



 **DNF 2020**

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO

 **DNF 2020**

DICHIARAZIONE
CONSOLIDATA
DI CARATTERE
NON FINANZIARIO

LETTERA agli STAKEHOLDER

Gentili lettrici e lettori,

prima di introdurre i contenuti salienti della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020 di 2i Rete Gas, non si può prescindere dal ricordare il drammatico evento che ha caratterizzato il 2020 e gli impatti che ha avuto sulle nostre vite e sulla nostra attività.

A partire dal mese di febbraio 2020 ci siamo ritrovati a dover fronteggiare una pandemia dagli effetti globali e tuttora indefiniti, in un quadro progressivamente sempre più grave che si è esteso rapidamente a tutto il territorio nazionale.

L'azienda ha intrapreso immediatamente i provvedimenti organizzativi necessari innanzitutto a tutelare la salute dei dipendenti e nello stesso tempo a garantire la continuità del servizio. È stato un lavoro di squadra che ha richiesto sforzi rilevanti per affrontare una situazione non solo mai valutata, né nemmeno immaginata in precedenza.

Le scelte che sono state messe via via in campo sono state condizionate da una situazione di grande incertezza, che permane tuttora, e di grande preoccupazione

per l'incolumità dei dipendenti e dei collaboratori esterni, ma anche per garantire il servizio essenziale che gestiamo, a partire dal Pronto Intervento.

Da subito è stata istituita una task force che ha coinvolto tutte le funzioni aziendali (Team COVID-19) e che si è sistematicamente riunita al fine di deliberare tempestivamente i provvedimenti necessari, frutto sia del confronto di tutte le istanze sottoposte al tavolo di condivisione sia dello scambio di informazioni e aggiornamenti sulle indicazioni e misure contenitive emanate via via da Governo, Regioni, Ministeri, Protezione Civile e Autorità.

I primissimi interventi per evitare la diffusione del contagio hanno riguardato i dipendenti provenienti dalle prime zone rosse, con l'indicazione di non recarsi sul luogo di lavoro ed espletare la propria mansione in modalità lavoro agile, mentre per resto del personale impiegatizio sono state sospese trasferte, riunioni e contatti con gli interlocutori esterni.

Per agevolare il raggiungimento del luogo di lavoro in sicurezza e far fronte alle sopravvenute

difficoltà logistiche, è stata ampliata la flessibilità oraria. Pulizie e sanificazioni sono state incrementate massivamente in tutte le sedi e su tutti i veicoli ad uso promiscuo. Sono stati distribuiti mascherine e gel igienizzante a tutto il personale, superando le iniziali complicazioni per le limitate disponibilità sul mercato. È stato rafforzato il servizio di sorveglianza sanitaria, con particolare attenzione ai soggetti a rischio o con patologie pregresse ed è stata stipulata una specifica polizza assicurativa per ogni dipendente.

È stato alimentato costantemente un flusso di informazione interna tramite e-mail a tutto il personale e tramite la intranet aziendale, fornendo procedure, aggiornamenti e indicazioni. Per consentire l'accesso alle informazioni al personale operativo, è stato implementato l'accesso alla intranet da tablet.

Per quanto riguarda l'attività operativa, si è sempre garantito il servizio ai clienti finali e alle società di vendita, riducendo fin da subito l'attività alle prestazioni essenziali, a tutela dei dipendenti e dei collaboratori esterni, anticipando ciò che l'Autorità ha confermato con

provvedimenti di sua competenza. Sono state garantite sempre maggiori flessibilità e congedi straordinari per agevolare l'organizzazione familiare dei dipendenti, stravolta dalla sospensione delle attività scolastiche.

Con il diffondersi del contagio, in linea con i DPCM via via emanati, il modello organizzativo destinato alle prime zone rosse è stato applicato a tutte le Sedi e a tutti i Dipartimenti, con l'astensione di tutto il personale dal recarsi sul luogo di lavoro, fatta eccezione di comprovate esigenze lavorative, concordate con il proprio responsabile.

Zi Rete Gas ha quindi conseguentemente richiesto alla propria struttura organizzativa un importante sforzo di conversione delle attività, effettuando in emergenza gli investimenti necessari per l'acquisto di pc portatili, telefoni cellulari, e per il potenziamento della rete aziendale, al fine di consentire la prestazione del lavoro in modalità agile a quante più persone possibile. Già da metà marzo 2020, il 90% del personale impiegatizio ha svolto la propria attività da remoto, mentre per il personale operativo, si è fatto fronte al drastico calo delle attività, provvedendo ad erogare tramite tablet corsi di formazione on line e

ricorrendo, per brevi periodi, a tutti gli strumenti di gestione al fine di mitigare gli impatti nei periodi più critici e nella ricerca di una soluzione equilibrata e sostenibile per tutti gli stakeholder. Sempre nel rispetto dei diversi portatori di interesse, la società ha da subito rivolto le misure a tutela della salute dei lavoratori anche ai collaboratori delle imprese esterne, e ha intensificato ulteriormente i controlli, per verificare l'osservazione dei protocolli, una volta riprese le attività nei cantieri.

Alla filiera dei fornitori più impattati con i lavori in campo sulle reti gas sono stati riconosciuti i maggiori oneri sostenuti per l'applicazione dei provvedimenti imposti dalla situazione e sono stati erogati anticipi di pagamento, per mitigare gli effetti della tensione finanziaria.

Queste sono solo alcune delle misure messe in campo in tempi rapidissimi e in circostanze talora drammatiche che testimoniano il coinvolgimento di tutte le unità aziendali, l'efficacia di una rete di comunicazione capillare, la sinergia virtuosa tra tutti gli attori e le istanze coinvolte. L'azienda ha dimostrato una grande coesione e una solida capacità

organizzativa e di resilienza, frutto dell'alta professionalità, senso del dovere e spirito di collaborazione di tutti.

Se da un alto, quindi, le soluzioni organizzative che sono state adottate per ridurre il rischio di contagio hanno determinato difficoltà e alcuni limiti, hanno altresì fatto emergere capacità inesprese e resilienze importanti e consentito di sperimentare positivamente una diversa modalità di lavoro che fa maggiormente leva sulla responsabilità, sulla fiducia e sulla condivisione degli obiettivi. Nonostante la lontananza imposta dalle circostanze, in tempi molto rapidi si sono adottate nuove modalità di interazione, forzate dal contesto, ma efficaci grazie alla solidità delle relazioni costruite fino ad oggi tra colleghi.

I lasciti positivi di questa drammatica esperienza saranno molti aspetti da valorizzare, come una maggiore flessibilità e le capacità di reazione e di adattamento dimostrate, così come una più concreta consapevolezza delle nostre fragilità e della nostra posizione nel mondo, in un sistema economico e ambientale fortemente interconnesso.

LETTERA agli STAKEHOLDER (segue)

Nel 2020, sostenibilità è stato anche e innanzitutto trovare un equilibrio nel garantire la sicurezza della persona, il servizio al cliente finale, la stabilità della filiera dei fornitori e il raggiungimento degli obiettivi, che nonostante la pandemia, sono stati conseguiti.

Proseguendo il percorso intrapreso, l'azienda ha solidamente avviato il Piano di Sostenibilità prefissato nel 2019, che prevede il contributo a 10 SDG attraverso la realizzazione di 40 obiettivi da raggiungersi con 67 azioni concrete. Gli obiettivi sono declinati su tutte le funzioni aziendali e presidiati da un responsabile.

Dei 28 obiettivi previsti a Piano per il 2020, ne sono stati realizzati pienamente 25, mentre altri previsti per gli anni a venire sono già stati concretizzati in anticipo.

La rendicontazione dei risultati raggiunti accresce la consapevolezza di eventuali lacune e di quanti sforzi siano necessari per un miglioramento sostanziale. Per questo motivo gli obiettivi sono a medio termine e il piano potrà essere adattato in modo calibrato alle esigenze future.

Il passaggio successivo sarà misurarsi con dei benchmark di settore e delle agenzie di valutazione, per valutare se il piano di sostenibilità è adeguatamente coerente, sfidante ed efficace.

Nonostante le modalità di interazione tra colleghi e con il mondo esterno siano avvenute del tutto tramite piattaforme virtuali e l'operatività abbia subito dei rallentamenti, l'azienda è riuscita a realizzare molti progetti per dare un contributo concreto sulle tematiche ESG.

Per quanto riguarda la sostenibilità degli investimenti, è stato messo a punto uno specifico strumento di analisi costi benefici, grazie al quale tutti i Dipartimenti possono valutare rapidamente e secondo parametri omogenei, per gli investimenti di maggiore rilevanza, la sostenibilità degli stessi.

Per quanto riguarda l'impatto sull'ambiente, 2i Rete Gas si è data l'obiettivo di avviare un progetto per stimare le emissioni fuggitive e l'impatto positivo dei rilevanti investimenti in rinnovo delle reti vetuste, già attuati da alcuni anni. Un altro importante progetto in

termini di rispetto dell'ambiente è l'incremento delle quantità di rifiuti destinati a recupero, attraverso l'ottimizzazione dei processi e la predisposizione di un nuovo contratto con i fornitori che prevede il servizio di raccolta, trasporto e gestione degli stessi e il recupero dei materiali. Nel 2020 la percentuale di invio a recupero dei rifiuti speciali prodotti dal Gruppo è stata del 99,95%.

Sempre a beneficio dell'ambiente, si menziona la messa in gas di 6 nuovi comuni del Cilento, nel rispetto delle tempistiche dell'importante programma di metanizzazione di quest'area, i cui abitanti potranno quindi beneficiare di un vettore energetico tra i meno inquinanti.

In linea di massima, si rileva un'importante accelerazione anche dal parte delle istituzioni e del regolatore per promuovere attività di ricerca nel settore dell'idrogeno, del reverse flow e del power to gas, che vedono il coinvolgimento di 2i Rete Gas, anche in partnership con soggetti terzi.

Lo sviluppo e la centralità delle risorse umane si sono concretizzate in alcune iniziative che hanno visto il

pieno progresso nel corso dell'anno. Tra queste, gli incontri dei gruppi di lavoro Network Time, costituiti dal personale tecnico referente per le attività di Conduzione e Gestione Utenza, che hanno portato proposte per un efficientamento e la semplificazione delle modalità operative in un contesto di confronto costruttivo tra tutti gli attori coinvolti.

È stata ampliata l'offerta formativa per tutte le categorie di dipendenti e la stessa ora verrà rivolta anche al personale delle imprese per alcune specifiche attività.

Il programma di job evaluation è prossimo alla completa realizzazione anche per le unità di business e di staff dell'organizzazione centrale, consentendo di arricchire il sistema di valutazione delle prestazioni e la mappatura delle competenze.

Tra i risultati raggiunti nel corso dell'anno, vi sono anche le operazioni di acquisizione di alcuni operatori del settore; la costituzione, in anticipo rispetto al previsto, di un veicolo societario per valorizzare le infrastrutture di connettività; il sempre più attivo coinvolgimento della catena dei fornitori sulle tematiche ESG.

Con lo sguardo rivolto all'anno passato, siano ricordate con partecipazione le vittime e le persone che hanno affrontato delle difficoltà e delle perdite dolorose a causa della pandemia; con lo sguardo rivolto al futuro, continui questo Gruppo a essere fiero della coesione e della resilienza che ha saputo dimostrare.

Buona lettura!



Michele De Censi
Amministratore Delegato

INDICE



	PROFILO del GRUPPO		STIMOLARE L'APPORTO DI CIASCUNO		
	pag. 12		pag. 44		
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	2	DATI PRINCIPALI, STORIA E STRUTTURA SOCIETARIA	14	DIMENSIONAMENTO	46
NOTA METODOLOGICA	8	GOVERNANCE	18	GESTIONE, SVILUPPO E COINVOLGIMENTO DEL CAPITALE UMANO	51
Obiettivo e standard di riferimento	8	• Assetto proprietario e forma legale	18	• Selezione	51
Perimetro di riferimento	8	• Struttura di Governance, sistema di deleghe e comitati	19	• Sviluppo e formazione	52
Processo per la definizione delle tematiche e della materialità	8	• Collegio Sindacale	20	• Sistema di compensation	62
		• Organismo di vigilanza	20	• Coinvolgimento	64
		GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS	22	DIVERSITÀ E WELFARE	66
		Missione e Valori	23	RELAZIONI SINDACALI	71
		Approccio alla sostenibilità	24	TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	72
		• Framework	24	Indici e formazione	75
		• Piano	26		
		• Governance della sostenibilità	29		
		Politiche e Certificazioni	30		
		COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI	31		
		ETICA DEL BUSINESS E ANTICORRUZIONE	34		
		• Strumenti	34		
		• Segnalazioni e reportistica	36		
		• Ulteriori azioni	37		
		GESTIONE DEI RISCHI	38		
		CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE	42		



GARANTIRE EFFICIENZA, QUALITÀ e SICUREZZA

pag. 80

MODELLO DI BUSINESS 82

**AFFIDABILITÀ ED EFFICIENZA
DEGLI IMPIANTI** 83

SVILUPPO DIGITALE 90

Advanced analytics per la
sicurezza e l'efficienza operativa 90

Telesorveglianza protezione
catodica 91

Teleallarme gruppi e cabine 92

Progetto contatore elettronico 92

Infrastruttura per la raccolta
dati provenienti dai contatori
elettronici 93

**SICUREZZA DEI DATI E DELLE
INFORMAZIONI** 95



DISTRIBUIRE ENERGIA PER UN FUTURO PIÙ PULITO

pag. 96

TRANSIZIONE ENERGETICA 98

Promozione del gas come
risorsa di transizione ad
un futuro più pulito 98

• Modello di sviluppo
commerciale 98

• Iniziative di gas advocacy 100

Ricerca di evoluti impieghi
degli asset in ottica green 100

• Biometano 102

• Power to gas 102

• Collaborazioni 103

Efficienza energetica 104

**OTTIMIZZAZIONE DELLE
RISORSE ENERGETICHE E
TUTELA AMBIENTALE** 105

Consumi energetici 106

Emissioni sonore 108

Rifiuti 109

Emissioni in atmosfera 111

Monitoraggio indicatori e KPI 112



CREARE VALORE CONDIVISO

pag. 114

**RAPPORTI CON ISTITUZIONI
E AUTORITÀ** 116

RELAZIONE CON I CLIENTI 117

Dialogo 118

• Rapporti con enti locali 118

• Call center commerciale 118

• Portale clienti finali
della rete 119

• Incontro con le società
di vendita 119

Gestione dei reclami 120

Soddisfazione 121

• Comuni ed enti locali 122

• Società di vendita 124

• Clienti finali della rete 126

**GESTIONE RESPONSABILE
DELLA CATENA DI FORNITURA** 128

Requisiti per la qualifica
e processo di selezione 130

Mappatura dei fornitori 132

Individuazione e mitigazione
dei rischi legati alla supply chain 135

**TRASPARENZA, CHIAREZZA
E COMPLETEZZA
DELL'INFORMAZIONE** 136

**CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO
DEL TERRITORIO** 138

GRI CONTENT INDEX 140

LIMITED ASSURANCE 150

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 2020 è stata redatta in continuità con quanto stabilito negli scorsi anni, ai sensi del **D.Lgs. 254 del 30 dicembre 2016** (di seguito il “Decreto 254”) e utilizzando, come riferimento metodologico, i principi definiti dai **“Sustainability Reporting Standards”** del **Global Reporting Initiative** (di seguito “GRI”), con approccio **“Core”**.

Tutti i principi di rendicontazione enunciati dal GRI, indispensabili al fine di garantire un reporting di qualità, sono stati 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 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 effettuato durante l’anno 2020.

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 31.12.2020. 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 rispetto agli anni precedenti riportati nella presente Dichiarazione consolidata, è importante ricordare che in data 30 aprile 2020 la Capogruppo ha perfezionato l’acquisizione dal Gruppo Bonatti del 100% del capitale sociale delle società Maierà Gas S.r.l., Montelungo Gas S.r.l. e Cometam Gas S.r.l., società attive nel settore della distribuzione del gas e successivamente fuse in 2i Rete Gas S.p.A., mentre il 15 settembre 2020 la Capogruppo ha acquisito il 100% della partecipazione in Powergas Distribuzione S.p.A., società campana operante nel settore della distribuzione del gas. Per quanto concerne in generale i servizi idrici resi, si conferma anche per il 2020 la marginalità degli stessi rispetto al business principale sia dal punto di

vista economico che di attività verso la clientela; al 31 dicembre 2020 tutte le concessioni e i servizi idrici resi risultavano dismessi. Per tale motivo, in linea con gli anni precedenti, 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 2020**; onde garantirne la comparabilità, sono stati riportati come richiesto dal GRI anche i dati e le informazioni dell’esercizio 2018 e 2019. 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 2020, mentre i dati comparativi relativi al 2019 comprendevano quelli afferenti alle società acquisite nel corso del 2018 ma non quelli afferenti le società oggetto di acquisizione nel 2020.

PROCESSO PER LA DEFINIZIONE DELLE AREE TEMATICHE E DELLA MATERIALITÀ

Nel 2020 il Gruppo ha proseguito lo sviluppo del percorso, avviato l’anno precedente, allo scopo di consolidare l’integrazione della **sostenibilità con la strategia e l’operatività aziendale.** All’interno di

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



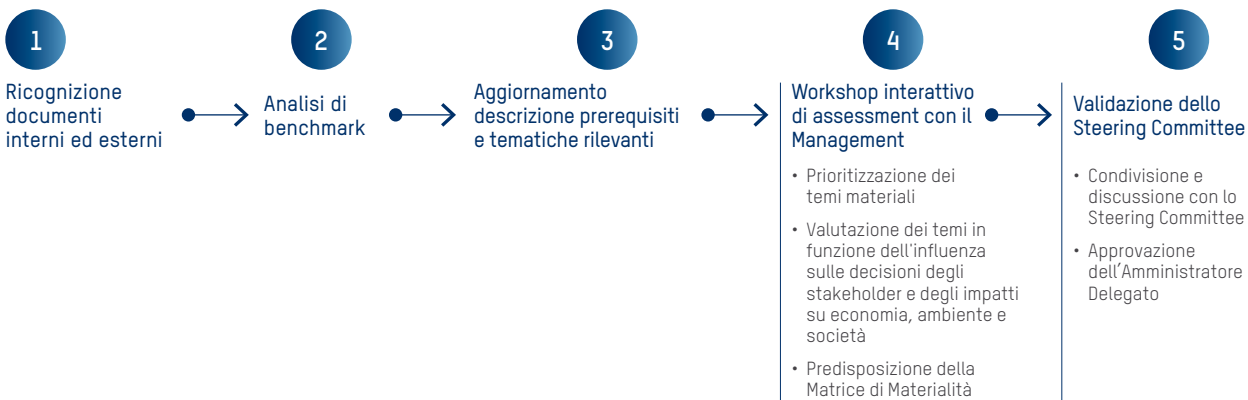
AMBIENTE e COLLETTIVITÀ

questo percorso si è proceduto ad eseguire l'aggiornamento del novero degli **stakeholder** e dell'**Analisi di Materialità** del Gruppo. Per quanto riguarda gli stakeholder, interni ed esterni, sono state confermate le categorie già contemplate nel 2019 quali soggetti verso cui il Gruppo ha delle responsabilità e/o sono in grado di influenzarne le performance, i cui interessi e aspettative vengono dunque tenuti in considerazione nell'ambito delle decisioni aziendali. L'aggiornamento dell'Analisi di

Materialità è stato premesso da una ricognizione condotta su fonti documentali interne ed esterne e da un'analisi di benchmark del contesto esterno e di settore, sia a livello nazionale che internazionale, volte a mettere a fuoco i trend e le best practice e orientare la gestione delle attività verso la valorizzazione delle opportunità e la minimizzazione dei rischi. Le risultanze di tali attività hanno permesso l'approfondimento e l'affinamento della descrizione delle **tematiche potenzialmente**

rilevanti sotto il profilo economico, ambientale, sociale e di governance per 2i Rete Gas e gli stakeholder di riferimento, nonché dei **prerequisiti**, ovvero i temi considerati, già dallo scorso anno, come imprescindibili per garantire una gestione responsabile delle attività aziendali; quest'ultimi, venendo confermati, non sono stati oggetto di ulteriori analisi di rilevanza e sono: la compliance normativa, l'eticità e l'anticorruzione, l'ascolto degli stakeholder e la creazione di valore economico sostenibile.

Processo per la definizione della Matrice di Materialità



La **lista** aggiornata delle tematiche potenzialmente rilevanti è stata condivisa e discussa in un **workshop** interattivo di assessment 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 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.

Alla luce di questo processo, che ha presentato un risultato in **sostanziale continuità** rispetto agli scorsi anni, sono state dunque confermate le tematiche rilevanti e, in un paio di casi, è stata accolta la riformulazione della nomenclatura (da "Selezione, valorizzazione e formazione e sviluppo e coinvolgimento del capitale umano" a "Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano" e da "Affidabilità ed efficienza degli impianti, qualità, sicurezza e tutela della salute pubblica" a "Affidabilità ed efficienza degli impianti") al fine di evocare più opportunamente in termini di immediatezza ed ampiezza il collegamento con i principali aspetti di sostenibilità considerati.

Le tematiche materiali sono oggetto di disclosure della presente Dichiarazione

e, per la raccolta delle informazioni ed esse relative, 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.

In particolare l'anno 2020 è stato caratterizzato dalla gestione dell'emergenza pandemica da SARS-CoV-2 che ha impattato tutta l'organizzazione del Gruppo. A tal fine, sin da febbraio e a tutt'oggi, nell'ambito della Direzione Aziendale è stato attivato un team multidisciplinare (Team COVID-19) per il coordinamento delle azioni necessarie a fronteggiare la situazione emergenziale.

Sono quindi state tempestivamente messe in campo cautele per monitorare, valutare e contenere il propagarsi della diffusione del contagio tra i soggetti appartenenti all'organizzazione, i fornitori che con essa collaborano e la collettività verso cui il Gruppo presta il servizio di pubblica utilità, nell'intento di coniugare l'esigenza di tutelare la salute e sicurezza del proprio personale e dei collaboratori esterni con quella di garantire l'erogazione dei servizi essenziali e la prosecuzione delle attività aziendali.

Le misure contenitive progressivamente emanate, conformate ai provvedimenti normativi che si sono susseguiti nonché attualmente in vigore, hanno contemplato diversi ambiti di applicazione. Fra queste, le più rilevanti, adottate in aggiunta a quelle

previste dalla normativa stabilita dalle Autorità, hanno riguardato:

- un incrementato del presidio dei flussi di informazione interna, volto richiamare l'attenzione sulle norme di igiene da osservare, porre in atto le disposizioni di condotta via via emanate e promuovere l'utilizzo delle prassi, degli strumenti e dispositivi adottati al fine di contenere al massimo i contatti e lavorare in sicurezza nel contesto della situazione pandemica;
- l'introduzione di specifiche misure preventive di tutela della salute anche con il rafforzamento del servizio di sorveglianza sanitaria nonché la protezione, attraverso la stipula di una specifica polizza assicurativa, dei dipendenti che abbiano subito un ricovero ospedaliero a seguito di diagnosi di positività al virus.

Approfondimenti sulla gestione dell'emergenza pandemica sono disponibili in vari paragrafi del presente documento (Cfr. in particolare "Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano"; "Tutela dalla salute e sicurezza sul lavoro" e "Gestione responsabile della catena di fornitura").

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. Anche per l'esercizio 2020, 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 più recente valutazione dello stress lavoro-correlato, svolta al fine di identificare eventuali criticità relative a fattori di contenuto e contesto del lavoro, nonché di implementare

un'adeguata gestione del rischio che consenta di migliorare le condizioni di lavoro e dei livelli di tutela della salute e sicurezza delle Persone.

Gli Amministratori di 2i Rete Gas S.p.A. in data 29 marzo 2021 hanno approvato questo documento.

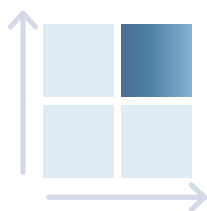
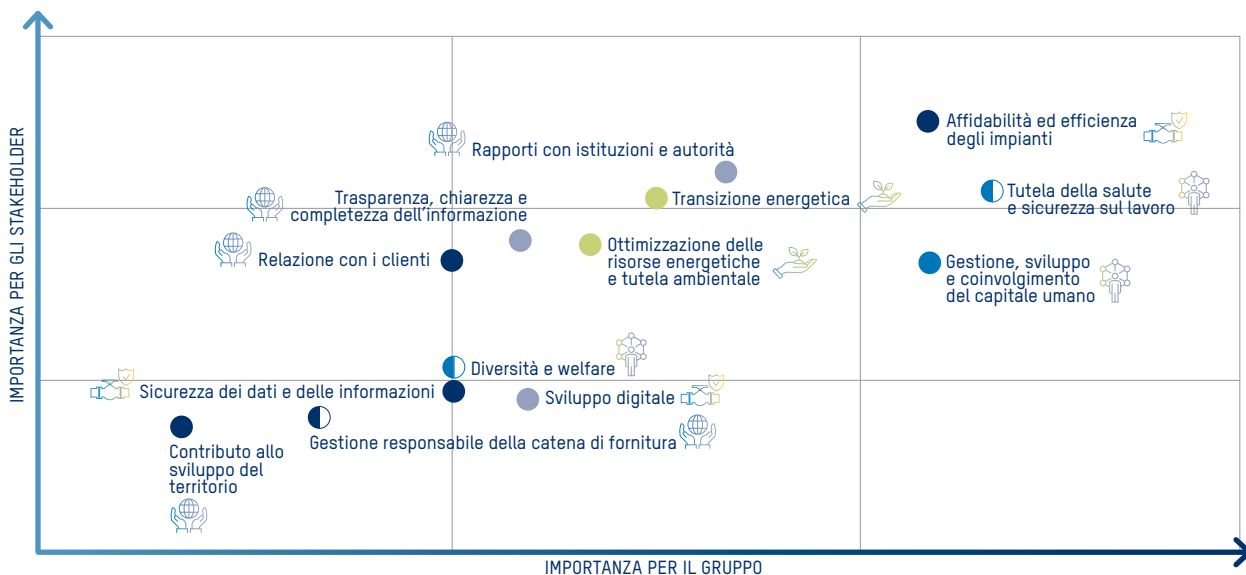
La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è assoggettata a limited assurance secondo ISAE 3000 da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A..

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



Tematiche qualificate come prerequisiti

- > Compliance con leggi e regolamenti ●
- > Ascolto degli stakeholder ●
- > Etica del business e anticorruzione ●
- > Creazione di valore economico sostenibile ●

Aspetti del D.lgs.254/16

- Gestione delle tematiche relative alla corruzione attiva e passiva
- Gestione delle tematiche sociali
- Gestione delle tematiche sociali e rispetto dei diritti umani
- Gestione delle risorse umane
- Gestione delle risorse umane e rispetto dei diritti umani
- Gestione della tematica ambientale
- Trasversali

Zi 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 dove è capillarmente presente sia in capoluoghi di provincia sia in piccoli comuni 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.

2.148

Concessioni gestite

18

Regioni

67 mila

km di rete gestita

4,4 milioni
PDR

5,8 miliardi
di m³ di gas vettoriato

2.015
Dipendenti



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 138 ATEM dove, alla fine del 2020, con il lavoro di 2.015 persone è arrivato complessivamente a gestire 2.148 concessioni e 67 mila Km di rete attraverso cui ha distribuito 5,8 miliardi di mc di gas (naturale e GPL) per conto di 296 società di vendita a 4,4 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 percorso di espansione 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.

Dopo aver concluso nel 2019 il processo di integrazione anche di 2i Rete Impianti S.p.A. (già Nedgia S.p.A.), società di distribuzione acquisita dal gruppo Gas Natural Fenosa, fusa per incorporazione nella Capogruppo il 1° ottobre 2019, nonché di Compagnia Generale Metanodotti S.r.l., fusa già il 1° gennaio 2019, 2i Rete Gas S.p.A., in linea con la strategia di crescita attraverso processi di integrazione e anticipando gli effetti attesi dalle gare d'ambito, ha perfezionato nell'esercizio 2020 ulteriori acquisizioni di società attive nel settore della distribuzione, e in particolare in data 30 aprile 2020, ha acquisito da BN Investimenti S.p.A. l'intero capitale sociale di **Montelungo Gas S.r.l.**, **Maierà Gas S.r.l.** e **Cometam Gas S.r.l.**, società con 60 km di rete nel sud Italia

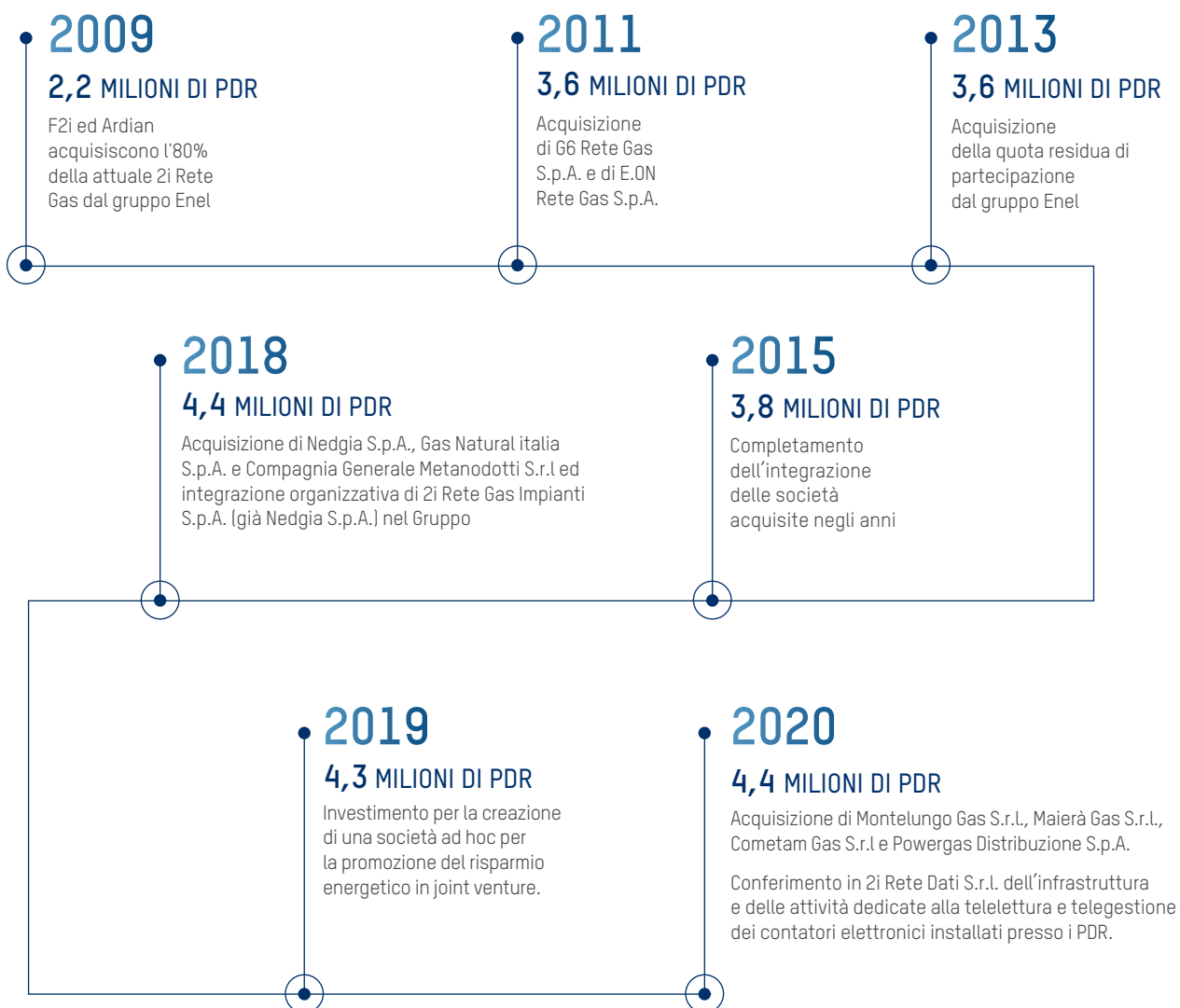
(Campania e Calabria), la cui fusione con integrazione societaria e gestionale è già stata perfezionata in data 1° ottobre 2020.

