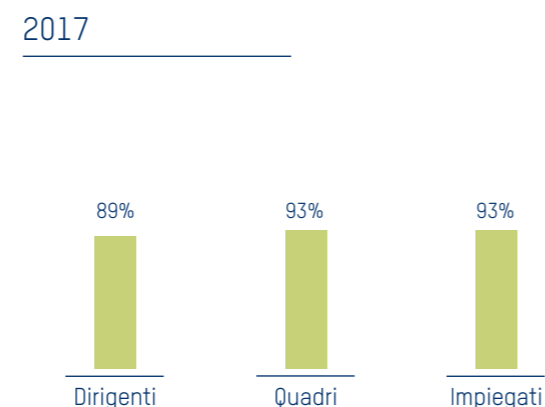
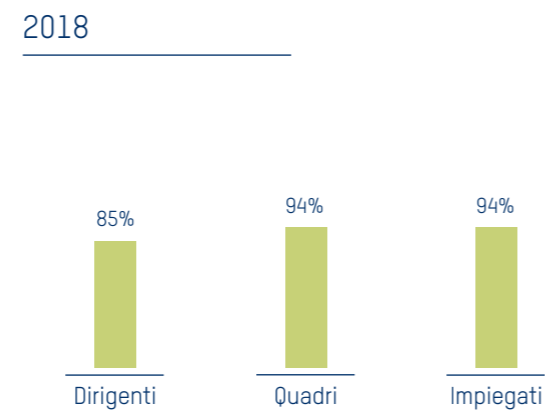
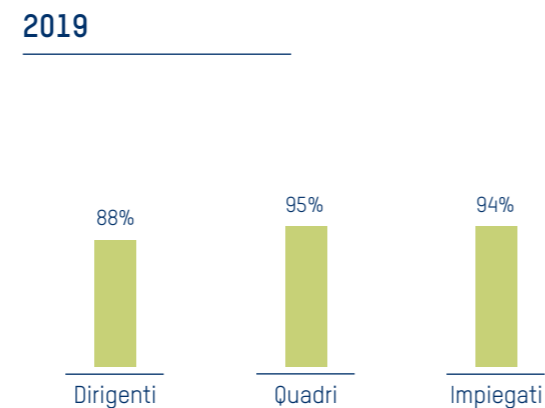
I servizi più richiesti si confermano quelli delle aree: previdenza, trasporti e mobilità e famiglia.

Tramite il portale My Welfare tutti i dipendenti, a prescindere dalla decisione di conversione del premio di risultato, possono comunque accedere ad un'importante rete di convenzioni relativamente al benessere, alla salute, alla famiglia, all'istruzione, al tempo libero e ai trasporti.

Presenza femminile nel personale



Uguaglianza retribuzione tra uomo e donna



RELAZIONI SINDACALI

Il Gruppo ha l'obiettivo di coltivare proficue e corrette relazioni industriali a tutti i livelli e nel rispetto di ciascun ruolo, attraverso un dialogo trasparente e concreto, oltre che in un'ottica di coinvolgimento continuo delle parti sociali.

Nel 2019 sono state portate a compimento iniziative già avviate nel corso del 2018, attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali a livello nazionale, territoriale ed aziendale. In particolare è stato siglato, e rappresenta un elemento di novità, il **Protocollo di Relazioni Industriali** che disciplina in maniera sistematica i rapporti tra l'azienda, le rappresentanze sindacali nazionali e quelle territoriali ed unitarie (R.S.U.), garantendo a monte il rispetto delle regole contrattuali e del perimetro di azione dell'attività sindacale.

Nell'anno è stato anche sottoscritto l'**Accordo sul Premio di Risultato Aziendale per il triennio 2019-2021** che recepisce, tra l'altro, le ultime novità normative in materia di welfare e agevolazioni fiscali.

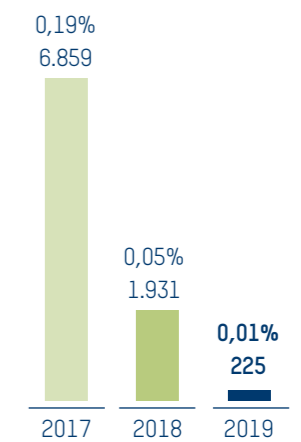
Sono stati sottoscritti accordi sindacali che hanno permesso di finanziare, attraverso Fondimpresa, numerosi **programmi ed offerte formative aziendali, tecniche e specialistiche**, promosse con lo spirito di favorire il coinvolgimento mirato di risorse e l'aggiornamento del personale alle mutevoli esigenze del settore.

La negoziazione territoriale è stata chiave nella gestione logistica delle sedi periferiche, quale strumento di miglioramento ed efficientamento degli spazi di lavoro.

Nel corso del 2019 è stato siglato l'**accordo di rinnovo triennale del CCNL di settore (Gas-Acqua)**, che ha previsto la partecipazione al tavolo negoziale di rappresentanti aziendali quali parti attive nella fase di negoziazione e sottoscrizione del testo contrattuale.

Nell'anno si sono registrate 225 ore di sciopero, pari allo 0,01% delle ore complessivamente lavorabili.

Ore sciopero su ore lavorabili



Tutti i dipendenti in forza all'azienda sono coperti da accordi collettivi di contrattazione.

SALUTE E SICUREZZA

2i Rete Gas punta al raggiungimento dell'obiettivo "zero infortuni" e, con senso di responsabilità, alimenta la cultura della sicurezza all'interno e all'esterno della propria organizzazione, attestandosi al rispetto di standard ancor più elevati di quanto previsto dalla normativa in materia.

Per questo il Gruppo, oltre a perseguire il miglioramento della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e nei confronti delle risorse interne, investe sulla sicurezza della comunità e dell'ambiente in cui opera, condividendo tale impegno anche con i propri collaboratori ed appaltatori esterni.



Il Gruppo articola il proprio **modello di organizzazione della sicurezza** in 8 unità produttive per la Capogruppo, nelle quali sono stati individuati 8 Datori di Lavoro che, a loro volta, hanno definito un adeguato numero di soggetti delegati in possesso di poteri e qualifica.

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 8 unità produttive della Capogruppo, con cui collaborano 12 Addetti. 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 impiegatizie 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.

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 2019 non vi sono stati casi di malattia professionale riconosciuta.

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**. Inoltre sono costantemente analizzate le risultanze dei controlli e definite azioni e attività volte a migliorare le performance in tema di salute e sicurezza.

Nel 2019 **gli infortuni a livello di Gruppo sono stati complessivamente pari a 25** (come nel 2018) per un totale di 646 giorni di mancata prestazione (965 nel 2018). Nel 2019, n. 1 infortunio accaduto nell'anno precedente si è protratto generando giorni di mancata prestazione per un totale di 13 giornate a cui vanno sommati ulteriori 9 giorni dovuti alla riapertura di posizioni infortunistiche chiuse, i quali aumentano, se pur di poco, il totale complessivo dei giorni di mancata prestazione.

Nel 2019 si sono originati 4 infortuni con più di 60 giorni (con certificati non consecutivi) rispetto ai 3 registrati nel 2018. Questo non ha comunque determinato un significativo aumento dell'indice di danno dei singoli infortunati, che risulta in ogni caso in riduzione rispetto all'anno precedente grazie al minor numero di giorni medi di assenza dal lavoro.

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 per le 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 2019 tale attività si è consolidata anche per la controllata Cilent Reti Gas S.r.l. in relazione alla quale il processo di controllo dei cantieri sottoposti alla normativa titolo IV del D.Lgs. 81/08 viene garantito attraverso il presidio dei Coordinatori per la Sicurezza messi a disposizione dal socio costruttore e, come per la Capogruppo, viene svolto su base quotidiana nei confronti delle imprese affidatarie e dei loro sub appaltatori.

5.120

SOPRALLUOGHI
da parte dei Coordinatori per la Sicurezza in fase di Esecuzione

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

Nel periodo sono stati effettuati 5.120 sopralluoghi per un totale di 5.813 verbalizzazioni da parte dei CSE e inoltre sono stati eseguiti 4.393 controlli in corso d'opera dagli Addetti Controllo Cantieri, a cui sono da associare 717 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 2019 non vi sono stati incidenti che hanno comportato la comminazione di sanzioni pecuniarie o avvertimenti.



4.393

CONTROLLI IN CORSO D'OPERA
da parte degli Addetti Controllo Cantieri

Al fine di perfezionare il controllo sulle performance relative alla salute e sicurezza, il Gruppo ha stabilito di utilizzare 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 di incidente stradale, nel recente periodo, ha assunto interesse maggiore anche in relazione al numero di chilometri percorsi nello svolgimento dell'attività.



Nel 2019 gli indici infortunistici registrati dal Gruppo si sono attestati sui seguenti valori:

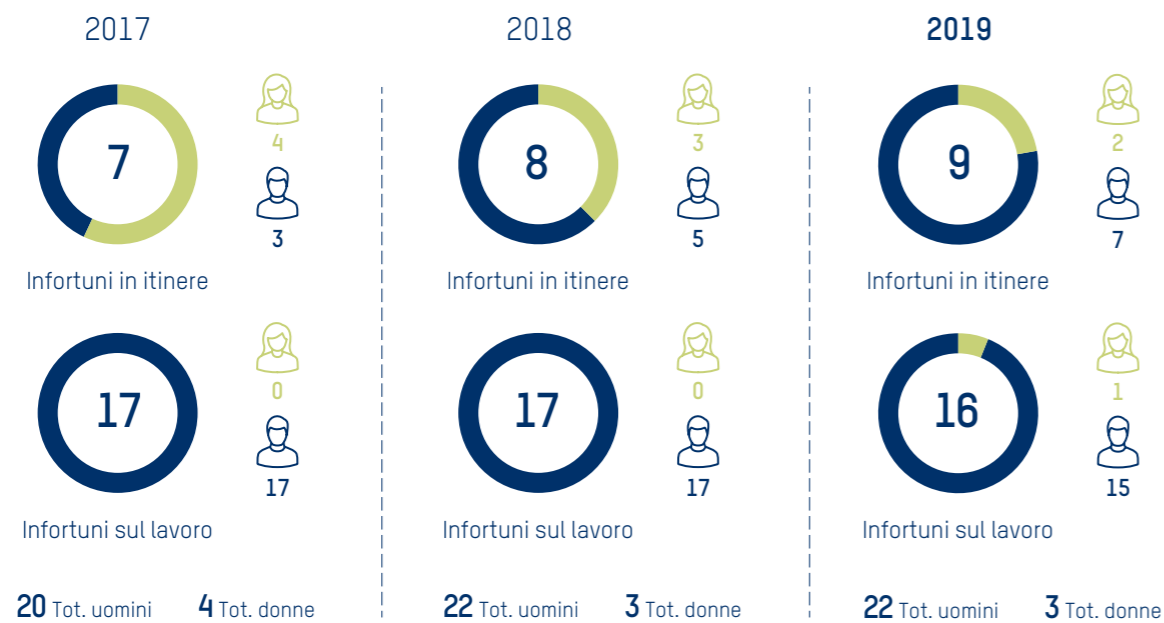
Indice di Frequenza 4,78 rispetto al target di 4,80 (fissato in relazione al valore 4,86 che era l'Indice di Frequenza consuntivato nell'anno 2018) e Indice

di Gravità pari a 0,13 rispetto al target di 0,20 dell'anno 2018.

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. poi incorporata per fusione nella Capogruppo, anche per il 2020, il Gruppo si pone come obiettivo il mantenimento dell'Indice di Frequenza infortuni (calcolato come il numero di infortuni non in itinere sulle ore lavorate).

Per il 2020 il target viene dunque riproposto a 4,80.

Infortuni per tipologia



Indicatori Salute e Sicurezza

	31.12.2017			31.12.2018*			31.12.2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Indice di gravità compresi in itinere	0,51	0,26	0,30	0,15	0,30	0,28	0,05	0,22	0,19
Indice di frequenza compresi in itinere	8,44	7,28	7,45	5,69	7,33	7,14	5,89	7,76	7,48
Indice di gravità NON in itinere			0,19	-	0,16	0,14	0,01	0,15	0,13
Indice di frequenza NON in itinere			5,28	-	5,67	4,86	1,96	5,29	4,78

* 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..

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 2020, il target viene fissato a 0,15.

Al fine di promuovere l'accrescimento della cultura aziendale in relazione alle **segnalazioni sul numero di mancati infortuni**, il Gruppo per il 2019 aveva stabilito di porsi come obiettivo minimo il mantenimento di 24 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 2019 dai dipendenti del Gruppo, risulta raggiunto in quanto le segnalazioni spontanee raccolte nel corso dell'anno si sono riassunte in **29 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 2020 si proporrà un'ulteriore campagna di sensibilizzazione attivando anche altri canali di indagine.**

Il Gruppo è inoltre impegnato in **attività di formazione mirata nei confronti del personale dipendente sui temi inerenti la salute e la sicurezza.**

Nel corso del 2019, sono state svolte 9.261 ore di formazione in materia.

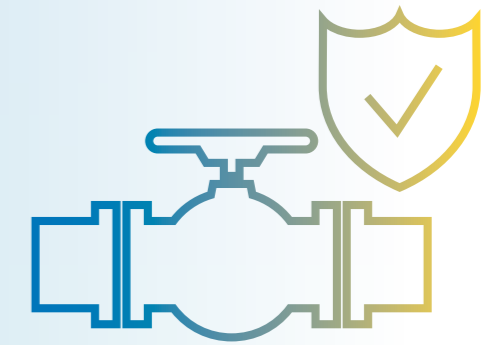


IMPEGNO

Zi Rete Gas si impegna a gestire gli **asset** lavorando quotidianamente per **garantire il miglior servizio ai propri clienti** attraverso il conseguimento di **livelli incrementali di qualità tecnica e commerciale** e perseguire al contempo criteri di **efficienza ed economicità gestionale**, mediante:

PRINCIPI DI ATTUAZIONE

- il **miglioramento costante del presidio delle infrastrutture** e delle **prestazioni di servizio** anche grazie allo **sviluppo digitale** delle reti e dei processi.
- la garanzia di un corretto **monitoraggio delle condizioni di sicurezza** e **interventi tempestivi** in situazioni di **potenziale pericolo**.
- il **monitoraggio dello scrupoloso rispetto della regolazione** delle proprie **prestazioni di commerciali**.
- l'**innovazione tecnologica** come **leva per ottimizzare il servizio di misura**.



GARANTIRE
EFFICIENZA,
QUALITÀ
e SICUREZZA

MODELLO DI BUSINESS

Il modello di business di 2i Rete Gas 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 erogato.

Il modello di business attuato nel Gruppo è supportato, come anticipato nel paragrafo "Politiche e certificazioni", dal 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 ed in conformità alle norme certificative di riferimento.

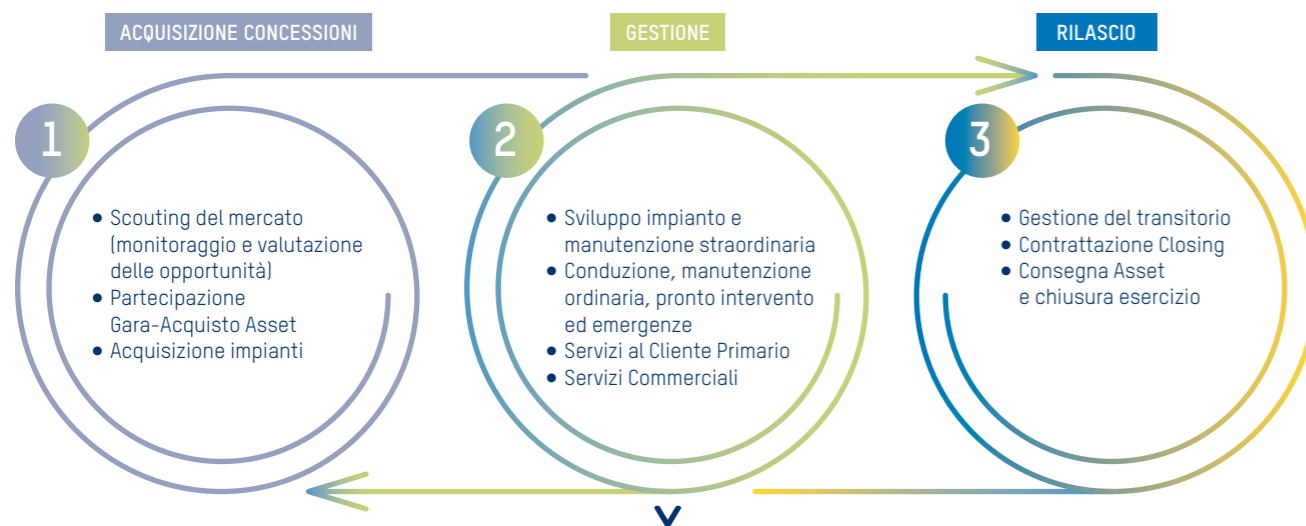
Il campo di applicazione del SGI è "Attività di distribuzione di gas metano e G.P.L. (conduzione, manutenzione ed assistenza di impianti e reti di distribuzione di gas metano e G.P.L.). Progettazione, costruzione ed installazione di impianti e reti di distribuzione del gas metano e G.P.L."

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.

Come funziona il modello di business



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.

AFFIDABILITÀ ED EFFICIENZA DEGLI IMPIANTI

Il SGI è mantenuto allo scopo di assicurare l'erogazione del servizio con regolarità, affidabilità ed efficienza, rispettando l'ambiente e tutelando la salute e sicurezza di tutti i portatori di interesse (stakeholder).

Il SGI è strutturato nel rispetto dei principi dettati dalla **Politica integrata della qualità, della salute e sicurezza sul lavoro e dell'ambiente**. La gestione del SGI si basa su **principi di Risk Management** attraverso i quali sono individuate le più efficaci azioni di controllo delle attività con orientamento al miglioramento continuo; la gestione del SGI include un monitoraggio periodico e programmato 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 vengono implementati programmi di audit e 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.

I risultati annuali rilevati dal SGI vengono sottoposti a visione dell'alta direzione che procede, a intervalli pianificati, a riesaminare gli indicatori di misura di efficacia e gli obiettivi, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento rispetto agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

Stabiliti indicatori ed obiettivi, annualmente viene definito un **programma di Audit Interni** di verifica della conformità del SGI ai requisiti propri dell'organizzazione e previsti dalle norme di certificazione.



Gli Audit Interni, condotti da personale in possesso di specifica qualifica allineata a ciascuno dei tre schemi normativi di riferimento, sono orientati al controllo delle attività di progettazione, conduzione e manutenzione impianti e sorveglianza sui lavori (insource e outsource), relativamente alle infrastrutture e agli

immobili tecnologici posti in capo alle strutture di Dipartimento, di Area Territoriale e delle sedi secondarie. Sono inoltre programmati Audit Interni sulle principali strutture di sede centrale con responsabilità di definizione e coordinamento sui processi di conduzione e manutenzione del servizio (Es.: Esercizio, Servizi Commerciali di Rete, Ingegneria, Risorse Umane, Acquisti e Servizi). Questo consente un campionamento significativo sui processi aziendali previsti nel campo di applicazione del SGI.

Le risultanze, dove emersi punti di non conformità, sono state gestite e risolte nei tempi e con le modalità previste dalle norme di Sistema. Per gli aspetti risultati migliorabili, sono state rivalutate le prassi e/o previsti interventi di formazione del personale. Le risultanze degli Audit saranno inoltre valutate anche ai fini del Riesame della Direzione con rivalidazione dell'Analisi dei Rischi e eventuale conferma o revisione dei processi relativi.

Le verifiche interne saranno naturalmente oggetto di programmazione anche per l'anno 2020 con analoghi obiettivi.

Le competenze del SGI, oltre al processo di audit standard, includono anche **verifiche programmate a copertura di processi di controllo ritenuti strategici per la gestione del rischio sul perimetro certificato** in relazione:

- alla gestione degli asset e delle Risorse (VISORV, collaudo materiali);
- al servizio erogato ai clienti finali della rete (verifiche di campionamento degli eventi di sicurezza e continuità del servizio e prestazioni di qualità commerciale).

Più nel dettaglio sono tenuti sotto controllo gli andamenti relativi alle:



- **visite di sorveglianza del personale operativo interno (VISORV)**, mirate a confermare, e ove necessario sensibilizzare, il rispetto delle corrette modalità di svolgimento delle attività lavorative secondo le regole stabilite e adottando le previste cautele per la salute e sicurezza, anche attraverso corretta gestione e utilizzo dei dispositivi e attrezzature in dotazione, in coerenza con le indicazioni aziendali; L'attività è stata oggetto di rivalutazione ed integrazione nel corso del 2019 e, per il 2020, sarà ulteriormente valorizzata, sensibilizzando il dialogo tra controllore e controllati nello spirito di incentivare la produzione di proposte o segnalazioni che,

adeguatamente valutate, potrebbero rappresentare spunti ed opportunità per il miglioramento dell'organizzazione del lavoro.



- **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 2019 l'Organizzazione 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. L'attività ha consentito di acquisire, nella forma corretta e coerente con le Norme di riferimento, la documentazione di certificazione di conformità e collaudo prodotti. Attraverso le visite di campionamento presso i siti produttivi dei fornitori per i prodotti di

tipo strategico (condotte, misuratori, impianti di riduzione della pressione, valvole), è stata inoltre verificata l'affidabilità dei collaudi certificati, in ragione delle conoscenze e disponibilità di procedure, attrezzature e strumenti mantenuti sotto controllo metrologico.

La stessa attività verrà assicurata anche per il 2020.



- **prestazioni caratterizzanti la capacità aziendale**, nella veste di impresa di distribuzione, **di intervenire con tempestività in situazioni di potenziale pericolo** (tempo di arrivo in loco e gestione del Pronto Intervento) o di **organizzare ed eseguire controlli preventivi atti a garantire un corretto mantenimento 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 al Regolamento RQDG. Il processo di conduzione dell'infrastruttura gas è garantito dalla struttura 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.



- **verifiche di campionamento sulle modalità di gestione e registrazione degli eventi di sicurezza e continuità del servizio e prestazioni di qualità commerciale, soggetti a comunicazione annuale ad ARERA**, con lo scopo di accertare la coerenza documentale rispetto alle informazioni registrate a sistema e alle modalità stabilite dal documento ARERA di Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG), che disciplina i vari periodi di regolazione. **Per il 2019 il Gruppo ha assicurato un numero superiore di verifiche rispetto a quelle programmate a Piano.** Le risultanze e relativa valutazione del rischio di incorrere in sanzione in conseguenza a imprecisioni o incongruenze rilevate, sono state riportate in specifici verbali messi a

disposizione delle strutture di Area Territoriale visitate, delle strutture di Dipartimento e Sede centrale che coordinano i processi esaminati. Questo ha consentito il riallineamento puntuale o di processo onde cogliere l'opportunità di miglioramento e formazione delle risorse, oltre che di esercitarsi nella preparazione all'eventuale controllo ispettivo esterno.

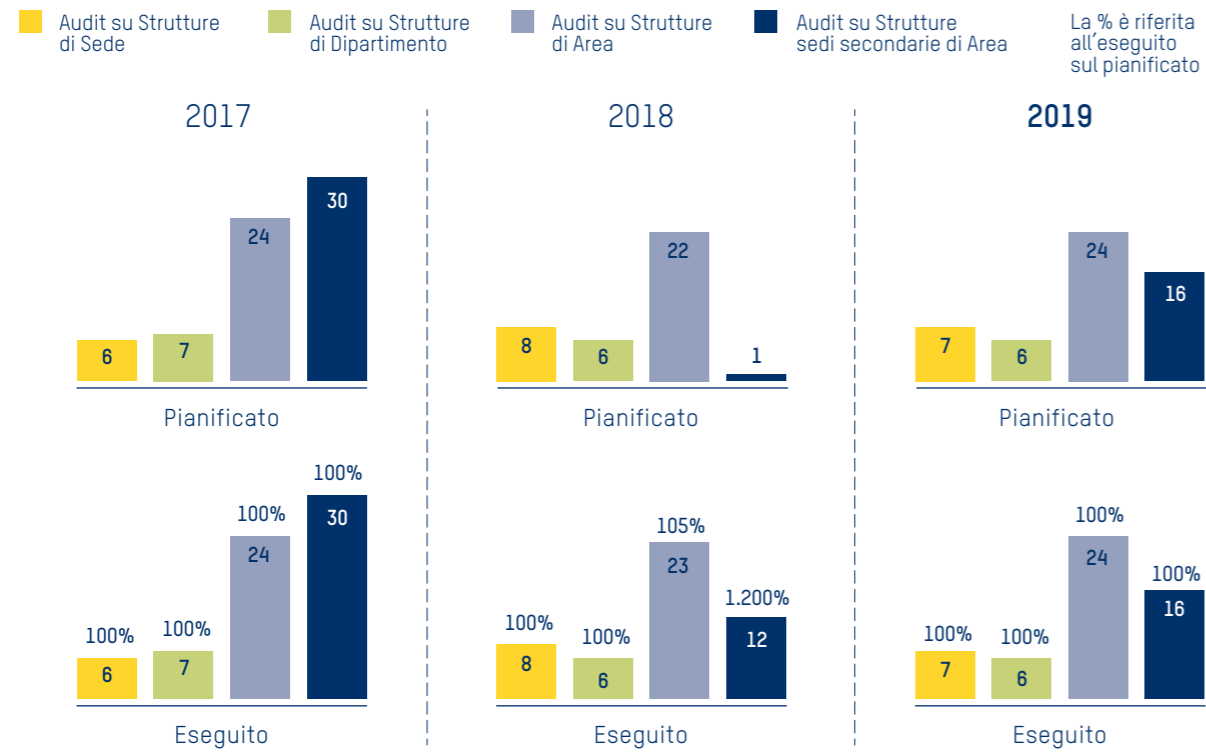
Lo stesso obiettivo è riproposto per il 2020, congruentemente anche all'introduzione della nuova versione del Regolamento RQDG in vigore da 01.01.2020;

Tutte le attività del processo dei controlli sopra descritto 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", 2i Rete Gas opera nel rispetto delle regole definite dall'ARERA (TUDG). 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

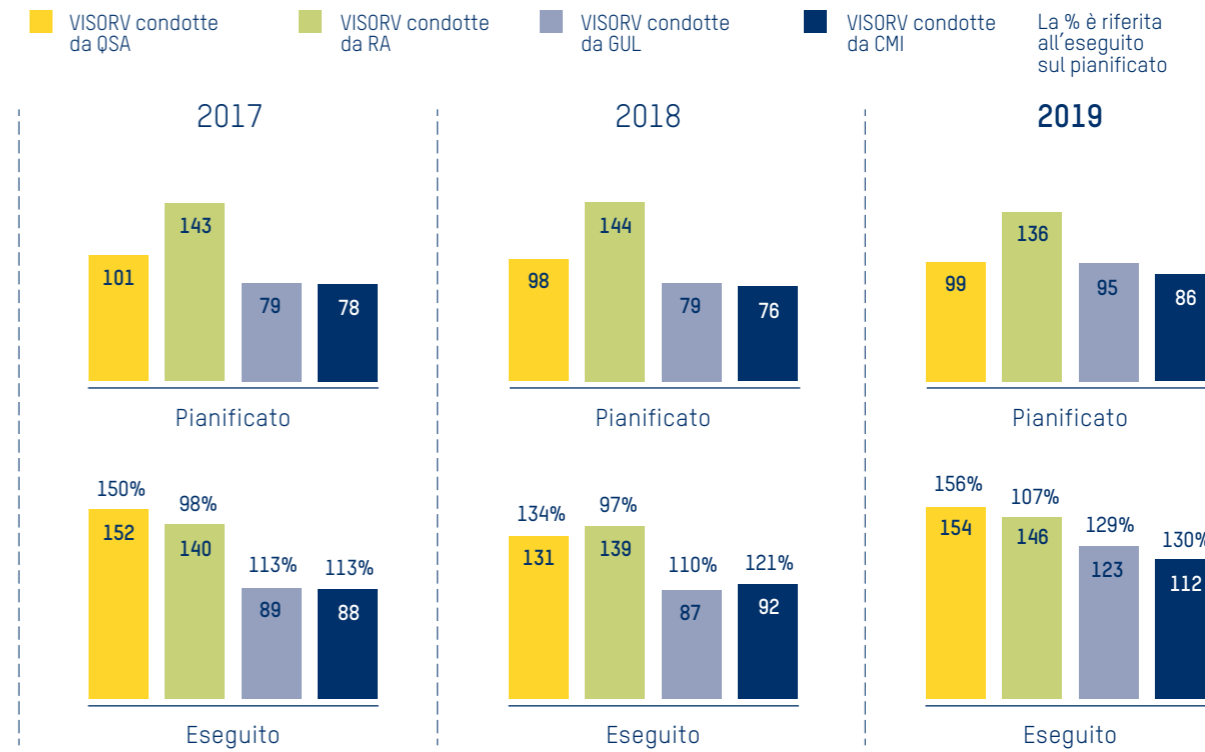
disponibili risultano essere i dati afferenti alla comunicazione all'ARERA dell'anno 2019, riferita al consuntivo prestazioni svolte al 31.12.2018.

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 installazione, messa in servizio e gestione del contatore elettronico** in accordo al piano di investimento stabilito e nel rispetto degli obblighi di regolazione stabiliti da ARERA. Inoltre, quale incentivo all'efficientamento energetico, sono proseguite attività di implementazione sulla regolazione degli impianti di preriscaldamento installati presso le cabine REMI.

N. Audit di sistema interni

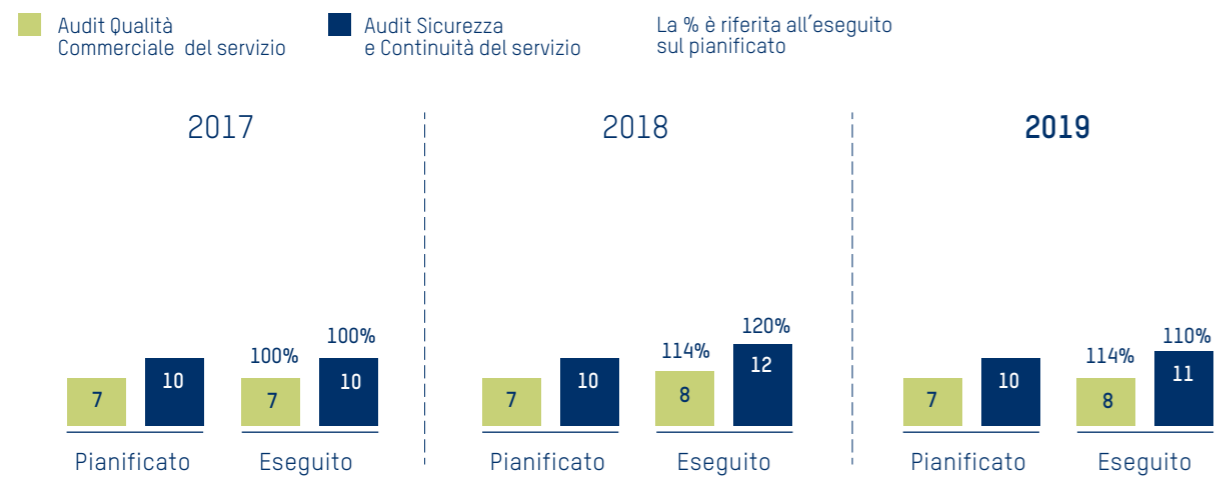


N. verifiche di sorveglianza VISORV



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



SVILUPPO DIGITALE

2i Rete Gas nell'ambito dell'iniziativa Industry 4.0 sta sviluppando soluzioni per un

miglior presidio e controllo dei processi operativi per garantire i più alti standard nella sicurezza

degli impianti e una più elevata efficienza nella relativa gestione operativa.

Advanced analytics per la sicurezza e l'efficienza operativa

Il Gruppo ha da tempo avviato un **percorso di digital transformation** attraverso iniziative di **automazione della rete e digitalizzazione dei processi**: dalla telesorveglianza della protezione catodica al teleallarme di gruppi e cabine, dal supporto del personale in campo con soluzioni di mobility e workforce management all'installazione massiva di contatori elettronici.