In data 15 settembre 2020 2i Rete Gas S.p.A. ha altresì acquisito il 100% del capitale sociale di **Powergas Distribuzione S.p.A.**, società operante nel sistema della distribuzione del gas in 14 comuni in Provincia di Benevento e di Avellino. La società è stata fusa per incorporazione nella Capogruppo con efficacia dal 1° gennaio 2021, al fine di integrarne rapidamente le attività operative e concessioni.

Il 13 gennaio 2021, 2i Rete Gas S.p.A. ha sottoscritto con Edison S.p.A. del gruppo EDF, un accordo di compravendita per il 100% del capitale sociale di **Infrastrutture Distribuzione Gas S.p.A.**, società che gestisce il servizio di distribuzione del gas in 58 Comuni con circa 152 mila clienti gestiti e una rete di distribuzione estesa per circa 2.700 chilometri.

L'operazione, il cui perfezionamento è previsto entro il primo quadrimestre del 2021, subordinato all'ottenimento dell'approvazione da parte dell'Autorità Antitrust, consentirà a 2i Rete Gas di rafforzare la propria presenza in regioni complementari con le proprie aree di operatività e di ottenere significative economie di scala e di densità, applicando le migliori best practice

Principali tappe della storia



e valorizzando al contempo le risorse della società target, con risultati di cui potranno beneficiare utenti, enti concedenti e stakeholder.

Con lo scopo di razionalizzare e focalizzare attività e competenze che non sono strettamente omogenee a quelle della distribuzione del gas, sebbene strategiche per la gestione del servizio, con efficacia dal 1° gennaio 2021, 2i Rete Gas S.p.A. ha conferito l'infrastruttura e le attività dedicate alla telelettura e telegestione dei contatori elettronici installati nei punti di riconsegna ai sensi della delibera ARERA 155/2008

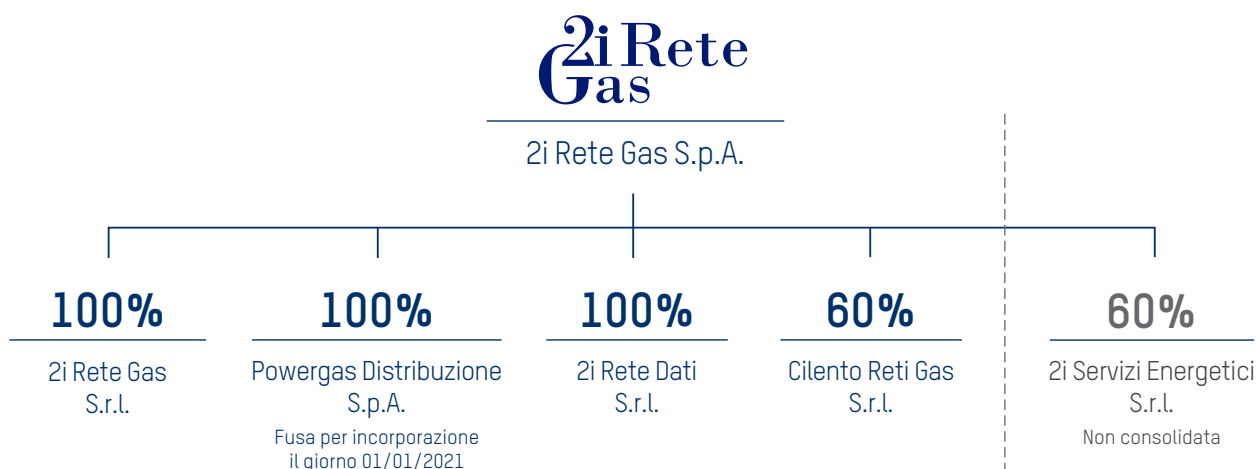
e s.m.i. alla sua controllata al 100% **2i Rete Dati S.r.l.**

Da ultimo il Gruppo ha completato anche il piano di dismissione delle attività relative alla gestione delle residue concessioni di gestione delle attività nel sistema idrico integrato, cedendo con efficacia dal 1° gennaio 2021 alla società "Sogea S.r.l." i contratti di fornitura di acqua potabile con i Comuni di Ventimiglia di Sicilia, Ciminna e Baucina, nonché la proprietà degli impianti di adduzione dell'acqua alle reti di distribuzione comunali e il fabbricato adibito a stazione di rilancio acquedotto, e

a Rivieracqua S.c.p.a. le attività di distribuzione dell'acqua potabile nei Comuni di Riva Ligure e Santo Stefano al Mare, in Provincia di Imperia.

In esito alle suddette razionalizzazioni societarie e delle attività, 2i Rete Gas S.p.A. ad oggi detiene quindi - oltre al 100% di **2i Rete Gas S.r.l.**, società che gestisce il servizio di distribuzione del gas nel Comune di Cinisello Balsamo e al 100% della **2i Rete Dati S.r.l.** - 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, e il 60% di **2i Servizi Energetici S.r.l.**

Il Gruppo al 31.12.2020



Cilento Reti Gas 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.

Nel 2020, secondo i piani aziendali, Cilento Reti Gas ha completato la realizzazione della rete di distribuzione del gas naturale nei comuni di Torraca, Morigerati, Caselle in Pittari, Casaletto Spartano, Tortorella e Ispani e avviato il relativo servizio di distribuzione.

2i Servizi Energetici, costituita nel 2019 in joint venture con Tekne Esco S.r.l. (che detiene il restante 40% del capitale), è la società del Gruppo 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 una delle direttrici che hanno accompagnato e continuano a caratterizzare la storia, in continua evoluzione, del Gruppo.

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-Varese
Costa Masnaga
Tradate

NORD EST

Bergamo
Mira
Rovigo

NORD OVEST

Castellazzo-Bormida
Milano Sud
Piacenza
Albenga

CENTRO

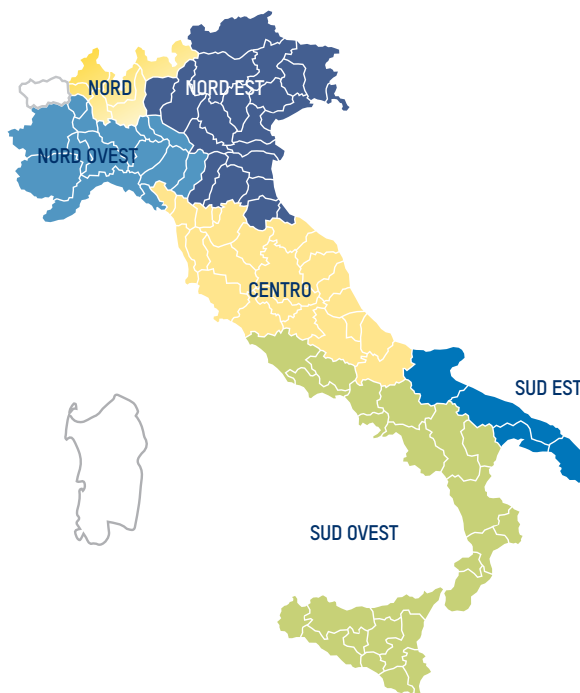
Massa
Perugia
L'Aquila
Viterbo
Chieti

SUD OVEST

Frosinone
Napoli
Catania
Palermo

SUD EST

Foggia
Bari
Taranto
Lecce-Brindisi



GOVERNANCE

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

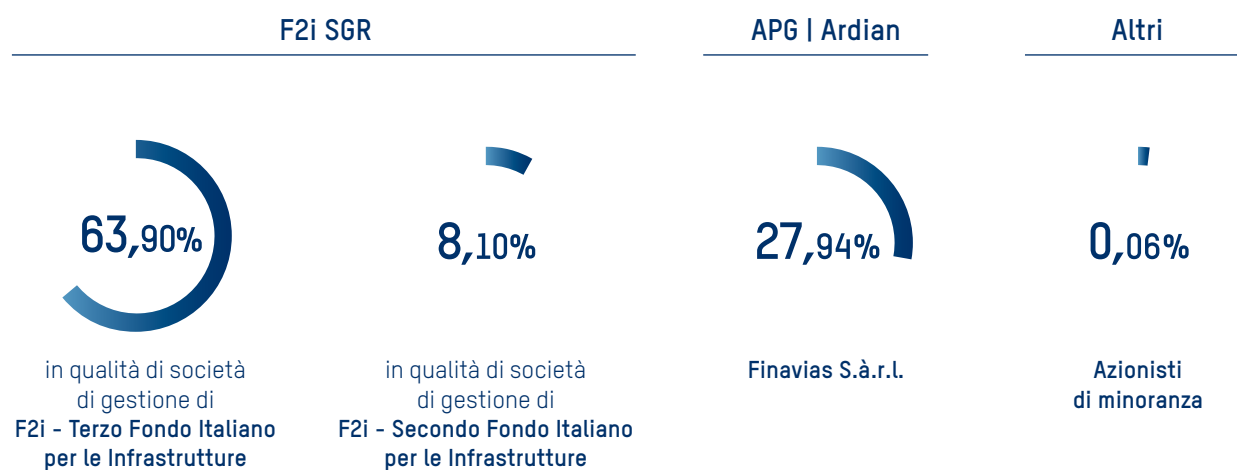
Il sistema di regole di governo dell'impresa e l'insieme dei processi di decision making guidano il Gruppo alla creazione di valore per gli azionisti, alla tutela degli interessi degli stakeholder e alla trasparenza verso i medesimi, nonché al controllo dei rischi d'impresa.

ASSETTO PROPRIETARIO E FORMA LEGALE

2i Rete Gas S.p.A. è una società per azioni controllata da fondi di investimento riservati ad investitori istituzionali e gestiti da **F2i SGR S.p.A.**, il maggiore gestore indipendente italiano di fondi infrastrutturali, con asset in gestione per circa 5,5 miliardi di euro e investimenti in società che costituiscono la principale piattaforma infrastrutturale del

Paese, e partecipata indirettamente, tramite l'azionista **Finavias S.a.r.l.**, da **APG Asset Management**, uno dei maggiori gestori di fondi pensione del mondo che investe nel settore delle infrastrutture e dell'energia a livello globale, con asset gestiti in totale per un valore di circa 573 miliardi di euro, e da una delle principali società di investimenti indipendente, **Ardian**, con 90 miliardi di euro in gestione o oggetto di consulenza in Europa, Nord America e Asia.

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



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.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è composto da n. 9 membri, di cui n. 4 rappresentano il genere femminile. L'attuale Consiglio è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del

23 aprile 2018 per tre esercizi, con scadenza alla data dell'Assemblea degli Azionisti convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020.



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; in data 22 ottobre 2020 è stata nominata per cooptazione in Consiglio la dott.ssa Marion Calcine, Chief Investment Officer di Ardian Infrastrutture, in sostituzione del dott. Rosario Mazza, che si è dimesso per seguire incarichi diversi in Ardian.

L'**Amministratore Delegato della Capogruppo** è il **Dott. Michele Enrico De Censi**, manager con consolidata esperienza nel settore dell'energia e delle infrastrutture. L'Amministratore Delegato fornisce con cadenza periodica al C.d.A. un'informativa dettagliata in merito all'andamento della gestione e all'esercizio delle proprie deleghe e rendiconta anche aspetti che riguardano la sostenibilità oltre il costante aggiornamento sugli sviluppi della regolazione di settore passibili di impatto sulle performance del Gruppo.

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.

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 e sono rieleggibili.

L'attuale Collegio Sindacale, nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 23 aprile 2018 per tre esercizi, è in scadenza alla data dell'Assemblea degli Azionisti che sarà convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2020. In data 23 novembre 2020 è venuto a mancare prematuramente il Sindaco Effettivo dott. Nicola Gaiero, cui va la gratitudine e il pensiero commosso di 2i Rete Gas e cui è subentrato il sindaco supplente dott. Andrea Cioccarelli.

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, l'attuale Organismo, nominato dal Consiglio di Amministrazione e in scadenza unitamente al medesimo, 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.

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
dimesso il 22.10.2020

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

Marion Calcine - 1984

Consigliere e Membro
Comitato Esecutivo Gare
in carica dal 22.10.2020

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

Marco Antonio Dell'Acqua - 1966

Presidente

Marco Giuliani - 1959

Sindaco Effettivo

Nicola Gaiero - 1961

Sindaco Effettivo
fino al 23.11.2020

Andrea Cioccarelli - 1964

Sindaco Effettivo
subentrato a Nicola Gaiero

Giuseppe Panagia - 1968

Sindaco Supplente

GESTIONE RESPONSABILE DEL BUSINESS

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.

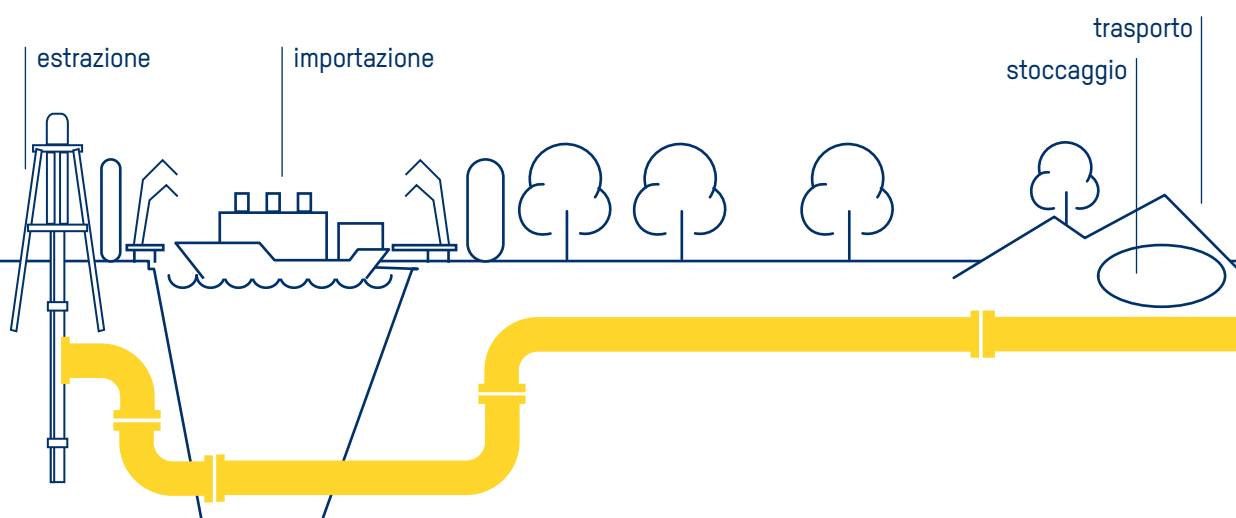
La distribuzione del gas infatti è l'attività che, attraverso un **sistema integrato di infrastrutture** (cabine per il prelievo, impianti di riduzione della pressione, reti di distribuzione, punti di riconsegna e misuratori) assicura il

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.

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 tradizionali 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.

Filiera del gas naturale



Missione e Valori

Coerentemente a quanto sopra premesso la missione del Gruppo consiste nel 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 si rapporta e che considera interlocutori chiave per mantenere la propria leadership quale Gruppo solido, affidabile e responsabile.

DISTRIBUZIONE

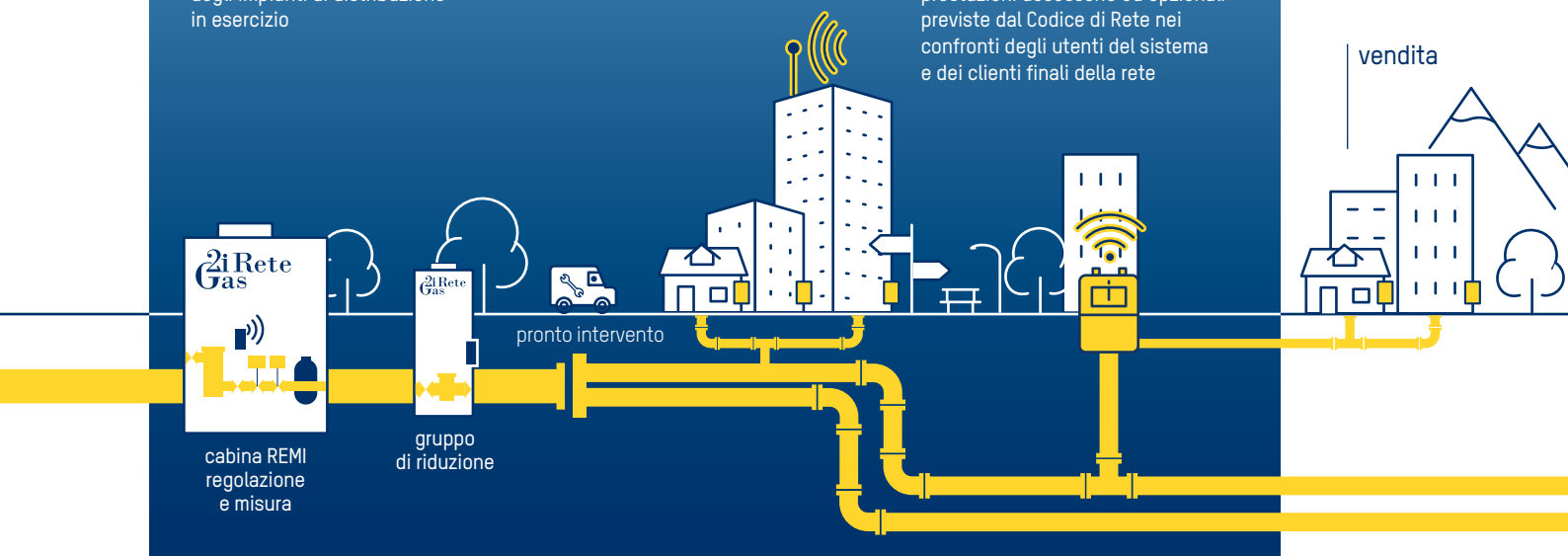
Il servizio di distribuzione comprende la gestione delle attività di:

> 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



Approccio alla sostenibilità

Sviluppando i valori identitari e perseguendo un'evoluzione equilibrata nel medio e lungo periodo, 2i Rete Gas intende svolgere un ruolo attivo nella transizione verso un'economia più sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale e di governance. Pertanto nel 2020 il Gruppo ha proseguito lo sviluppo del percorso, avviato l'anno precedente, allo scopo di consolidare l'integrazione della sostenibilità nella propria strategia e operatività aziendale.

Il fulcro di tale percorso è consistito nella definizione del **Piano di Sostenibilità** che, prendendo origine dal correlato Framework, è stato costruito con il contributo di tutte le Direzioni e delle principali Funzioni aziendali, dalle quali sono state raccolte le progettualità da sviluppare in accordo a specifici obiettivi e KPI fissati per il periodo 2020-2023 e, a tendere, secondo una sempre più sinergica integrazione delle tematiche ESG nella pianificazione strategica.

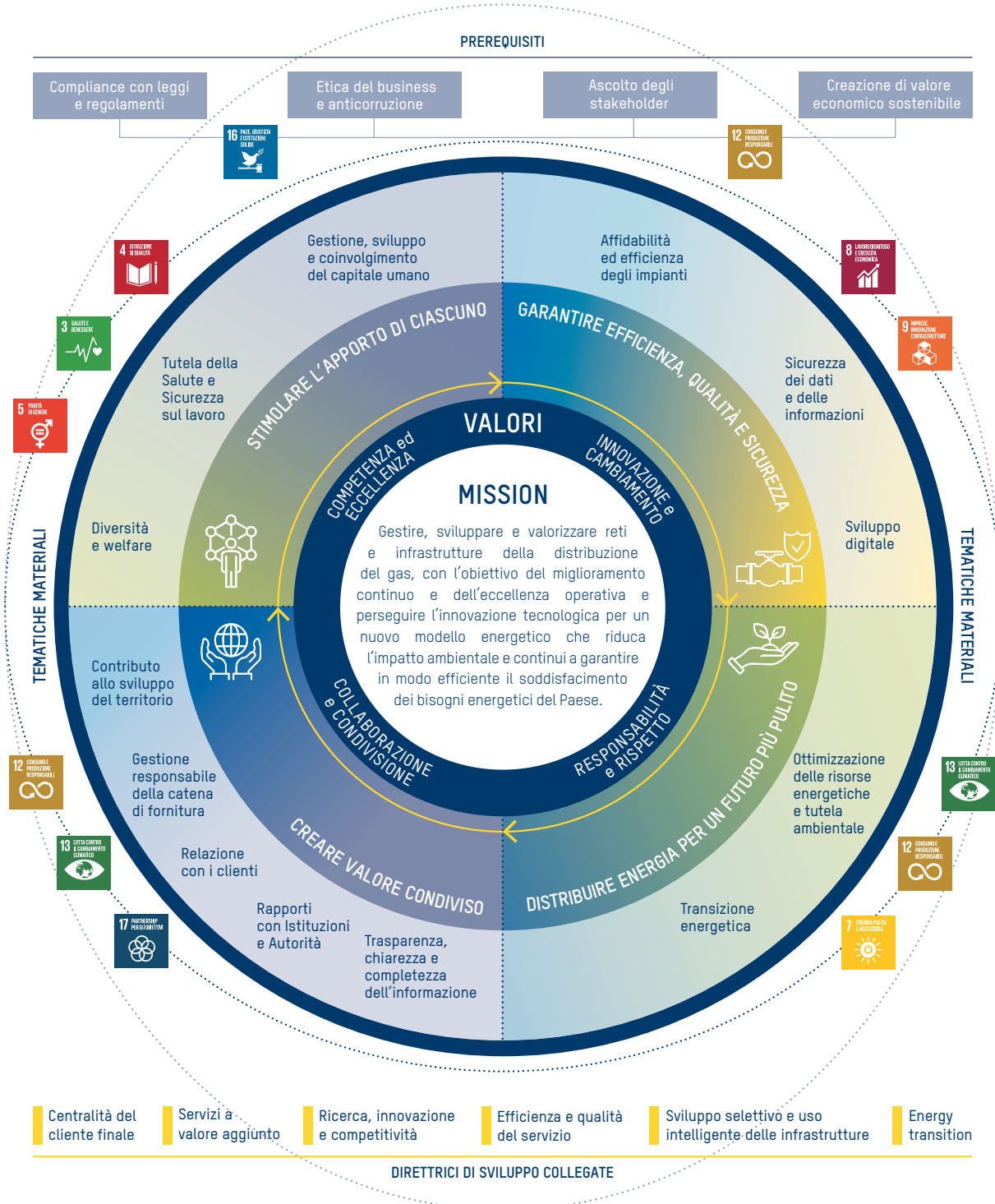
FRAMEWORK

Il **Framework di Sostenibilità** riflette l'approccio che 2i Rete Gas ha definito e intende sviluppare in materia. In coerenza con la Mission, con i valori aziendali, con i temi materiali e gli SDG's di riferimento e, infine con la Politica di Sostenibilità, esso:

- evidenzia in primis i **prerequisiti**, ovvero gli aspetti considerati imprescindibili per garantire una gestione responsabile delle attività aziendali e, al contempo, la creazione di valore sostenibile e duraturo nel tempo: Compliance normativa; Eticità e anticorruzione; Ascolto degli stakeholder e Creazione di valore economico sostenibile;
- illustra le **quattro linee di azione prioritarie** che 2i Rete Gas, ispirandosi ai più diffusi standard di business responsabile e contestualizzandoli alla propria realtà, ha individuato per contribuire al raggiungimento di un futuro più sostenibile: Stimolare l'apporto di ciascuno; Garantire efficienza, qualità e sicurezza; Distribuire energia per un futuro più pulito e Creare valore condiviso. Gli **impegni** che da esse derivano si rivolgono in direzione dei **quattro ecosistemi interconnessi** con cui il Gruppo si rapporta nell'esercizio delle proprie attività: Persone; Asset; Ambiente e Stakeholder;
- evoca il contributo che, attraverso azioni concrete, 2i Rete Gas intende realizzare rispetto al raggiungimento di **alcuni dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG's)**, promossi dalle Nazioni Unite;
- riflette un **approccio circolare** poiché il Piano di Sostenibilità che da esso ha preso origine permette a 2i Rete Gas di monitorare e rendicontare annualmente le proprie performance ESG, nell'intento di misurare i progressi di volta in volta raggiunti rispetto agli obiettivi stabiliti e mantenere al contempo un dialogo attivo con gli stakeholder di riferimento, i cui interessi e aspettative vengono tenuti in considerazione nell'ambito delle decisioni aziendali e nel periodico aggiornamento dell'analisi di materialità;
- richiama infine le **direttrici di sviluppo** collegate al Piano Strategico: Ricerca, innovazione e competitività; Efficienza e qualità del servizio; Sviluppo selettivo e intelligente delle infrastrutture; Energy transition e Centralità del cliente finale.

Il Framework pubblicato nel presente documento recepisce, ancorché in sostanziale continuità con quanto pubblicato nella precedente edizione, gli esiti della più recente analisi di materialità (Cfr. "Processo per la definizione delle aree tematiche e della materialità").

Framework di Sostenibilità



PIANO

Il Piano di Sostenibilità, come sopra anticipato, è il **documento che struttura le progettualità definite in materia di sostenibilità su base quadriennale**. In linea con il Framework e con la correlata Politica, esso è collegato con le **tematiche materiali**, annualmente aggiornate dal Gruppo e con gli **SDG's di riferimento**. Ciò al fine di sottolineare la determinazione aziendale nel gestire responsabilmente le proprie attività, attuando gli impegni volti a generare e distribuire valore e tenendo in considerazione quegli aspetti che avendo un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni degli **stakeholder**, in linea con alcune **sfide globali**.

L'edizione 2020-2023 del Piano di Sostenibilità è stata approvata formalmente dal Consiglio d'Amministrazione di 2i Rete Gas S.p.A. nel mese di marzo 2020. Essa:

- si basa tanto sui **prerequisiti** quanto sulle **13 tematiche materiali**;
- prevede complessivamente **40 obiettivi** da raggiungere

nel breve, medio e lungo termine mediante l'implementazione di **67 iniziative concrete** (linee di azione e progetti), misurabili mediante specifici KPI;

- considera il 2018 quale baseline di riferimento per la definizione della maggior parte dei target quantitativi;
- nel suo insieme si prefigge di contribuire, in particolare, al raggiungimento di **10 SDG's** riconosciuti come attinenti al business e coerenti agli indirizzi strategici del Gruppo.

Lo spirito con cui è stata strutturata la prima edizione del Piano riflette la determinazione aziendale nel voler fare un passo in avanti nel percorso intrapreso in materia di sostenibilità contemplando anche linee di lavoro totalmente nuove oltre che metriche non scontate. Preme riferire che nel corso di esercizio, in conseguenza dell'emergenza pandemica, alcune progettualità che in fase di pianificazione erano state considerate come un eventuale esito di analisi da avviare (ad esempio l'introduzione del lavoro agile in precedenza non attivato nemmeno in via sperimentale) hanno, per via della contingenza, subito una forte

accelerazione. Per contro, in taluni altri casi, azioni con forte componente relazionale, sebbene già calendarizzate, hanno registrato un momentaneo rallentamento (ad esempio gli incontri con le società di vendita o gli installatori).

In ogni caso, delle 28 iniziative previste nel Piano di Sostenibilità 2020-2023 con deadline 2020, 25 sono state completate nel pieno rispetto dei target fissati e 3 sono state completate senza raggiungere i target prestabiliti e/o rispettandoli parzialmente.

Tutte le iniziative propedeutiche al raggiungimento di obiettivi con deadline successive al 2020 sono state oggetto di pianificazione progettuale cadenzata sull'asse dei tempi e, in buona parte dei casi, ne è già stata avviata l'implementazione. Due iniziative, previste a Piano rispettivamente con deadline 2021 e deadline 2022, sono state completate in anticipo nel corso dell'esercizio.