L'utilizzo delle **tecnologie di advanced analytics** sui dati rilevati nell'esecuzione dei processi operativi sia attraverso sensori e apparati installati sugli impianti gestiti, sia per mezzo degli strumenti di mobilità a supporto delle attività di Work Force Management, consente di ottenere importanti risultati in termini di consapevolezza per quanto riguarda la conduzione e la manutenzione degli impianti gestiti, permettendo da un lato di

individuare proattivamente situazioni potenzialmente anomale e dall'altra di organizzare la pianificazione delle attività di intervento in campo in modo efficiente, nel rispetto dei più alti standard di qualità tecnica.

Il Gruppo ha iniziato da alcuni anni ad applicare le nuove tecnologie a supporto del progetto di sostituzione massiva per l'installazione e la gestione dei contatori elettronici gas, riuscendo così a individuare in modo efficiente le problematiche di copertura di campo radiomobile e RF 169 MHz per la comunicazione dei contatori con il sistema centrale, individuando le aree critiche, supportando l'analisi efficace delle cause e indirizzando gli interventi e le verifiche in campo in modo selettivo, al fine di ottimizzare il processo di messa in servizio dei contatori. Ha inoltre correlato tutte le informazioni disponibili e raccolte nel Big Data

aziendale, predisposto cruscotti e applicazioni grafiche che in modo intuitivo supportano gli specialisti e il personale tecnico nel presidio, monitoraggio e individuazione agevole delle aree di intervento.

Nel corso di quest'anno 2i Rete Gas ha esteso l'esperienza e le tecnologie implementate anche ad altri ambiti di processo operativo che utilizzano sensori e apparati sugli impianti, al fine di migliorare e rendere ancor più efficace i processi di conduzione e manutenzione nell'ottica dell'efficiente mantenimento dei livelli di qualità tecnica. In particolare, sono state estese le logiche di analisi e correlazione delle grandezze di funzionamento degli impianti gestiti, nell'ambito della conduzione degli impianti di protezione catodica e nella conduzione delle cabine di riduzione e dei gruppi di riduzione.

Telesorveglianza protezione catodica

La protezione catodica delle condotte in acciaio si realizza facendo circolare una corrente continua fra un elettrodo (anodo) posto nel terreno e la superficie della tubazione (catodo): tale corrente crea la diminuzione del potenziale del materiale metallico e riduce la velocità di corrosione fino al suo arresto.

Il sistema di telesorveglianza della protezione catodica permette di controllare remotamente il livello di protezione delle condotte in acciaio attraverso una serie di sensori installati sulle condutture, che verificano il differenziale di potenziale tra la tubatura ed il terreno ed individuano

se vi siano situazioni potenzialmente a rischio, quali ad esempio anomalie sugli alimentatori che immettono il potenziale sulle condotte.

Al fine di ottimizzare il processo di monitoraggio e di individuare le migliori priorità di intervento in campo, sono stati applicati algoritmi supervisionati di analisi delle informazioni rilevate nella gestione dell'impianto di telesorveglianza, in modo da discriminare in modo certo problematiche dell'apparato di telesorveglianza e, all'interno di queste, quelle afferenti all'alimentatore, in modo da interagire con i sistemi di Work

Force Management per la puntuale gestione degli interventi in campo, supportandone la pianificazione più efficiente. Gli algoritmi implementati analizzano e apprendono dei comportamenti delle migliaia di sensori in campo, definendo i pattern comportamentali che individuano in modo certo situazioni potenzialmente problematiche per le quali, interagendo automaticamente con il sistema di telesorveglianza della protezione catodica, viene richiesto remotamente il dettaglio esteso delle misurazioni giornaliere, per supportare la control room tecnica nella validazione dell'anomalia.

Teleallarme gruppi e cabine

Il sistema di teleallarme presidia i principali e più importanti parametri di funzionamento delle componenti impiantistiche e consente di interagire in modo automatico e remoto con il sistema centrale, consentendo di intercettare comportamenti anomali, a fronte dei quali valutare in modo automatico l'invio di personale in campo in regime di pronto intervento.

Il sistema di teleallarme effettua analisi su tutti i parametri rilevati

dalle unità di controllo remote e richiesti quotidianamente dal sistema centrale, oppure inviati automaticamente dall'unità in campo al sistema centrale a fronte del superamento delle soglie di attenzione di uno dei sensori installati nel gruppo o nella cabina e collegati all'unità di controllo.

Al fine di massimizzare il livello di efficacia della connettività tra gli apparati in campo ed il sistema centrale sono stati applicati algoritmi

statistici di analisi che verificano gli errori di comunicazione, li correlano a fenomeni connessi alla connettività in generale e di funzionamento del sistema di comunicazione, proponendo in automatico modifiche delle pianificazioni di interrogazione e meccanismi di richiamo con l'obiettivo di incrementare l'efficacia e quindi il livello di sicurezza nella conduzione dell'impianto.

Progetto contatore elettronico

Zi Rete Gas ha proseguito le **attività di installazione e attivazione degli smart meter gas**, considerando tale attività l'espressione più tangibile della capacità di innovazione nel settore di appartenenza.

Anche nell'anno 2019 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 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 di monitoraggio e gestione aziendale del sistema di misura, grazie anche alla telegestione degli apparati.

L'implementazione di logiche digitalizzate e automatizzate ha consentito un elevato aumento del monitoraggio del sistema di misura, garantendo un servizio sempre più efficiente nei confronti dei clienti finali, grazie ad una rete all'avanguardia in grado di analizzare,

intercettare e processare eventuali anomalie relative ai dati raccolti.

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 2019, in ottemperanza anche alle delibere dell'Autorità, è stato raggiunto con 3,4 milioni di contatori elettronici pari a circa il 76% del parco contatori del Gruppo (63% nel 2018).

Infrastruttura per la raccolta dati provenienti dai contatori elettronici

Oltre all'installazione di contatori con **tecnologia punto-punto** (trasmissione dati tramite SIM della rete di telefonia mobile), il progetto prevede, nelle città più importanti e

nelle aree a elevata urbanizzazione o con criticità di copertura della rete telefonica, l'implementazione di un'infrastruttura di trasmissione dati tramite concentratori, che permette

di raccogliere i segnali provenienti dai contatori elettronici con **tecnologia punto-multipunto** e rappresenta una **concreta opportunità per la gestione di una rete multiservizi**.

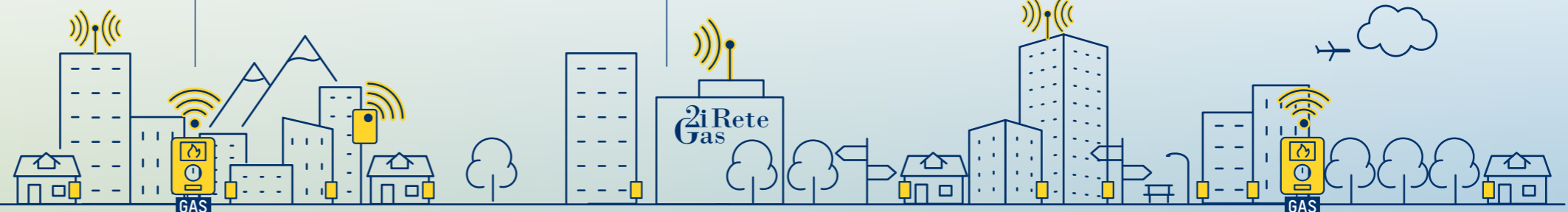
3.800
CONCENTRATORI
INSTALLATI

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

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

3,4 milioni
CONTATORI ELETTRONICI
INSTALLATI
il 76% del parco contatori del Gruppo

4 milioni
OBIETTIVO 2020
CONTATORI ELETTRONICI



CYBERSECURITY

2i Rete Gas crede che, anche nel settore della distribuzione del gas, 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. Il Gruppo è anche consapevole 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, il Gruppo investe in soluzioni di cybersecurity volte a rafforzare e proteggere l'infrastruttura.

Sicurezza dei dati e delle informazioni

Il Gruppo da tempo supporta l'avviato percorso di digital transformation con 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 già fin dal precedente esercizio aveva intrapreso un articolato programma di attività suddiviso in quattro principali macro aree di intervento:

ENDPOINT: protezione dei device – computer, tablet, device connessi – presenti all'interno delle sedi operative del Gruppo;

DATACENTER: protezione dei sistemi "server" in essere presso il provider dell'infrastruttura IT;

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

APPARATI di CAMPO: attivazione di strumenti di protezione relativi ai sistemi business utilizzati su tutto il territorio.

Fin dallo scorso anno è stata posta particolare attenzione, all'interno delle aree di intervento, alle problematiche di GDPR e di sicurezza del servizio; le iniziative avviate già nel corso del 2018 sono state ultimate nel corso dell'anno e hanno quindi riguardato:

• **Data Loss Prevention:** individuazione e implementazione di soluzioni in grado di rilevare e prevenire la perdita di dati rilevanti e di proprietà intellettuale e indici di controllo propedeutici ad individuare perdita dati in ottica GDPR, con metriche per individuare preventivamente i rischi correlati.

• **Data Base Protection:** implementazione di soluzioni per tracciare in tempo reale le attività registrate sui database aziendali, allo scopo di identificare e bloccare comportamenti provenienti da qualunque fonte potenzialmente illegali, fraudolenti o, più genericamente, non desiderati; anche in questo caso è fondamentale la centralità delle tematiche relative al GDPR, per evitare data breach potenzialmente dannosi per la Collettività e le Persone che lavorano nel Gruppo.

• **Next Generation EndPoint Protection:** realizzazione di soluzioni per la protezione avanzata degli endpoint - tipicamente computer o tablet aziendali - in modo da permettere il rilevamento dinamico di attacchi noti, exploit e malware; attuazione di policy automatiche per mitigare le minacce ed eventualmente ripristinare gli endpoint al più recente stato affidabile minimizzando la perdita dei dati.

• **Security Awareness:** è continuata nell'anno l'attività costante di formazione e sensibilizzazione per incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza degli utenti nei confronti delle minacce mirate anche tramite invio di email di warning e spiegazione dei comportamenti da tenere sulle minacce attualmente diffuse.

• **SCADA Security:** la sicurezza dei device in campo e dei sistemi di Supervisory Control and Data Acquisition contro attacchi informatici man mano che la rete di comunicazioni dei dati di misura si allarga diventa un tema sempre più rilevante. La società partecipa anche attivamente a board degli organismi di studio preposti per il settore (Comitato Italiano Gas) per portare la propria esperienza in merito ma anche per rimanere sempre aggiornati sulle best practice.

Dal punto di vista infrastrutturale, poi, continua il monitoraggio del livello di resilienza ad eventuali attacchi informatici; a tal fine, periodicamente sono svolti dal Gruppo dei test di Disaster Recovery e di Vulnerability Assessment & Penetration. Nell'anno 2019 non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti.

IMPEGNO

Zi Rete Gas si impegna a promuovere ed attuare iniziative per garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura del gas nel medio-lungo periodo e principi di salvaguardia e tutela ambientale nell'intento di offrire il proprio sostegno all'affermazione di un nuovo paradigma energetico per un futuro con ridotto impatto sull'ambiente, attraverso:

PRINCIPI DI ATTUAZIONE

- la promozione e attuazione del processo di transizione attraverso linee di lavoro avviate su più fronti tra cui la promozione del gas come risorsa di transizione verso un futuro più pulito, la ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green, l'ampliamento del proprio ambito di operatività a favore della decarbonizzazione mediante la presentazione di proposte di efficientamento energetico.
- la minimizzazione degli impatti delle proprie attività sull'ambiente circostante.



DISTRIBUIRE
ENERGIA PER UN
FUTURO PIÙ PULITO

SOSTEGNO ALLA TRANSIZIONE ENERGETICA

2i Rete Gas ritiene che l'affermazione di un nuovo paradigma energetico per un futuro sostenibile e a ridotte emissioni di anidride carbonica e il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'Unione Europea possano prevedere un ruolo centrale del gas, quale fonte fossile ideale per accompagnare in modo strutturale le fonti rinnovabili, aumentandone anche la flessibilità di impiego e garantendo al contempo la sicurezza del sistema energetico del Paese.

Ciò in ragione della capillarità delle infrastrutture esistenti che potranno anche rispondere a ulteriori futuri scopi in nuovi scenari, della sicurezza e programmabilità di impiego, del suo ridotto impatto ambientale in quanto esente da particolato e a bassa emissione di CO₂, 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 (mediante le c.d. soluzioni di "power-to-gas").

Sulla base di tali convinzioni il Gruppo ha avviato iniziative su più fronti nell'intento di offrire il proprio contributo nel **garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura del gas nel medio-lungo periodo.**

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.

Promozione del gas come risorsa di transizione ad un futuro più pulito

Il consolidamento del **modello di sviluppo commerciale** aziendale che intende promuovere la sostituzione di combustibili più inquinanti e il sostegno di **iniziative di gas advocacy** volte alla valorizzazione del gas quale fonte fossile indispensabile per sostenere lo sviluppo delle fonti rinnovabili, garantendo al sistema la flessibilità e la sicurezza delle forniture nonché il possibile vettoriamento di gas alternativo e collegato alle energie rinnovabili, sono tra le principali leve attraverso cui 2i Rete Gas opera nell'intento di offrire il proprio contributo alla promozione del gas come risorsa chiave in uno scenario di evoluzione dell'assetto energetico.

MODELLO DI SVILUPPO COMMERCIALE

Nel corso del 2019 è stato consolidato il modello commerciale introdotto nel 2018, con l'obiettivo di espandere la rete, acquisire ed attivare nuovi punti di riconsegna e, più in generale, promuovere l'adozione del gas,

sostenendone attraverso azioni mirate la penetrazione in zone non ancora metanizzate. **Il passaggio al gas metano in sostituzione di vettori più inquinanti e meno efficienti (es. gasolio, GPL, carbone e pellet) è tra l'altro un tangibile contributo alla decarbonizzazione.**

A tale scopo sono state lanciate campagne pubblicitarie e di direct marketing, soprattutto in occasione di nuove metanizzazioni o estensione rete, con eventi divulgativi e distribuzione di materiale promozionale; sono state anche avviate o prorogate iniziative per incentivare l'utilizzo del gas metano nei territori con maggiore potenzialità in termini di utenze non servite, offrendo sconti per le richieste di allacciamento/attivazione.

Tali iniziative hanno interessato 453 comuni, prevalentemente del centro-sud Italia, nei quali sono state introdotte agevolazioni sui contributi di realizzazione degli allacciamenti e, nei comuni con elevata potenzialità in

termini di punti di riconsegna realizzati e mai attivati, campagne promozionali sui contributi di attivazione ed accertamento documentale.

Le promozioni sono offerte direttamente al cliente finale, attraverso un numero verde dedicato, ma vedono anche la collaborazione delle società di vendita (attività pull), nonché delle imprese installatrici che operano nei territori (attività push).

Infatti, il modello commerciale prevede una gestione delle richieste di preventivo per la realizzazione di nuovi allacciamenti, provenienti da clienti (anche per il tramite di imprese installatrici) 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 sino all'attivazione della fornitura. Nel 2019 il Gruppo ha visto la collaborazione di 59 imprese installatrici.