Struttura del Piano di Sostenibilità 2020-2023

4
prerequisiti

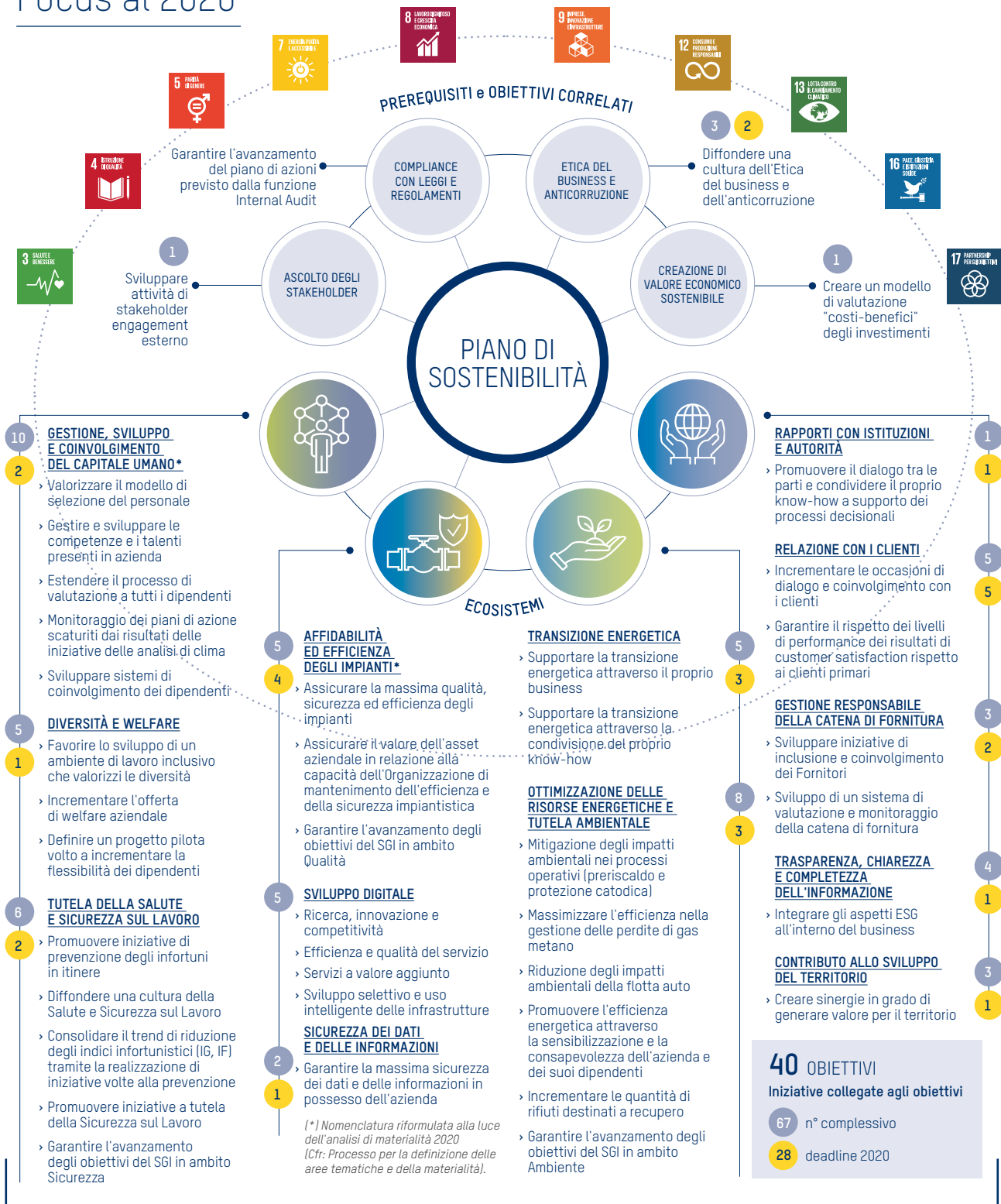
13
tematiche materiali

10
SDG's di riferimento

40
obiettivi

67
iniziative

Focus al 2020



TEMI MATERIALI e OBIETTIVI CORRELATI

Icone sull'avanzamento delle iniziative previste a Piano

I paragrafi del seguente documento dove sono descritte le iniziative previste a Piano per il 2020, unitamente a quelle completate in anticipo, sono richiamate mediante l'utilizzo di **icone esplicative**.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2021
completata in anticipo



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target non raggiunto



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2022
completata in anticipo



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
avviata, non completata



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2023
completata in anticipo



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
non avviata

Il Piano di Sostenibilità viene revisionato **annualmente** prendendo in considerazione i risultati progressivamente raggiunti con la possibilità di perfezionare, attraverso opportune ripianificazioni, quanto eventualmente non conforme alle attese e integrare eventuali diverse progettualità orientate a soddisfare nuove necessità emergenti. Nello specifico il Piano di Sostenibilità trova il suo momento di revisione dopo l'aggiornamento dell'analisi di materialità e la consuntivazione del monitoraggio periodico degli obiettivi

e dei progetti previsti e consolidati alla data del 31/12 dell'anno precedente.

L'attività si sviluppa in concomitanza con la raccolta delle informazioni per la redazione della DNF, prevede la ponderazione nonché la valutazione delle performance in relazione ai risultati ottenuti rispetto ai KPI stabiliti e in coerenza con le linee di indirizzo preventivamente recepite.

Tale fase prevede anche la possibilità di **rimodulare alcuni obiettivi** o **valutarne l'inserimento di nuovi**, in eventuale conseguenza

dell'identificazione di nuovi temi materiali.

Gli esiti del processo di formulazione di nuovi obiettivi unitamente alla definizione delle iniziative (linee di azione e progetti) per raggiungerli, secondo le modalità definite dal Gruppo e le regole contenute nei documenti aziendali di Sistema, vengono presentati a valle del consolidamento della DNF e successivamente integrati nella revisione del Piano da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Zi Rete Gas nel corso del 2020, parallelamente alla definizione del suddetto Piano, ha predisposto un aggiornamento della **governance aziendale della sostenibilità** messo a punto mediante il ricorso a un modello diffuso, ritenuto funzionale a trasferire gli impegni aziendali sull'intera organizzazione e quindi ad assicurarne il mantenimento anche in assenza di Risorse specificatamente dedicate. L'aggiornamento ha previsto, come esposto più nel dettaglio nel paragrafo "Trasparenza, chiarezza e completezza dell'informazione", l'identificazione di

più figure incaricate del presidio, in termini di attuazione e monitoraggio, del Piano di Sostenibilità, secondo diversi livelli di responsabilità.

Trattasi di:

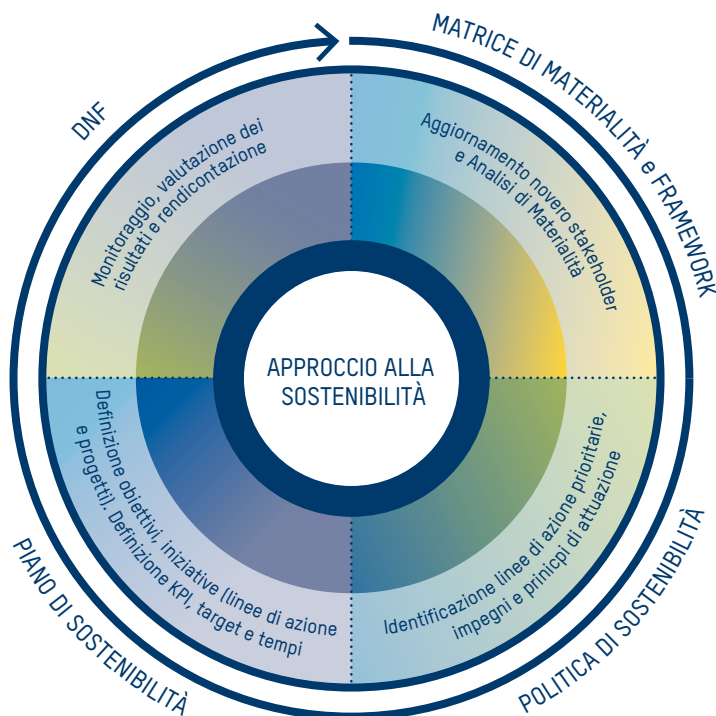
- **Sponsor** a cui è affidato il coordinamento delle progettualità che compongono il Piano;
- **Project e Process Owner** incaricati del raggiungimento degli obiettivi definiti a Piano;
- **Data Provider** che monitorano e registrano l'avanzamento delle attività progettuali a supporto dei Project e Process Owner.

Le attività assegnate alle figure sopra citate, nel loro insieme, integrano quelle in capo al **Gruppo di Lavoro**

Sostenibilità e Trasparenza e allo **Steering Committee** che, conservando la loro composizione originaria definita a partire dal 2017, hanno assunto rispettivamente il compito di:

- supportare la Direzione in materia di sostenibilità integrandola nei processi di business e proporre la progressiva evoluzione delle iniziative, coadiuvando i Project e Process Owner nel raggiungimento degli obiettivi definiti a Piano;
- approvare gli aggiornamenti della Politica e del Piano di Sostenibilità e garantire il raggiungimento degli obiettivi approvati dal Consiglio di Amministrazione.

Approccio alla Sostenibilità



Politiche e Certificazioni

La Politica di Sostenibilità, redatta sulla base del relativo Framework, è un 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.

Esprime le **linee di azione prioritarie** e favorisce la conoscenza degli **impegni** assunti in materia di sostenibilità per perseguire un'evoluzione equilibrata nel medio e lungo periodo.

Inoltre 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 sostanzati dai 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.

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, 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, agli Standard di Gestione Integrata e Certificati previsti per la Qualità, la Salute e Sicurezza e l'Ambiente 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.

La Politica di Sostenibilità viene revisionata **annualmente** e, se opportuno, rimodulata secondo l'aggiornamento annuale della materialità e delle logiche che guidano gli aggiornamenti del relativo Piano.

Alla luce dell'aggiornamento annuale dell'Analisi di Materialità, rimane vigente l'edizione della Politica approvata nel marzo 2020 e divulgata in forma integrale ai dipendenti per mezzo della Intranet e agli stakeholder esterni mediante la pubblicazione sul sito web.

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

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, 2i Rete Gas S.p.A. adotta un **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Salute Sicurezza e Ambiente**, certificato rispetto agli standard di riferimento **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018** e, per quanto applicabile, **BS OHSAS 18001:2007**.

In esso trovano applicazione i principi dichiarati dalla **Politica Integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza e l'Ambiente** che declina i temi qualificanti rispetto ai tre standard cui fa riferimento.

La Politica del Sistema di Gestione QSA, è **redatta in assoluta armonia** con i contenuti della Politica di Sostenibilità del Gruppo, dalla quale discende.

In aggiunta al SGI della Capogruppo, nel corso del 2020 è stato verificato 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 Gruppo considera il proprio SGI come fondamentale stimolo per il coinvolgimento del personale e per il miglioramento continuo delle proprie attività di business.

COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI

Le società del Gruppo svolgono la propria attività nel rispetto delle disposizioni di legge primarie e secondarie di volta in volta e in quanto applicabili (in particolare le norme del Codice Civile, il Codice dei Contratti Pubblici, il D.Lgs. 164/2000, il GDPR e le

norme in tema di tutela dei dati personali, le normative in tema di Transparency e Market Abuse, il D.Lgs. 231/2001, la normativa c.d. antitrust, etc.) nonché delle specifiche disposizioni emanate dall'autorità di settore (ARERA). 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.

FUNZIONE	DESCRIZIONE
AFFARI LEGALI E SOCIETARI	<p>La funzione Affari Legali e Societari della Direzione Affari Generali ha il compito di assicurare la compliance dell'azione societaria alle norme di legge e svolge dunque una costante attività di monitoraggio e rilevamento delle più rilevanti modifiche delle disposizioni primarie applicabili alle attività della società, nonché delle evoluzioni interpretative giurisprudenziali di interesse, segnalandole di volta in volta alle strutture competenti affinché vi sia il costante rispetto di tali disposizioni e fornendo assistenza per l'adeguamento dei documenti organizzativi, delle procedure o prassi applicative in essere. La stessa funzione all'occorrenza esplica attività formative alle altre strutture aziendali affinché vengano condivisi e rispettati da tutti i dipendenti i principi comportamentali che debbono essere seguiti nei rapporti con gli stakeholder per assicurare il rispetto delle norme di legge ed evitare la commissione di illeciti.</p>
AFFARI REGOLATORI	<p>La funzione Affari Regolatori della Direzione Affari Generali assicura il costante monitoraggio dei temi regolatori e istituzionali supportando le strutture interessate nell'interpretazione delle disposizioni regolatorie rilevanti e nell'attività di adeguamento nel tempo dei documenti organizzativi alle disposizioni stesse. In particolare con cadenza mensile viene diffuso un report che riporta i provvedimenti regolatori di interesse per le attività della società e per il settore.</p>
AMMINISTRAZIONE	<p>La funzione Amministrazione della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo ha il compito di garantire la compliance dell'azienda e la corretta interpretazione di tutti gli obblighi e le finalità imposte dall'ordinamento tributario.</p>

FUNZIONE	DESCRIZIONE
INGEGNERIA	La funzione Ingegneria della Direzione Operativa ha il compito di assicurare, mediante il presidio degli ambiti tecnico normativi nazionali e internazionali sul settore del gas, la correttezza e la coerenza del sistema distributivo del gas alle norme di legge e alle disposizioni tecniche emanate dagli organismi competenti nel tempo anche attraverso l'adozione e la diffusione all'interno dell'azienda tramite pubblicazione nella Intranet aziendale di Linee Guida tecniche per la progettazione, manutenzione e gestione degli impianti, nonché di specifiche tecniche dei materiali, delle attrezzature, delle strumentazioni e dei componenti di impianto.
QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE	La funzione Qualità Sicurezza e Ambiente della Direzione Operativa ha il compito di garantire la compliance della documentazione organizzativa societaria alle disposizioni del D.Lgs. n.81/2008 Testo Unico della Sicurezza aggiornando costantemente il Documento di Valutazione dei Rischi e l'organizzazione aziendale per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.
RELAZIONI INDUSTRIALI	La funzione Relazioni Industriali della Direzione Risorse Umane ha il compito di assicurare la corretta interpretazione della normativa giuslavoristica, in coordinamento con Affari Legali e Societari, e contrattuale e gli aggiornamenti in materia, nonché assicurare l'aggiornamento normativo alla Direzione per gli aspetti contributivi e retributivi nonché, in coordinamento con la Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, quelli fiscali; la funzione ha altresì il compito di garantire la compliance dell'azienda e la corretta interpretazione di tutti gli obblighi e le finalità imposte dall'ordinamento tributario. La funzione assicura altresì la compliance in materia di tutela della privacy e assicurare il coordinamento interno alla Direzione Risorse Umane in relazione alle tematiche legate al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo approvato ai sensi del D.Lgs. 231/2001 da parte della Società.
ACQUISTI E SERVIZI	La Struttura Acquisti e Servizi presidia il rispetto delle norme di legge applicabili nei rapporti con la catena di fornitura e nel caso di appalti di lavori, servizi e forniture inerenti alle attività "core business" di 2i Rete Gas il rispetto delle regole specifiche di cui al D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. – relativamente alla parte dei settori speciali – nonché del Regolamento degli appalti sotto soglia ai sensi art. 36 c.8) D.Lgs. 50/2016 applicabile per i lavori, servizi e forniture, riferibili alle attività di cui all'art. 115 del D.Lgs. 50/2016 di importo inferiore alle soglie comunitarie fissate. La struttura verifica altresì l'affidabilità etica dei fornitori presenti nell'Albo dei fornitori qualificati e da qualificare di 2i Rete Gas, allo scopo di presidiare il rischio di avviare e/o mantenere relazioni commerciali con soggetti facenti parte di organizzazioni coinvolte nella commissione di reati che potrebbero avere rilievo, anche ai sensi dell'art. 80 D.Lgs. 50/2016 (requisiti di ordine generale), della normativa antimafia e del D.Lgs. 231/01.

Il Gruppo, la cui attività si svolge interamente sul territorio italiano, opera in compliance con il regime fiscale vigente, adempiendo in maniera corretta ai propri doveri di contribuente, operando nel rispetto formale e sostanziale di tutte le normative, regolamenti e prassi di natura fiscale e collaborando sempre con la massima trasparenza con le autorità fiscali nazionali. Per il Gruppo e tutte le società controllate, gli obblighi tributari vengono gestiti e assolti dalla struttura Amministrazione e Fiscalità della Capogruppo 2i Rete Gas S.p.A., in collaborazione con primari studi fiscali italiani. Le istruzioni operative adottate dal Gruppo in tema di fiscalità abbracciano la corretta determinazione delle imposte dirette, indirette e gli adempimenti connessi e sono volte a definire i processi, le azioni e le responsabilità atte a garantire un'efficace ed efficiente elaborazione del calcolo delle imposte per la relazione finanziaria annuale e di tutte le dichiarazioni fiscali in materia di imposte dirette e indirette.



Un'istruzione operativa riguarda inoltre il controllo e la gestione dei carichi fiscali pendenti, che vengono trattati con la massima celerità e attenzione in modo da garantire il corretto svolgimento dell'attività aziendale. Al fine inoltre di fornire

adeguata garanzia di controllo in caso di partecipazione a gare, un'apposita istruzione richiede l'emissione di una autocertificazione su tali carichi.

Il sistema di controllo interno, a valle di una mappatura dei rischi anche fiscali, ha in primis proposto migliorie alle citate procedure ed effettua un "follow up" con cadenza biennale su tutti gli aspetti rilevanti che possono condurre a errori o omissioni nelle dichiarazioni fiscali. Inoltre, l'Organismo di Vigilanza richiede un report quadrimestrale su temi legati alla compliance fiscale.

Per quanto riguarda la pianificazione fiscale, il Gruppo si avvale di agevolazioni su base sporadica, solo quando ad un'effettiva azione di business ben si accompagna una rendicontazione che possa soddisfare i requisiti fiscali. E' questo il caso delle agevolazioni relative al superammortamento e più recentemente all'iperammortamento.

Il tema della fiscalità è oggetto anche di una parte specificamente dedicata del Modello organizzativo, di gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, aggiornato da ultimo nel settembre 2020.

Nella parte speciale del Modello organizzativo sono stati introdotti alla lettera B i reati di carattere tributario recentemente introdotti nel panorama legislativo dal D.Lgs 74/2000, ovvero la Dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, la Dichiarazione fraudolenta mediante

altri artifici, l'Emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, l'Occultamento o distruzione di documenti contabili, la Sottrazione fraudolenta al pagamento delle imposte.

Nel testo sono individuati i processi sensibili a tali reati, i principi generali di comportamento e di attuazione (obblighi di "fare" o "non fare", misure di monitoraggio e prevenzione), così come la necessità di istruire e ottemperare ad istruzioni ispirate al Modello organizzativo stesso e la necessità, nonché i compiti di verifica dell'Organismo di Vigilanza.



Nell'anno 2020, su indicazione del citato Organismo, si è svolto un approfondito audit della durata di sei mesi su tutti gli aspetti rilevanti al fine di comprendere eventuali punti di debolezza rispetto al framework che deve garantire la compliance con particolare focus sui reati fiscali di recente introduzione all'interno del Modello 231.

Per il modello di controllo interno e i presidi di natura organizzativa si prega di far riferimento all'apposito capito all'interno del Bilancio Consolidato, così come per la quantificazione delle imposte dirette stanziate nei bilanci del Gruppo.

ETICA DEL BUSINESS e ANTICORRUZIONE

2i Rete Gas, quale prerequisite imprescindibile per garantire una gestione responsabile del business, orienta e conduce le proprie attività secondo principi etici e si impegna nel promuovere una cultura aziendale basata sull'onestà, l'integrità e la correttezza, oltre che sul rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza nonché delle leggi vigenti, della normativa di settore e delle istituzioni con cui si rapporta.

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**, della **Politica di Sostenibilità e della Politica Integrata per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente**, 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 settembre 2020 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, etc., 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.**



Il Modello è poi oggetto di formazione periodica rivolta ai dipendenti. Anche nel 2020 il corso online in materia 231 è stato reso disponibile ai nuovi assunti, dando così continuità al processo di migrazione delle nozioni e dei principi normativi che nel 2019 ha coinvolto la totalità dei dipendenti che ne hanno obbligatoriamente usufruito entro le scadenze indicate dalla Direzione Risorse Umane.

I dipendenti della Società nell'ultimo triennio hanno anche 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 da Affari Legali e Societari della Direzione Affari Generali, ha coinvolto anche le sedi territoriali locali, oltre che la sede centrale.

Il Modello è oggetto di formazione periodica anche in favore dei membri del Consiglio di Amministrazione a cui ogni anno viene rappresentata la relazione in merito alle attività svolte dall'Organismo di Vigilanza e che approva di volta in volta gli aggiornamenti del Modello che si rendono necessari per l'adeguamento agli sviluppi normativi.

Nella seduta del 19 febbraio 2021 è stata rivolta inoltre al Consiglio di Amministrazione da parte dell'Organismo di Vigilanza una specifica attività formativa in materia di Responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con focus specifico sulle finalità della disciplina e sulla sua portata, sull'importanza strategica dell'approvazione e implementazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, del ruolo dell'Organismo di Vigilanza e dei flussi informativi verso il medesimo, con focus anche sulla Legge del 30 novembre 2017, n. 179, che ha introdotto un sistema di tutela per i lavoratori che denuncino reati o irregolarità di cui siano venuti

a conoscenza nell'ambito delle proprie attività lavorative.

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.

Tanto ciò premesso, tra le iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano per **diffondere una cultura dell'Etica del Business e dell'anticorruzione**, sono state previste due linee d'azione:



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

La prima, volta ad **analizzare i presidi già esistenti nell'ambito del più ampio tema "Etica del business"**, è consistita in una **ricognizione dei documenti di indirizzo e delle procedure interne già vigenti in materia** che, conclusa nel corso dell'anno, ha compreso oltre agli strumenti sopra richiamati anche i presidi interni in particolare relativi ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, ai rapporti con i fornitori, alla selezione e formazione dei dipendenti, a tutela della riservatezza dei dati personali e a tutela dell'ambiente.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target non raggiunto

La seconda è consistita nella predisposizione di una specifica **"Politica dell'etica nel business"** quale nuovo documento di indirizzo che armonizzi, riassume e declini i principi, i paradigmi e i presidi organizzativi ed operativi già posti in essere dal Gruppo per un costante impegno a promuovere una cultura aziendale

basata sull'onestà, l'integrità e la correttezza. Il documento, la cui redazione è stata completata nel corso del 2020, sarà presentato al Consiglio di Amministrazione nel mese di marzo 2021 allo scopo di procedere alla sua formale approvazione e diffusione in concomitanza con l'approvazione della presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.



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. Al riguardo la Società ha provveduto tempestivamente ad adeguare il proprio Modello 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 2020 non risultano pervenute segnalazioni anonime come negli anni precedenti, né sono pervenute richieste alla casella PEC "codice etico".

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 2020 sono state irrogate tre sanzioni disciplinari di cui una di carattere non conservativo (per violazione del Codice Etico).

ULTERIORI AZIONI

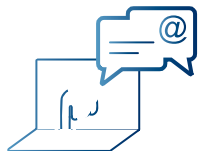
Nell'ambito delle politiche dirette a contrastare la corruzione, nel corso del 2020 è stata definita la reportistica finale relativa alla verifica, capillarmente effettuata nel 2019 presso tutti i dipendenti, sulla sussistenza di conflitti di interesse anche soltanto potenziali.



Tale reportistica e i provvedimenti assunti di conseguenza dalla società, con apposito piano di azione, è

stata condivisa con l'Amministratore Delegato. Si prevede che la verifica venga aggiornata con cadenza di norma biennale. 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. Le società acquisite durante il 2020 hanno adottato, contestualmente all'acquisizione, il Codice Etico e il MOG della Capogruppo facendo quindi riferimento ai canali di segnalazione previsti per la medesima

	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

GESTIONE DEI RISCHI

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 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.** Infatti:

- **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**. La strategia che ha ispirato la versione più recente del piano ha contemplato:
 - il completamento degli audit coverage per conseguire l'obiettivo sull'analisi dell'attività revisionale svolta nel periodo 2014–2022 coprendo una o più volte tutti i processi e le realtà territoriali aziendali;

- la prosecuzione dell'ampio ricorso ai Follow Up sui principali processi aziendali, focalizzando tematiche particolarmente significative per il business del Gruppo e il relativo Piano di Sostenibilità;
- il rilascio, avvenuto progressivamente nel corso del 2019, delle release del continuous monitoring che ha consentito a partire dal 2020 alle strutture aziendali di operare sulla base delle logiche di controllo insite in tali modalità operative;
- il monitoraggio circa l'effettivo completamento dei piani di azione preventivi o correttivi richiesti in sede di audit o di follow up svolti negli anni precedenti.



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 2020-2025** ai sensi della delibera ARERA 569/19.



Il Modello di Risk Management è descritto al paragrafo 15 della Relazione finanziaria annuale 2020

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 della rete con apparecchiature per la ricerca di fughe Controlli strutturati Verifiche del livello di odorizzazione Programmazione di interventi di rinnovo delle reti
	Consumo non ottimale	Ambiente e collettività	Implementazione di progetti di risparmio energetico sul gas utilizzato per il preriscaldamento Rinnovo della flotta auto con veicoli a basso impatto ambientale Azioni di efficientamento energetico degli immobili
	Gestione ottimale della odorizzazione di reti a basso utilizzo	Ambiente e collettività	Sviluppo e implementazione progetti di aggiustamento automatico dei livelli di odorizzazione, digitalizzazione delle reti
	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 tramite digitalizzazione delle reti stesse
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, emissione tempestiva di procedure in caso di emergenze
	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 e Codice Etico Carta dei Valori Procedure con regole di ingaggio e reportistica continuativa 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, adeguamento costante delle procedure

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 Rendicontazioni verso gli enti concedenti
	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 Clienti finali della rete	Ispezioni sulla rete di distribuzione ed attenzione alla qualità del servizio Gestione della catena di fornitura in fase di selezione Visite in cantiere per verifiche da parte dei coordinatori esterni per la sicurezza
	Partecipazione alle decisioni di settore non incisiva	Autorità e istituzioni pubbliche	Trasmissione di pareri e documenti Stabile partecipazione a confronti istituzionali Convegni e seminari Progetti di collaborazione con Autorità e centri di ricerca
	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, con particolare riguardo alla sicurezza dei dati scambiati dalla rete di smart meter

CREAZIONE di VALORE ECONOMICO SOSTENIBILE

Il 2020 per il Gruppo 2i Rete Gas è stato un anno in cui, dal punto di vista societario, a diverse operazioni di acquisizione di realtà locali della distribuzione del gas, si sono succedute le relative operazioni di fusione tese ad ottimizzare velocemente la struttura del Gruppo, evitando costi dovuti alla separazione societaria e permettendo di esplicitare tutte le sinergie di business nel tempo più breve possibile.

Per il 2020 il Gruppo presenta dati operativi (numero concessioni gestite, PdR attivi, chilometri di rete gestita) in miglioramento rispetto allo scorso esercizio anche grazie alle acquisizioni summenzionate.

Il 2019, si ricorda, subiva l'effetto della cessione - per ottemperare tra l'altro al provvedimento concordato con l'Autorità Antitrust nell'ambito dell'acquisizione del 2018 della società Nedgia S.p.A. - della partecipazione della società Murgia Reti Gas S.r.l., società veicolo in cui la Capogruppo aveva conferito le concessioni, i propri asset e i debiti relativi agli ATEM di Bari 2 e Foggia 1.

I volumi vettoriati risultano in lieve calo, anche a causa sia della predetta vendita, sia della situazione emergenziale in cui versa il paese; dal punto di vista economico, la Relazione Finanziaria mostra una flessione nei ricavi a causa dell'introduzione delle previsioni del nuovo periodo tariffario, cui però la società ha risposto con

ulteriori ottimizzazioni operate nonostante il difficile momento dell'economia italiana e mondiale. La comparazione del Margine Operativo Lordo con il precedente esercizio risente anche della plusvalenza registrata nel 2019 a seguito della cessione, già menzionata, degli asset del perimetro della società Murgia S.r.l., mentre il contenimento degli oneri finanziari consente un ulteriore recupero di marginalità. L'utile netto risulta pertanto pari a 183,8 milioni di euro, mentre la posizione finanziaria netta, movimentata nell'anno sia per le quattro acquisizioni menzionate che per le normali necessità aziendali, vede una ulteriore riduzione.

Performance economiche

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E PATRIMONIALI DEL GRUPPO

milioni di euro

	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
RICAVI	985,6	1.057,1	1.038,8
EBITDA	461,2	531,1	514,4
EBIT	271,4	326,8	313,8
UTILE NETTO	155,4	206,5	183,8
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	2.640,5	2.677,8	2.650,2
PATRIMONIO NETTO	825,7	934,6	1.040,8
CAPITALE INVESTITO NETTO	3.440,5	3.609,5	3.691,0
TOT. ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE NETTE	3.474,3	3.560,8	3.630,0

514,4

milioni di €

**MARGINE OPERATIVO LORDO
DELL'ESERCIZIO A CHIUSURA 2020**

183,8

milioni di €

**UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO
A CHIUSURA 2020**

1.040,8

milioni di €

PATRIMONIO NETTO

Per 2i Rete Gas la creazione di valore economico sostenibile, 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 e, come tale, rappresenta un fattore abilitante per garantire la continuità del business nel lungo periodo.



PIANO SOSTENIBILITÀ

Iniziativa prevista nel 2021
completata in anticipo

Tanto ciò premesso per valutare in via preliminare e avere una maggior consapevolezza degli impatti generati dai propri investimenti, il Gruppo, nel corso del 2020, ha dato un forte impulso alle attività, calendarizzate nel 2021, per **sviluppare un modello di valutazione "costi-benefici" degli investimenti**. Nello specifico è stato creato il nuovo modello di valutazione degli investimenti, messo a punto internamente grazie allo sforzo congiunto delle funzioni "Ingegneria"

e "Budgeting e controllo di gestione", considera, nell'ambito dell'analisi di fattibilità di un progetto, anche diversi parametri quali la sostituzione di fonti energetiche maggiormente inquinanti, la minimizzazione dei costi energetici per la comunità, le differenti territorialità e climaticità, funzionali a misurare la sostenibilità delle iniziative. In tal modo le decisioni di investimento verranno ponderate anche da un punto di vista ambientale e sociale e non solo tecnico finanziario.

L'analisi costi benefici è uno strumento che permette di stimare i vantaggi o gli svantaggi generati da un investimento, valutandone i costi ed i benefici come misura dell'impatto sul benessere sociale, al fine di rendere comprensibile e trasparente in maniera oggettiva i benefici della realizzazione di un intervento alla Comunità e alle Autorità Locali. Il modello, a fronte di una serie di input e algoritmi che vengono costantemente ricalibrati, fornisce una visione prospettica

dell'investimento e aiuta a categorizzare l'importanza e l'urgenza dello stesso sotto diversi punti di vista non solo connessi a tematiche tecniche.