USO DOMESTICO

USO INDUSTRIALE

USO PER AUTOTRAZIONE



INIZIATIVE DI GAS ADVOCACY

Per far conoscere al pubblico generalista i **benefici del gas** non solo in termini di **risparmio economico**, ma anche in quelli di **impatto ambientale** (riduzione CO₂ e altre emissioni di agenti inquinanti come SO_x, NO_x, composti volatili, polveri sottili), soprattutto in confronto ad altri vettori (es. GPL, gasolio, pellet, legna ...), nonché in termini di **sicurezza**, soprattutto in confronto con il GPL in bombole e serbatoi, in aggiunta

alle iniziative richiamate sopra, il Gruppo sostiene le campagne di comunicazione lanciate dalle associazioni di settore volte a **spiegare le motivazioni per cui il gas si configura come una risorsa essenziale per affrontare il processo di transizione energetica che il Paese si propone di intraprendere**. Ad esempio la Capogruppo, unitamente ad altri operatori della industry del gas, ha sostenuto la campagna di comunicazione che le

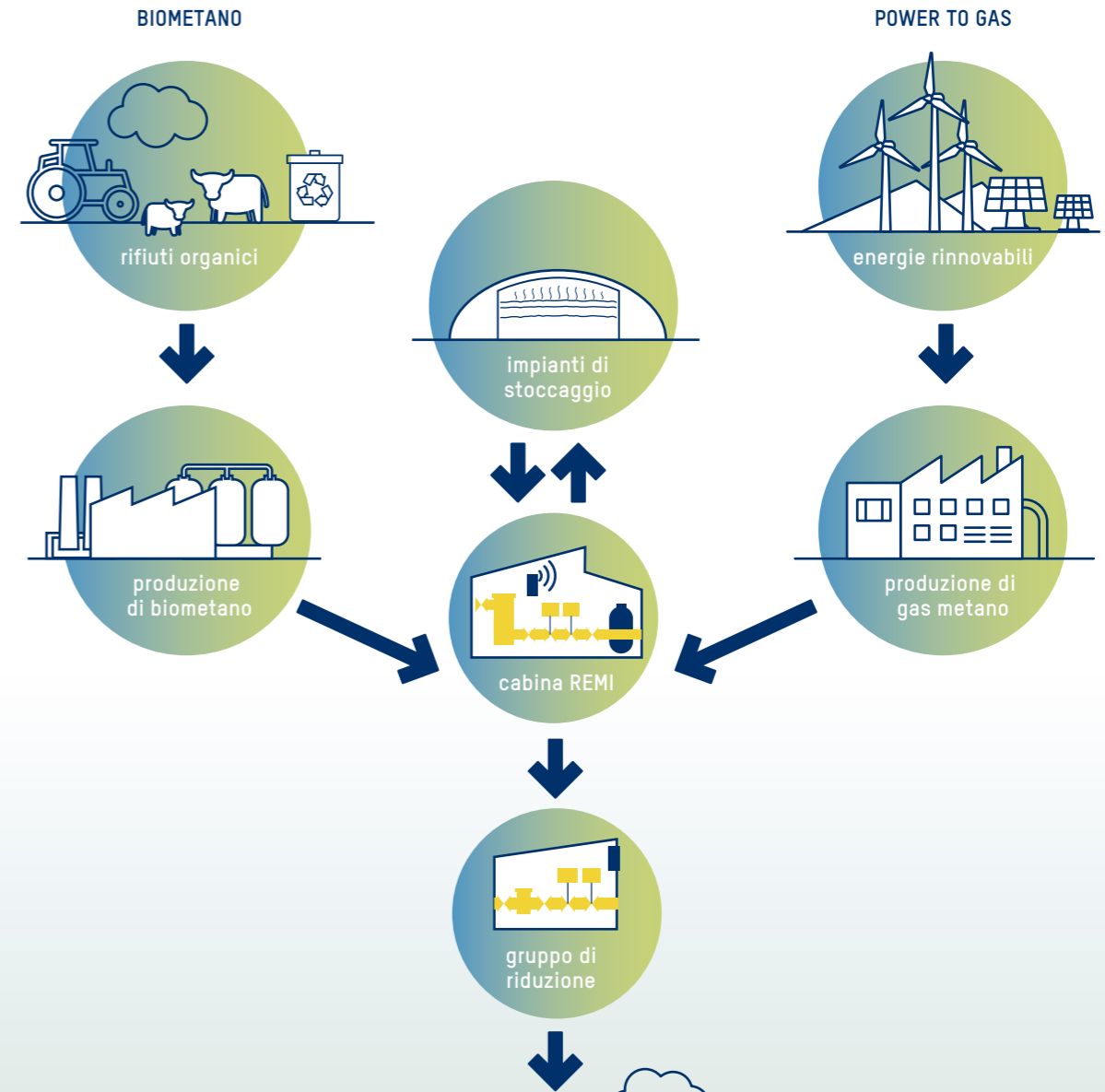
principali associazioni di settore, a partire dalla fine del 2018, hanno sviluppato con AgiFactory per illustrare con vocazione digitale (canali social e magazine dedicato www.naturalmentegas.com) le caratteristiche di questa risorsa energetica e quindi diffondere una nuova consapevolezza sul gas naturale quale possibilità da valorizzare.

Ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green

Promuovere ed attuare iniziative per garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura del gas nel medio-lungo periodo significa anche **abilitare l'utilizzo futuro degli asset di distribuzione in uno scenario low carbon**, che preveda anche la distribuzione di «gas rinnovabili» e che garantisca flessibilità al sistema energetico. Pertanto i crescenti

contatti con le aziende produttrici di biometano e lo studio di possibili soluzioni per risolvere limitazioni tecniche e favorire iniziative sperimentali per l'immissione di gas di sintesi (power-to-gas) sono altre leve attraverso cui 2i Rete Gas opera nell'intento di delineare un ruolo evolutivo dell'infrastruttura del gas valorizzandone le potenzialità

poiché oggi, nonostante le tecnologie sottostanti alla connessione di impianti di biometano e all'integrazione di sistemi power-to-gas siano già disponibili, il livello di maturità delle soluzioni volte all'integrazione delle reti di distribuzione con gas rinnovabili e di sintesi è ancora da consolidare, in termini di business model, framework regolatorio e processo operativo.



BIOMETANO

Il biometano è una fonte rinnovabile e programmabile, che 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 trasporto e distribuzione esistenti. Il suo utilizzo permette di rispondere agli obiettivi di decarbonizzazione, di promuovere un significativo incremento della produzione nazionale di gas e di implementare un modello concreto di economia circolare mediante l'integrazione del settore agroalimentare e di quello dei servizi ambientali con la filiera energetica.



Tuttavia gli impianti di produzione di biometano hanno limitata capacità di modulazione dell'output, pertanto diventa critica la capacità da parte della rete di assorbire il gas prodotto, infatti: in caso di collegamento alla rete di distribuzione, in alcune condizioni (es. periodo estivo) possono non essere presenti volumi di consumo che ne consentano l'assorbimento integrale da parte della rete, vincolando la fattibilità tecnica dell'intervento. In tali situazioni, per rendere sostenibile l'intervento evitando soluzioni tecnicamente ed economicamente svantaggiose, è necessario prevedere la possibilità di immettere il gas in eccesso nella rete di trasporto (reverse flow), mediante soluzioni impiantistiche ad hoc (cabine REMI bidirezionali).

Ad oggi la tecnologia impiantistica è stata sviluppata ma non sono operative implementazioni della soluzione né è stato normato lo schema regolatorio di riferimento.

2i Rete Gas può agire come facilitatore di un approccio «di sistema»:

- avviando sperimentazioni finalizzate a testare tecnologia (reverse flow) e processo;
- agevolando il completamento del framework regolatorio per definire le prassi, i vincoli per gli operatori e le logiche di remunerazione degli investimenti.

Anche a tal fine **nel corso del 2019 il Gruppo ha intensificato i contatti con le aziende produttrici di biometano interessate a valutare preventivi per l'allaccio alla rete distributiva del gas metano**. A fronte di 64 richieste ricevute, la Capogruppo ha elaborato, a valle di analisi di fattibilità tecnica, 14 preventivi di quali uno è stato accettato.

POWER TO GAS

La possibilità di integrare la rete del gas con quella dell'energia elettrica, (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. L'energia prodotta da fonti rinnovabili non programmabili (es. 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 quando non vi è richiesta. Il gas così prodotto (idrogeno e/o gas di sintesi) può potenzialmente 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.



Tale prospettiva identifica plurimi benefici di sistema:

- utilizzo immediato o stoccaggio dell'eccesso di produzione elettrica da fonti rinnovabili non programmabili;
- impiego dell'infrastruttura di trasporto, stoccaggio e distribuzione gas in uno scenario low-carbon sfruttandone la capacità di erogare potenza a copertura dei picchi di consumo invernale, evitando ingenti

investimenti di adeguamento dell'infrastruttura elettrica;

- bilanciamento del carico della rete elettrica.

Allo stesso tempo il power-to-gas presuppone punti di attenzione:

- prospettive di affermazione della tecnologia:
 - sostenibilità economica (rendimenti di processo, prezzi dell'energia elettrica);
 - competizione con altri sistemi di storage (batterie, pompaggi);
 - tecnologie concorrenti per elettrolisi e metanazione con diversi livelli di efficienza e maturità.
- effettiva integrabilità con la rete del gas:
 - definizione dei limiti massimi all'immissione di idrogeno nelle reti di trasporto e distribuzione di gas naturale;
 - definizione del ruolo del distributore.

2i Rete Gas, consapevole che ad oggi il processo di integrazione di soluzioni power-to-gas nel sistema energetico (italiano ed europeo) è ancora in fase sperimentale e che lo sviluppo del settore deve passare attraverso l'implementazione di progetti pilota che vedano il coinvolgimento di più player (produttori energia elettrica, distributori e trasportatori gas, partner tecnologici) in parallelo all'evoluzione regolatoria, **è pronta a contribuire favorendo le sperimentazioni necessarie**.

STUDI E COLLABORAZIONI

A sostegno della ricerca di **evoluti impieghi degli asset in ottica green** nel corso del 2019 2i Rete Gas ha avviato con RSE (Ricerca sul Sistema Energetico S.p.A.) una collaborazione sulla ricerca di soluzioni tecniche per l'immissione in rete di gas da fonti rinnovabili.



I temi individuati nell'accordo di collaborazione, della durata di due anni, sottoscritto da 2i Rete Gas S.p.A. e RSE S.p.A., consistono nell'analisi delle modalità di immissione di biometano (prodotto da biomasse) o gas di sintesi (prodotti da impianti power-to-gas) nelle reti di distribuzione del gas naturale e nello studio di possibili soluzioni atte a incrementare la continuità di utilizzo di tali gas.

La collaborazione avviata si fonda sulla condivisione tra le parti di reciproche conoscenze, competenze e risorse utili allo svolgimento di ricerche congiunte propedeutiche:

- alla definizione di una **metodologia di analisi** delle reti di distribuzione del gas per le quali siano noti i profili di immissione e di prelievo ricavati da misure reali, in grado di fornire indicazioni circa la **compatibilità dell'immissione di gas** da fonti rinnovabili;

- alla simulazione di **scenari evolutivi** dell'assetto impiantistico in grado di **risolvere le possibili limitazioni o non-compatibilità** all'immissione, per successiva **validazione tecnica** dello scenario individuato e analisi di sostenibilità economica.

Tale collaborazione, oltre a iscriversi nell'ambito dello sviluppo di progetti di ricerca di interesse pubblico generale per il sistema energetico nazionale e dunque essere in linea alla missione di RSE, rappresenta l'impegno di 2i Rete Gas per uno sviluppo sostenibile delle infrastrutture della distribuzione del gas naturale attraverso l'individuazione di soluzioni che ne supportino l'utilizzo nel medio-lungo termine.

Efficienza energetica

Sempre nell'ottica del sostegno alla transizione energetica, 2i Rete Gas persegue lo sviluppo di servizi a valore aggiunto, valorizzando la relazione con gli stakeholder (Comuni, Società di Vendita, fornitori di servizi), con lo sviluppo di iniziative di efficientamento energetico verso enti pubblici (e a tendere verso il settore privato), su immobili, impianti di riscaldamento e di illuminazione.

Nel 2017 è stato attivato il Progetto Pilota "Energy Efficiency". Il gruppo di lavoro dedicato ha supportato 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 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.

L'evoluzione di questo progetto Pilota, nell'ambito delle **iniziative e favore della decarbonizzazione**, è stata la partnership con la Società Tekne Esco S.r.l. per la presentazione di proposte definitive di efficientamento energetico attraverso lo strumento del Project Financing (art.183 D.Lgs.N.50/2016).

Tale partnership si è consolidata con la costituzione, nel luglio 2019, della nuova società "2i Servizi Energetici S.r.l.", costituita al 60% da 2i Rete Gas S.p.A e al 40% da Tekne Esco S.r.l.

Ad oggi, sono state presentate proposte definitive di efficientamento energetico in Project Financing in 11 comuni: 2 proposte definitive per efficientamento edifici e 9 proposte per impianti di illuminazione pubblica.

2i Servizi Energetici S.r.l. effettua **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 e il margine di sviluppo e di ottimizzazione di rendimento energetico degli stessi, anche attraverso l'eventuale introduzione di nuove soluzioni tecnologiche innovative.

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

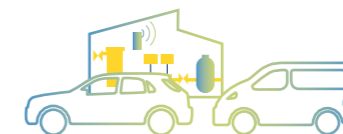
2i Servizi Energetici S.r.l. pertanto si presenta come interlocutore unico e soggetto promotore per la Pubblica Amministrazione, svolgendo il ruolo di Energy Manager esterno, realizzando delle diagnosi energetiche di dettaglio, proponendo soluzioni di efficientamento, progettandole, finanziandole, realizzandole e gestendole in modo ottimale per l'intera durata della concessione.

GESTIONE AMBIENTALE E OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE NATURALI ED ENERGETICHE

2i Rete Gas monitora e valuta gli impatti derivanti dall'esercizio delle proprie attività al fine di individuare i fattori rilevanti sia diretti sia indiretti e di implementare iniziative e progetti volti a un responsabile contenimento degli impatti stessi.

I principali **impatti diretti** che l'organizzazione tiene sotto controllo sono: le emissioni in atmosfera di gas effetto serra e le emissioni sonore derivanti dai propri impianti e la produzione di rifiuti. Sono inoltre monitorati **consumi di energia** quali quelli relativi al 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. Sono infine monitorati e controllati i consumi interni in termini di energia primaria.

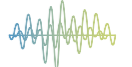


INDICATORI MONITORATI

(dati riferiti al perimetro per l'intero anno 2019)



consumi energetici



emissioni sonore



produzione rifiuti



emissioni di gas

Consumi energetici

Nel 2019 il **quantitativo totale di energia consumato per garantire il funzionamento del parco automezzi aziendali mostra un valore inferiore di circa il 4%** rispetto all'anno precedente. L'analisi di comparazione dei dati, rileva una riduzione dei km totali percorsi rispetto all'anno 2018 del 1,14% (circa 381.000 km) a fronte del decremento di circa il 2% dell'energia utilizzata.

Un ulteriore approfondimento al fine di valutare il mantenimento del trend dei consumi, conferma comunque un rapporto medio di 2,61 MJ/Km che risulta in lieve diminuzione rispetto a quello dell'anno 2018, confermando il trend di ottimizzazione dei consumi

a fronte dell'ammodernamento della flotta autoveicoli.

Zi Rete Gas, inoltre, nella ricerca continua dell'efficienza e del rispetto dell'ambiente con particolare attenzione alla riduzione della propria impronta carbonica, in seguito alle valutazioni dei consumi e degli impatti misurati sul parco automezzi operativi della società fusa Zi Rete Gas Impianti S.p.A., ha avviato nel 2019 un **progetto volto ad incrementare il numero di automezzi a basso impatto emissivo nell'autoparco aziendale**. Dal 2020, infatti, su alcune aree territoriali individuate a fronte di requisiti quali la disponibilità di punti di approvvigionamento, si provvederà

progressivamente alla sostituzione degli attuali autoveicoli alimentati con carburante tradizionale (Gasolio) con automezzi alimentati a metano; l'obiettivo è di **rinnovare progressivamente tutta la flotta operativa entro il 2023**.

Considerando quanto esposto in merito al rinnovo progressivo del parco automezzi operativi e agli interventi di processo atti a ottimizzare i percorsi e le percorrenze chilometriche, si valuta di fissare **per il 2020 l'indicatore di ottimizzazione dei consumi traguardando un rapporto medio di 2,60 MJ/Km su tutta la flotta operativa**.

Consumi di energia diretti sugli automezzi

Consumi di energia diretti (automezzi)

	2017		2018		2019		
	t	GJ	t	GJ	t	GJ	
GASOLIO	1.895	80.921	1.986	84.802	1.957	83.564	Consumi parco autoveicoli
BENZINA	7	324	26	1.131	15	668	Consumi parco autoveicoli
METANO*					52	2.347	Consumi parco autoveicoli

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting 2019.
* Nel 2019 è stata affinata la tecnica di calcolo dell'indicatore, per cui il valore non risulta confrontabile con il 2018.

Nel 2019 il **quantitativo di energia consumato 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, confermando il mantenimento dell'indicatore già risultante per gli anni 2018 e 2017.

Di contro nel 2019 si è provveduto a segmentare ulteriormente la rendicontazione dei volumi di gas transitato, isolando i consumi interni dei soli impianti delle cabine REMI in cui è in funzione l'apparato di preriscaldamento. Alla luce di questa nuova segmentazione il dato risultante dal rapporto energia consumata su gas transitato è pari a 0,0013.

A fronte di quanto stabilito nel 2018, Zi Rete Gas S.p.A. ha rilevato puntualmente il **consumo di gas metano utilizzato per il riscaldamento degli immobili ad uso ufficio e magazzino** dell'anno 2019.

I valori rilevati con il consumato 2019 hanno permesso di valutare l'efficienza impiantistica (secondo il criterio Stm3/gg (gradi giorno) anno su m2 superficie riscaldata immobili). L'indicatore è rappresentato dalla media ponderata pari a 0,0039

Nel 2019 il **quantitativo di energia totale acquistato dalla rete risulta inferiore rispetto al 2018 del 8%**.

Tale dato comprende i consumi per il funzionamento degli immobili e degli impianti tecnologici.

La diminuzione più sensibile pari al 22,5% si è registrata sui consumi degli immobili ed è imputabile alla variazione del perimetro nell'anno 2019 derivante dalla progressiva implementazione del piano di sostituzione sedi che privilegia immobili con impiantistica

più evoluta e di classe energetica più performante. **Per i consumi tecnologici si è registrata complessivamente un'analoga diminuzione pari al 3%**, sul complessivo degli impianti gestiti, rispetto al 2018.

Il grado di efficienza sui consumi comunque consolida un valore di 0,685 GJ per Km di rete (dato 2018: 0,700 GJ/Km rete). Lo scostamento è dovuto ad una diminuzione dell'1,3% della rete in acciaio gestita al 31 dicembre 2019, abbinato al progressivo ammodernamento ed efficientamento impiantistico.

Di contro nel 2019 si è provveduto a segmentare ulteriormente la rendicontazione dei consumi energetici relativi agli impianti di protezione catodica, isolando i consumi di quegli impianti in cui vi è un'unica utenza per cabine REMI e protezione catodica. Alla luce di questa nuova segmentazione il dato risultante dal rapporto energia consumata su km di rete in acciaio protetta è pari a 0,059.

Consumi di energia diretti (impianti tecnologici e immobili)

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

	2017		2018		2019		
	m ³	GJ	m ³	GJ	m ³	GJ	
ENERGIA CONSUMATA (gas metano)	5.993.931	207.037	6.425.084	221.929	6.623.694	228.790	Produzione di calore per impianti di riduzione e misura (REMI)
			247.043	8.533	250.139	8.640	Riscaldamento Immobili (Uffici e Magazzini)

Fattore di Conversione Fonte: ENEA.

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

	2017	2018	2019	
	GJ	GJ	GJ	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	9.523	11.899	9.212	Consumi energia immobili
	31.079	36.845	35.576	Impianti tecnologici

Fattore di Conversione Fonte: ISPRA 2017

Emissioni sonore

Per quanto riguarda le emissioni sonore derivanti dall'infrastruttura tecnologica, **2i Rete Gas presidia attraverso campagne di misura mirate i valori emissivi dei propri impianti**. I dati rilevati consentono

di garantire la conformità dei valori emissivi nel rispetto delle zonizzazioni acustiche di riferimento per ogni singolo impianto; laddove vengano riscontrati superamenti o la collettività segnali valori

emissivi da ritenersi sopra le soglie si attiva nell'immediato la misurazione e si attuano di conseguenza i provvedimenti per riportare le emissioni ai livelli normativi previsti ed accettabili.

Rifiuti

I prodotti e i materiali impiegati nei processi core business del Gruppo, una volta esaurito il normale ciclo di vita, sono trattati come rifiuti speciali, in accordo con i disposti della normativa cogente.

Nella gestione dei rifiuti, particolare riguardo viene dato alle modalità di raccolta, trasporto e trattamento degli stessi, facendo sì che siano privilegiate le finalità di recupero, riducendo ai minimi termini il conferimento dei rifiuti

a smaltimento (discarica), minimizzando in questo modo gli impatti negativi sull'ambiente.

Il Gruppo persegue gli obiettivi di gestione a recupero del 95% dei rifiuti speciali non pericolosi prodotti e al 70% dei rifiuti speciali pericolosi. Gli strumenti principali messi in campo per il perseguimento di suddetti obiettivi sono:

- l'ottimizzazione del processo di recupero dei rifiuti speciali generati

durante le attività di conduzione e manutenzione degli impianti, scegliendo prodotti che hanno un ciclo di vita a minor impatto ambientale;

- la gestione contrattuale con fornitori del servizio di raccolta, trasporto e gestione rifiuti che privilegino tecnologie evolute (best practice) per la separazione ed il recupero dei materiali, riducendo al minimo gli scarti.

L'aspetto della produzione dei rifiuti riveste per il Gruppo carattere prioritario, tant'è che si assicura anche il controllo della corretta gestione dei rifiuti speciali prodotti dalle imprese terze nel corso delle attività di costruzione e manutenzione impianti, premurandosi di attivare percorsi emulativi che inducano i fornitori a comportamenti virtuosi in materia di recupero.

Nell'anno 2019 **la quantità totale di rifiuti speciali prodotta e gestita**

dal Gruppo è stata pari a circa 936 tonnellate, con una percentuale di invio a recupero (R12 e R13) che si è attestata all' 99,87% (99,94% nel 2018).

La suddetta quantità è stata successivamente trattata c/o l'impianto di gestione rifiuti con operazioni di recupero, attestando la percentuale di recupero a circa 87%, mentre il restante 13% è stato smaltito in discarica.

Con riferimento alla quantità complessiva di rifiuto prodotto su base anno è stato inoltre stabilito un indicatore di misura dedicato, denominato "Indice Rifiuti I.R." rappresentato attraverso il rapporto tra la quantità di rifiuti speciali non pericolosi e pericolosi prodotti nell'anno di riferimento ed il numero di utenti attivi al 31/12 dell'anno di riferimento.

Emissioni in atmosfera

Per i quantitativi di CO₂ emessi complessivamente in funzione dei consumi di energia, il 2019 si è chiuso con riduzione del 2,4% rispetto al 2018.

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 a fronte di una riduzione dei consumi del 2% la produzione di CO₂ si è ridotta complessivamente del

3,5% grazie all'efficientamento derivante dalla sostituzione del parco automezzi con veicoli di classe energetica più evoluta.

Risulta comunque in miglioramento il valore medio di emissioni per km percorso computando per il 2019, 189 grCO₂ al km al di sotto dei 200 grCO₂ al km registrato negli 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 +2% mantenendo comunque il grado di efficienza impiantistica con una percentuale di emissioni da combustione rapportata al gas transitato pari a 2 kgCO₂/Stm³.

Per i consumi derivanti dall'utilizzo del gas ai fini del riscaldamento degli immobili adibiti a uffici e magazzini, **il dato emissivo del 2020, come precedentemente detto, verrà rapportato in termini di efficienza e emissioni con il dato 2019.**

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

Emissioni dirette (Scope 1)

	2017	2018	2019	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
GASOLIO	5.942	6.263	6.095	Parco automezzi
BENZINA	22	77	46	Parco automezzi
	-	41	133	Parco automezzi
GAS NATURALE	11.718	12.561	12.956	Impianti tecnologici
	-	483	489	Consumi energia immobili

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting, UNFCCC 2019.

Emissioni indirette (energia acquistata dalla rete)

Emissioni indirette (Scope 2)

	2017	2018	2019	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	3.589	4.308	3.543	Impianti tecnologici e uffici/magazzini

Fattore di Conversione Fonte: ISPRA 2018 (Rapporto ISPRA 303/2019). I dati del 2017 sono stati rettificati e ricalcolati sulla base del 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 si rileva che

la stessa sia stata prodotta con componente derivante da fonti rinnovabili dichiarata pari al 17% da parte della società di vendita; cautelativamente comunque 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 Indicator del SGI 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 2019, l'obiettivo era quello di mantenere l'indice al 0,0010: **il risultato ha confermato un valore di 0,0010, sostanzialmente in pareggio.**

Come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI" nel 2019 si è provveduto a segmentare ulteriormente la rendicontazione

dei volumi di gas conteggiando il gas immesso solo per gli impianti in cui vi è il consumo di gas da preriscaldamento; il dato risultante dal rapporto energia consumata su gas transitato risulta pari a 0,0013, valore superiore al rapporto fissato per il 2019 ma sicuramente più puntuale. Pertanto, perseguendo un principio di mantenimento dell'efficienza in relazione ai consumi, **l'indicatore 2020 per valutare l'efficienza impiantistica viene fissato in 0,0013** (Stm³ gas consumato/Stm³ gas transitato).

> Il secondo, riferito al **rapporto tra la quantità di energia elettrica consumata nel periodo di riferimento e i Km di rete in acciaio eserciti nello stesso anno** (per la misura di efficienza del processo di protezione catodica).

Nel 2018 l'indicatore non consolidato pari a 0,65 GJ/Km, faceva registrare un incremento dei consumi pari al 7%; per il 2019 l'obiettivo era quello del "contenimento dell'aumento naturale dei consumi ad un valore che si attestasse non al di sopra del 7% rispetto all'anno precedente".

Dalle analisi si rileva che **per il 2019, a fronte di un decremento delle condotte in acciaio rispetto all'anno 2018 (-1,3 %) e di un consumo in diminuzione pari al 3%**, l'indicatore si consolida a 0,68 GJ/km.

Ciò è imputabile certamente ad un decremento dei km di rete protetta catodicamente per effetto dalla

campagna di sostituzione 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.

Come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI" nel 2019 si provveduto a segmentare ulteriormente la rendicontazione dei consumi energetici relativi agli impianti di protezione catodica; alla luce di questa nuova segmentazione il dato risultante dal rapporto energia consumata su km di rete in acciaio protetta è pari a 0,059. Pertanto **il nuovo indicatore 2020 per valutare l'efficienza impiantistica viene fissato in 0,060** (GJ/km rete acciaio protetta).

- **Monitoraggio puntuale dei consumi di gas naturale per il riscaldamento degli immobili (uffici e magazzini)**

Nel corso del 2019 **il monitoraggio di tale tipo di consumi di energia diretta è stato mantenuto e ulteriormente consolidato** così come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI".

Nel corso del 2019 non vi sono stati eventi o indagini condotti da enti terzi che abbiano configurato non conformità riconducibili al non rispetto delle normative cogenti applicabili in relazione alle tematiche ambientali.

IMPEGNO

Zi Rete Gas si propone nei confronti degli **stakeholder** con cui si rapporta come un interlocutore competente, affidabile attento. Un interlocutore che pone al centro delle proprie prassi gestionali il perseguimento dell'**eccellenza operativa** e la **capacità di accogliere e farsi interprete delle sfide che riguardano il settore**, attraverso l'offerta di risposte concrete a esigenze specifiche quale contributo allo sviluppo delle realtà territoriali nelle quali opera, in pieno spirito collaborativo e di creazione di valore condiviso di lungo periodo, attraverso:

PRINCIPI DI ATTUAZIONE

- il know-how al servizio di Istituzioni pubbliche ed Autorità mediante la **partecipazione ai procedimenti di consultazione** volti a delineare future strategie di governo del settore energetico che producano impatti sempre più efficaci ed efficienti per il territorio.
- lo sviluppo di iniziative con Enti e partner finalizzate alla realizzazione di attività **che contribuiscano a creare impatti positivi** per le comunità servite della rete.
- lo sviluppo dell'avviato **percorso di stakeholder engagement**.
- la gestione della **catena di fornitura** improntata all'**etica**, alla **trasparenza** e alla **creazione di valore reciproco**.

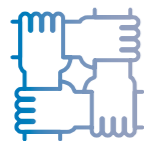


CREARE VALORE CONDIVISO

RAPPORTI CON ISTITUZIONI E AUTORITÀ

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

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.



Il Gruppo mette il proprio know-how a servizio della Comunità

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 alla loro emanazione.

In particolare, nel corso del 2019, 2i Rete Gas S.p.A. in qualità di Capogruppo ha partecipato attivamente, tra le altre, anche alle tre consultazioni che hanno preceduto l'emanazione dei provvedimenti riguardanti le disposizioni valide per il nuovo periodo (2020-2025) di regolazione tariffaria e della qualità del servizio di distribuzione e misura del gas naturale, presentando osservazioni e proposte in documenti trasmessi all'Autorità.

Per il 2019 inoltre la Capogruppo 2i Rete Gas S.p.A. è stata 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 e anche agli organi associativi nella definizione delle posizioni rappresentate nei confronti di Autorità, Istituzioni e stakeholder.

RELAZIONI CON I CLIENTI

2i Rete Gas si rapporta 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 monitora 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.

Dialogo

2i Rete Gas, oltre ad aver implementato l'utilizzo dei canali di dialogo previsti dal Regolatore mette a disposizione delle distinte tipologie di clienti con cui si interfaccia **strumenti ed occasioni di contatto capaci di rispondere alle loro richieste in modo sempre più efficace, esaustivo e responsabile.**

RAPPORTI CON ENTI LOCALI

Nell'ambito della Direzione Affari Generali, **la struttura Rapporti Enti Locali cura tutte le attività atte a presidiare efficacemente la relazione con gli enti concedenti**, secondo quanto previsto nei contratti di concessione e nel rispetto della normativa applicabile, del Modello 231, del Codice Etico e delle

procedure aziendali volte a tracciare e monitorare i rapporti con la Pubblica Amministrazione.

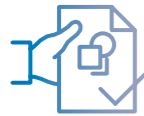
Nell'anno 2019 risultano mappati, nel contesto dei processi e delle istruzioni operative sviluppati in base ai principi del Modello 231 e dedicati alla gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, circa 450 incontri svolti da 2i Rete Gas presso le Pubbliche Amministrazioni.

A tale scopo la funzione supporta le strutture territoriali e di sede per l'interpretazione dei contratti e per la corretta identificazione e l'adempimento agli obblighi concessori, disponendo di 8 referenti territoriali distribuiti sui 5 Dipartimenti e che rappresentano un efficace collegamento tra la sede centrale e i

Dipartimenti nel flusso di informazioni e processi operativi di competenza.

La funzione coordina, inoltre, le attività interne al Gruppo interfacciandosi con la Stazione Appaltante e gli Enti Locali nella fase di identificazione del valore di rimborso degli impianti, propedeutica alla pubblicazione dei bandi di gara, nel rispetto e in adempimento alle previsioni normative del D.M. 226/11 ("Regolamento per i criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale, in attuazione dell'articolo 46-bis del decreto-legge 1° ottobre 2007, n. 159, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 29 novembre 2007, n. 222. Pubblicato nella Gazz. Uff. 27 gennaio 2012, n. 22, S.O.").

Nell'anno 2019 risultano inviati 557 art.4 D.M. 226/11 "Stato di consistenza dell'impianto" e 514 art.5 D.M. 226/11 "Valorizzazione impianto".



Ad oggi risultano circa **800** valorizzazioni condivise con la Pubblica Amministrazione.

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.

Nel corso del 2019, il call center commerciale di 2i Rete Gas ha ricevuto 362.407 chiamate (298.185 nel 2018) delle quali 327.732 sono state gestite (285.013 nel 2018).

Il contratto di servizio prevede il rispetto di una percentuale minima mensile di chiamate gestite pari al 90% e nel corso del 2019 tale percentuale complessiva è stata rispettata. **L'obiettivo, per il 2020, è comunque quello di migliorare ulteriormente gli standard aziendali in materia di gestione del livello di servizio.**

PORTALE CLIENTI FINALI DELLA RETE

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.



Portale Internet dedicato ai clienti finali della rete operativo dal 2017

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 nella fruizione 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.