Nel progetto è prevista anche una fase di controllo ex-post che permetterà la raffinazione degli algoritmi, focalizzandosi sugli effettivi risultati dell'investimento, in modo da garantire una guida sempre più accurata nelle decisioni.

Market Share

La market share del Gruppo, sia in termini di PDR sia in termini di numero di chilometri di rete gestita, non è variata significativamente nell'esercizio, nonostante le quattro operazioni di acquisizione di piccole società di distribuzione gas ultimate nell'anno.



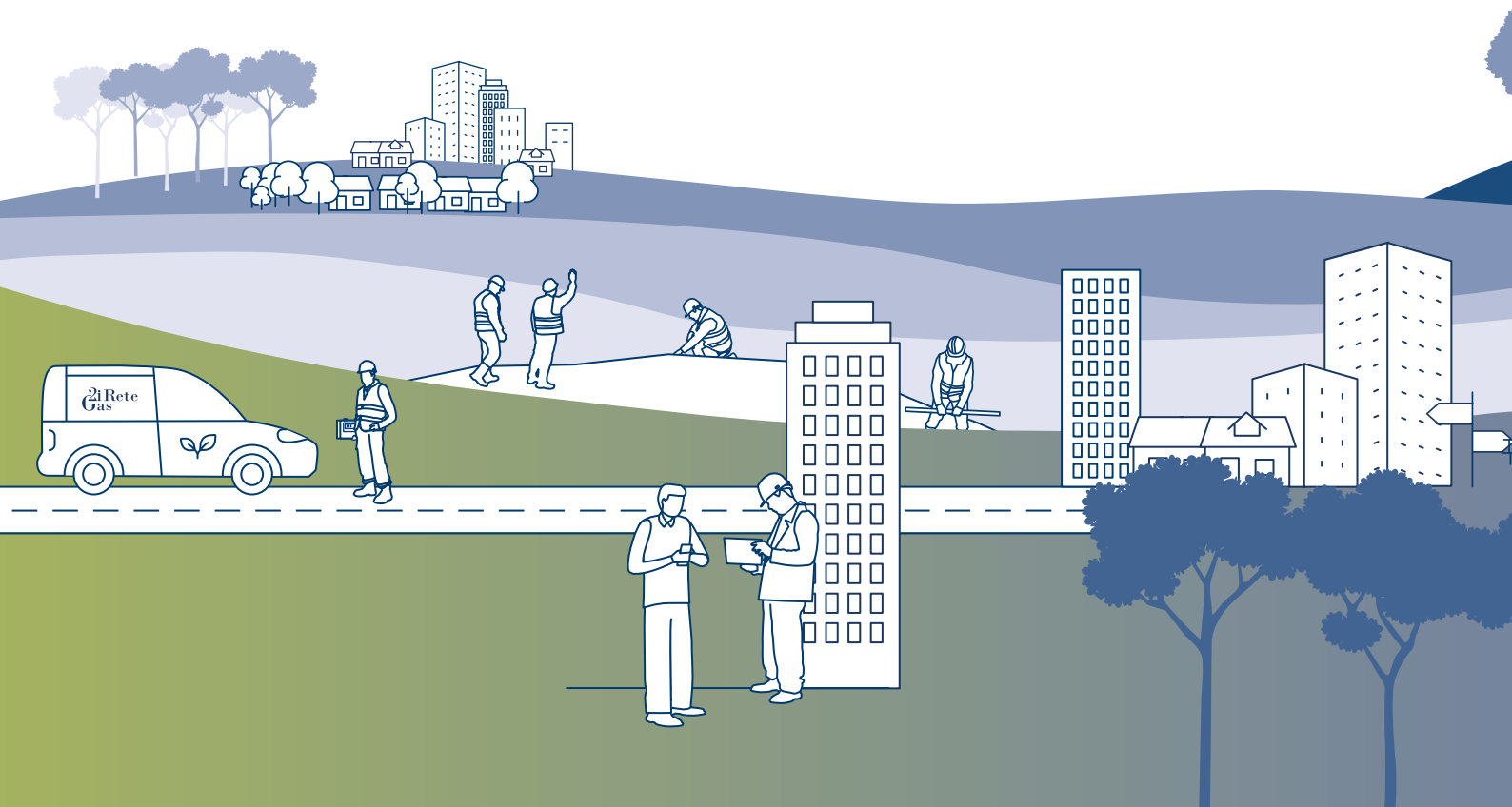
PERSONE

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



DIMENSIONAMENTO

Il Gruppo deve il proprio attuale posizionamento alla continua evoluzione del proprio business, grazie al costante impegno e alla consolidata competenza nei processi di integrazione di nuovi asset, raggiungendo traguardi di crescita sempre nuovi e sfidanti, applicando un modello organizzativo flessibile e capace di cogliere le sinergie in termini di presenza sul mercato, di costi e di efficienza, valorizzando le Persone e le loro competenze, sperimentando in esse una sempre rinnovata capacità di adattamento e di iniziativa che, in ogni nuova esperienza ed opportunità, permette di cogliere un ulteriore stimolo, anche in termini di crescita professionale.

Ciò ha permesso al Gruppo di potersi avvalere delle migliori prassi e di potenziare le professionalità esistenti

non solo mirando al consolidamento di un **clima positivo e propositivo**, ma anche indirizzando le scelte verso la **semplificazione dei processi** e supportando l'**innovazione tecnologica**, con l'obiettivo di rafforzare ed orientare il **lavoro di squadra** verso la migliore **condivisione della conoscenza e del sapere** e la **collaborazione tra le diverse generazioni**, per il raggiungimento dei traguardi futuri. Per quanto riguarda il 2020, in aprile sono state acquisite le società Montelungo Gas S.r.l., Maierà Gas S.r.l. e Cometam Gas S.r.l. e a settembre è stata rilevata Powergas Distribuzione S.p.A., con il conseguente inserimento di 9 nuove Risorse nel Gruppo, con ruoli, soprattutto operativi, all'interno del Dipartimento Sud Ovest.

Relativamente, invece, alle cessioni di impianti, a seguito del subentro di Italgas nell'ATEM Torino 2, ai sensi del

D.M. del 21 aprile 2011, una Risorsa è stata ceduta alla Società subentrante. A fine 2020 **il personale appartenente al Gruppo si è attestato sul numero di 2.015 dipendenti.**

Fin dalla sua costituzione, 2i Rete Gas, nell'ambito di un progetto di rinnovamento ed accrescimento delle professionalità determinanti per lo sviluppo della strategia aziendale, ha intrapreso un importante piano pluriennale di selezione che, unitamente a quello di consolidamento delle competenze (tramite ad esempio trasformazioni della tipologia contrattuale da somministrazione a inserimento diretto), nel 2020, ha portato all'**inserimento di 72 Risorse** comprese le 9 Risorse a seguito dell'acquisizione di Cometam Gas S.r.l. (1 Risorsa), Montelungo Gas S.r.l. (1 Risorsa) e Powergas Distribuzione S.p.A. (7 Risorse). Tra i **neoassunti**



2.015

PERSONALE IN SERVIZIO



1.987

CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO



1.937

PERSONALE IN SERVIZIO
FULL TIME



337

PERSONE ASSUNTE
NEGLI ULTIMI 7 ANNI



i laureati rappresentano il 55,6% e la loro età media è di 33 anni. Considerando l'orizzonte temporale degli ultimi sette anni, sono state assunte 337 persone, di cui 194 giovani laureati (corrispondenti a circa il 57,6% delle assunzioni).

Nel 2020 le uscite sono state 114, delle quali 89 per pensionamento o per risoluzione consensuale finalizzata all'accompagnamento

di figure con requisiti prossimi alla quiescenza. Tra queste, il 47% è relativa a diplomati, il 15% a laureati; le donne rappresentano il 22%. L'età media dei cessati è di 57 anni.

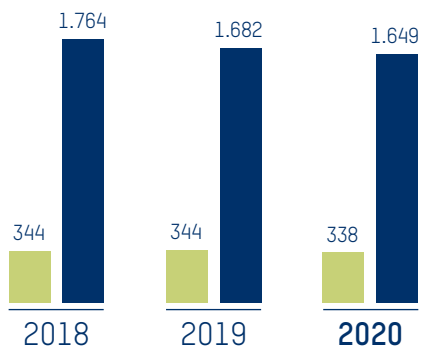
Il Gruppo continua a ritenere strategico il **mantenimento al proprio interno delle competenze non delegabili**, preferendo ai rapporti di lavoro in somministrazione le modalità di inserimento diretto, quali

contratti a tempo indeterminato o determinato che, dopo adeguata conoscenza e valutazione positiva delle Risorse, trovano, nella quasi totalità dei casi, il consolidamento nell'organizzazione.

Al 31.12.2020 i rapporti di lavoro a tempo indeterminato rappresentano circa il 98,6% del totale.

Tipologia di contratto

Tempo Indeterminato



Tempo Determinato



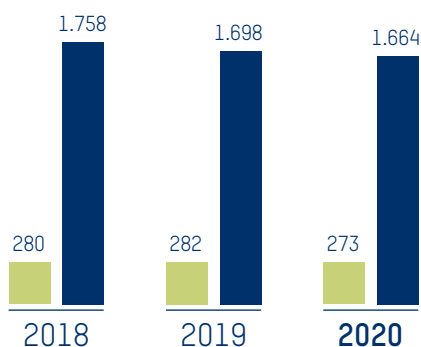
donne



uomini



Full-time



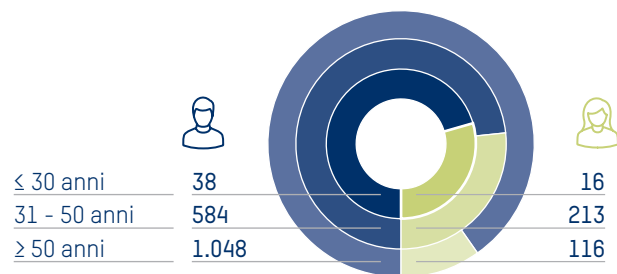
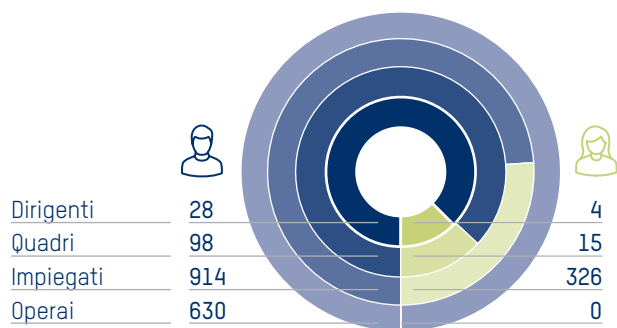
Part-time



Personale in servizio

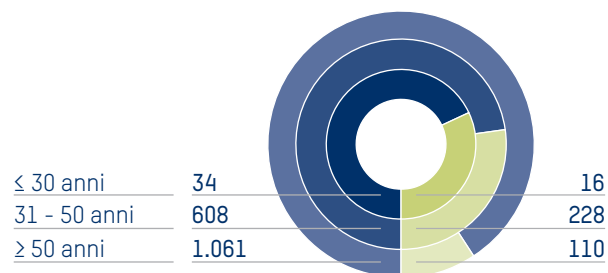
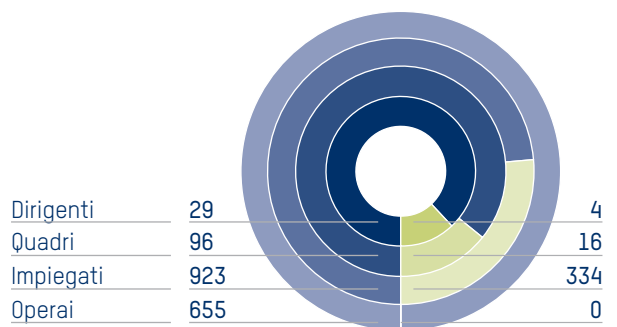
2020

345 1.670 Totale 2.015



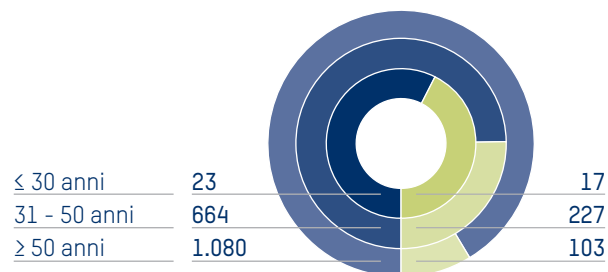
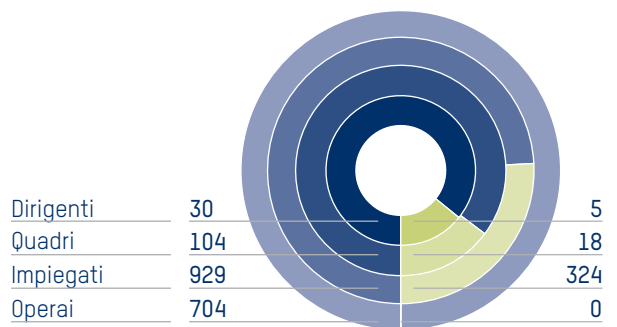
2019

354 1.703 Totale 2.057



2018

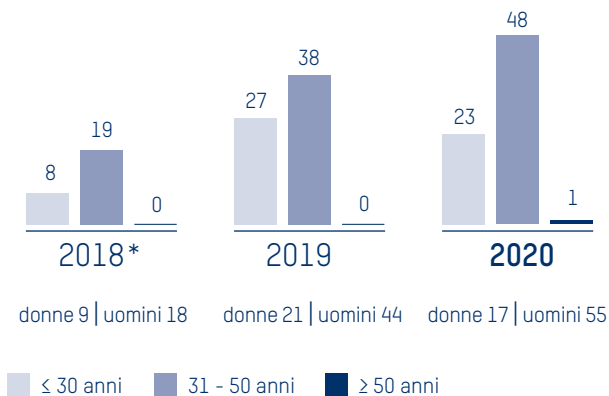
347 1.767 Totale 2.114



n° donne n° uomini



Entrate



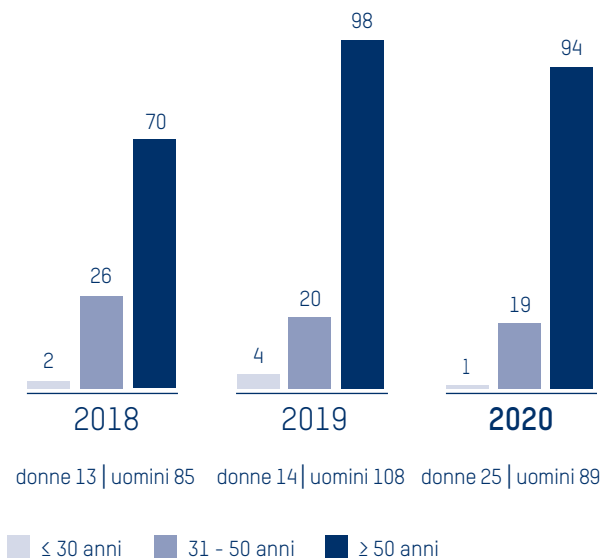
72 nuove Risorse inserite nel 2020

* Il dato delle entrate 2018 non include le risorse dovute ad acquisizioni



194 giovani laureati assunti negli ultimi sette anni

Uscite



Turnover in entrata - uscita


2020





donne





uomini

	≤ 30 anni		31-50 anni		≥ 50 anni	
	+5	+31,3%	+12	+5,2%	0	0%
	-1	-6,3%	-15	-7,1%	-9	-7,8%
	+18	+43,2%	+36	+5,4%	1	0%
	-0	-0%	-4	-0,7%	-85	-8%

2019

	≤ 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%

Per quanto riguarda i valori percentuali relativi ai tassi sono esclusi gli effetti derivanti da operazioni societarie straordinarie sia sugli ingressi sia sulle cessazioni.



GESTIONE, SVILUPPO e COINVOLGIMENTO DEL CAPITALE UMANO

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. Il Gruppo promuove lo sviluppo del capitale umano, la valorizzazione dei talenti, la condivisione e lo scambio delle conoscenze, dando valore all'aggiornamento che sappia far leva sulle esperienze pregresse e che sia volto all'innovazione e al miglioramento continuo.

L'evoluzione delle competenze distintive, specialistiche, gestionali e manageriali viene favorita grazie alla definizione di **percorsi formativi** mirati e all'impostazione di **piani di job rotation** e di **piani di successione**.

Sono organizzate **occasioni di condivisione e di ascolto** e vengono riconosciuti 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**.

Si promuove una **cultura comportamentale basata sul feedback costruttivo** e sul **confronto**, 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**, anche nell'ottica di garantire continuità di competenza in un percorso di avvicendamento delle risorse nello stesso ruolo;
- **piani di sviluppo** che permettono la migrazione delle competenze tra la risorsa esperta e la risorsa più junior;
- **sistemi retributivi e di incentivazione** che garantiscono la chiarezza e l'imparzialità, basati sul merito e sulla misurazione dei risultati e sulla valutazione 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.

Questa imparzialità continua a essere garantita dall'utilizzo ormai consolidato di **SAP Success Factors** quale strumento di gestione del processo di ricerca e selezione. La quasi totalità degli iter, infatti, viene gestita all'interno della piattaforma, con il vantaggio di una precisa e puntuale tracciabilità di tutte le fasi del processo. Sono altresì certificati i tempi e i diversi step di validazione e valutazione. Inoltre, grazie a questo tool, il reperimento delle candidature avviene mediante l'indirizzamento verso un unico canale, che assolve anche la funzione di database, raccogliendo via via un numero sempre crescente di curricula.

Nel 2020, dato il particolare contesto generato dall'emergenza COVID-19 e il conseguente ricorso generale al lavoro da remoto anche per il

personale della Direzione Risorse Umane, il completamento della quasi totalità dei processi di selezione è stato reso possibile, senza rallentamento dell'attività, dall'adozione di piattaforme di videoconferenza per i vari step di colloquio con i candidati. Nel corso dell'anno sono stati portati a termine un totale di **65 iter di selezione derivanti da ricerca esterna**.

Le nuove selezioni 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 o maternità. Il piano di selezione ha risposto principalmente ad esigenze di rafforzamento delle strutture tecnico-operative territoriali per rimpiazzi e successioni e, in minor misura, di consolidamento di strutture di Sede Centrale quali Acquisti e Servizi, Servizi Commerciali di Rete e Amministrazione Finanza e Controllo.



2i Rete Gas continua a sostenere il **job posting** e la **job rotation**, non solo in quanto strumenti per rispondere a necessità organizzative, ma anche quale modalità elettiva per creare opportunità di scambio tra competenze e conoscenze e per consolidare la rete di collaborazione tra le diverse strutture e funzioni aziendali. Per aumentare le occasioni di sviluppo professionale delle

Risorse e dei talenti presenti in Azienda, nel 2020 sono state attivate **21 ricerche interne**.

PRINCIPI GUIDA DELLA SELEZIONE

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

SVILUPPO E FORMAZIONE

Il Gruppo è fermamente convinto che per accrescere la qualità e l'efficienza della prestazione e garantire il successo delle proprie scelte e azioni sia fondamentale investire sullo **sviluppo professionale** e sulla **motivazione** delle proprie Persone, favorendo nuove esperienze, offrendo strumenti di supporto per l'evoluzione delle soft skill, aumentando la consapevolezza in ciascuna di esse attraverso modalità di confronto, condivisione e continui feedback.

Per tale motivo 2i Rete Gas ha proseguito il **percorso di estensione del processo di valutazione delle performance** dove i responsabili, non solo valutano i risultati, ma anche i comportamenti individuali incoraggiando quelli che più sono aderenti ai valori aziendali. Il processo di valutazione infatti viene impostato in modo tale da permettere 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 2020, l'importante **progetto di Job Evaluation** che si è avviato inizialmente per l'organizzazione territoriale e dipartimentale ha trovato il suo quasi totale completamento nella valutazione dell'organizzazione centrale, sia relativamente alle unità di business sia a quelle di staff. Ciò ha permesso di sviluppare e arricchire il sistema di valutazione delle prestazioni avviato nel 2015, rendendolo sempre più mirato e capace non solo di individuare gli standard qualitativi della prestazione per macro ruoli, ma anche per singole job e di porre le basi per la definizione delle macro competenze tecnico-gestionali richieste da ogni posizione. Nell'ambito della valutazione delle performance viene rilevato il grado di competenza della singola Risorsa in rapporto al ruolo occupato, anche al fine di poter definire un piano formativo e di sviluppo personalizzato e idoneo.



Nel 2020, inoltre, è stata portata a compimento la fase più consistente del **progetto di definizione di un catalogo aziendale di formazione** contenente programmi, anche modulari, da correlare ai singoli ruoli aziendali e alle rispettive competenze distintive e da sottoporre ai responsabili per definire il piano di formazione per le singole Risorse.



Il piano di valutazione delle prestazioni ha raggiunto nel 2020 un nuovo traguardo, in coerenza al progetto di graduale estensione delle stesse; infatti tale processo, inizialmente avviato per i soli ruoli specialistici e di coordinamento dei processi funzionali e tecnici, nel corso degli anni è stato esteso alla totalità del personale della Sede Centrale e delle strutture dipartimentali, al personale tecnico di Area con inquadramento superiore al 6° livello, agli Addetti Controllo Opere, ai Coordinatori per l'Esecuzione dei Lavori, ai Referenti di Sede Secondaria e ai Referenti Contatore Elettronico; nel 2020 sono state individuate nuove logiche per il coinvolgimento anche del personale operativo e il personale tecnico di area non direttivo, correlate all'evoluzione di competenze.

Pertanto si è definito che nel piano di valutazione 2021 vengano inclusi sia 100 operativi che, a seguito di un importante percorso formativo, hanno potuto confermare lo sviluppo di ruolo da operaio generico a operaio specializzato, sia 200 tecnici

certificati titolo I e IV secondo le norme Uni PDR e/o che hanno ottenuto la certificazione APCE. La nuova fase ha richiesto un impegno anche a livello di aggiornamento di sistema, con l'implementazione a portale di nuove schede di valutazione ad hoc, da una parte semplificate e dall'altra meglio focalizzate sugli aspetti tecnici ed operativi del mestiere della distribuzione. Nell'ambito di tale iniziativa è stata introdotta, come nuova figura di valutatore di risorse, quella del **responsabile territoriale intermedio**, che potrà condividere col responsabile di Area e di Dipartimento il proprio parere su quelle risorse che si interfacciano costantemente nella gestione delle problematiche quotidiane.

Tale passaggio, oltre ad evidenziare e stimolare la crescita professionale nella gestione dei collaboratori di questo ruolo, permette di semplificare e rendere ancor più coerente ed efficace il momento della valutazione quale occasione di confronto e di consapevolezza reciproca.

Pertanto, dall'implementazione della Performance Evaluation a sistema, è stato **coinvolto nel processo di valutazione il 50,1% del personale**, a cui si aggiunge il personale inserito in piani di incentivo correlati ad obiettivi di business specifici, in cui è prevista una valutazione qualitativa più globale.

La formazione riveste un ruolo primario quale motore di sviluppo e generatore di valore.

A partire dal mese di marzo, il 2020 si è caratterizzato per una repentina e radicale modifica della modalità di erogazione dei corsi, a seguito dell'emergenza COVID-19, passando da una media di circa l'1% di corsi online a una di oltre il 90%.



Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione annuale

24,10%

al 31.12.2018

26,16%

al 31.12.2019

34,63%

al 31.12.2020

Questo cambiamento di modalità ha richiesto un importante impegno volto a far evolvere sia l'approccio gestionale che quello culturale di tutto il personale, oltre che un rilevante sviluppo degli strumenti e dei sistemi a supporto. Sono stati predisposti nuovi manuali operativi e filmati tutorial contenenti le indicazioni per utilizzare da remoto, anche attraverso il tablet, i nuovi strumenti di videoconferenza e la Intranet aziendale, rendendone così possibile l'accesso, anche al personale operativo. Questa nuova modalità di formazione ha altresì permesso la diffusione sul territorio dell'utilizzo di una nuova forma di «comunicazione interna» per organizzare velocemente allineamenti interni e chiamate per la gestione dell'emergenza e di problematiche tecniche

operative particolari, superando i limiti derivanti dalle distanze e le complessità dell'articolazione propria dell'organizzazione territoriale.

Sono state installate sugli smartphone aziendali, nel frattempo consegnati all'intero personale anche al fine di agevolare ove necessario e possibile il lavoro agile, alcune APP che permettono un collegamento efficiente anche in assenza di notebook o tablet.



Sono state erogate alcune sessioni formative, dedicate a tutti i responsabili di Risorse, inerenti le funzionalità dello strumento informatico

“Microsoft TEAMS”, strumento che nel periodo emergenziale ha permesso di dare continuità al dialogo e all'interlocuzione tra responsabile e collaboratore, favorendo anche una maggiore possibilità di condivisione, di lavoro di Gruppo e di feedback a distanza, anche rispetto al passato.

La complessità della situazione non ha impedito di rispettare il Piano Formativo previsto per il 2020, che è stato portato a termine con successo, nonostante un iniziale rallentamento nel mese di marzo, dovuto alla sospensione di tutti i corsi in presenza che erano già stati schedulati e alla loro successiva riprogrammazione in versione online. Sono state inevitabilmente posticipate quelle iniziative formative non obbligatorie e che richiedono la frequenza in aula, non compatibile con il distanziamento sociale.

Persone coinvolte nella formazione | incluso personale cessato

2.133

al 31.12.2018



345



1.788

2.065

al 31.12.2019



345



1.720

1.896

al 31.12.2020



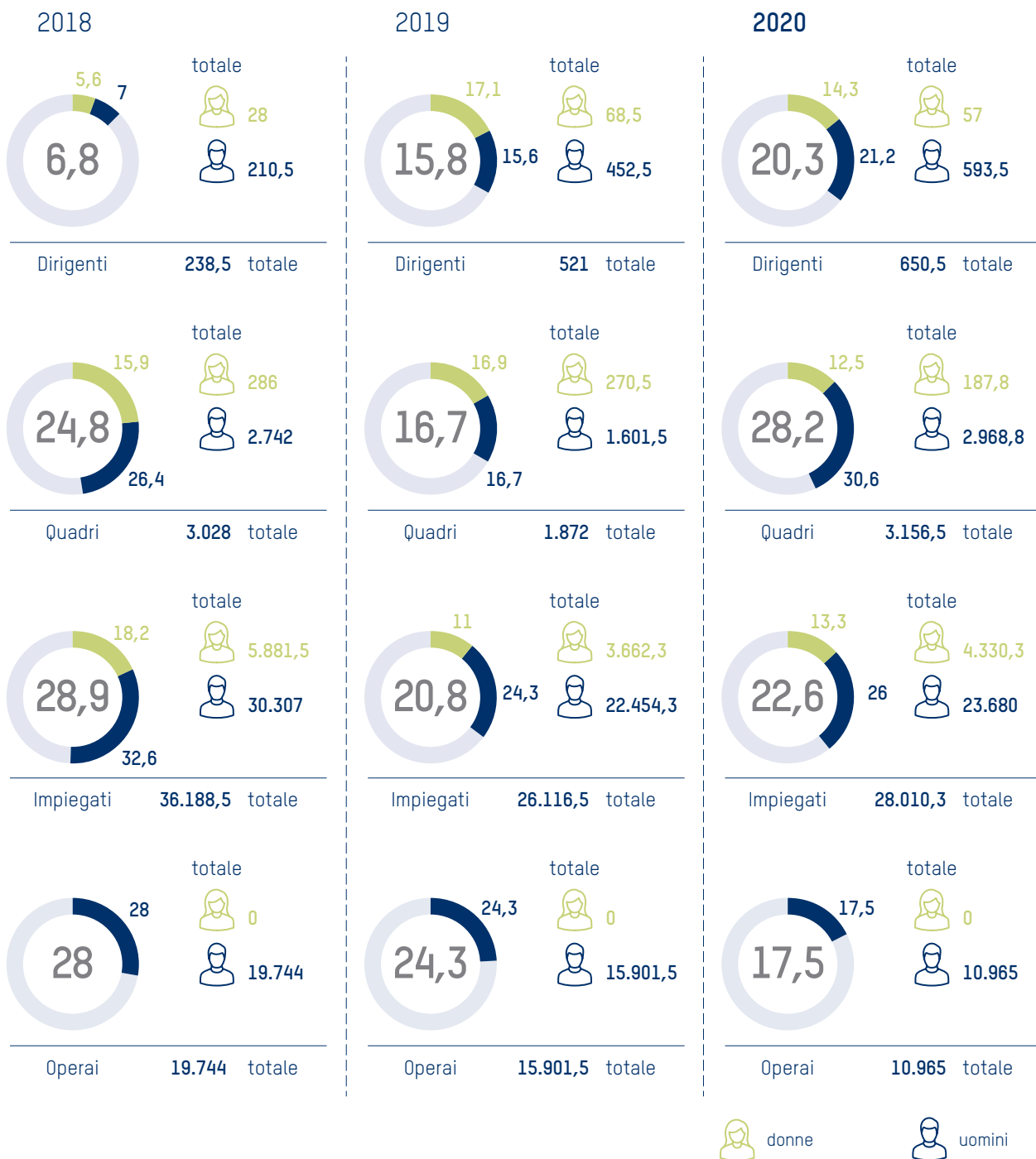
283



1.613

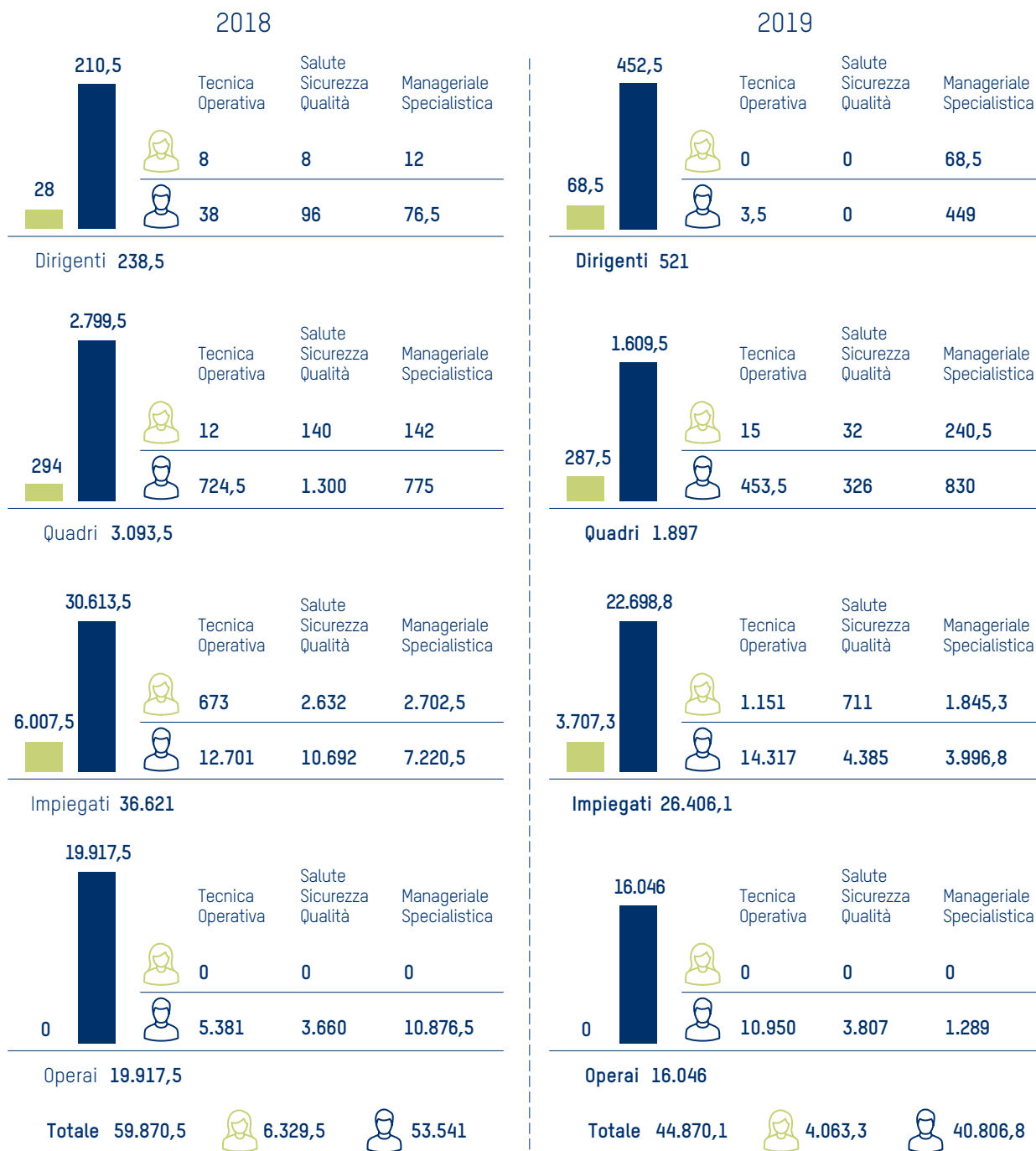
Ore medie e totali di formazione per categoria professionale