INCONTRO CON LE SOCIETÀ DI VENDITA

Da molti anni 2i Rete Gas organizza annualmente un apprezzato incontro con le società di vendita. Nei mesi di novembre e dicembre 2019, la funzione Servizi Commerciali di Rete ha incontrato i referenti delle società di vendita operanti sulle reti di distribuzione gas delle società del gruppo, rinnovando l'appuntamento annuale di confronto e condivisione, in occasione di due distinti convegni tenutisi a Roma e 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 ed i progetti di sviluppo commerciale del 2019, in programma per il 2020.

Gli incontri hanno visto la partecipazione di 119 società di vendita e dei rispettivi 224 referenti

119

società di vendita

hanno partecipato ai convegni di Roma e Milano

Gestione dei reclami

Il Gruppo gestisce i reclami ricevuti dai clienti finali 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 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, nonché agli interventi necessari per la sostituzione dei misuratori elettronici guasti.

Nel corso del 2019, il Gruppo ha ricevuto e gestito 7.293 richieste scritte (6.234 nel 2018), delle quali 4.073 classificate come reclami scritti o richieste di informazioni scritte (4.053 nel 2018) 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 2019 **le numeriche delle pratiche gestite sono state pressoché stabili** rispetto all'anno precedente e la percentuale è stata superiore a quella minima definita da ARERA e pari al 99,83%.



99,83%

indice gestione reclami

su un totale di 7.293

0,17%

reclami/richieste

su PdR

2.749

richieste di dati tecnici

acquisibili con lettura del gruppo di misura

L'obiettivo per il 2020 è quello 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.**

Nel corso dell'anno 2019 sono state gestite 511 pratiche di conciliazione (399 pratiche nel 2018), 488 intrattenute in qualità di ausilio tecnico (conciliazioni indirette) e 22 in qualità di parte della conciliazione (conciliazioni dirette).

L'incremento delle numeriche è da ricondurre, da un lato, all'introduzione nel perimetro societario delle concessioni acquisite dalla società 2i Rete Gas Impianti S.p.A., dall'altro all'incremento dello strumento conciliativo come mezzo di composizione delle controversie tra clienti finali e operatori di energia elettrica e gas.

I reclami pervenuti da "ARERA - Sportello per il consumatore" sono

ormai esclusivamente relativi all'argomento del bonus sociale. Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute 2.021 richieste.

Infine alla data di redazione del presente prospetto risultano essere state gestite nell'anno 2.749 richieste di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (c.d. M01, pari a 3.401 nel 2018) e 10.026 richieste di altri dati tecnici (c.d. M02, pari a 10.213 nel 2018).

Soddisfazione

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

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.

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 2019

sul periodo di competenza 2018, con una duplice modalità d'indagine: qualitativa condotta su 7 pubbliche amministrazioni selezionate fra le più rappresentative (Biella, Caltanissetta, Chieti, Isernia, Piacenza, Spinea, Taranto), ed una intervista quantitativa per la quale hanno dato riscontro 683 Comuni (756 nel precedente anno) ottenendo l'indicazione sulla valutazione di giudizio complessivo di soddisfazione del rapporto con 2i Rete Gas S.p.A. riportata più avanti.

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 2018, 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, continuando ad interessare una platea di soggetti intervistati ampliata all'interno dei singoli Comuni. Pertanto, in continuità all'anno precedente, anche questa edizione dell'indagine 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 oltre al quesito sulla soddisfazione complessiva, anche su temi di propria competenza, riepilogati nella tabella di seguito.

	Sindaco o il Segretario Comunale	Responsabile dell'Ufficio Tecnico per il settore lavori pubblici	Responsabile dell'Ufficio Ragioneria
INTERVISTATI	rispondenti n. 147	rispondenti n. 335	rispondenti n. 201
TEMI	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di relazione > Servizio distribuzione gas > Soddisfazione vs altre società 	<ul style="list-style-type: none"> > Autorizzazioni ai lavori > Manutenzione e sviluppo > Pronto intervento > Gestione impianti > Sicurezza impianti 	<ul style="list-style-type: none"> > Attività di fatturazione

Inoltre, con specifico riferimento alla Qualità percepita dai Comuni, in questa edizione dell'indagine sono state monitorate le impressioni relative alla capacità dell'Organizzazione nella gestione degli aspetti ambientali e di sicurezza e salute.

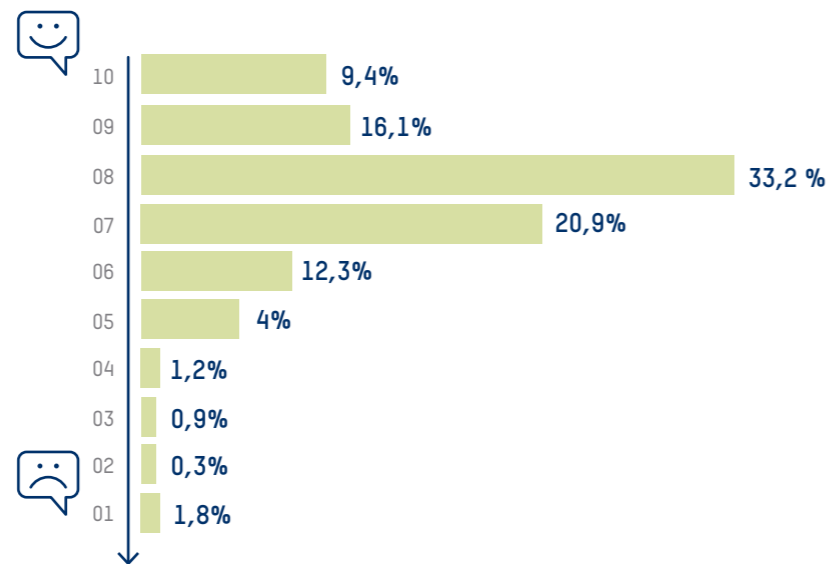


Ogni anno la Capogruppo effettua un'indagine di customer satisfaction

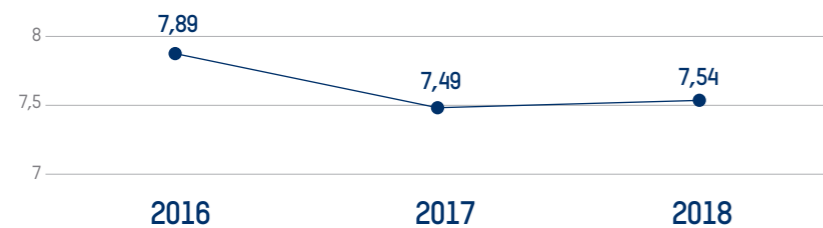
NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO di 2i Rete Gas S.p.A.?

intervistati: 683

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



Soddisfazione media annua complessiva Comuni

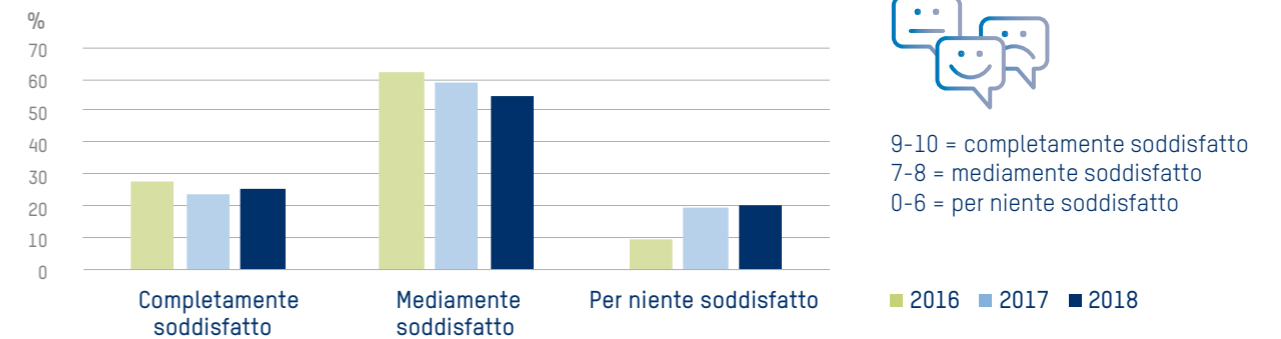


10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto

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.

Fasce di soddisfazione Comuni 2016-2017-2018



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

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

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 2019 sulla base dei dati riferiti al 2018 rispetto a cui i top client sono stati rappresentati da 5 società attive nella vendita di gas metano (ENEL ENERGIA, ENGIE, E.ON ENERGIA, ENERXENIA, EDISON), che forniscono gas al 76% 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 278 società di vendita (273 nell'indagine dell'anno precedente), ottenendo riscontro da 67 società di vendita (71 nell'indagine dell'anno precedente) che forniscono in aggregato un ulteriore 24% dei PDR attivi gestiti dalle società del Gruppo.

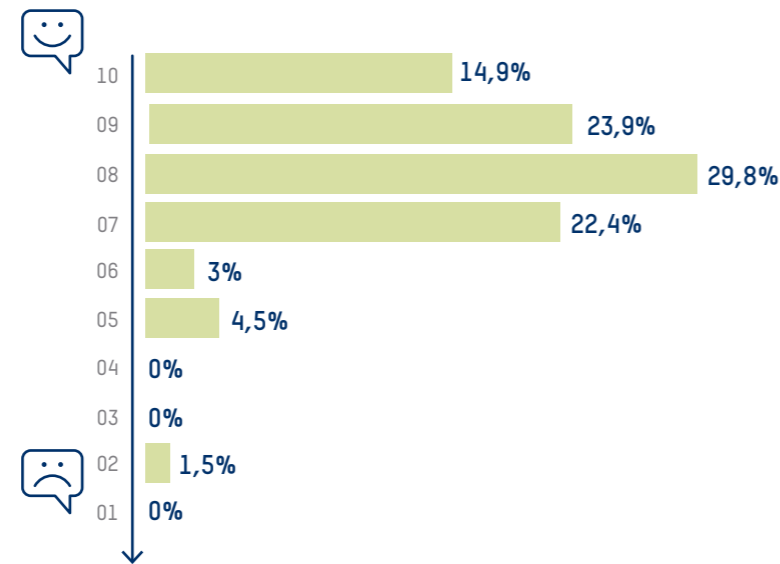
Le risultanze dell'indagine hanno espresso un **giudizio pienamente positivo**, nei confronti dell'operato di 2i Rete Gas S.p.A. che si basa su aspetti operativi e relazionali.

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

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

intervistati: 67

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



PRINCIPALI ASPETTI SEGNALATI NEL GIUDIZIO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI 5 TOP CLIENT

Aspetti operativi quali ad esempio:

- la **pluralità dei canali di contatto**;
- la **puntualità, la correttezza e l'eshaustività** dei dati di lettura (calendario migliorativo rispetto agli standard ARERA);
- la **correttezza dei contenuti** e la **regolarità del processo di fatturazione**.

Aspetti relazionali e cioè caratterizzanti

- la relazione con la struttura Servizi Commerciali di Rete improntata su valori di collaborazione/partnership, competenza ed efficienza tra cui:
 - l'**accessibilità**, ossia la **facilità di contatto** garantita dalla **multicanalità** e la **chiarezza dei referenti** a cui far riferimento per ogni tematica;
 - lo **spirito collaborativo soprattutto per quanto riguarda la proattività nell'informare** su aggiornamenti

normativi o su cambiamenti

- organizzativi e dall'inclinazione alla comprensione delle esigenze;
- la capacità di **problem solving**;
- la **tempestività delle risposte**;
- il consueto **incontro annuale**, dove 2i Rete Gas incontra tutte le società di vendita operanti sulle proprie reti, per discutere di normativa, innovazione e aspetti commerciali.

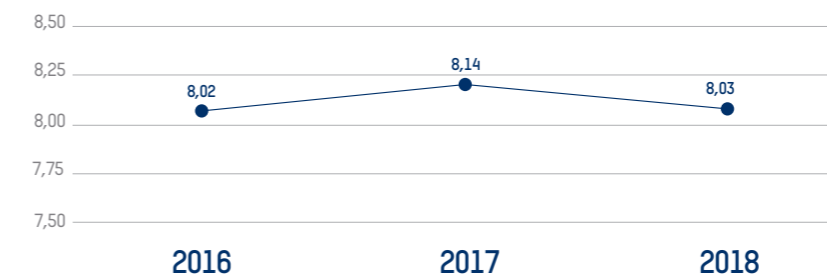
Tra le società di vendita si conferma un **buon livello di soddisfazione** per 2i Rete Gas S.p.A.:

- retrocede di qualche punto il valore medio registrato negli ultimi anni: L'NSS, calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti (voto 10-9) e la percentuale di

insoddisfatti (voto 6-1), che si riduce di circa 0,11 punti rispetto alla rilevazione del 2017 (8,03 vs 8.14), mentre risulta in crescita il valore dell'NSS relativo ai 5 Top Client che passa dal 29,6 ad un 29,9 nell'anno 2018.

- le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico in basso, hanno evidenziato, seppure in lieve calo rispetto all'anno precedente, ancora un livello di soddisfazione medio positivo.

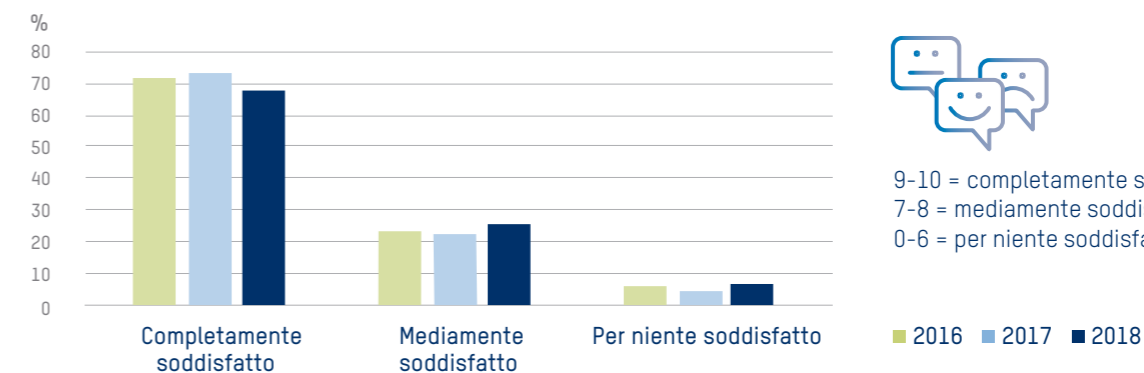
Soddisfazione media annua Società di vendita



10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto

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

Fasce di soddisfazione Società di Vendita 2016-2017-2018



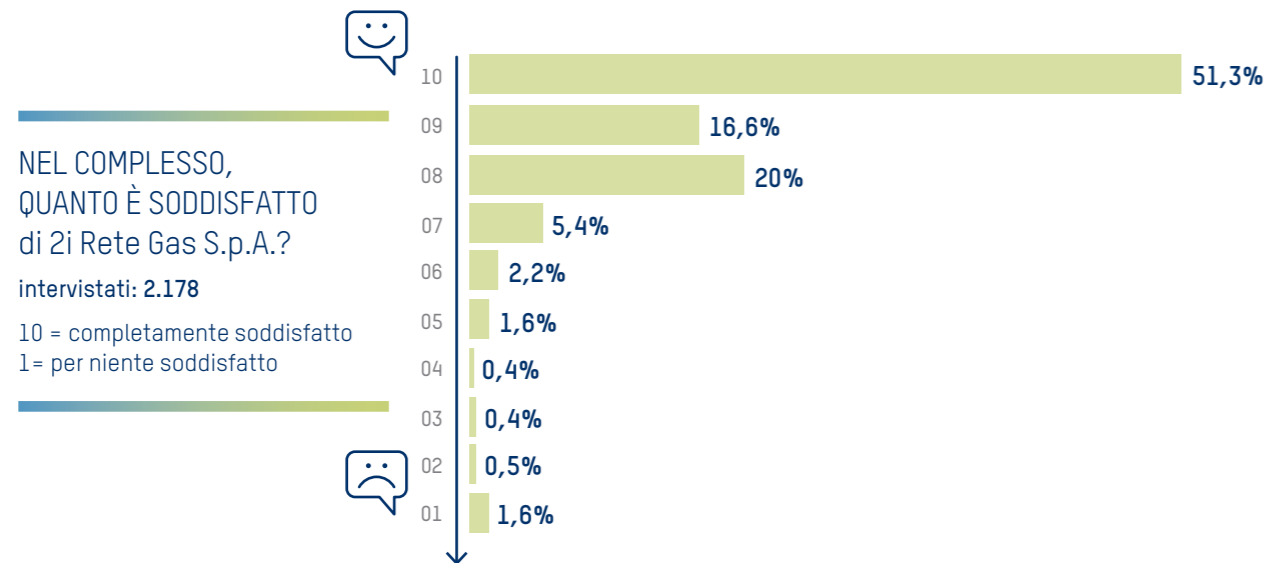
9-10 = completamente soddisfatto
7-8 = mediamente soddisfatto
0-6 = per niente soddisfatto

CLIENTI 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 2019 sulla base dei dati riferiti al 2018, rispetto a cui la valutazione è stata determinata attraverso Interviste telefoniche CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) rivolte a 2.178 cittadini (2.265 nell'indagine 2018) che si sono rivolti al pronto intervento. Come già nei precedenti anni, il servizio

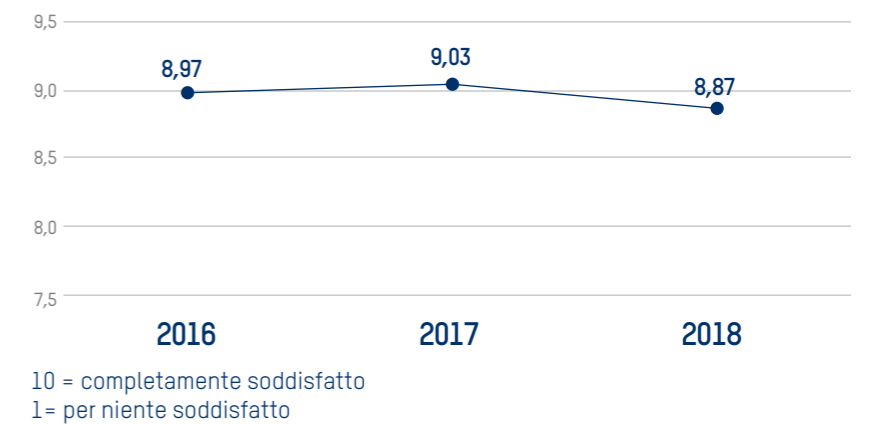
si è confermato particolarmente performante e quindi tutelante per il Gruppo che, nell'ottica di miglioramento continuo della propria performance verso i clienti finali della rete, ricerca progressivamente di elevare i propri standard rispetto a quelli stabiliti dal Regolatore.



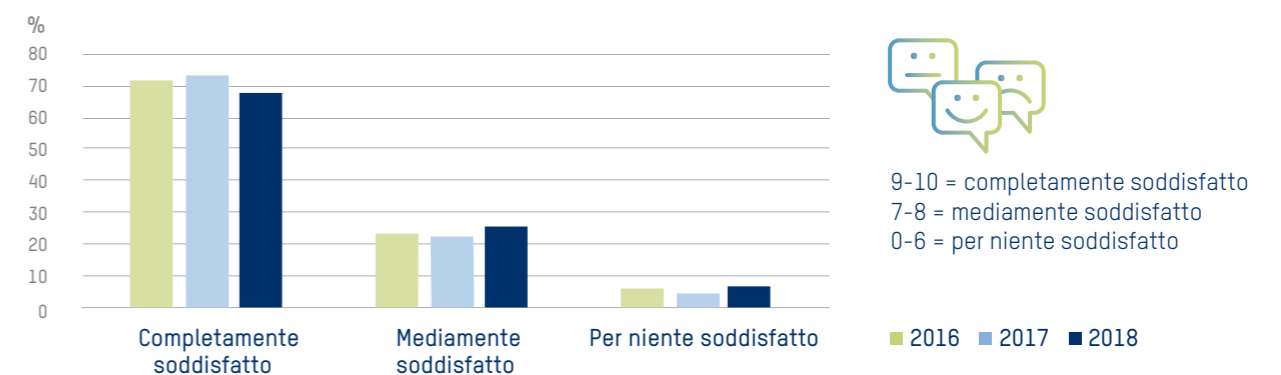
Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico a destra, hanno evidenziato ancora un **livello di soddisfazione medio positivo**, in lieve calo rispetto all'anno precedente.

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



Fasce di soddisfazione Clienti finali della rete 2016-2017-2018



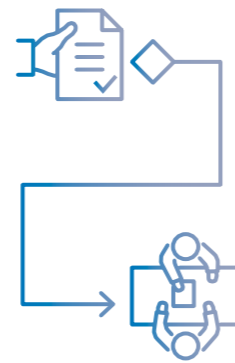
GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

2i Rete Gas si avvale della collaborazione di distinte tipologie di fornitori ed appaltatori, impegnandosi 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.

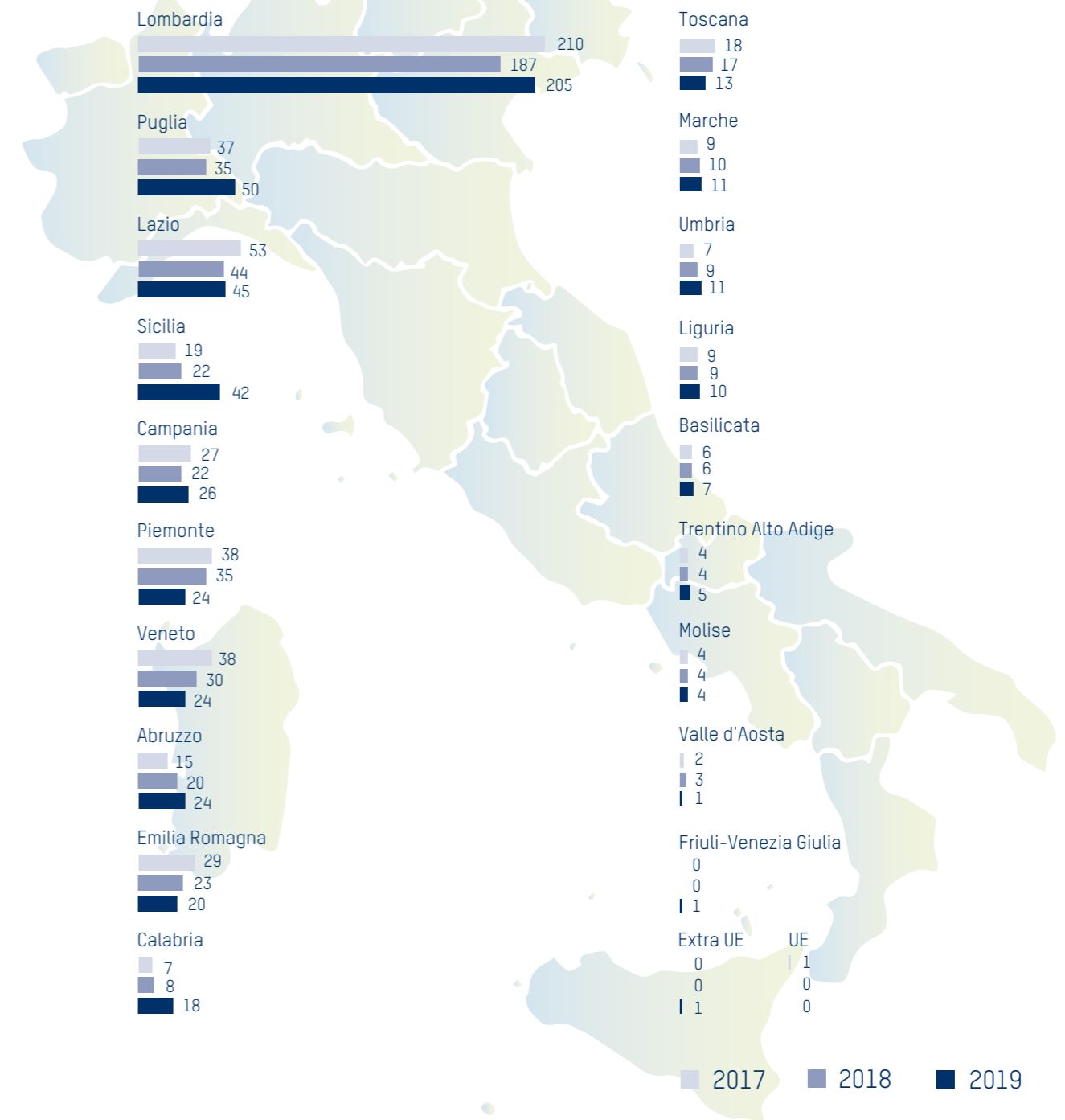
Il Gruppo ha definito un set di procedure e strumenti che disciplina le modalità di interazione con fornitori, appaltatori e partner industriali in ogni fase del processo di approvvigionamento, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia e nell'intento di contenere i rischi legati alla gestione della catena di fornitura.



FORNITORI, APPALTATORI e PARTNER INDUSTRIALI



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 231/01** 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**.

La Capogruppo, per garantire un adeguato livello di specializzazione del processo di qualifica, raggruppa le categorie merceologiche per "livello potenziale di criticità" (Alto, Medio, Basso). L'analisi per stabilire il livello di criticità è realizzata attraverso logiche di segmentazione delle categorie e successiva mappatura in base alla valutazione di determinati fattori che afferiscono alle seguenti tematiche: qualità, sicurezza, ambiente, rating etico ed operatività. Per le categorie con un alto livello potenziale di criticità è prevista la visita ispettiva (audit) prima dell'ottenimento della qualifica, ciò non toglie che la Capogruppo possa, indipendentemente dal potenziale livello di criticità individuato, effettuare visite ispettive. Le stesse potranno essere effettuate anche durante la fase di esecuzione dei contratti.

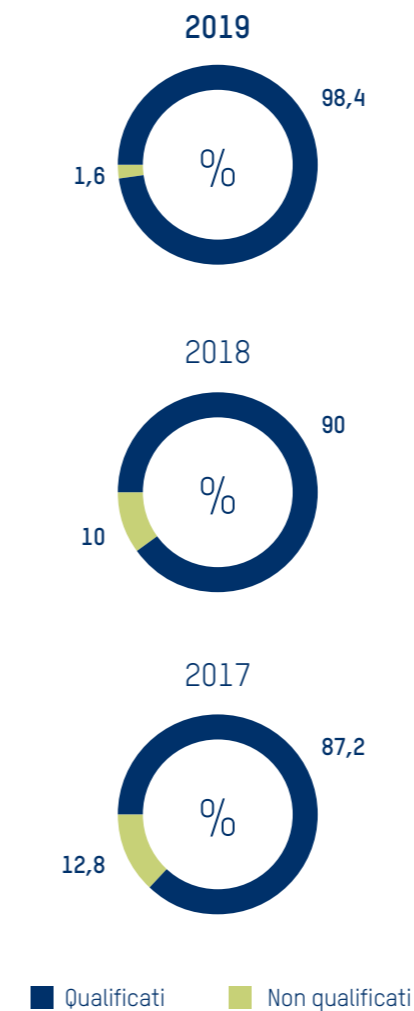
Il Team di Audit è composto dalle funzioni centrali Acquisti e Servizi, Ingegneria e QSA, nonché in alcuni casi anche dai responsabili territoriali.

Durante la verifica vengono accertati requisiti fondamentali riguardanti 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.

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.

Fornitori qualificati e non per valore dei contratti



Il Gruppo verifica inoltre l'**affidabilità etica dei Fornitori** mediante la raccolta di informazioni da varie fonti, quali banche dati, web e stampa al fine di mitigare il rischio di avviare/mantenere relazioni commerciali con soggetti facenti parte di organizzazioni coinvolte nella commissione di reati.

In caso di perdita dei requisiti da parte di un fornitore anche in relazione a tematiche etiche di cui al D.Lgs. 231/01, 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.

Non esistono processi di qualifica differenti.

A seguito dell'ottenimento della qualifica i fornitori possono essere selezionati per partecipare alle gare, 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** nel quale vengono anche gestiti: il processo di Qualifica e Vendor Management, di sourcing, di gestione dei cataloghi elettronici e del contract management.

Vi è poi una sezione dedicata all'acquisto dei materiali delle reti di distribuzione.

Il portale garantisce trasparenza, correttezza e parità di trattamento per tutti i fornitori.

Mappatura dei fornitori

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

IL 98,41% DEL VALORE DEI CONTRATTI STIPULATI DURANTE IL 2019 È STATO AFFIDATO A FORNITORI SOTTOPOSTI A UN PROCESSO DI QUALIFICA FORMALE TRAMITE IL PORTALE DELL'ALBO FORNITORI AZIENDALE.

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 98,41% del valore dei contratti stipulati durante il 2019 (90,04% nel 2018) è stato affidato a fornitori sottoposti a un processo di qualifica formale attraverso questa piattaforma.

Al 31.12.2019 il Gruppo infatti aveva 542 fornitori qualificati (488 nel 2018) nel proprio Albo Fornitori, corrispondenti ad un totale di 754 qualifiche in una o più Categorie Merceologiche sulla base del Sistema di Qualificazione come sopra descritto (653 nel 2018).

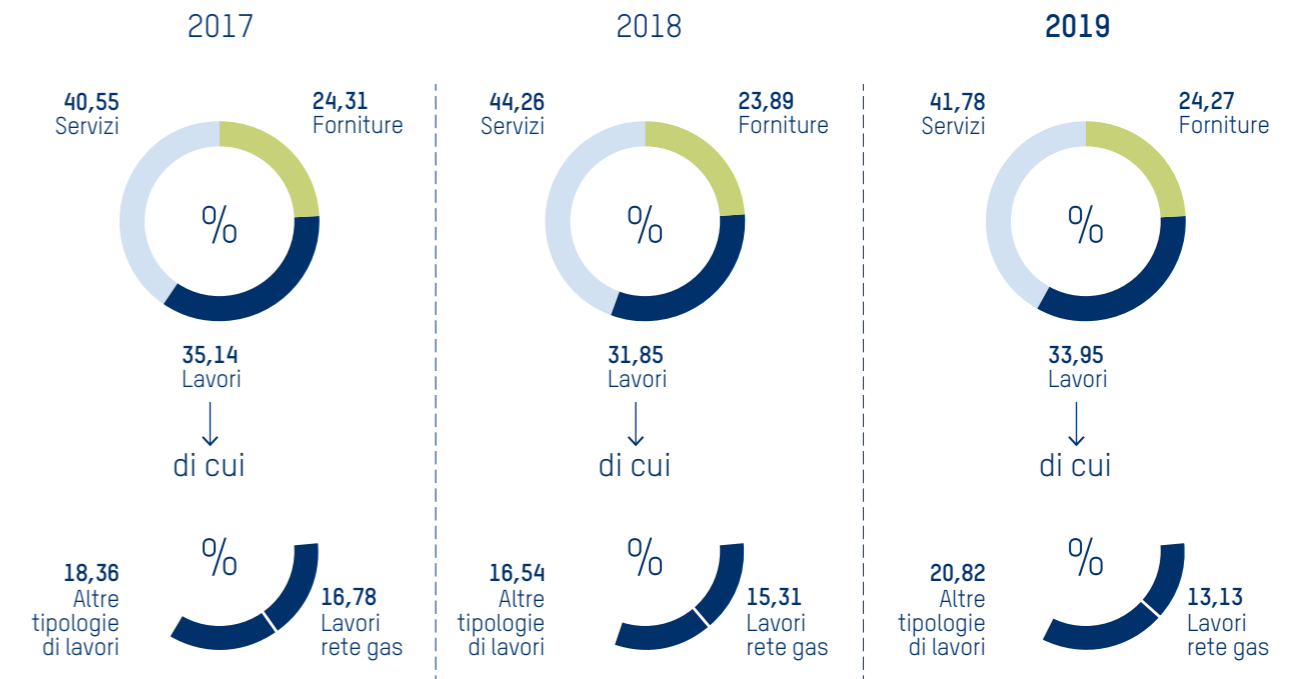
Si evidenzia che la quasi totalità delle prestazioni previste nelle singole categorie merceologiche di Lavori e Forniture sono afferenti alla attività svolta in qualità di distributore del gas, mentre la percentuale di servizi si attesta al 49%. La restante parte dei servizi si può ricondurre per il 16% ad attività di Information Technology, per il 19% a servizi dedicati alle strutture organizzative e per il restante 16% a servizi di supporto finalizzati alla gestione di immobili aziendali.