dato per personale in forza



Ore di formazione totali per categoria professionale

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





Totale persone coinvolte in formazione anticorruzione

dato per personale in forza



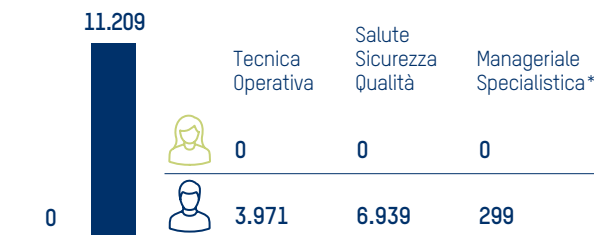
Dirigenti 652,5



Quadri 3.156,5

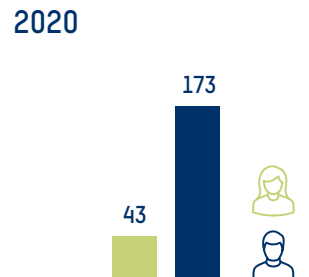


Impiegati 28.391,8

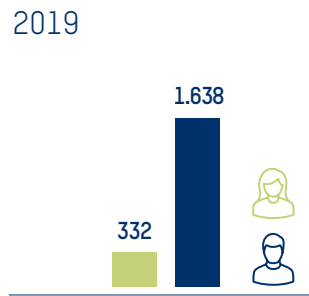


Operai 11.209

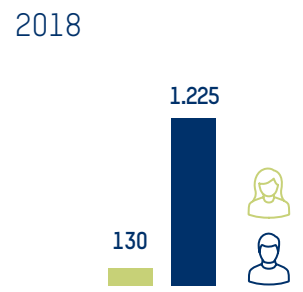
Totale 43.409,8 4.637 38.772,8



Totale 216



Totale 1.970



Totale 1.355

donne

uomini

* Include oltre alla formazione manageriale e specialistica anche la formazione linguistica e informatica

Per quanto riguarda le tipologie di corsi erogati, tra i più rilevanti si segnala, in ambito manageriale, un percorso di Project Management, che ha coinvolto una sessantina di persone, riscuotendo apprezzamenti positivi, che verrà riproposto nel 2021, anche a seguito delle numerose richieste rilevate dalla raccolta delle esigenze formative. Si è poi proseguito il progetto dedicato specificamente ai nuovi responsabili intermedi della struttura Sistemi Informativi, "IT Leader", che ha riguardato ormai la totalità dei team leader della Struttura ed è stato affiancato da un percorso di coaching specifico. Si è continuata, inoltre, l'esperienza di coaching dedicata a ruoli manageriali. Particolare importanza ha avuto la formazione sulla Performance Evaluation, finalizzata a supportare quei responsabili (referenti Gestione Utente e Conduzione e Manutenzione Impianti) a cui per la prima volta è stato esteso il compito di valutare i propri collaboratori. Si è tenuto anche un corso sulla gestione a distanza dei collaboratori e sulle modalità di feedback in una situazione di lavoro da remoto.



Per quanto riguarda la formazione specialistica è proseguito, sul Territorio, il progetto formativo sul **Conflitto di interessi e sulla Privacy**,

che ribadisce l'impegno del Gruppo a rispettare scrupolosamente la specifica normativa vigente. Per i nuovi assunti della struttura Acquisti e Servizi sono stati realizzati **corsi specifici su tematiche relative alla contrattualistica**. Infine, sono stati organizzati corsi di aggiornamento dedicati alla Direzione Risorse Umane: uno sulle **metodologie di selezione del personale** per i referenti HR territoriali, in un'ottica di un sempre maggiore coinvolgimento di tali figure nel processo di selezione, e altri su alcuni **argomenti specifici di amministrazione del personale**.



Per quanto riguarda i **corsi su applicativi informatici**, si sono tenuti un corso di Excel e uno di contenuto più specifico su QLIK Sense.

Sul versante della formazione tecnico-operativa, al fine di favorire la crescita delle Persone all'interno dell'organizzazione, parallelamente al potenziamento e scambio di competenze derivante da job posting e job rotation, si è portato a termine nei primi mesi del 2020 il progetto di **evoluzione skill di operai generici**, che in questa ultima fase ha riguardato la figura del manutentore-cabinista. Nel suo complesso, si è trattato 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 i neoassunti e al completamento della formazione riguardante l'introduzione di nuove funzionalità operative relative al mondo lavori. Per quanto riguarda la formazione su Qualità e Sicurezza nel 2020 c'è stato un incremento fisiologico di corsi legati all'emergenza COVID-19, principalmente sulle **linee guida di sicurezza predisposte per il periodo di pandemia** e sull'uso dei **Dispositivi di Protezione Individuale**. In collaborazione con Qualità Sicurezza Ambiente e Servizi di Prevenzione e Protezione sono stati, inoltre, organizzati alcuni **percorsi formativi nell'ambito della gestione ambientale**, nonché i **corsi di aggiornamento e propedeutici a nuove qualifiche come Auditor Interni dei Sistemi di Gestione Qualità, Salute e Sicurezza**.



Dando seguito al **progetto volto alla definizione di gruppi di lavoro e all'identificazione di testimonial aziendali in tema di innovazione e semplificazione**, attivato nel 2019 con l'organizzazione di un significativo evento di team building e formazione, denominato **Network Time**, che vede coinvolti tutti i responsabili di Gestione Utente e di Conduzione



e Manutenzione Impianti, nel 2020 ognuno dei 6 gruppi individuati si è dedicato all'approfondimento di alcuni specifici processi aziendali, individuando e proponendo soluzioni innovative di efficientamento dei processi core business e atte a migliorare gli aspetti legati alla condivisione delle conoscenze, la distribuzione delle deleghe e poteri e l'erogazione della formazione tecnica sia verso il personale interno sia esterno. A questo proposito un gruppo di lavoro si è dedicato alla redazione di tutto il materiale necessario alla creazione di un percorso formativo sul Pronto Intervento, di rilevante importanza per le competenze distintive del nostro mestiere e fruibile attraverso il portale SAP SuccessFactors (SSF), rivolto a tecnici e operativi di Area e delle Imprese, la cui erogazione è prevista nei primi mesi del 2021, una volta effettuato il completamento della fase di collaudo.



Relativamente alla formazione e-learning rivolta a tutta la popolazione aziendale, anche nel 2020 è proseguita l'erogazione del **corso generale e specialistico sulla Salute e Sicurezza e sul D.Lgs. 231/01**.

Le ore dedicate alla formazione in materia di anticorruzione e le persone in essa coinvolte, rispetto all'anno precedente, risultano essere inferiori,

in quanto, dopo l'erogazione massiva degli scorsi anni, questi corsi sono ora rivolti soltanto alle nuove Risorse inserite in Azienda.



PIANO SOSTENIBILITÀ

Iniziativa prevista nel 2020 completata, target raggiunto

Per quanto riguarda il **mantenimento di elevati livelli di gradimento circa la formazione erogata**, una delle iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano sulla **gestione e lo sviluppo delle competenze e dei talenti presenti in azienda**, ha riguardato il **monitoraggio a sistema del livello di soddisfazione dei corsi e la valutazione della loro efficacia nel tempo**. A tal proposito nel corso del 2020 è stato rilasciato in SSF il «questionario di gradimento» della formazione erogata che sostituisce un modulo cartaceo precedentemente in uso e soprattutto consente di avere in «tempo reale», tramite un'apposita reportistica, la situazione del gradimento di ogni corso. Il nuovo questionario è compilabile in forma anonima da qualsiasi piattaforma (desktop, notebook e tablet). Anche agli operativi si è reso possibile l'accesso diretto alla Intranet aziendale e al proprio Piano di Formazione ("My Learning") attraverso cui è possibile consultare il materiale didattico di tutti i corsi a cui si è stati iscritti (passati e futuri) e visualizzare i propri attestati di frequenza.

In merito al «questionario di **efficacia**» del corso erogato sono state sviluppate e testate in SSF nuove funzionalità che permettono la creazione di un questionario

e l'assegnazione dello stesso ai colleghi che di volta in volta saranno coinvolti nella raccolta dei feedback di efficacia del corso erogato ai propri collaboratori. È stato inoltre elaborato il catalogo della formazione tecnica, col supporto del gruppo di lavoro Network Time, con l'obiettivo di industrializzare il processo di raccolta dei fabbisogni per il 2021 e correttamente orientarlo ed armonizzarlo in coerenza alle Job definite a livello territoriale.

Formazione in Aula/Formazione a Distanza

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
- Team Leader ICT
- Gestione dei collaboratori
- Coaching manageriale
- Continuous feedback & Performance Evaluation
- Il feedback e la gestione dei collaboratori a distanza
- Valutazione delle performance
- Project Management

n. persone **166**

n. ore **1.788**

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

- Collaudatori
- Elenco compensi e capitolato tecnico
- Nuove funzionalità applicativo SIR (cartografia)
- Applicativo Webprocat (Protezione Catodica)
- New Planning
- Piattaforma pratiche ingegneristiche
- Nuovo processo di acquisto tubazioni da parte delle imprese
- Delibera 271
- Sirgas - Stratificazione PdR
- Formazione per Accertatori
- Auditor Ambientale
- Pronto Intervento
- Protezione Catodica: livello 3 ISO e aggiornamento per mantenimento certificazione
- Modulo Conduzione e Manutenzione
- UNI 11632 – UNI PdR 39:2018 - Tipo III, IV e aggiornamento 30 ore
- Evoluzione Skill operaio generico in Manutentore-Cabinista
- Asset Management Filone "F" - Transitorio e Finale
- Formazione Report BW per monitoraggio preventivi
- Verifica fluidodinamica impianti
- Web Pressure per gestione periferiche REMI e Gruppi di Riduzione

n. persone **1.093**

n. ore **22.435**



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

- Formazione COVID-19
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Dirigente per la Sicurezza
- Formazione Preposti
- Qualifica Auditor Interno Addetti Qualità
- Aggiornamento ASPP
- Aggiornamento RLS
- Linee guida nazionali legionella
- Antincendio, prima formazione e aggiornamento
- Primo Soccorso, prima formazione e aggiornamento
- Formazione CSE (Coordinatore per la Sicurezza in fase di Esecuzione) - 40 ore
- Formazione Gestione Ambientale
- Movimentazione e trasporto carichi
- Segnaletica stradale in presenza di traffico veicolare
- Corso Sicurezza base
- E-learning Sicurezza lavoratori e rischi ufficio (per tutti i neoassunti)

n. persone **1.547**

n. ore **13.916**

CORSI SPECIALISTICI/LINGUISTICI/INFORMATICI

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

PROGETTI/CORSI

- Tariffe e Canoni: approfondimento specialistico
- Corso specialistico amministrazione del personale: Gestione INAIL- Trattamento di Fine Rapporto & Conguaglio di fine anno
- Ammortizzatori sociali e soluzioni operative alla luce della circolare INPS
- Conoscere l'azienda ed approfondire il nostro business
- Nuovo Regolamento UE Privacy (Decreto 38)
- Costo del lavoro e budget del Personale
- Aspetti contrattuali degli acquisti
- Strategie e tattiche di negoziazione e di pricing
- Master Principi Contabili Internazionali IAS/IFRS
- Canoni non ricognitori
- Diagnostica e tecniche di selezione del Personale
- Welfare Aziendale
- Corso di lingua inglese
- Excel
- Strumenti di videoconferenza
- Microservices Architecture
- QLIK Sense
- ITSM: Portale unico di ticket service management
- E-learning D.Lgs. 231 (per tutti i neoassunti)

n. persone **792**

n. ore **5.271**

SISTEMA DI COMPENSATION

Il Gruppo è attento all'implementazione ed aggiornamento di politiche retributive coerenti con le strategie di business, le logiche del mercato e gli assetti organizzativi, non perdendo di vista le possibili evoluzioni correlate e le **leve motivazionali alternative che garantiscano un moderno sistema di total reward**.

La gestione delle Risorse ha l'obiettivo di stimolare ed indirizzare la performance lavorativa ed è finalizzata a realizzare sistemi retributivi **equi all'interno e competitivi sul mercato**, attivando altresì un processo comunicativo idoneo a coinvolgere i responsabili in merito ai criteri di assegnazione e sostenerli nella trasmissione trasparente ai propri collaboratori dei principi che hanno indotto le

scelte, così da attrarre e mantenere nel Gruppo le Risorse in possesso di elevate professionalità e allo stesso tempo continuare a motivare il personale tutto, coltivando un rapporto improntato sulla fiducia reciproca.

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**.

Sempre a seguito di una attenta analisi relativa alla storia della singola Risorsa, in relazione alla posizione ricoperta e al potenziale di crescita, vengono individuate le opportunità di sviluppo e riconosciuti i meriti,

in termini di coerente esercizio delle proprie responsabilità, di livello di performance e di impegno dimostrato, oltre che di risultati raggiunti, siano essi aziendali, siano essi personali ed inerenti al piano di autosviluppo.

Nel 2020 ci si è concentrati sull'applicazione di **logiche sempre più strettamente correlate ed attente alle diverse tipologie di ruolo e di competenze**. 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.

Miglioramento
della qualità
dei servizi



Orientamento
al risultato

Valorizzazione
del merito

Trasparenza



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, Contatore Elettronico), con obiettivi individuali operativi e specialistici. Questo incentivo ha assunto ulteriore rilevanza nel 2020 per l'incremento delle Persone coinvolte. Nel 2021 il coinvolgimento verrà esteso ai Referenti HR territoriali e a persone di riferimento specialistico di Esercizio e Qualità Commerciale.



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

Zi 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 favorire le buone relazioni e la collaborazione nell'ambiente lavorativo e per sostenere, anche in prima persona, le evoluzioni e le strategie societarie. Nel 2020, con il ricorso al lavoro agile massivo quale contromisura alla diffusione del COVID-19, in una situazione di restrizioni in cui non è stato possibile organizzare le consuete iniziative annuali di incontro e di aggregazione contraddistinte dal motto "Noi2i facciamo rete" e finalizzate al consolidamento dell'identità aziendale, si è molto incoraggiato l'**utilizzo degli strumenti di collaborazione online**, anche e specialmente come mezzo per mantenere un costante contatto con i colleghi, che andasse oltre il semplice trasferimento di informazioni utili per lo svolgimento dell'attività lavorativa e permettesse di continuare a sentirsi parte di un team anche a distanza.

In un anno complesso come il 2020, Zi Rete Gas ha continuato ad impegnarsi per coordinare un'efficace rete interna dei flussi informativi, oltre che per rendere maggiormente chiari e condivisi gli obiettivi aziendali, anche per comunicare ai dipendenti in modo tempestivo le notizie e le decisioni legate all'emergenza COVID-19. Oltre all'invio di newsletter puntuali con

le indicazioni via via disponibili, si è ancor più stimolata la consultazione della **Intranet aziendale** dove sono state raccolte tutte le informazioni legate all'emanazione dei vari Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) e le linee guida di comportamento individuate per poter lavorare in sicurezza nel contesto della situazione pandemica, nonché gli aggiornamenti relativi al lavoro agile e alla flessibilità di orario nel periodo di emergenza. Sempre tramite la Intranet si può accedere anche a un nuovo tool, **Back2iMyOffice**, per programmare il rientro in sede nel rispetto del numero massimo di presenze previste.

Oltre a queste sezioni specifiche, si può accedere allo strumento "**Naviga in Zi Rete Gas**", che consente di consultare la struttura organizzativa e gli ambiti di attività delle Risorse in azienda; al **nuovo portale di IT Service Management**, che ha sostituito i precedenti sistemi di helpdesk e di richiesta di nuove dotazioni informatiche; e a **SAP SuccessFactors**, utilizzato sia per la formazione sia per la selezione e, infine, al **portale dedicato al Welfare aziendale**, dove si può convertire il premio di risultato in beni/servizi di maggiore interesse.

Anche il 2020 ha visto l'organizzazione di una serie di incontri, in tal caso in virtual room, in cui numerose persone hanno preso parte attiva in comitati per la gestione dell'emergenza sanitaria, in progetti di condivisione ed armonizzazione delle modalità operative e di efficientamento e semplificazione dei processi e

delle prassi lavorative. I gruppi di lavoro creati a questo scopo hanno consolidato proficue relazioni interpersonali, anche con la nuova consapevolezza ed orgoglio di far parte della stessa rete professionale, in cui valorizzare lo **scambio delle esperienze gestionali** e delle **conoscenze**.

Per la gestione dell'emergenza i colleghi della Direzione centrale e territoriale hanno collaborato assiduamente, dando ciascuno il proprio contributo in relazione alla propria specifica competenza, talvolta relativa agli aspetti di sicurezza e di sorveglianza sanitaria, talvolta agli aspetti di informazione e comunicazione e normativa, talvolta agli aspetti di gestione operativa sul campo.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Per quanto riguarda la gestione ordinaria e la **definizione di forme di condivisione delle conoscenze all'interno dell'azienda (knowledge sharing)**, che è una delle iniziative previste a Piano in correlazione all'obiettivo volto a **gestire e sviluppare le competenze e i talenti presenti in azienda**, nel corso del 2020 si sono creati i **gruppi di lavoro dei Collaudatori**, degli **Addetti Controllo Operativo (ACO)** e di **Programmazione e Monitoraggio Tecnico (PMT)** e, nell'ambito dell'iniziativa Network Time, si sono incontrati i diversi **responsabili di Conduzione e Manutenzione (CMI)** e di **Gestione Utenze e Lavori (GUL)**. Tutti i gruppi hanno perseguito l'obiettivo di proporre soluzioni



concrete in ottica di armonizzazione e di innovazione.

Nello specifico i 6 gruppi sorti dal Network Time, iniziativa avviata nel 2019 come già richiamato nel paragrafo "Sviluppo e formazione", mediante tavoli di lavoro attivati in un numero ampiamente rispondente al target fissato a Piano, hanno proposto iniziative finalizzate alla:

1) condivisione delle conoscenze:

in tal caso sono stati proposti strumenti, modalità e processi per migliorare lo scambio delle informazioni e delle conoscenze;

2) efficacia nel lavoro: sono stati identificati 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:

sono stati censiti gli aspetti di miglioramento - che meritano approfondimenti formativi nell'ambito delle competenze e nelle modalità gestionali del personale delle imprese ed è stato redatto e collettato tutto il materiale utile per la creazione di un pacchetto formativo sul pronto intervento;

4) analisi delle deleghe operative:

sono state proposte soluzioni per una migliore distribuzione delle deleghe e per un più efficiente ed efficace monitoraggio operativo;

5) semplificazione dei processi commerciali e delle attività di preventivazione;

6) semplificazione del piano di manutenzione degli impianti.

Le proposte di semplificazione e innovazione derivanti dai tavoli di lavoro sopra descritti sono state definite a seguito di una serie di incontri periodici e risultano al vaglio della Direzione per la verifica di fattibilità. Questo implica la messa in pratica di un sistema di monitoraggio per misurare la progressiva implementazione delle iniziative approvate. Il lavoro di questi gruppi, attivati in un numero superiore al target fissato per 2021, ha confermato e ha avvalorato il senso e l'importanza di rendere effettivo nella quotidianità il motto "Noi2i facciamo rete"; le persone che hanno preso parte alla definizione di queste iniziative infatti hanno sperimentato personalmente i vantaggi e la soddisfazione di sentirsi **parte di una squadra** e di aver contribuito a creare un **valore condiviso**.



Facendo riferimento al **piano di azioni definito a valle della valutazione stress lavoro correlato** altre iniziative, che dimostrano l'avvio di una nuova modalità di ascolto del personale e di condivisione con esso circa le soluzioni più adeguate da mettere in campo, le ritroviamo **nell'iter di consultazione e certificazione seguito per il miglioramento degli ambienti di lavoro**. Si è infatti definito che, a seguito del trasferimento del nuovo immobile, vengano puntualmente raccolte le indicazioni provenienti dai

Responsabili di Dipartimento e di Area, attraverso l'implementazione di una modulistica ad hoc di segnalazione e gradimento relativa a spazi ed ambienti di lavoro. È inoltre previsto, per garantire il rispetto delle normative e il confort dei luoghi di lavoro, quanto disciplinato dall'Istruzione Operativa 11 ACQ "Modalità operative per la gestione del Contratto di Facility Management per gli Immobili ad uso civile di 2i Rete Gas" in termini di controllo e valutazione dei servizi utilizzando gli strumenti come gli SLA contrattuali, le Customer Satisfaction e i controlli a campione, oltre alla costante interlocuzione col il fornitore di facility management al fine di condividere e porre in atto le azioni correttive che si dovessero rendere necessarie.

È stato inoltre revisionato il **processo di VISORV**, introducendo un nuovo modulo che consente alla persona sottoposta ad ispezione, di esprimere eventuali **segnalazioni di Near Miss**, il proprio parere o i propri suggerimenti sulle modalità di lavoro, con l'obiettivo di analizzarli e, ove possibile e perseguibile, darvi seguito, facendo così tesoro della voce di chi agisce in campo verso il miglioramento continuo. Tale iniziativa ha anche l'obiettivo di trasmettere e **valorizzare i comportamenti virtuosi**.

In merito alla **scelta dei nuovi DPI** si è definito che vi sia una propedeutica valutazione di un campionario, attraverso test in campo sui capi prima dell'aggiudicazione, coinvolgendo gli RLS e alcuni tecnici operativi di riferimento, così da poter preventivamente valutare l'adattabilità ed il confort dei nuovi prodotti.

DIVERSITÀ e WELFARE

Il Gruppo si impegna a garantire, nei confronti di tutte le componenti dell'organizzazione, le medesime condizioni di rispetto e di pari dignità, respingendo ogni forma di discriminazione, e si pone come priorità il benessere fisico, psicologico e sociale delle Persone, favorendo l'equilibrio tra la vita professionale e quella personale/familiare.

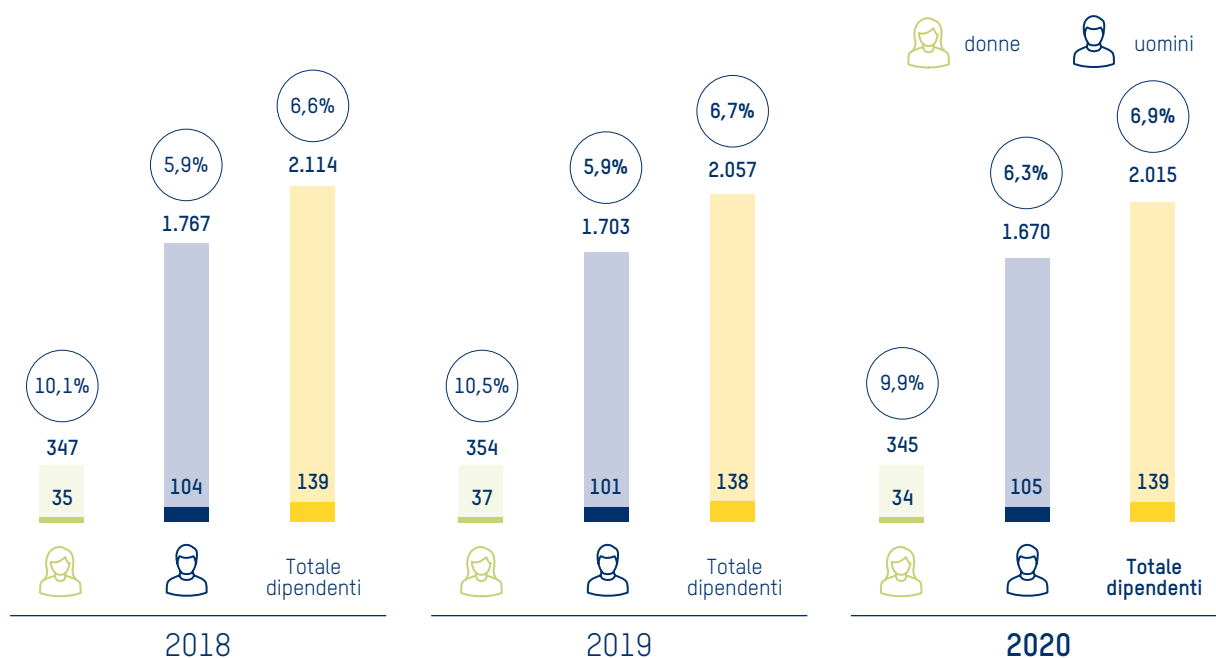
In 2i Rete Gas, conformemente a quanto espresso nel Codice Etico, nella Carta dei Valori e nel Modello di

Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/01, si agisce nell'assoluto e inderogabile **rispetto della dignità della Persona** e riconoscendo l'**importanza della diversità** quale valore aggiunto per lo sviluppo dell'organizzazione e per il raggiungimento dei risultati. Nel corso degli anni sono stati implementati politiche, strumenti e soluzioni che sostengano sempre più gli **approcci inclusivi** e la **valorizzazione delle diversità**, intesa come contributo unico

di ciascuna Risorsa; 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 alloca tali Risorse, ove possibile, in posizioni specialistiche e in ruoli di riferimento.

Al 31.12.2020 lavorano in 2i Rete Gas **139 Risorse appartenenti alle categorie protette**.

Categorie protette





Relativamente alla **parità di genere**, 2i Rete Gas promuove l'incremento della presenza femminile, anche in posizioni di responsabilità, e si impegna a **favorire la crescita professionale delle donne**.

Il **personale femminile del Gruppo**, rispetto alla totalità dei dipendenti (esclusi gli operai), **rappresenta il 24,9%**.



Negli ultimi 7 anni, su 337 assunzioni, il **totale delle donne è di 118** (il 35%). Considerando il solo 2020 si rileva una leggera flessione sul numero di assunzioni di personale di sesso femminile (su 47 assunzioni, esclusi gli operai, 16 sono di donne, corrispondenti al 34%), e questo è motivato dal fatto che da questo anno, diversamente da quanto effettuato negli esercizi precedenti, si è dato avvio al piano di assunzione di personale strettamente operativo. Attualmente **le donne che ricoprono posizioni dirigenziali e manageriali**

rappresentano il 13,1% del totale dei dirigenti e dei manager.

Negli ultimi anni si è confermata rilevante la percentuale di **inserimenti di donne con professionalità più specialistiche**. L'assunzione di **80 giovani laureate** negli ultimi sette anni, anche in ambiti tecnico-ingegneristici (il 41% dei laureati assunti), ne è una dimostrazione. La presenza femminile risulta essere rilevante soprattutto nell'ambito delle funzioni di staff centrale (dove si attesta oltre il 40% dell'intera popolazione), mentre nei Dipartimenti, dove si svolgono per la maggior parte attività di tipo operativo e ad elevato grado di manualità, relative all'impiantistica e alla tecnologia meccanica, il numero di donne è fisiologicamente inferiore, per la minore attrattività di queste mansioni per il personale di genere femminile.

La **differenza percentuale dei livelli retributivi** tra uomini e donne è da ritenersi **fisiologica** e conseguente ad una **minore anzianità media di servizio delle donne**, nonché ad una **minore specializzazione tecnica**, infatti, nell'ambito del perimetro di personale con età inferiore ai 30 anni, la retribuzione media delle donne risulta essere in linea a quella degli uomini. Inoltre, si rileva

che sono in costante aumento gli inserimenti di donne con titoli di studio tecnico, a copertura di posizioni specializzate.

Nel 2021, il Gruppo si prefigge di proseguire con ancor più impegno nella volontà di coinvolgere i talenti femminili, anche attraverso **programmi formativi specifici di approfondimento sulla leadership al femminile**.