Dei contratti stipulati nel 2019 il 99,2 % è stato formalizzato dalla struttura Acquisti e Servizi, il restante 0,8% dalle strutture di staff e/o territoriali competenti.

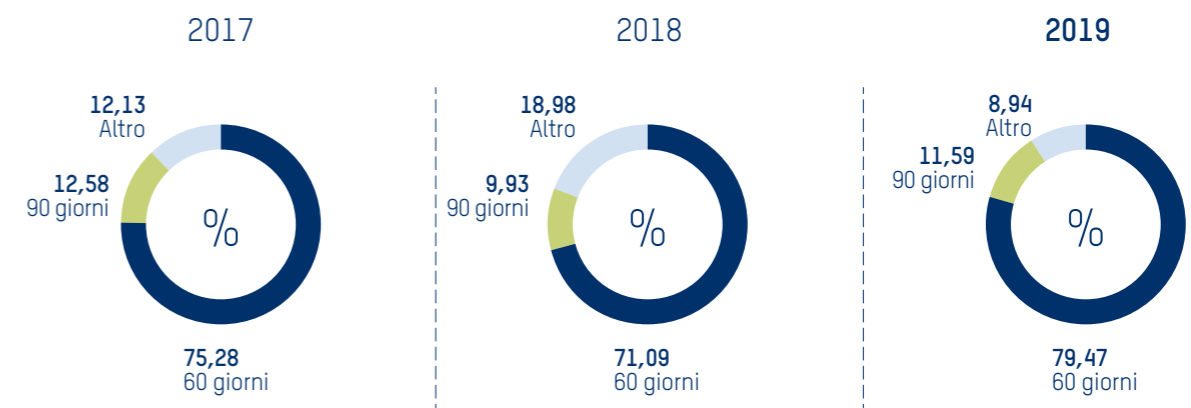
Il Gruppo opera per garantire ai propri fornitori non solo una **remunerazione equa, ma anche il sostanziale rispetto dei tempi di pagamento concordati** che nel 2019 si è attestato sui 60 giorni nel 79,47% dei casi (71,09% nel 2018).

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.

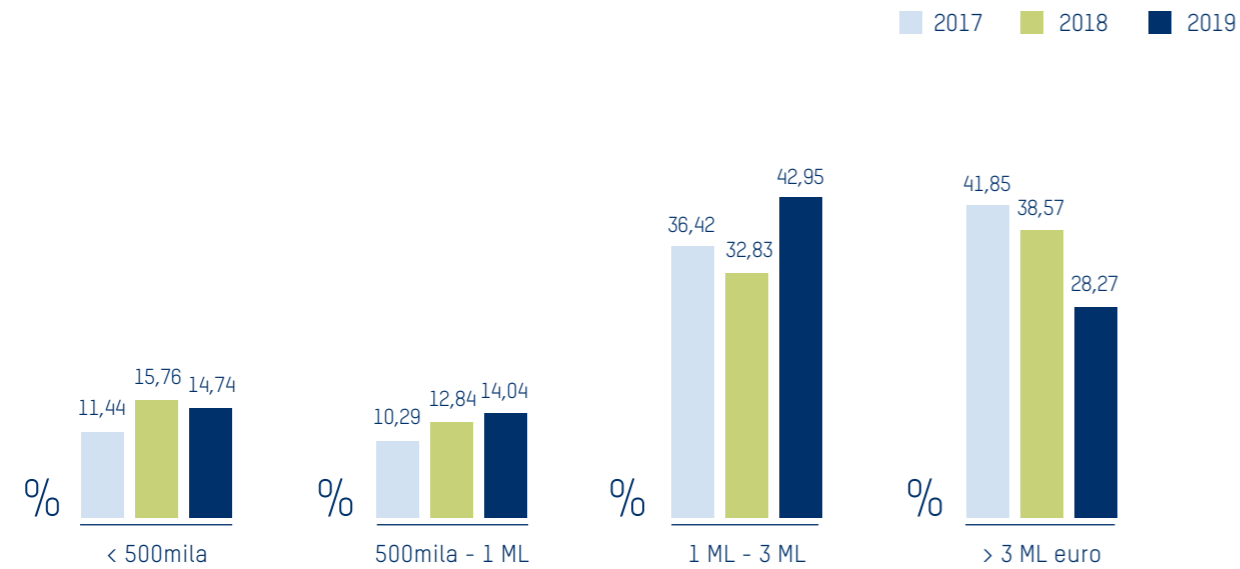
Numero di qualifiche per tipologia



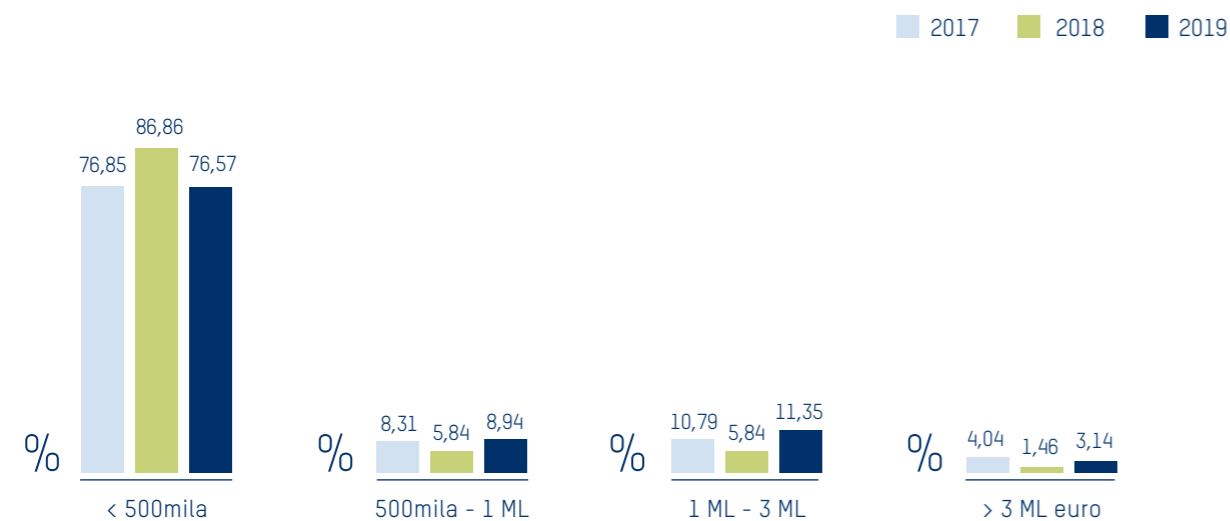
Condizioni di pagamento per contratti stipulati nell'anno



Valore di contratti stipulati per fasce d'importo



Numero di contratti stipulati per fasce d'importo



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.

TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

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.

La Capogruppo è sottoposta agli obblighi di sorveglianza della Central Bank of Ireland la quale, attraverso il documento "Guidance on Transparency Regulatory Framework" e "Market Abuse Rules" pubblicati dall'organismo di controllo stesso, fornisce le linee guida sulla trasparenza e la disclosure richieste ai market participant.

Sulla scorta delle indicazioni del Framework e di quelle rivenienti

dalle normative italiano in merito, 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.

La Capogruppo 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..

Il Codice inoltre disciplina anche le ipotesi di divieto o di limitazione per i soggetti rilevanti al compimento di operazioni durante alcuni intervalli di tempo (c.d. black-out period).

CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

Consapevole del ruolo rivestito nella creazione di valore condiviso per tutti i soggetti che interagiscono con il Gruppo o ne sono influenzati, 2i Rete Gas si prefigge di svolgere l'esercizio delle proprie attività applicando metodologie di miglioramento continuo e criteri di efficienza ed economicità gestionale, con particolare attenzione a generare impatti positivi per le comunità servite dalla rete.

In tale ottica 2i Rete Gas ricerca livelli incrementali di qualità tecnica e commerciale ma, allo stesso tempo, persegue la riduzione costante e progressiva dei costi operativi aggredibili, al fine di **restituire valore alla collettività e ai principali stakeholder** (comuni ed enti locali; società di vendita; clienti finali della rete) sia assicurando un **servizio sicuro, continuo, affidabile e puntuale**, sia realizzando una **minore incidenza del costo del servizio di**

distribuzione riflesso nella bolletta in base alla regolazione di settore. Il Gruppo ritiene infatti che tale approccio rappresenti un fattore chiave per la creazione di valore diffuso, oltre che un concreto contributo al miglioramento della qualità della vita delle comunità servite.



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 del Gruppo (pagg. 10-35)
	GRI 102-3	Sede principale	Totale	pag. 136
	GRI102-4	Aree geografiche in cui vengono svolte le attività	Totale	Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 12-14)
	GRI102-5	Assetto proprietario e forma legale	Totale	Governance e Compliance (pagg. 22-24)
	GRI102-6	Mercati serviti	Totale	Profilo del Gruppo (pagg. 10-35)
	GRI102-7	Dimensioni dell'organizzazione	Totale	Profilo del Gruppo (pagg. 10-35)
	GRI102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	Totale	Persone - Dimensionamento (pagg. 38-43)
	GRI102-9	Catena di fornitura	Totale	Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 110-116)
	GRI102-10	Cambiamenti significativi dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9) Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 12-14) Creazione di valore economico sostenibile (pagg. 34-35) Persone - Dimensionamento (pagg. 38-43)
	GRI102-11	Principio precauzionale	Totale	Modello di Risk Management (pagg. 30-33)
	GRI102-12	Iniziative esterne	Totale	Sostegno alla transizione energetica (pagg. 82-88) Rapporti con Istituzioni e autorità (pag. 98) Relazioni con i clienti (pagg. 99-109)
STRATEGIA	GRI102-13	Partecipazioni ad associazioni e organizzazioni	Totale	Rapporti con Istituzioni e autorità (pag. 98)
	GRI102-14	Lettera dell'Amministratore Delegato	Totale	Lettera agli stakeholder (pagg. 2-3)
ETICA E INTEGRITÀ	GRI102-15	Principali impatti, rischi ed opportunità	Totale	Modello di Risk Management (pagg. 30-33)
	GRI102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Totale	Missione e valori (pag.15) Politiche e certificazioni (pagg. 20-21)
	GRI102-17	Meccanismi interni di segnalazione su comportamenti non etici	Totale	Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-29)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
GENERAL DISCLOSURES				
GOVERNANCE	GRI102-18	Struttura della Governance	Totale	Governance e compliance - Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 23-25)
	GRI102-19	Autorità delegante	Totale	Governance e compliance - Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 23-25)
	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Totale	Relazioni Sindacali (pag. 61)
STAKEHOLDER ENGAGEMENT	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)
PRATICHE DI REPORTING	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) Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche - Consumi energetici (pag. 90)
	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Totale	Nota metodologica (pagg. 6-9)
	GRI 102-51	Data del precedente report	N/A	Report 2018 approvato il 25 marzo 2019
	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. 120-128)
	GRI 102-56	Lettera di assurance	Totale	Relazione indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2019 (pagg. 130-135)

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. 6-9)
	GRI 103-2	Informazioni generali sull'approccio del management e relative caratteristiche	Totale	Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-27)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-27)
ANTICORRUZIONE	GRI 205-2	Comunicazione e formazione relativa a politiche e procedure di anticorruzione	Totale	Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-27) Persone - Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane - Sviluppo e formazione (pagg. 45-52)
	GRI 205-3	Incidenti di corruzione confermati e azioni prese	Totale	Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-28)
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	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
ENERGIA	GRI 302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
	GRI 302-4	Riduzione dei consumi energetici	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
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	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
EMISSIONI	GRI 305-1	Emissioni di GHG dirette (Scope 1)	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
	GRI 305-2	Emissioni di GHG indirette (Scope 2)	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Rifiuti				
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	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche - Rifiuti (pagg. 92-93)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche - Rifiuti (pagg. 92-93)
RIFIUTI	GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Parziale	Maggiore dettaglio rispetto a produzione e destinazione sarà disponibile il prossimo anno (pag. 93)
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	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
CONFORMITÀ AMBIENTALE	GRI 307-1	Non-conformità con leggi e regolamenti ambientali	Totale	Gestione ambientale e ottimizzazione delle risorse naturali ed energetiche (pagg. 89-95)
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	Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 112-113)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 112-113)
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	GRI 308-1	Nuovi fornitori valutati usando criteri ambientali	Totale	Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 114-116)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
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	Persone - Modello di gestione e valorizzazione delle risorse umane (pagg. 44-54)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Coinvolgimento del capitale umano (pagg. 55-56)
OCCUPAZIONE	GRI 401-1	Dipendenti assunti e turnover	Totale	Persone - Dimensionamento (pagg. 39-43)
	GRI 401-3	Congedo parentale	Totale	Diversità e welfare (pagg. 57-60)
Salute e sicurezza dei dipendenti				
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	Salute e sicurezza (pagg. 62-65)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Salute e sicurezza (pagg. 62-65)
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI	GRI 403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortuni, malattie professionali, giorni persi, assenteismo e numero di decessi	Totale	Salute e sicurezza - Indici e formazione (pagg. 63-65)
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	Persone - Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane - Sviluppo e formazione (pagg. 45-52)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Coinvolgimento del capitale umano (pagg. 55-56)
EDUCAZIONE E FORMAZIONE	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Totale	Persone - Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane - Sviluppo e formazione (pagg. 45-52)
	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente una valutazione delle performance	Totale	Persone - Modello di Gestione e Valorizzazione delle Risorse Umane - Sviluppo e formazione (pagg. 45-52)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
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	Diversità e welfare (pagg. 57-60)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Diversità e welfare (pagg. 57-60)
DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ	GRI 405-1	Diversity dell'organo di governo e dei dipendenti	Totale	Governance e compliance - Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 23-25) Persone - Dimensionamento (pagg. 39-43)
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione delle donne rispetto agli uomini	Totale	Diversità e welfare (pagg. 57-60)
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	Persone (pagg. 39-54) Diversità e welfare (pagg. 57-60) Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-27)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Persone (pagg. 39-54) Diversità e welfare (pagg. 57-60) Governance e compliance - Etica del business e anticorruzione (pagg. 25-27)
NON-DISCRIMINAZIONE	GRI 406-1	Incidenti di discriminazione e azioni correttive intraprese	Totale	Diversità e welfare (pagg. 57-60)
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	Contributo allo sviluppo del territorio (pag. 119)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Parziale	Contributo allo sviluppo del territorio (pag. 119)
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)	Contributo allo sviluppo del territorio (pag. 119) Sostegno alla transizione energetica (pagg. 82-88)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
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	Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 112-113)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 112-113)
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	GRI 414-1	Nuovi fornitori valutati usando criteri sociali	Totale	Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 114-116)
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	Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 69-73)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 69-73)
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	GRI 416-1	Valutazione dell'impatto su salute e sicurezza dei prodotti e servizi offerti	Totale	Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 69-73)
	GRI 416-2	Incidenti di non-conformità relativi a impatti di salute e sicurezza di prodotti e servizi	Totale	Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 69-73) Relazioni con i clienti - Gestione dei reclami (pagg. 101-102)
Privacy 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	Cybersecurity - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pagg. 78-79)
	GRI 103-3	Valutazione sull'approccio del management	Totale	Cybersecurity - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pagg. 78-79)
PRIVACY DEI CLIENTI	GRI 418-1	Reclami riguardanti la violazione della privacy del cliente e la perdita dei dati	Totale	Cybersecurity - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pagg. 78-79)



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 2019

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 DLgs 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 (gruppo 2i Rete Gas) relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2020 (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 ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 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'ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli 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 2i Rete Gas;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del gruppo, 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 2019 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, 10 aprile 2020

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 93899901

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

Sito internet

www.2iretegas.it

**Progetto grafico
e impaginazione**

Mercurio GP

www.mercuriogp.eu

Data

Maggio 2020