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, tra le iniziative a favore della famiglia, con una specifica attenzione nei confronti delle madri lavoratrici, si segnalano quelle a sostegno della maternità: in particolare, 2i Rete Gas, durante il periodo di astensione obbligatoria, garantisce un'**indennità di maternità nella misura del 100%** della retribuzione anziché dell'80% come previsto dalla legge; inoltre, i benefit aziendali vengono mantenuti durante tutto il periodo di congedo.

Generalmente, la quasi totalità dei dipendenti che richiedono un congedo parentale rientra in servizio e mantiene il posto di lavoro anche decorso un anno dal termine del congedo, riprendendo le attività precedenti, o comunque di analogo contenuto professionale. Nel 2020, risultano cessate 5 Risorse rientrate dal congedo nel 2019.

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

	31.12.2018			31.12.2019			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno usufruito del diritto al congedo parentale	43	3	46	50	7	57	42	5	47
Numero di dipendenti rientrati in servizio dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	30	3	33	35	7	42	38	5	43
Numero di dipendenti ancora in congedo parentale nell'anno	15	0	15	15	0	15	5	0	5
Numero di dipendenti in congedo parentale nell'anno precedente rientrati nell'anno di riferimento	9	0	9	14	0	14	16	0	16
Numero di dipendenti in servizio 12 mesi dopo aver usufruito del diritto al congedo parentale	12	6	18	29	3	32	29	7	36
Tasso di rientro dopo congedo parentale	70%	100%	72%	70%	100%	74%	90%	100%	91%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo il congedo parentale	92%	100%	95%	97%	100%	97%	83%	100%	86%

Il rientro al lavoro può essere anche agevolato dalla concessione di contratti part-time di durata annuale, la cui proroga può essere successivamente rivalutata sulla base delle esigenze dei dipendenti, se compatibili con quelle aziendali.

Oltre ai congedi ordinari per maternità e parentale, nel 2020 è stato possibile usufruire di **30 giorni di congedo straordinario per l'emergenza COVID-19**, tra il 5 marzo e il 31 luglio, **per sostenere la cura dei minori durante il periodo di sospensione dei servizi educativi per l'infanzia e delle attività didattiche**. In 2i Rete Gas sono stati attivati congedi di questo tipo per 30 dipendenti, per un totale di 529 giorni.

L'impegno del Gruppo è quello di valutare la possibile introduzione di **nuove forme di flessibilità oraria**, con particolare attenzione alle persone con maggiori difficoltà nella gestione della vita familiare e di problemi personali.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

In questo ambito, per venire incontro alle esigenze dei dipendenti che chiedevano di poter disporre di un giustificativo a minuti per la gestione di ritardi di breve durata, è stato reso fruibile l'esito della **valutazione sul possibile ampliamento dei margini di flessibilità oraria di entrata e sui metodi di compensazione dei ritardi**,

una delle iniziative prevista a Piano in correlazione all'obiettivo finalizzato a **definire un progetto pilota volto a incrementare la flessibilità dei dipendenti**. A far data dal 01/11/2020 è dunque variata la modalità di fruizione del giustificativo per il ritardo eccezionale a minuti che da allora può essere frazionato e quindi utilizzato anche più volte nell'arco del mese, per giustificare ritardi in ingresso al mattino, oppure, ritardi al rientro dalla pausa pranzo nel rispetto della capienza mensile massima consentita.



Al fine di fronteggiare l'emergenza epidemiologica COVID-19 sono stati realizzati diversi **interventi a tutela del benessere e della salute dei lavoratori**, tra cui l'attivazione tempestiva di un nuovo modello orario maggiormente flessibile per coloro che dovevano recarsi in sede.

È stata infatti estesa la flessibilità a tutto il personale (full e part-time) e ciò ha permesso di:

- rendere più fluida la gestione degli ingressi e delle uscite in/dall'azienda dei dipendenti, evitando la possibilità di assembramento nelle aree aziendali comuni (timbratori, termoscanner, ascensori...);
- facilitare una pianificazione differente negli spostamenti, con la possibilità di limitare l'affollamento nelle ore di punta, per evitare aggregazioni sociali nel tragitto casa-lavoro se effettuato con i trasporti pubblici;
- gestire e organizzare al meglio la vita familiare in un momento in cui strutture scolastiche, sportive e ricreative non sempre sono state disponibili.

Legata al COVID-19 è anche la **stipula di una specifica polizza assicurativa** a favore dei dipendenti che hanno subito un ricovero ospedaliero a seguito di diagnosi di positività al virus.

Sempre ai fini della gestione dell'emergenza COVID-19, tutte le strutture direttamente coinvolte per la definizione di nuovi e coerenti strumenti e modelli di lavoro hanno lavorato e collaborato con impegno

per garantire l'introduzione della modalità di "lavoro agile".

Soprattutto durante i primi mesi di lockdown è stato incentivato l'**utilizzo delle ferie pregresse da parte dei dipendenti**, come raccomandato anche dalle Istituzioni nei vari DPCM emanati. Questo ha comportato una leggera flessione delle ore effettivamente lavorate (- 2%) rispetto all'anno precedente. Collegabile alla pandemia si è rilevato altresì un leggero aumento dei permessi sociali e per malattia. Sono inoltre diminuite le ore inserite come formazione esterna, banca ore, pronto intervento e ore viaggio, nonché le ore di straordinario, in correlazione allo svolgimento del lavoro da remoto e alla drastica diminuzione dei viaggi.

Zi Rete Gas, già dal 2018, ha implementato un **sistema di Welfare aziendale** per rispondere alle diverse esigenze dei dipendenti, nella convinzione che si tratti di uno strumento ormai imprescindibile tra le iniziative a sostegno del benessere e del work-life balance, in grado di generare effetti positivi, sia a livello personale, anche come semplificazione delle incombenze della vita quotidiana, sia sulla qualità del clima aziendale.

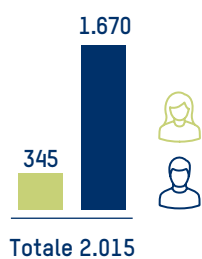
Fino al 2021 rimarrà vigente un accordo, stipulato nel 2019 con il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali, che conferma e mantiene a favore dei dipendenti la **possibilità di optare per la conversione del Premio di Risultato in servizi e beni per sé e per i propri familiari**.

L'adesione al piano avviene dalla Intranet aziendale, attraverso il portale MyWelfare, è del tutto volontaria e permette di usufruire dell'importo del Premio di Risultato in forma netta e senza oneri fiscali, scegliendo se convertirlo in toto o in parte. Il Gruppo inoltre, anche nel 2020, ha deciso di erogare ai dipendenti aderenti un **incentivo aggiuntivo 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, relativi a: famiglia, istruzione, mutui, previdenza integrativa, cultura, tempo libero e benessere, trasporti. Inoltre, è attiva durante tutto l'anno, anche per chi non aderisce al piano, la possibilità di accedere a modalità agevolate di pagamento per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale, consistenti in un contributo da parte dell'Azienda e in una rateizzazione del pagamento direttamente in busta paga. **243 dipendenti hanno aderito al piano nel 2020**. I servizi più richiesti si confermano quelli delle aree relative ai versamenti alla previdenza integrativa e ai rimborsi per istruzione e formazione e trasporto.

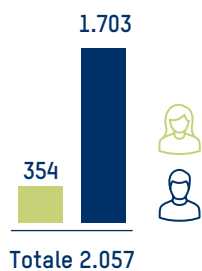
Sempre tramite il portale My Welfare, infine, tutti i dipendenti, a prescindere dalla decisione di conversione del Premio di Risultato, possono comunque accedere ad un **importante rete** di convenzioni e scontistica, che vanno ad aggiungersi a quelle stipulate direttamente dall'Azienda.

Presenza femminile nel personale

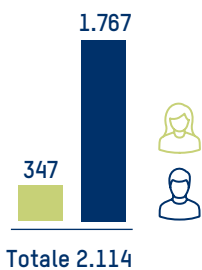
2020



2019

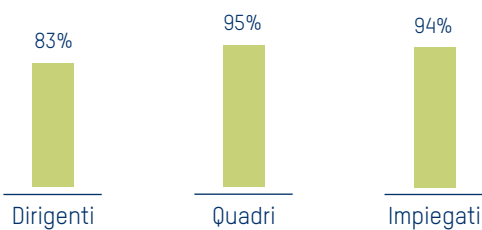


2018

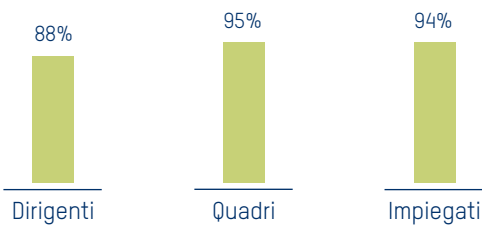


Uguaglianza retribuzione tra uomo e donna

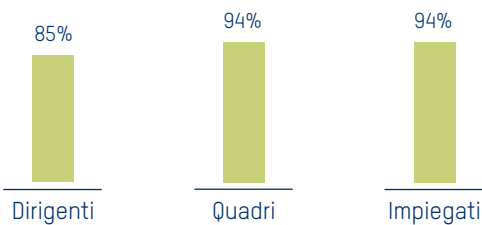
2020



2019



2018





RELAZIONI SINDACALI

Il Gruppo, in continuità con quanto già fatto, persegue e conferma l'obiettivo di promuovere 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 partecipativo delle parti sociali.

Nel corso del 2020 sono state gestite misure finalizzate ad affrontare gli effetti dell'imprevedibile emergenza epidemiologica COVID-19, in particolare attraverso il ricorso agli ammortizzatori sociali, a forme di flessibilità mediante l'estensione delle fasce orarie in entrata e in uscita dalle sedi di lavoro, l'attivazione del lavoro agile, la fruizione di ferie e permessi degli anni pregressi. Sono stati istituiti i Comitati aziendali, sia a livello locale che a livello nazionale, al fine di verificare, con cadenza almeno mensile, con i rappresentanti aziendali e con le rappresentanze sindacali e quelle dei lavoratori per la sicurezza, l'applicazione delle previsioni del Protocollo Governo Parti Sociali del 14 marzo e del 24 aprile 2020, oltre agli aggiornamenti di routine relativi alle attività e alle misure attuate da Gruppo per far fronte all'emergenza COVID-19. È stato siglato il **verbale di consuntivazione dei risultati degli**

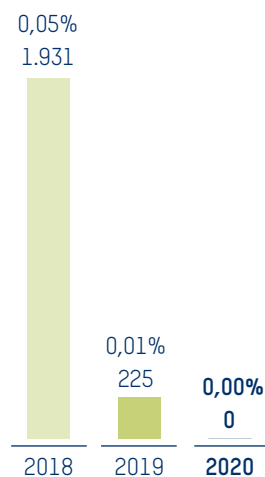
indicatori relativi al Premio di Risultato 2019, che ha beneficiato dei criteri di detassazione, con facoltà rimessa ai dipendenti di scegliere la conversione della componente monetaria in benefit/servizi mediante l'applicativo aziendale.

È stato potenziato il **sistema di welfare aziendale**, non solo attraverso la misura di sostegno al reddito dei dipendenti. È stato anche sottoscritto uno specifico accordo sindacale, in forma sperimentale, di chiusura collettiva di sede nei giorni prefestivi (24 e 31 dicembre) e nella settimana dal 10 al 14 agosto.

È stata rafforzata anche la negoziazione in materia di formazione finanziata, nell'ambito di programmi ed offerte formative aziendali tecniche e specialistiche, con lo spirito di promuovere il coinvolgimento mirato delle risorse e la creazione di valore aggiunto.

Sono state positivamente esperite le **procedure di consultazione e confronto sindacale per la fusione delle società** acquisite, Cometam Gas S.r.l., Montelungo Gas S.r.l. e Poweragas Distribuzione S.p.A.; i progetti di integrazione hanno avuto naturale epilogo nel percorso di incorporazione conseguentemente attuato nel secondo semestre e nella fine dell'anno.

Ore sciopero su ore lavorabili



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

Sono state esperite positivamente altresì le **procedure sindacali per la cessione delle concessioni di distribuzione del gas** nell'ambito territoriale Torino 2, nonché per il trasferimento della gestione del servizio di distribuzione dell'acqua potabile nei Comuni di Santo Stefano al Mare e Riviera Ligure a Rivieracqua S.p.A, con cessione di impianti e di risorse assegnate ad inizio e fine anno.

È stato siglato nell'ambito dell'Area Napoli un **accordo sindacale sulla reperibilità**, in seguito all'ingresso di nuovi comuni a valle della recente acquisizione delle società Cometam Gas S.r.l., Montelungo Gas S.r.l. e Powergas Distribuzione S.p.A. e per la nuova attivazione degli impianti

di distribuzione di Cilento Reti Gas S.r.l., che hanno reso necessaria la redistribuzione ed omogeneizzazione del perimetro delle rispettive aree di reperibilità, prevedendo una rimodulazione degli stessi all'interno delle zone già esistenti e di quelle di nuova creazione.

È stato avviato ed è tuttora in corso un **percorso di confronto e aggiornamento con le OO.SS. Nazionali su tematiche di natura tecnico-organizzativa**.

È stato ultimato e aggiornato il **Piano d'azione finalizzato a garantire il pieno rispetto del Codice Etico e la compliance aziendale in materia di D.Lgs. 231/01**.

Sono stati siglati **accordi sindacali a livello territoriale sulla videosorveglianza delle sedi ed avviato un aggiornamento delle informative in materia di privacy** all'esito delle nuove prescrizioni del Garante.

Attivo è stato il ruolo della negoziazione territoriale anche nella gestione logistica delle sedi periferiche, quale strumento di miglioramento ed efficientamento degli spazi di lavoro.

TUTELA DELLA SALUTE e SICUREZZA SUL LAVORO

Il Gruppo in linea con la propria Politica di Sostenibilità si impegna a tutelare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e dei collaboratori delle imprese esterne, garantendo un ambiente di lavoro salubre e sicuro e promuovendo iniziative volte ad accrescere la consapevolezza sui rischi e permettere una migliore gestione degli stessi, favorendo quindi la prevenzione e la riduzione di possibili infortuni e incidenti.

A tal fine 2i Rete Gas punta alla massimizzazione della riduzione degli eventi infortunistici quindi a raggiungere "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.

Per tutte le società del Gruppo l'organizzazione della sicurezza si sostanzia attraverso il **Servizio prevenzione e protezione (SPP)**, che consta di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione individuato dai Datori di Lavoro.



La Capogruppo articola il proprio **modello di organizzazione della sicurezza** in 8 unità produttive, 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.

Nello specifico, per la Capogruppo, le 8 unità produttive prevedono la collaborazione di 12 Addetti i quali sono in possesso di nomina da parte dei singoli Datori di Lavoro.

I Datori di Lavoro hanno effettuato e mantengono aggiornata 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 con il supporto del 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, parziali o totali, aggiornando le cautele nei confronti dei lavoratori.

La **situazione infortunistica è monitorata costantemente** e ai vertici aziendali ne viene data notizia in tempo reale, mentre la continua comunicazione ai componenti dell'organizzazione della sicurezza viene garantita dalla reportistica mensile di Gruppo riguardante l'evoluzione quantitativa e gli indici infortunistici. In particolare sono informati i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) al

fine di garantire un sempre maggiore coinvolgimento finalizzato a far crescere la cultura della sicurezza.

Analogamente il Gruppo monitora trimestralmente anche la **situazione infortunistica dei propri fornitori relazionata alle attività e ai cantieri svolti per il Gruppo**; è inoltre tenuto sotto controllo anche l'**andamento dei mancati incidenti/infortuni**.

Vengono monitorate anche le situazioni che possono generare **malattie professionali** e nemmeno nel 2020 vi sono stati casi di malattia professionale riconosciuta.

L'anno 2020 è stato caratterizzato dalla gestione dell'emergenza pandemica da SARS-CoV-2. Le misure contenitive adottate ed adeguate in conformità ai provvedimenti normativi che si sono susseguiti dalla prima ordinanza della Regione Lombardia di concerto con il Ministero della Salute del 23 febbraio e poi, di volta in volta, ai DPCM che si sono succeduti da marzo 2020, sono state emanate in coordinamento continuo con gli aggiornamenti del Comitato della Protezione Civile.

Mediante le comunicazioni inviate già dal 23 e 24 febbraio, 2i Rete Gas ha invitato tutti i dipendenti a seguire i canali ufficiali di informazione e ad osservare le indicazioni di condotta contenute nei provvedimenti delle Autorità; comunicato ai dipendenti provenienti dai Comuni interessati dai primi focolai di non abbandonare le abitazioni, ed eventualmente rendere la prestazione lavorativa in modalità lavoro agile; chiesto ai

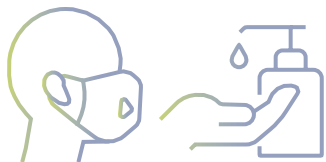
dipendenti che avevano soggiornato nelle zone medesime e limitrofe o che erano entrati in contatto con casi accertati di attenersi alle indicazioni delle Autorità, dandone segnalazione ai propri responsabili; invitato i dipendenti con sintomi di patologie influenzali a rivolgersi al proprio medico curante per avere indicazioni sulla eventuale necessità di approfondimenti prima di rientrare sul luogo di lavoro; concordato la possibilità di lavorare in lavoro agile anche con i dipendenti che già presentavano patologie pregresse di diversa natura, soggetti a maggiori rischi durante l'attività lavorativa.



2i Rete Gas ha poi esteso ai dipendenti dei territori che progressivamente venivano coinvolti dall'emergenza la possibilità di lavoro agile, presso la propria abitazione, per alcune casistiche specifiche, quali i dipendenti con difficoltà a raggiungere il posto di lavoro e con figli piccoli a casa in ragione della chiusura delle scuole d'infanzia, elementari e medie.

Al personale operativo sono state date indicazioni volte a evitare il contatto ravvicinato con i clienti finali limitando in ogni caso le attività operative al solo servizio di Pronto intervento nei Comuni originariamente inclusi nelle zone rosse e distribuendo i dispositivi di protezione individuali che erano

disponibili nell'immediatezza; nelle altre aree delle regioni, è stata invece data disposizione di limitare al massimo il contatto con l'utenza nell'espletamento delle attività di natura commerciale, evitando conseguentemente la raccolta e la sottoscrizione dei verbali degli interventi effettuati (misura poi estesa il 5 marzo a tutto il personale su tutto il territorio nazionale). In relazione a tali rimodulazioni delle attività nelle zone colpite, è stata inoltre effettuata una specifica segnalazione informativa all'ARERA. A tutti dipendenti, inoltre, sono stati consegnati in dotazione prodotti igienizzanti e mascherine FFP2 con relative istruzioni di utilizzo, in caso di necessità e secondo le indicazioni del Ministero della Sanità.



Coerentemente all'emanazione del DPCM di marzo 2020, sentito il Servizio Prevenzione e Protezione e il Medico Competente Coordinatore, attraverso le comunicazioni al personale sono state inoltre fornite indicazioni mirate al contenimento dei contatti e, con l'aggravarsi dell'emergenza, tutti i provvedimenti, in linea e in accordo con l'evoluzione dei DPCM via via emanati, sono stati progressivamente estesi tant'è che le precauzioni e il modello organizzativo già adottato nelle prime zone rosse sono stati applicati a tutte le Sedi e a tutti i

Dipartimenti, chiedendo al personale di astenersi dal recarsi presso la sede di lavoro, fatta eccezione per il personale che, per comprovate esigenze lavorative, avrebbe dovuto garantire la prestazione in ufficio secondo le indicazioni del proprio responsabile.



Zi Rete Gas ha quindi conseguentemente richiesto alla propria struttura organizzativa nel suo complesso un importante sforzo di conversione delle attività, effettuando in emergenza gli investimenti necessari, anche in termini di hardware e di potenziamento e manutenzione della rete aziendale, al fine di rendere possibile da parte di quanto più personale possibile la prestazione del lavoro in modalità agile (dalla metà di marzo sono state mediamente collegate ai server aziendali in lavoro agile circa 800 persone; nei successivi mesi di giugno e settembre è stata completata la sostituzione del computer fisso assegnato ai dipendenti che svolgono funzioni amministrative con un PC portatile e, successivamente, si è provveduto a dotare tutto il personale aziendale che ancora ne era sprovvisto di cellulare per garantire la copertura delle comunicazioni e la totale connettività da remoto).

Quanto alle attività operative, in accordo con le disposizioni dell'Autorità emanate per mezzo

della circolare "Linee Guida per lo svolgimento di attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti", è stata data indicazione di effettuare solo le prestazioni necessarie a garantire la sicurezza e la continuità del servizio e le indifferibili richieste dei clienti finali ricevute direttamente o attraverso le società di vendita.

All'indomani dell'approvazione del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro e presso i cantieri" tra Governo e Sindacati del 14 marzo 2020 e la successiva modifica di aprile, sono stati attivati i Comitati di confronto periodico fra l'organizzazione e le parti sindacali previsti dal suddetto Protocollo, garantendo l'aggiornamento e il confronto sulle scelte e la gestione emergenziale.

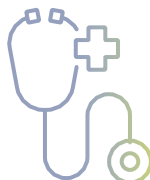
Il Documento di Valutazione dei Rischi Aziendale ai sensi del D.Lgs. 81/2008 ss. è stato quindi oggetto di aggiornamento da parte dei Datori di Lavoro, al fine di recepire tutte le procedure poste in essere e necessarie per l'attuazione delle misure temporanee di prevenzione e protezione realizzate in relazione all'emergenza Coronavirus, con l'ausilio del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e del Medico Competente.

Le segnalazioni su possibili casi di contagio vengono monitorate dal servizio di medicina del lavoro su segnalazione del Servizio



Prevenzione e Protezione e, al fine di canalizzare verso un unico collettore le informazioni, è stata istituita una casella di posta aziendale dedicata, messa a disposizione di tutti. Ai responsabili sono state inoltre dispensate le informazioni comportamentali da utilizzare in funzione delle casistiche da affrontare.

In concomitanza a quanto sopra per tutto il personale che rientra al lavoro dopo l'assenza per malattia è stata attivata la possibilità volontaria di un triage telefonico con il Medico competente aziendale.



Per l'individuazione dei soggetti fragili in ordine alla normativa prevenzionistica si è attivato un servizio in collaborazione con i Medici competenti che permette ai lavoratori di inoltrare la richiesta di accertamento della condizione di fragilità che, se riconosciuta, attiva le cautele da parte del Datore di Lavoro nei confronti del lavoratore fragile.

Indici e formazione

Il Gruppo, al fine di contenere gli eventi infortunistici, 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. Conseguentemente a tali attività, sono costantemente analizzate le risultanze dei controlli e definite azioni volte a migliorare le performance in tema di salute e sicurezza.

L'impegno nel promuovere i principi di tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori e delle imprese esterne ha portato il Gruppo a rivolgere un'attenzione particolare al **monitoraggio degli eventi infortunistici** nell'ottica di identificare eventuali rischi che potrebbero implicare l'adozione di

misure di mitigazione o contenimento e, al contempo, sfruttare possibili opportunità di ponderare gli eventi intervenuti al personale delle imprese parametrando a quelli intervenuti nei confronti del personale del Gruppo.

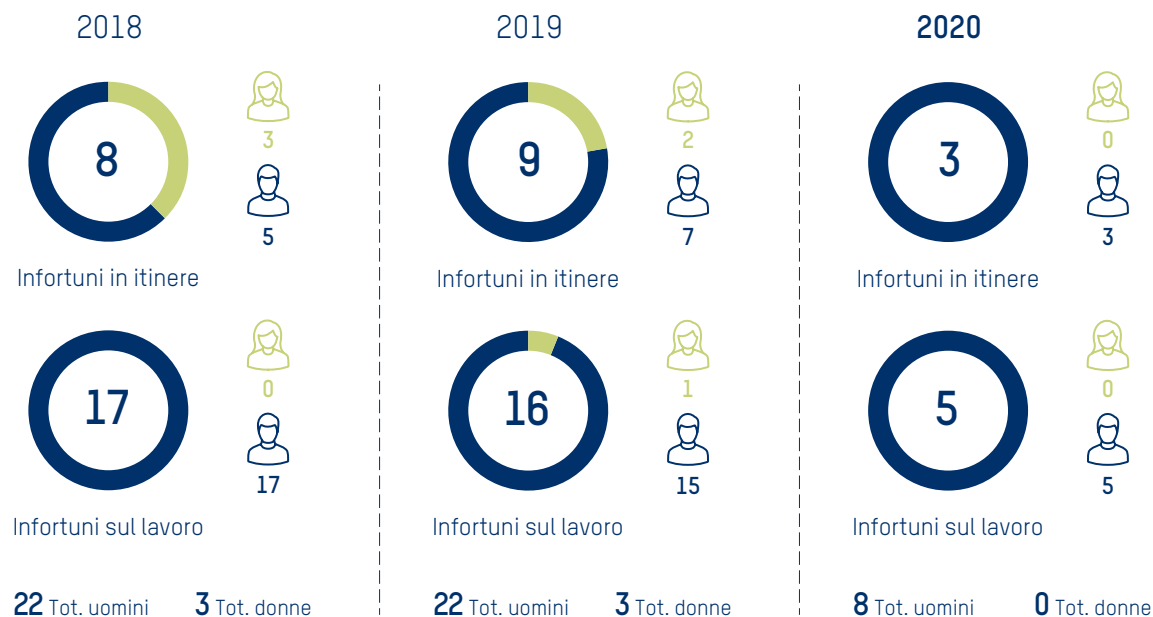


Nel 2020 gli infortuni al personale del Gruppo sono stati complessivamente 8 (25 nel 2019) e hanno determinato 264 giorni di mancata prestazione (646 nel 2018). Il totale complessivo dei giorni di mancata prestazione è stato incrementato da 2 infortuni accaduti nel corso del 2019 che si sono protratti nel 2020, determinando

ulteriori 60 giornate di astensione dal lavoro. Nel 2020 solo un evento infortunistico ha computato più di 60 giorni di mancata prestazione (con più certificati consecutivi) rispetto ai 4 registrati nel 2019.

Questo non ha comunque determinato un significativo calo 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. Tuttavia, occorre precisare che ciò che ha caratterizzato la notevole riduzione degli indici infortunistici nell'anno 2020 è stata la consistente diminuzione delle attività lavorative durante i periodi di lockdown.

Infortuni per tipologia



Giorni persi per infortunio



Al fine di perfezionare il controllo e l'analisi 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 indici di frequenza e di gravità degli eventi infortunistici occorsi e, in forma preventiva, nella **valutazione dei "quasi infortuni"** registrati nel corso dell'anno.

Nel 2020 gli indici infortunistici registrati dal Gruppo si sono attestati sui seguenti valori: **Indice di Frequenza non in itinere 1,58** rispetto al target di 4,78 (fissato in relazione al valore 4,86 che era l'Indice di Frequenza consuntivato nell'anno 2018) e **Indice di Gravità non in itinere pari a 0,05** rispetto al target di 0,13 dell'anno 2019.



Stante il valore in forte diminuzione dell'Indice di Frequenza complessivo, che tiene conto anche degli eventi infortunistici registrati dalle controllate Montelungo Gas S.r.l, Cometam Gas S.r.l. e Powergas Distribuzione S.p.A. poi fuse per incorporazione nella Capogruppo, anche per il 2021, il Gruppo si pone come obiettivo il mantenimento dell'Indice di Frequenza infortuni (IF, calcolato come il numero di infortuni non in itinere in rapporto alle ore lavorate) proposto per il 2020.

Al fine di considerare un valore dell'Indice di Frequenza più stabile nel medio periodo in relazione alle variazioni degli eventi infortunistici e mitigando inoltre gli effetti derivanti dalle limitazioni all'operatività causate dall'evento pandemico del 2020 per il quale ad oggi non si può ipotizzarne il termine degli effetti, il valore viene fissato ponderando il raggiungimento dell'Indice di Frequenza al 2023 con un target confermato a 4,80. (Valore calcolato sull'Indice di Frequenza su base triennale rolling).

Coerentemente anche con l'obiettivo di monitorare la gravità degli eventi infortunistici al fine di mettere in atto tutte le misure preventive, il Gruppo supervisiona l'Indice di Gravità infortuni (IG, calcolato come il numero di giorni non lavorati per infortunio non in itinere in rapporto alle ore lavorate).

Mantenendo la logica di valutare un target a medio periodo, il valore viene confermato a 0,15. (Valore calcolato sull'Indice di Gravità su base triennale rolling).

Indicatori Salute e Sicurezza

	31.12.2018*			31.12.2019			31.12.2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Indice di gravità compresi in itinere	0,15	0,3	0,28	0,05	0,22	0,193	0	0,10	0,08
Indice di frequenza compresi in itinere	5,69	7,33	7,14	5,89	7,76	7,476	0	3,01	2,53
Indice di gravità NON in itinere	0	0,16	0,14	0,01	0,15	0,129	0	0,06	0,05
Indice di frequenza NON in itinere	0	5,67	4,86	1,96	5,29	4,785	0	1,88	1,58

* 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..

In linea con i principi delle linee d'azione adottate, 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. Pertanto l'impegno nel promuovere la consapevolezza dei propri fornitori verso il rispetto di elevati standard di salute e sicurezza prosegue e si concretizza in un presidio continuo dei cantieri, svolto da personale

interno, al fine di attestare la corretta prassi lavorativa da parte degli stessi fornitori.

A partire dal 2019 e per tutto il 2020 tale attività si è consolidata anche per la controllata Cilento 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 subappaltatori.

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 **5.147 sopralluoghi** (5.120 nel 2019) per un totale di **6.029 verbalizzazioni** (5.813 nel 2019) da parte dei Coordinatori per la Sicurezza in fase di Esecuzione (CSE) che hanno prestato particolare attenzione a verificare che sui cantieri fossero rispettate le disposizioni a tutela della salute dei lavoratori in riferimento all'emergenza pandemica. Inoltre sono stati eseguiti **4.571 controlli in corso d'opera** dagli Addetti Controllo Operativo (ACO), a cui sono da aggiungere **606 collaudi tecnici**.

Il Gruppo si preoccupa, coerentemente con i principi della Politica di Sostenibilità, di monitorare la situazione infortunistica dei propri fornitori registrando gli accadimenti incidentali/infortunistici intervenuti nei propri cantieri ai loro dipendenti.

Nell'anno 2020 non vi sono stati incidenti che hanno comportato la comminazione di sanzioni pecuniarie o avvertimenti.

Al fine di promuovere l'accrescimento della cultura aziendale in relazione alle segnalazioni sul numero di mancati infortuni, il Gruppo per il 2020 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 2020 dai dipendenti del Gruppo, non risulta raggiunto in quanto le segnalazioni spontanee raccolte nel corso dell'anno si sono riassunte in 15 eventi.

Nell'ambito delle azioni messe in campo per la promozione di una sempre maggior sensibilità alla segnalazione dei mancati infortuni si segnala il progetto pilota avviato presso due unità produttive del Gruppo (Dipartimento Centro e Dipartimento Sud Est) nel corso del 2020 per cogliere l'opportunità dei controlli di sicurezza (VISORV) anche al fine di attivare un momento di confronto e un canale di rilevazione di situazioni configurabili come mancati eventi infortunistici e non già oggetto di segnalazione spontanea.

La consuntivazione delle attività avviate nell'ambito di tale progetto pilota, oltre a registrare un sostanziale arresto a causa della riduzione delle attività a fronte dell'emergenza pandemica, ha rilevato 34 segnalazioni di cui alcune possono essere riconfigurate quali mancati infortuni.

Non potendo escludere la mancata segnalazione di tale tipo di eventi ed al fine di accrescere la sensibilità e la consapevolezza di tutte le risorse del Gruppo sull'importanza delle segnalazioni spontanee sui mancati infortuni, nel corso del 2021 si riproporrà la campagna di sensibilizzazione che non è stato possibile lanciare nel 2020, attivando anche altri canali di indagine e rilevazione dei medesimi.

Sempre in tema di mancati infortuni sono però state acquisite dal fornitore e analizzate 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.

L'impegno nel promuovere i principi di tutela e salvaguardia della salute e sicurezza dei dipendenti ha infatti portato il Gruppo a rivolgere un'attenzione particolare agli aspetti legati ai comportamenti scorretti alla guida e agli eventi incidentali nell'ottica di identificare eventuali rischi che potrebbero implicare l'adozione di misure di mitigazione o adattamento e, al contempo, sfruttare possibili opportunità.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Sviluppata nell'ambito delle linee di azione contemplate nel Piano di Sostenibilità in relazione all'obiettivo che si propone di **promuovere iniziative di prevenzione degli infortuni in itinere**, l'attività svolta nell'ultimo quadrimestre del 2020 è consistita in una serie di analisi propedeutiche alla definizione di un **indice composito di rischiosità dei guidatori**. A partire da fattori significativi quali le informazioni sui comportamenti alla guida della popolazione di 2i Rete Gas S.p.A. e sui dati del relativo parco automezzi, è stata quindi messa a punto una metodologia in base alla quale, per il 2021, si potranno individuare in funzione dell'indice composito definito, cluster di driver a cui rivolgere un mirato percorso formativo sugli aspetti di guida sicura per mitigare il rischio a cui saranno risultati esposti. I fattori discendenti dall'analisi e individuati come significativi



nella composizione sintetica dell'indicatore sono: l'incidenza dei sinistri stradali; le infrazioni che rilevano comportamenti pericolosi del guidatore dell'automezzo aziendale e l'incidenza infortunistica derivante da eventi occorsi ai dipendenti 2i Rete Gas S.p.A. alla guida.

La promozione dei principi di tutela e salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti ha portato il Gruppo a rivolgere una sempre maggior attenzione agli aspetti legati ai comportamenti scorretti e agli eventi incidentali nell'intento di identificare eventuali rischi che potrebbero implicare l'adozione di misure di mitigazione o adattamento e, al contempo, sfruttare possibili opportunità.

Le correlate iniziative volte ad erogare formazione in materia di salute e sicurezza non si limitano a

proporre solo argomenti di carattere generale ma vengono sviluppate con un approccio mirato e finalizzato a coprire aspetti sempre più attinenti agli ambiti di interesse e utilità dei gruppi ristretti di lavoratori a cui si rivolgono, affrontando anche tematiche che discendono da aspetti individuati come rilevanti a fronte delle analisi degli eventi e dei dati statistici raccolti.



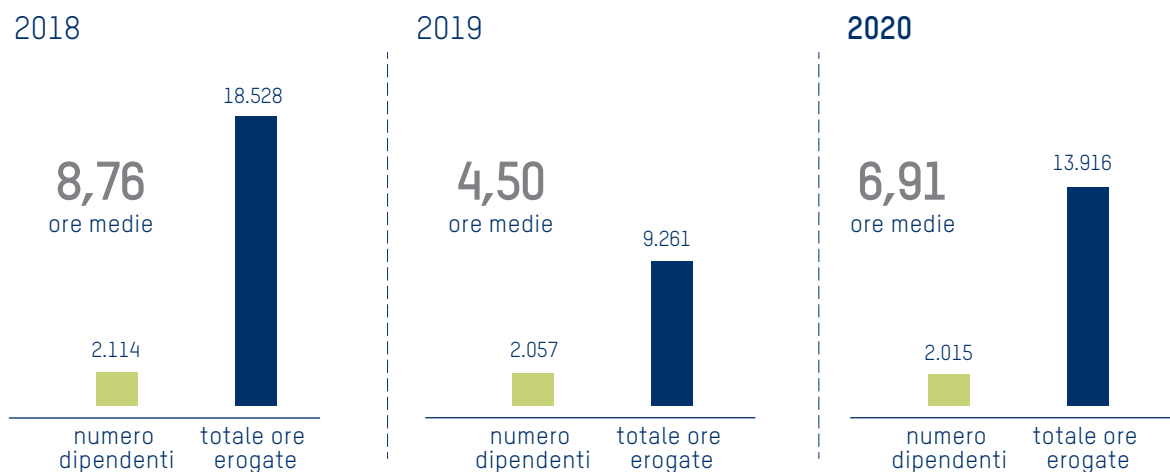
PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, nell'ambito delle iniziative previste a Piano in relazione all'obiettivo volto a **diffondere una cultura della Salute e Sicurezza sul Lavoro**, nel corso del 2020 sono state erogate **13.916 ore di formazione su argomenti inerenti la salute e sicurezza** che hanno consolidato l'indicatore di riferimento (ore di

formazione/dipendente) a 6,91, raggiungendo un risultato pienamente rispondente al target prefissato a Piano.

In linea a quanto sopra anticipato, il piano formativo in termini prevenzionistici e a tutela della sicurezza dei lavoratori nel 2020 si è adeguato anche agli aspetti legati alla gestione dell'emergenza sanitaria da SARS CoV-2 che ha comportato l'introduzione di nuove regole comportamentali per garantire la continuità del servizio da parte dei lavoratori di 2i Rete Gas nel rispetto dei DPCM emanati. Sono infatti state erogate 2.428 ore di formazione a supporto dell'attuazione delle regole prevenzionistiche introdotte dall'organizzazione per fronteggiare l'emergenza.

Ore formazione/dipendente





ASSET IMPEGNO

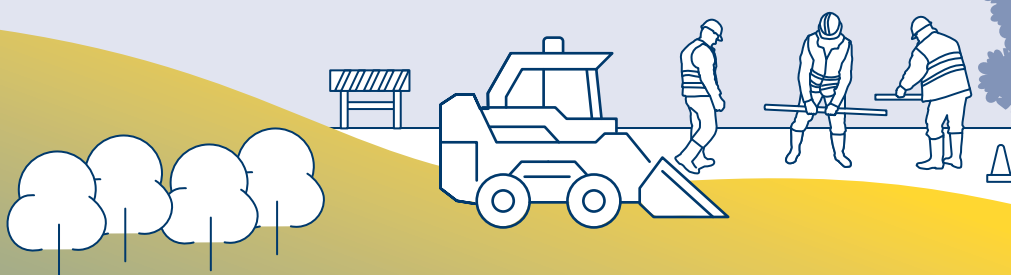
2i Rete Gas si impegna a gestire gli **asset** lavorando quotidianamente per garantire il **miglior servizio ai propri clienti** attraverso il conseguimento di **livelli incrementali di qualità tecnica e commerciale** e perseguire al contempo criteri di **efficienza ed economicità gestionale**, mediante:

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.
- lo scrupoloso **monitoraggio delle proprie prestazioni commerciali** nel rispetto della regolazione.
- 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.

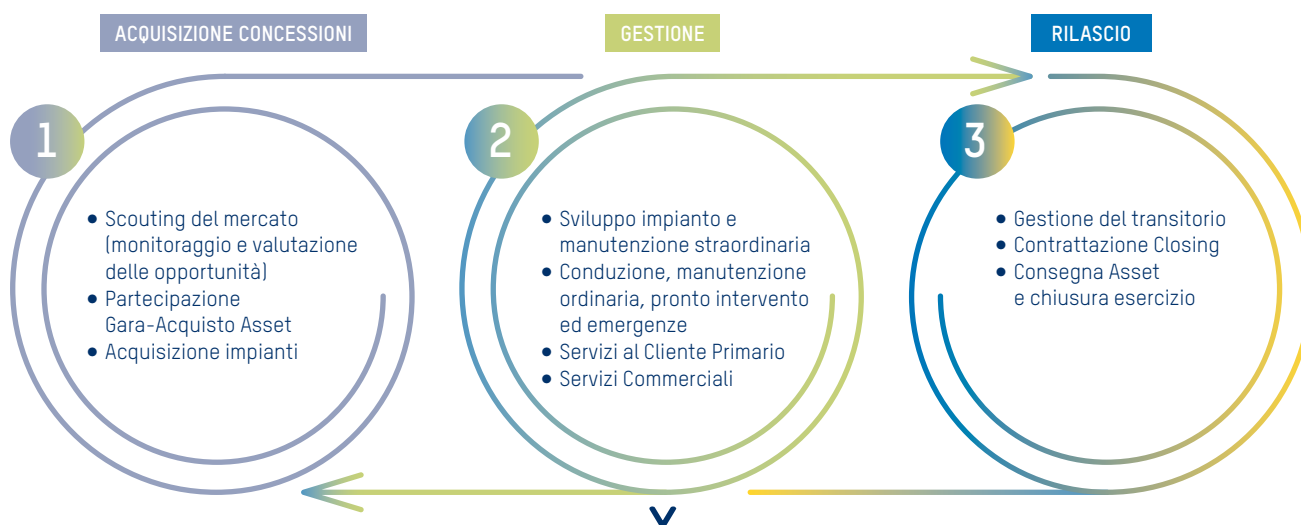
Il campo di applicazione del SGI è "Progettazione, costruzione ed installazione di impianti e reti di distribuzione del gas metano e G.P.L.. Attività di distribuzione di gas metano e G.P.L. (conduzione, manutenzione ed assistenza di impianti e reti di distribuzione di gas metano e G.P.L.).

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** (sviluppo, 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).

La gestione del SGI consiste in un **approccio di sistema orientato al miglioramento continuo** e utilizza principi di **Risk Management** attraverso i quali sono individuate le più efficaci azioni di controllo delle attività. Essa include un monitoraggio periodico e programmato sulla capacità dell'organizzazione di assicurare l'attività di gestione del servizio di distribuzione del gas naturale nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili e, di conseguenza, garantisce 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. Il SGI di 2i Rete Gas mantiene monitorata l'efficacia dell'attuazione dei processi impattanti sull'ambiente di lavoro, sulla salute e sicurezza dei lavoratori, sull'ambiente e la collettività sia in forma diretta che indiretta; dei principali processi gestionali del business e delle risorse umane con **indicatori** che sono rappresentabili

in **miglioramenti qualitativi e quantitativi**.

Con l'obiettivo di un'innovazione continua e del miglioramento della sicurezza, dell'affidabilità e dell'efficienza degli impianti, ogni anno vengono pianificati e implementati **controlli specifici e programmi di audit** volti a misurare le prestazioni relazionate allo SGI in rapporto agli indicatori prestabiliti.

Per l'anno 2020 gli obiettivi del SGI sono stati pianificati non solo sulla base degli indicatori che storicamente sono stati considerati al fine del monitoraggio, ma anche sui principi dettati dalla **Politica di Sostenibilità** da cui discende la **Politica Integrata per la Qualità, la Salute e Sicurezza e l'Ambiente** e sulle iniziative e i KPI's fissati per il periodo 2020-2023 dal più ampio **Piano di Sostenibilità**.

Tale armonizzazione ha dato come esito il computo di un totale di **46 indicatori** sulla base dei quali è stato condotto il monitoraggio nel corso dell'anno. Detti indicatori sono ripartiti sui tre standard di riferimento normativo (Qualità, Salute e Sicurezza ed Ambiente) a cui il SGI deve attendere, come indicato, a pagina seguente, nel grafico "Ripartizione indicatori monitorati dallo SGI - 2020".

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 e inefficienze 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 al SGI dei 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 (gestiti internamente o esternalizzati), 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, laddove siano emersi punti di non conformità, vengono gestite e risolte nei tempi e con le

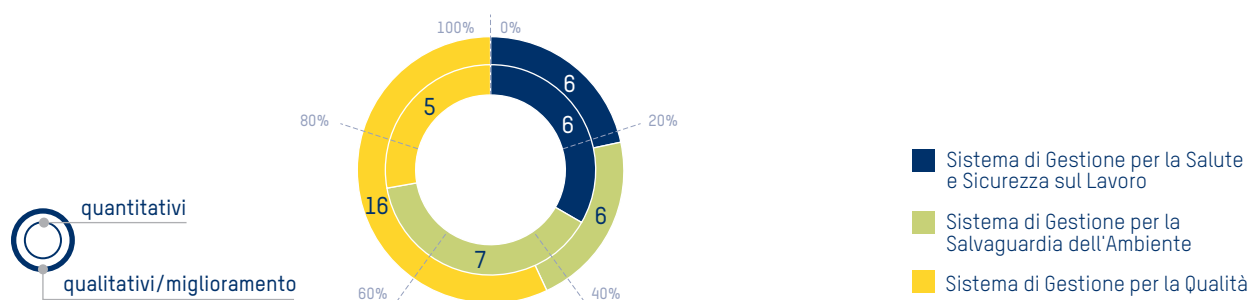
modalità previste dalle norme di Sistema. Per gli aspetti risultati migliorabili, sono rivalutate le prassi e/o previsti interventi di formazione del personale. Le risultanze degli Audit vengono inoltre valutate anche ai fini del Riesame della Direzione con rivalidazione dell'Analisi dei Rischi e eventuale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

Nel 2020, rispetto a quanto prefissato, tutti i **28 indicatori** rappresentabili in **miglioramenti qualitativi** sono stati monitorati e raggiunti; i 18 indicatori rappresentabili in **miglioramenti**

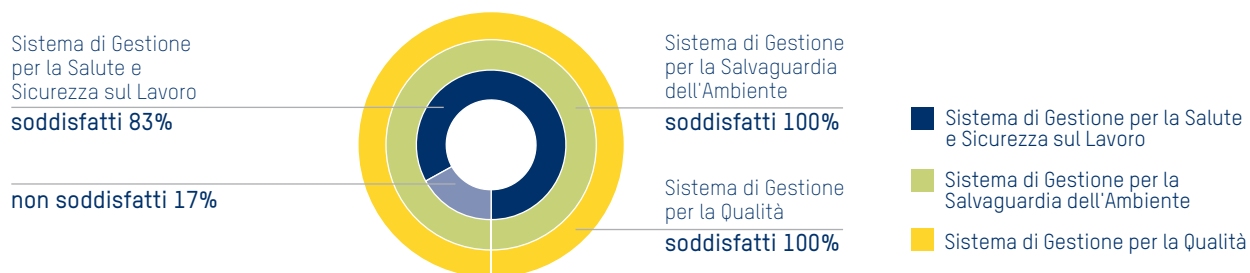
quantitativi sono stati tutti monitorati e **16 sono stati raggiunti**.

Come indicato nel grafico "Risultati indicatori SGI QSA - 2020" la percentuale di completamento del piano di azioni in ambito Qualità è stata del 100%; quella in ambito Salute e Sicurezza dell'83% e, infine, quella in ambito Ambiente del 100%. Si trova evidenza di questi risultati nei capitoli riferiti ai quattro ecosistemi interconnessi con cui il Gruppo si rapporta nell'esercizio delle proprie attività: Persone; Asset; Ambiente e Stakeholder.

Ripartizioni indicatori SGI QSA - 2020



Risultati Indicatori SGI QSA - 2020





A partire dal 2021 nel documento di sistema "Riesame della Direzione" confluiranno anche gli esiti del monitoraggio dei tre obiettivi specifici correlati al SGI contemplati nel Piano di Sostenibilità dove è stato fissato al 90% il target di avanzamento da garantire annualmente in ciascuno dei tre ambiti Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Le verifiche interne saranno naturalmente oggetto di programmazione anche per l'anno 2021 con analoghi obiettivi, nelle more dell'evoluzione e delle limitazioni imposte dalla crisi pandemica.

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 la corretta gestione e un appropriato utilizzo dei dispositivi e delle attrezzature in dotazione, in coerenza con le indicazioni aziendali.

L'attività, che a partire dal 2019 e per tutto il 2020 è stata rivalutata e integrata mediante l'implementazione di un progetto pilota su due unità produttive (Dipartimento Centro e Dipartimento Sud Est), sarà ulteriormente valorizzata nel corso del 2021. Verrà infatti esteso a tutte le unità produttive il progetto pilota volto a rendere più efficace il dialogo tra controllore e controllati, nello spirito di attivare un momento di confronto e un canale di rilevazione di proposte o segnalazioni che, se adeguatamente valorizzate, possono rappresentare spunti e 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 al fine di assicurare la rispondenza alle specifiche tecniche aziendali assunte dal fornitore in fase di gara e confermate in sede di omologazione contrattuale del prodotto.

Nel 2020 l'Organizzazione ha assicurato il mantenimento della supervisione ai collaudi materiali, con la propria struttura Qualità

e 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 7% delle convocazioni di collaudo (20% anno 2019).

L'attività, che ha subito una riduzione sostanziale delle visite in sito a causa delle limitazioni imposte per il contrasto all'emergenza sanitaria da SARS CoV-2, ha comunque consentito di acquisire, nella forma corretta e coerente con le norme di riferimento, la documentazione di certificazione di conformità e collaudo prodotti. Attraverso un processo di campionamento della documentazione messa a disposizione dai 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 2021 per tutti i materiali acquistati direttamente da 2i Rete Gas S.p.A. e, ove previsto nei contratti di servizio, anche per le società controllate dalla stessa.

- **verifiche di campionamento sulle modalità di gestione e registrazione degli eventi di sicurezza e continuità del servizio** (servizio di pronto intervento,

emergenze e incidenti da gas, odorizzazione del gas e dispersione della rete) e **prestazioni di qualità commerciale** (tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori, tempo di esecuzione dei lavori semplici e complessi, tempo di attivazione della fornitura e disattivazione, fascia di puntualità negli appuntamenti con il cliente finale e tempo di risposta motivata ai reclami scritti o a richieste scritte di informazioni), **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 2020 il Gruppo ha assicurato un numero superiore di verifiche rispetto a quelle programmate a Piano delle verifiche del SGI, nonostante le limitazioni imposte dalle restrizioni alla mobilità per l'emergenza pandemica. 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 oggetto di verifica e 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 2021, congruentemente anche all'introduzione della nuova versione emanata dall'ARERA della "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas l (RQDG) in vigore dallo 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. Gli ultimi parametri afferenti alla comunicazione all'ARERA sono quelli riferiti al consuntivo prestazioni svolte al 31.12.2020.

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.

L'affidabilità ed efficienza degli impianti viene assicurata attraverso il continuo **monitoraggio delle condizioni di sicurezza e degli interventi tempestivi in situazioni di potenziale pericolo**. A tal fine, il Gruppo rivolge una sempre maggior attenzione agli aspetti legati all'efficienza e alla continuità delle prestazioni nell'intento di identificare eventuali criticità che potrebbero comportare l'adozione di misure di mitigazione o adattamento per migliorare il servizio reso ai clienti finali della rete.

Tanto ciò premesso, tra le iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano per **assicurare la massima qualità, sicurezza ed efficienza degli impianti**, sono state identificate due linee d'azione:



PIANO SOSTENIBILITÀ

Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

La prima, volta a **migliorare i livelli dell'indicatore sintetico aziendale delle dispersioni di rete, consiste nel presidio delle performance mediante la definizione di un indicatore medio totale** calcolato in base al **rapporto tra le dispersioni totali segnalate da terzi sui clienti serviti totali** e, più nel dettaglio, nel rapporto tra valore medio del triennio e quello del triennio rolling precedente.

Nel 2020 l'indicatore, calcolato in coerenza con quanto sopra esposto, si è attestato ad un valore pari a 0,870 riferito al triennio medio su triennio rolling, rispetto al valore di 0,906



del 2019. Il rapporto ha confermato pertanto un valore inferiore al target annuale stabilito a Piano.

Sempre in questo ambito, degno di nota è anche l'avvio di un'**iniziativa pilota per rilevare con una maggior precisione gli eventi fuganti** mediante l'adozione di una nuova tecnologia di rilevazione che, nel corso del 2020, è stata sperimentata e che, in relazione ai risultati ottenuti, sarà implementata su un campione di comuni rappresentativo di circa il 5% del totale dei territori serviti dalla rete del Gruppo.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

La seconda, volta a **migliorare i livelli dell'indicatore sintetico aziendale sulla continuità del servizio relativamente alle interruzioni senza preavviso, consiste nel presidio delle performance mediante la definizione di un indicatore medio totale calcolato in base al rapporto tra i minuti di interruzioni al netto di Terzi e forza maggiore (FM) per clienti impattati su clienti serviti.**

Nel 2020 l'indicatore, è risultato pari a 0,196, valore pienamente al di sotto del target aziendale sulla continuità del servizio per le interruzioni di rete stabilito a Piano per il 2020, pertanto l'obiettivo risulta pienamente raggiunto.

L'affidabilità e l'efficienza del servizio riferita alle prestazioni di qualità commerciale viene assicurata attraverso il **monitoraggio dello scrupoloso rispetto della regolazione**

delle proprie prestazioni rispetto alle richieste pervenute e al servizio reso ai clienti finali della rete. A tal fine, il Gruppo rivolge una sempre maggior attenzione agli aspetti legati all'efficienza e alla puntualità delle prestazioni nell'intento di identificare eventuali inadempienze rispetto alle regole imposte da ARERA, valutando qualora necessarie, l'adozione di misure di correzione o adattamento per migliorare il servizio.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, sempre nell'ambito delle iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano per **assicurare la massima qualità, sicurezza ed efficienza degli impianti,** è stata stabilita una linea di lavoro volta a **monitorare gli indici di qualità tecnica e commerciale del servizio e definire livelli incrementali.** Essa consiste nel **presidio delle performance mediante la definizione di un indicatore** che è stato **stabilito nell'indice di qualità complessivo al netto delle prestazioni della misura (indice Fuori Standard).**

Nel 2020 il valore contabilizzato di 0,05 si posiziona abbondantemente sotto il target obiettivo annuale fissato nel Piano pertanto l'obiettivo risulta pienamente raggiunto.

In relazione alla gestione delle nuove tecnologie è stata proseguita l'attività di installazione, messa in servizio e gestione del contatore elettronico in accordo al piano di investimento previsto e nel rispetto degli obblighi di regolazione stabiliti da ARERA.

Il Gruppo rivolge una sempre maggior attenzione alle potenzialità offerte dalle innovazioni tecnologiche per migliorare costantemente il presidio delle infrastrutture e delle prestazioni di servizio erogate.

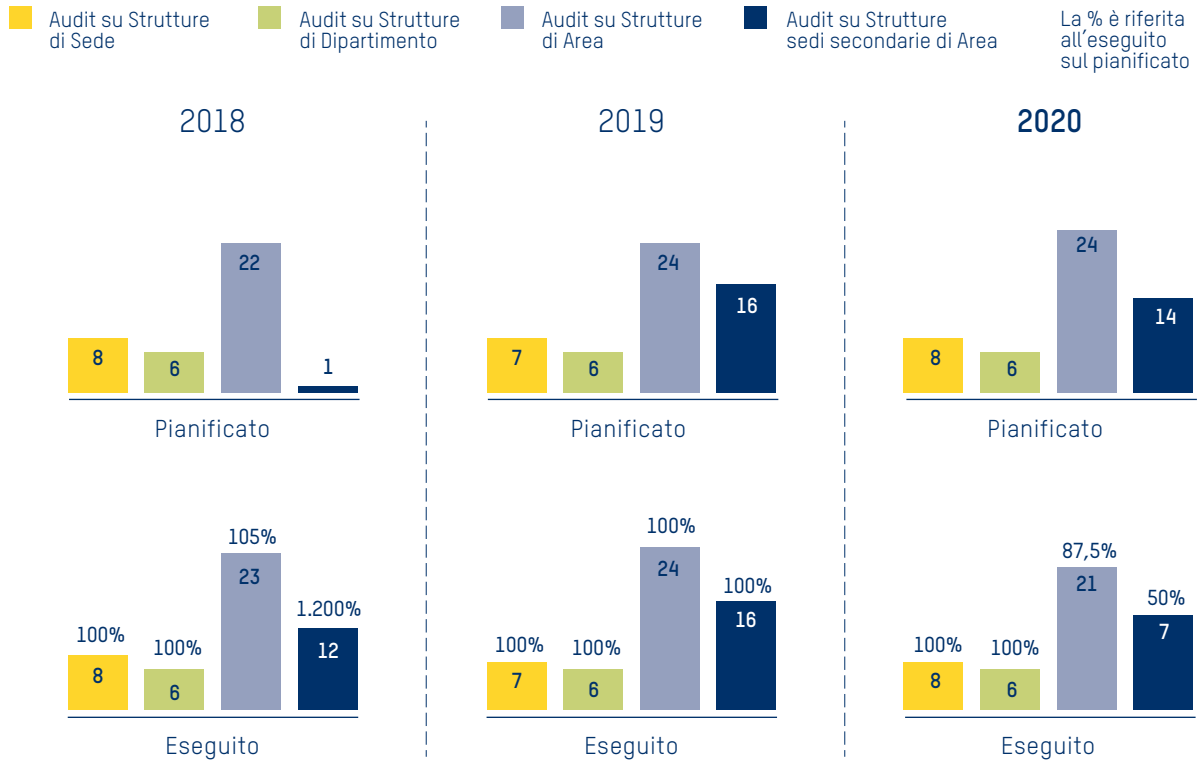


PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

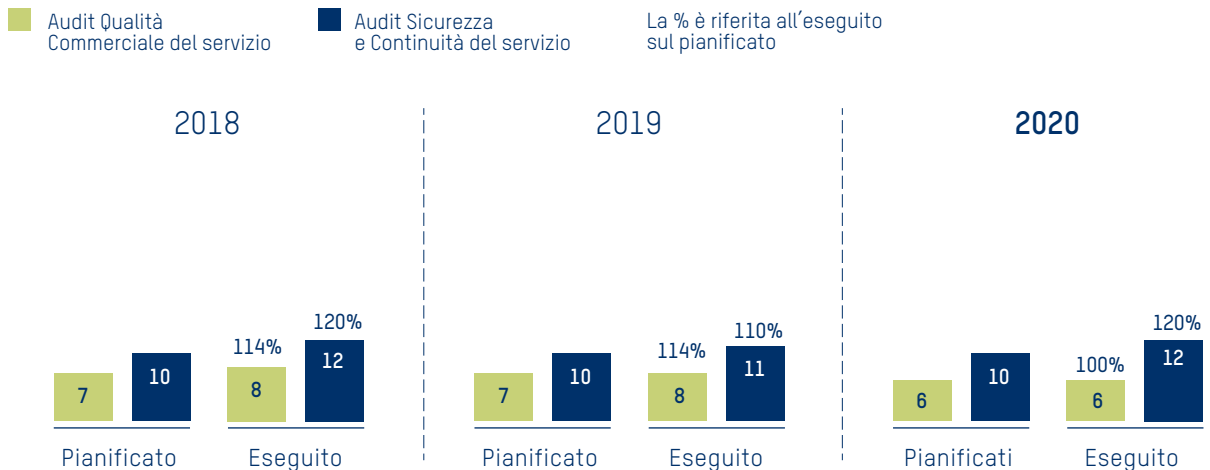
Sempre tra le iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano per **assicurare la massima qualità, sicurezza ed efficienza degli impianti,** infine è stata stabilita una linea di lavoro volta a **ottimizzare il sistema di odorizzazione grazie a sistemi per il rilevamento in continuo della concentrazione.** Nel corso del 2020 è stato avviato uno specifico progetto che consiste in un'importante sperimentazione su un'innovativa soluzione che consente il controllo automatizzato del tasso di odorizzazione tramite retroazione remota. Coerentemente al target definito a Piano, concluse la progettazione e contrattualizzato il partner per la fornitura delle attrezzature, l'attività è stata avviata su un campione di alcuni comuni distribuiti sul perimetro di 2i Rete Gas.

Da ultimo, quale incentivo all'efficientamento energetico, sono proseguite attività di implementazione di sistemi di regolazione degli impianti di preriscaldamento installati presso le cabine REMI.

N. Audit di sistema interni



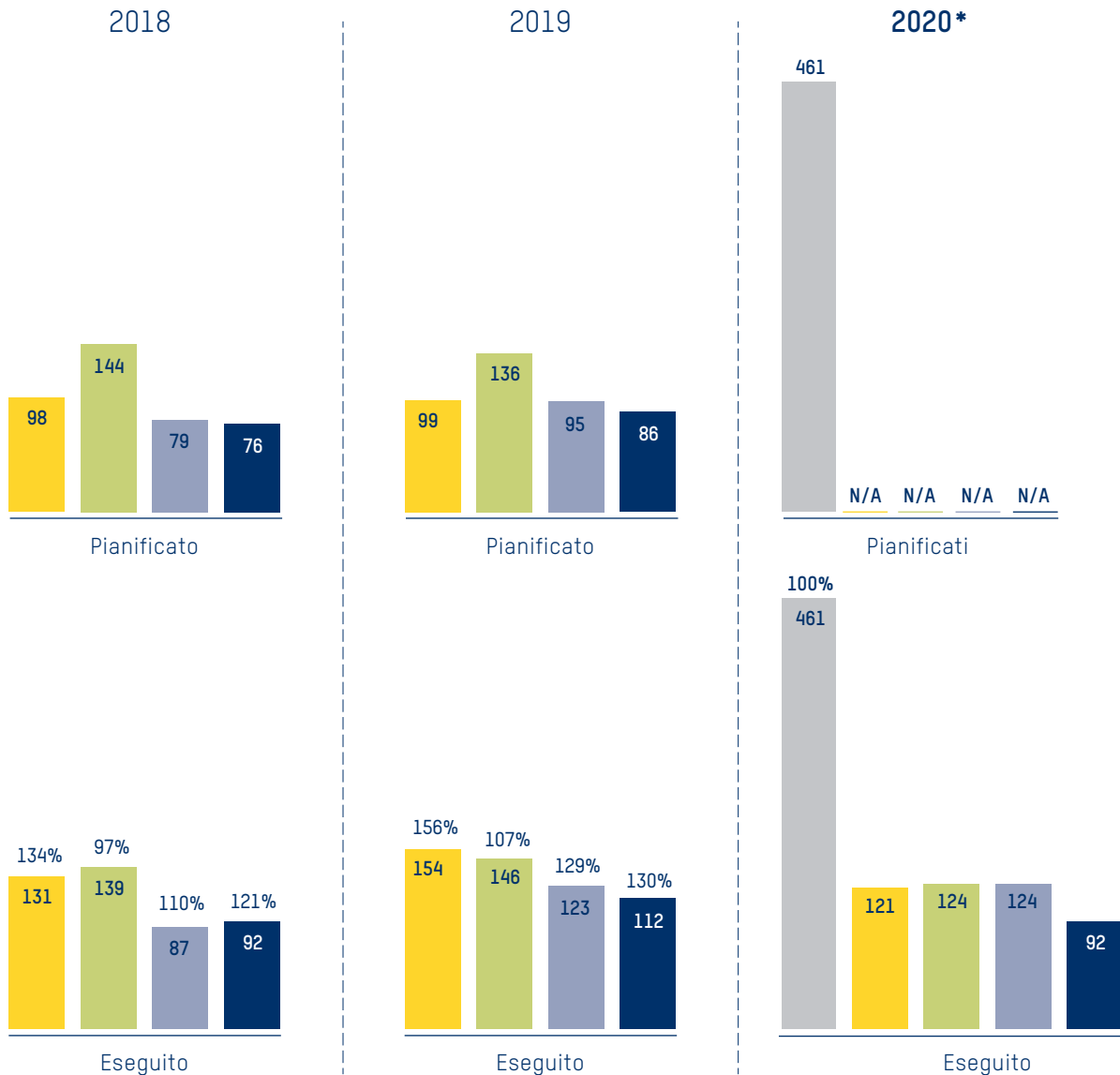
N. Audit 574/13 Sicurezza e continuità e Qualità commerciale del servizio





N. verifiche di sorveglianza VISORV

■ VISORV condotte da QSA
 ■ VISORV condotte da RA
 ■ VISORV condotte da GUL
 ■ VISORV condotte da CMI
 La % è riferita all'eseguito sul pianificato



QSA: Qualità Sicurezza e Ambiente di Dipartimento

RA: Responsabile di Area

GUL: Gestione Utente e Lavori

CMI: Conduzione e Manutenzione Impianti

*Le VISORV pianificate nel 2020 hanno perseguito il criterio di copertura minima del 60% del personale operativo, indipendentemente dall'esecutore della verifica stessa.

SVILUPPO DIGITALE

L'adozione sempre più pervasiva delle tecnologie di Advanced Analytics ha consentito a 2i Rete Gas di migliorare e rendere più efficace il livello di controllo e di presidio dei processi operativi e gestionali, consentendo da un lato di conseguire più elevati standard

di sicurezza nella gestione degli impianti e dall'altro di aumentare l'efficienza dei processi operativi di sviluppo e manutenzione rete.

Le analisi costruite in ambito Contatore Elettronico, Asset Management, Process Control Room, misura, fatturazione e servizi commerciali di rete hanno

consentito di innalzare il livello di consapevolezza relativamente alle performance di processo e relative criticità, nonché di indirizzare in modo più efficace gli investimenti sulla rete in ottica di qualità e sicurezza, abilitando in alcuni casi efficienti prioritizzazioni degli interventi manutentivi.

Advanced analytics per la sicurezza e l'efficienza operativa

L'adozione degli Advanced Analytics in 2i Rete Gas ha avuto un forte impulso con particolare riferimento ai device "IoT" installati in campo sugli impianti, sia per realizzare il presidio e monitoraggio della messa a regime dei processi connessi all'installazione massiva dei contatori elettronici, sia per valorizzare e sfruttare il patrimonio informativo di dati rilevabili dalle periferiche installate su cabine REMI, gruppi di riduzione e impianti così da rilevare le grandezze di funzionamento e abilitare analisi utili a un ancor più efficace presidio degli aspetti di sicurezza ed efficienza operativa. Il Data Lake aziendale è costantemente alimentato con le informazioni provenienti dai "sensori" in campo e dai dati rilevati e registrati

nell'attività operativa direttamente sul posto attraverso gli strumenti di Work Force Management, oppure dai dati rilevati nei processi manutentivi e di gestione utenza. La correlazione delle informazioni, talvolta arricchite anche dalla consultazione di dati provenienti da fonti esterne, ha consentito di predisporre utili analisi e strumenti che consentono alle diverse strutture di business sia di presidiare più efficacemente il processo sia di effettuare scelte strategiche e di programmazione con un maggior grado di consapevolezza dell'andamento delle attività e degli impianti.

Risultati significativi sono stati ottenuti in particolare in ambito

contatore elettronico, dove l'adozione di Advanced Analytics con l'uso di tecniche di Machine Learning ha consentito di isolare e valutare con maggiore tempestività problematiche inerenti i livelli di raggiungibilità dei contatori in campo, i livelli di copertura della rete radio mobile propria o degli operatori telefonici, di affidabilità dei componenti in campo, nonché di predisporre strumenti di monitoraggio a supporto dei processi di telegestione con la remotizzazione dei comandi dell'elettrovalvola. Una volta implementati gli algoritmi di controllo sul livello di copertura di rete di trasmissione dati, con particolare riferimento a quella RF 169 MHz realizzata da 2i Rete Gas per la telelettura e telegestione dei



contatori elettronici, è stata applicata l'Advanced Analytics sul mondo dei contatori elettronici mass market, comunicanti con rete GPRS: in questo caso, l'analisi delle serie storiche dei dati rilevati (ai vari livelli della catena applicativa e tecnologica in campo) ha supportato l'individuazione delle problematiche di comunicazione connesse al riassetto di rete effettuato dagli operatori telefonici, mediante l'individuazione selettiva delle aree in cui i cali di performance erano da ricondurre all'operatore permettendo, conseguentemente, di abilitare ulteriori valutazioni a supporto delle

decisioni da prendere in ottica manutentiva.

Nel corso del 2020, sono stati affinati gli algoritmi predittivi di analisi dei consumi rilevati dai misuratori elettronici, con l'obiettivo di individuare pattern comportamentali da monitorare in ottica tecnica (individuazione comportamenti anomali dei meter in una fase anticipata) o in ottica commerciale (modifica abitudini di consumo da valutare in ottica fraud detection).

La stessa metodologia adottata per i contatori elettronici è stata estesa alla

rete di distribuzione per implementare algoritmi utili a presidiare il livello di effettività nella comunicazione delle unità di teleallarme con i sistemi centrali e degli acquisitori in campo del sistema di telesorveglianza della protezione catodica, due ambiti in cui la garanzia di comunicazione degli apparati con il sistema centrale è fondamentale per abilitare logiche di riprogrammazione delle finestre di comunicazione o interventi puntuali di uscita in campo, in ottica di efficienza operativa utilizzando le informazioni nei sistemi di pianificazione operativa delle attività.

Telesorveglianza protezione catodica

Sono operativi gli algoritmi supervisionati e applicati alle informazioni rilevate dall'impianto di telesorveglianza che, con una buona approssimazione, consentono di rilevare le problematiche dell'apparato di telesorveglianza in campo e, tra queste, distinguere quelle afferenti all'alimentatore e quelle determinate da problematiche di copertura di campo, rispetto a quelle tipiche del device installato in campo. Le informazioni elaborate e rese disponibili consentono di pianificare attraverso i sistemi di

Work Force Management la puntuale ed efficiente schedulazione degli interventi in campo.

Le analisi sono effettuate con algoritmi che utilizzano le informazioni prelevate dai device installati, consentendo di individuare situazioni potenzialmente problematiche, in particolare quelle relative alle casistiche per le quali è necessario recuperare da remoto il dettaglio esteso delle misurazioni giornaliere di uno specifico punto, interagendo automaticamente con il sistema di telesorveglianza della protezione

catodica per le riprogrammazioni da remoto degli apparati coinvolti, supportando la validazione dell'anomalia da parte del personale tecnico preposto alla gestione. Le informazioni rilevate e memorizzate nel Data Lake aziendale potranno essere ulteriormente elaborate in correlazione con altre informazioni riferite a dati di funzionamento degli impianti o relativi a interventi di manutenzione per individuare i comportamenti degli impianti utili ai processi di pianificazione del budget.

Teleallarme gruppi e cabine

Sono stati applicati massivamente gli algoritmi per massimizzare il livello di efficacia della connettività tra gli apparati in campo ed il sistema centrale e sono stati applicati algoritmi statistici di analisi che, sulla base della correlazione degli eventi di mancata comunicazione con fenomeni connessi alla connettività in generale e al funzionamento del sistema di comunicazione, propongono in automatico

modifiche delle pianificazioni di interrogazione e meccanismi di richiamo. Il meccanismo di ripianificazione si applica su base periodica e nelle prime applicazioni ha consentito di incrementare l'effettività di comunicazione e, conseguentemente, in modo indiretto il livello di sicurezza nella conduzione dell'impianto. Le informazioni rilevate, correlate con quelle registrate in riferimento ad altri sistemi che

richiedono la comunicazione attraverso la rete radio mobile, potranno consentire di impostare a livello più generale una mappatura delle reali coperture in campo per quanto concerne la comunicazione GPRS e così supportare 2i Rete Gas nel più efficace recupero delle situazioni più critiche oppure ad indirizzare un cambio di tecnologia di comunicazione da considerare in fase di rinnovo degli apparati in campo.

Progetto contatore elettronico

Anche nell'anno 2020 2i Rete Gas ha proseguito le attività di **installazione e attivazione dei contatori elettronici**. Il piano di sostituzione dei contatori, unitamente a quello per la costruzione e gestione dell'infrastruttura per la raccolta dei dati di lettura dei consumi, 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 miglioramento 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, contribuendo pertanto anche agli obiettivi comunitari in termini di riduzione delle emissioni calmieranti.

Con **3,9 milioni di contatori elettronici installati** corrispondenti a una **quota pari all'86% del parco contatori del Gruppo** (76% nel 2019), l'attività è svolta in ottemperanza agli obblighi stabiliti dalle delibere ARERA. **L'obiettivo aziendale fissato internamente dal Gruppo in 4,0 milioni di contatori installati per il 2020 invece non è stato raggiunto**, conseguentemente alle limitazioni alla mobilità correlate al lockdown che non hanno consentito lo svolgimento delle attività in linea a quanto originariamente pianificato. **L'obiettivo aziendale viene riproposto per il 2021 con un target di 4,2 milioni di contatori installati.**



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'utilizzo di un'infrastruttura di trasmissione dati tramite concentratori, che permette di raccogliere i segnali provenienti dai contatori elettronici con **tecnologia**

punto-multipunto. Al 31 dicembre 2020 i concentratori installati complessivamente dal Gruppo risultano **4.532**.

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

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

4.532
CONCENTRATORI
INSTALLATI





PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2022
completata in anticipo

Secondo l'iniziativa volta alla **valorizzazione della rete di comunicazione dei contatori elettronici**, prevista a Piano nel 2022 e correlata all'obiettivo sullo **sviluppo selettivo e uso intelligente delle infrastrutture**, nel corso dell'esercizio 2020 il management si è impegnato in analisi e valutazioni finalizzate alla valorizzazione delle attività funzionali al core business aziendale, afferenti la gestione del processo di telelettura e telegestione per il quale, in ottemperanza alle disposizioni ARERA e ai sensi della delibera 155/2008 e s.m.i., il Gruppo ha provveduto ad assolvere agli obblighi di installazione e messa in servizio di contatori elettronici, in

grado di comunicare da remoto con un sistema centrale di acquisizione dati (telelettura) e di essere azionati da remoto (telegestione).

L'infrastruttura che permette la comunicazione fra i contatori e il sistema centrale, come detto, è supportata da una rete di concentratori; comunica sulla frequenza di rete di 169 MHz e, seppure funzionale al sistema core business del Gruppo ed accessoria alla più ampia attività distributiva del servizio di misurazione del gas, consente di effettuare potenzialmente numerosi altri servizi di telemetria.

Pertanto in seguito alle analisi condotte sulla miglior strategia per la valorizzazione dell'asset, si è arrivati alla determinazione che tale processo debba essere supportato da

un'organizzazione dedicata che ne permetta la massimizzazione delle performance.

Nel dicembre 2020 è stata così costituita la società 2i Rete Dati S.r.l. nella quale 2i Rete Gas S.p.A. ha conferito il ramo d'azienda consistente nell'infrastruttura di telelettura e telegestione al fine di perseguire anche i seguenti obiettivi:

- razionalizzare e focalizzare attività e competenze non strettamente omogenee a quelle della distribuzione del gas, ancorché certamente strategiche per la gestione del servizio;
- concedere la massima autonomia al soggetto giuridico per il raggiungimento degli obiettivi.



SICUREZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

La progressiva adozione della tecnologia nelle reti di distribuzione del gas, favorita dalle evoluzioni nell'ambito dell'Internet of Things (IoT), comporta una trasformazione dei processi, consentendo un miglioramento della qualità delle prestazioni erogate e abilitando opportunità anche per i clienti finali. Inevitabilmente però la massiva introduzione di dispositivi tecnologici connessi con i sistemi informativi all'interno degli impianti gestiti e la sempre maggiore sofisticazione degli attacchi tentati dai criminali informatici comportano una crescente esposizione al rischio cybercrime, che richiede di mettere in atto soluzioni tecnologiche, di processo, operative e organizzative in grado di contrastare efficacemente eventuali attacchi, proteggendo l'infrastruttura e garantendo la continuità del servizio erogato.



Nel corso degli ultimi anni 2i Rete Gas ha pertanto innalzato i livelli di attenzione in materia di cybersecurity e ha condotto

un piano complessivo di attuazione di azioni tecniche e operative per accrescere la capacità di contrastare gli attacchi, aumentando la resilienza e irrobustendo i processi critici.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2022
completata in anticipo

Tra le iniziative relative all'obiettivo stabilito a Piano in relazione all'obiettivo volto a **garantire la massima sicurezza dei dati e delle informazioni in possesso dell'azienda**, nel corso del 2020 è stato definito il **modello operativo in Ambito Data Loss Prevention** ed è stata avviata, coerentemente al target stabilito, la **mappatura delle informazioni propedeutiche a definire gli "use case"** con i quali si **individuano gli scenari di rischio** e, conseguentemente nel corso del 2021, si procederà alla **configurazione della soluzione di DLP aziendale** per estendere i controlli, attualmente già stringenti per gli aspetti di GDPR, ai casi di perdita di dati strategici e altre informazioni sensibili.

Questa linea di lavoro si inserisce nel più ampio contesto del **programma di Cyber Security Risk Advisor**, avviato nell'ultimo quadrimestre dell'anno al fine di verificare il livello

complessivo di protezione offerto da sistemi, procedure e organizzazione. Tale programma infatti si propone di realizzare un assessment complessivo su quanto già messo in atto, con particolari focalizzazioni sulla resilienza ad attacchi (opportunamente simulati), sulla capacità di intercettare e bloccare proattivamente appunto il rischio di perdita dati (Data Loss Prevention) e, più in generale, il rischio di incident per infrazione, supportando il Security Operation Center (SOC) con evoluti strumenti di Analytics (SIEM). Esso affronta anche le tematiche di IoT Security necessario a fronte della pervasività dei contatori elettronici e, conseguentemente, la necessità di verificare e garantire la impermeabilità a possibili attacchi sui device in campo, soprattutto per i processi critici che impattano i contatori elettronici.

Obiettivo non ultimo, rispetto anche all'inserimento dei distributori gas nell'ambito del NIS, assicurare la messa in campo di tutte le azioni sostenibili per aumentare il livello di robustezza e massimizzare la protezione complessiva dell'infrastruttura.



AMBIENTE

IMPEGNO

2i 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



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, e della sicurezza e programmabilità di impiego del **gas naturale**, nonché 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 per **garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura del gas nel medio-lungo periodo**, stabilendo anche accordi con altri importanti operatori del settore per la sperimentazione in campo di soluzioni tecnologiche volte a massimizzare l'immissione di gas rinnovabili nelle reti di distribuzione. A riguardo 2i Rete Gas sta studiando sperimentazioni per verificare fino a che percentuale di miscelazione l'**idrogeno** sia compatibile con le infrastrutture in essere.

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 a sostegno dello sviluppo delle fonti rinnovabili, garantendo al sistema la flessibilità e la sicurezza delle forniture nonché il possibile vettoriamento di gas alternativi e prodotti tramite 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 2020 è stato ulteriormente consolidato il modello commerciale introdotto nel 2018 con l'obiettivo di acquisire ed attivare

nuovi punti di riconsegna e, più in generale, **diffondere la cultura del gas metano per promuoverne l'adozione in sostituzione di vettori più inquinanti e meno efficienti** (es. gasolio, GPL, carbone e pellet). In questo senso 2i Rete Gas si adopera affinché il gas assuma un ruolo centrale nel consumo energetico delle famiglie e delle realtà del tessuto economico, come **contributo tangibile al processo di decarbonizzazione**.



USO DOMESTICO

USO INDUSTRIALE

USO PER AUTOTRAZIONE



A tale scopo sono stati realizzati materiali promozionali che ne sottolineano la sostenibilità sotto il profilo economico e il profilo ambientale e sono state lanciate campagne pubblicitarie e di direct marketing, soprattutto in occasione di nuove metanizzazioni o estensione di rete che, anche con il coinvolgimento degli Enti concedenti, hanno previsto l'organizzazione di eventi divulgativi con distribuzione di materiale informativo. Sono state anche avviate o prorogate iniziative per promuovere l'utilizzo del gas metano nei territori con maggiore potenzialità in termini di utenze non servite, incentivando le richieste di allacciamento/attivazione attraverso prezzi vantaggiosi. Nel corso dell'anno le campagne hanno interessato anche i territori serviti a valle delle recenti acquisizioni portate a termine dalla Capogruppo, in particolare nei comuni in provincia di Vibo Valentia gestiti da Cometam Gas S.r.l. (poi fusa per incorporazione in 2i Rete Gas S.p.A.), dove sono state lanciate promozioni

specifiche. Tali iniziative hanno interessato complessivamente 741 comuni, distribuiti in tutta Italia, nei quali sono state introdotte agevolazioni sui contributi per la realizzazione degli allacciamenti e numerosi altri comuni con elevata potenzialità in termini di punti di riconsegna realizzati e mai attivati, dove sono state condotte campagne promozionali sui contributi di attivazione ed accertamento documentale. In particolare: in 46 comuni sono state lanciate promozioni sulle attivazioni, azzerando i costi di prima attivazione e accertamento documentale ex delibera ARERA 40/2014/R/gas e s.m.i.; in 433 comuni sono state lanciate promozioni sull'allacciamento con costi agevolati rispetto alle previsioni delle concessioni e in 262 comuni è stata lanciata la doppia iniziativa, non cumulabile.

Diversi sono i canali attraverso i quali le offerte sono promosse: il numero verde del call center commerciale

e una sezione del sito web, dove è possibile visualizzare tutte le offerte attive, quali canali diretti; attraverso l'importante collaborazione delle società di vendita (attività pull). A tale scopo, vengono organizzati periodici incontri aperti a tutte le società di vendita per illustrare le promozioni attivate sui diversi territori. Da ultimo le offerte al cliente finale vengono promosse anche dalle imprese installatrici che operano nei territori per la realizzazione dei nuovi allacciamenti (attività push). Infatti, il modello commerciale prevede una gestione delle richieste di preventivo per la realizzazione di nuovi allacciamenti provenienti da clienti tramite 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 a cui illustrare i **vantaggi dell'utilizzo del gas naturale**, proporre l'allacciamento alla rete e offrire supporto sino all'attivazione della fornitura.

Nel 2020 il Gruppo ha visto la collaborazione di 67 imprese installatrici. Nei comuni gestiti da Cometam Gas S.r.l., con la fattiva collaborazione dell'amministrazione comunale, è stato organizzato un corso di aggiornamento tecnico per gli installatori abilitati della zona, al fine di rafforzare le loro conoscenze e incrementare le loro performance.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Una delle linee di azione messe in campo in relazione all'obiettivo previsto a Piano per **supportare la transizione energetica attraverso l'esercizio del proprio business**, si propone di ponderare nell'ambito delle attività commerciali gli impatti derivanti dalla sostituzione del vettore energetico conseguente alla realizzazione di nuovi allacci presso edifici di non nuova edificazione,

valutandone il contributo in termini di riduzione dell'impronta carbonica. È stato quindi avviato un progetto per rilevare la natura del vettore energetico che si va a sostituire con il metano.

Allo scopo è stato messo a punto un questionario da somministrare in fase di attivazione della fornitura per raccogliere le informazioni sui predetti aspetti e così permettere a partire dal 2021 valutazioni e analisi degli impatti delle attività commerciali anche in funzione dei benefici sull'ambiente derivanti dall'utilizzo del gas metano rispetto a fonti energetiche più inquinanti quali legna e carbone. Il progetto, concluso nel corso del 2020 per quanto concerne la pianificazione e l'implementazione di una prima fase pilota, nel 2021 verrà esteso su tutto il perimetro di 2i Rete Gas S.p.A. e delle società controllate.

INIZIATIVE DI GAS ADVOCACY

Per far conoscere al pubblico generalista i **benefici del gas naturale** non solo in termini di **risparmio economico**, ma anche in quelli di **impatto ambientale** (riduzione CO₂ e altre emissioni di agenti inquinanti come SOx, NOx, 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 è impegnato, anche attraverso le associazioni di settore, ad una continua attività di comunicazione nei confronti di tutti gli stakeholder volta 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**.

Ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green

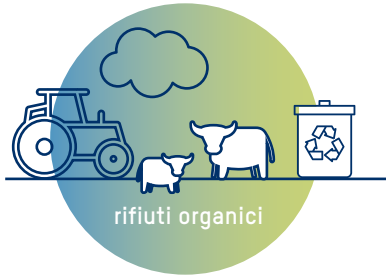
Promuovere ed attuare iniziative per garantire un'evoluzione sostenibile dell'infrastruttura del gas nel medio-lungo periodo significa anche **abilitare l'utilizzo futuro degli asset di distribuzione in uno scenario low carbon**, che preveda anche la distribuzione di «**gas rinnovabili**» e che garantisca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



POWER TO GAS



BIOMETANO

Il biometano è una fonte rinnovabile 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 stata individuata 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 (denominata Bi REMI) 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.

Sul fronte delle manifestazioni di interesse alla connessione, nel corso del 2020 il Gruppo ha continuato ad avere contatti con aziende produttrici di biometano interessate a valutare preventivi per l'allaccio alla rete distributiva del gas metano. A fronte di **79 manifestazioni di interesse complessivamente ricevute dall'avvio della regolamentazione ARERA** sul tema, la Capogruppo ha elaborato, a valle di analisi di fattibilità tecnica, **26 preventivi dei quali 5 sono stati accettati.**

POWER TO GAS

La possibilità di integrare la rete del gas con quella dell'energia elettrica, attraverso impianti elettrolitici capaci di convertire energia elettrica in idrogeno o metano sintetico (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 debba 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.**

COLLABORAZIONI



PIANO SOSTENIBILITÀ

Iniziativa prevista nel 2020 completata, target raggiunto

A sostegno della ricerca di evoluti impieghi degli asset in ottica green e, più nello specifico, per **favorire la realizzazione di iniziative sperimentali per l'immissione in rete di gas rinnovabili come biometano e gas di sintesi (power-to-gas)**, tra le iniziative previste a Piano in correlazione all'obiettivo volto a supportare la

transizione energetica attraverso il proprio business, nel corso del 2020 2i Rete Gas ha sottoscritto due accordi di collaborazione.

Nel corso del mese di novembre è stato sottoscritto con il Politecnico di Milano un accordo quadro di collaborazione scientifica che prevede lo sviluppo di programmi di ricerca e formazione in aree di mutuo interesse, di volta in volta stabilite, nell'ambito delle tecnologie e delle procedure per la gestione, lo sviluppo e la valorizzazione dell'infrastruttura della distribuzione del gas naturale, con un particolare focus sugli aspetti legati all'efficienza energetica e all'impiego delle reti per distribuire vettori a basso impatto ambientale.

Nel mese di dicembre 2020 è stato inoltre concluso, con un primario operatore infrastrutturale del settore, un accordo di collaborazione per lo sviluppo e la realizzazione di progetti pilota di reverse-flow distribuzione/trasporto, volti a massimizzare le possibilità di immissione di gas rinnovabili nelle reti di distribuzione.

Efficienza energetica

Sempre nell'ottica del sostegno alla transizione energetica 2i Rete Gas, valorizzando la relazione con gli stakeholder (Comuni, Società di Vendita, Fornitori di servizi), persegue lo sviluppo di servizi a valore aggiunto con la proposta di iniziative di efficientamento energetico verso enti pubblici (e a tendere per il settore privato), su immobili, impianti di riscaldamento e di illuminazione. A tale scopo, nel 2017 è stata avviata l'attività legata al progetto "Energy Efficiency" finalizzata a interventi di efficienza energetica su impianti pubblici (edifici e pubblica illuminazione), che nel luglio 2019 ha portato alla costituzione della società "2i Servizi Energetici S.r.l.". Ad oggi, sono state presentate proposte definitive di efficientamento energetico in Project Financing in **15 comuni: 2 proposte definitive per efficientamento edifici e 13 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, vengono inoltre sempre valutati l'impatto economico e la finanziabilità degli investimenti, nonché la potenziale generazione diretta di Titoli di Efficienza Energetica (TEE). Inoltre, nel 2020 è stato costituito un nuovo format definito "**Proposta Intermedia**" che consiste nella predisposizione, a monte del sopralluogo, di una macro valutazione dei possibili interventi, anche sulla base dei dati di benchmark, così da evidenziare preliminarmente la convenienza economica del progetto ed anche un eventuale canone extra per la PA che potrebbe impattare sulla sostenibilità dello stesso, al fine di ridurre i costi di progettazione. Ad oggi sono state elaborate 9 proposte intermedie.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, nell'ambito del **supporto offerto ai Comuni per lo sviluppo delle loro iniziative di efficientamento energetico** coerentemente all'obiettivo previsto

a Piano per **supportare la transizione energetica attraverso la condivisione del proprio know-how**, nel corso del 2020 il Gruppo, tramite di 2i Servizi Energetici S.r.l., ha progettato gli interventi richiesti dai Comuni ai sensi dell'art.183 D.Lgs. 50/2016 (in project financing). Nello specifico e nel rispetto del target prefissato sono state elaborate e formalizzate **5 proposte definitive** di cui 2 riguardanti la prosecuzione di attività iniziate negli anni precedenti e per le quali è stata necessaria una ridefinizione del progetto su esplicite richieste da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

Nel 2020 sono inoltre state realizzate **5 diagnosi energetiche**. In due casi, hanno riguardato l'elaborazione di diagnosi ex novo finalizzate a nuovi processi iniziati preliminarmente con la presentazione delle proposte intermedie. In un caso ha riguardato il raffinamento dei dati di una proposta formale precedentemente presentata. I due rimanenti casi, la partecipazione a una gara indetta da un Comune e la progettazione definitiva di una gara prossima alla pubblicazione di cui 2i Servizi Energetici figura come soggetto promotore. Anche in questo caso il target prefissato a Piano è stato raggiunto.

	2018	2019	2020
N° proposte definitive presentate	2	8	5
N° di diagnosi effettuate	7	10	3



OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE ENERGETICHE E TUTELA AMBIENTALE

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, le emissioni sonore derivanti dai propri impianti e la produzione di rifiuti. Sono inoltre monitorati i consumi di energia 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.

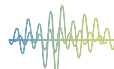
Gli **impatti indiretti**, ovvero quelli prodotti dalle attività date in carico ai propri fornitori sono invece individuati e governati attraverso obblighi e prescrizioni contrattuali. Su questi il Gruppo attua un monitoraggio attraverso i controlli in campo evasi dalle strutture territoriali. Sono infine monitorati e controllati i consumi interni in termini di energia primaria utilizzata negli immobili.

INDICATORI MONITORATI

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



consumi energetici



emissioni sonore



produzione rifiuti



emissioni di gas

L'impegno nel promuovere i principi di tutela e salvaguardia ambientale ha portato il Gruppo a rivolgere un'attenzione particolare agli aspetti legati ai cambiamenti climatici nell'ottica di identificare eventuali rischi che potrebbero implicare l'adozione di misure di mitigazione o adattamento e, al contempo, sfruttare possibili opportunità.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, secondo l'iniziativa per **aumentare la consapevolezza sui climate risk**, prevista a Piano e correlata all'obiettivo sulla **tutela ambientale**

e la promozione dell'efficienza energetica attraverso la sensibilizzazione e la consapevolezza dell'azienda e dei propri dipendenti, nel corso del 2020 il management aziendale è stato coinvolto nel workshop "ESG risk: sfide, opportunità e scenari futuri". Curato da KPMG ed erogato nell'ambito dell'"Incontro di Direzione 2020", il workshop ha rappresentato un momento di approfondimento e confronto su aspetti chiave legati al significato e alle modalità di gestione dei rischi ESG, con riferimento ai framework e alle normative emergenti a livello Europeo. Particolare attenzione è stata rivolta all'aggiornamento sugli strumenti di misurazione e reporting delle performance a disposizione delle aziende, utili a strutturare e sviluppare una strategia di gestione dei rischi ESG, e, più nello specifico, dei climate risk, che rifletta il percorso intrapreso verso l'integrazione della sostenibilità nel proprio modello di business.



Consumi energetici

Nel 2020 il **quantitativo totale di energia consumato per garantire il funzionamento del parco automezzi aziendali mostra un valore di gran lunga inferiore all'anno precedente: circa il 16,7% in meno.**

L'analisi di comparazione dei dati, rileva una riduzione importante dei km totali percorsi rispetto all'anno 2019, di circa il 26% (circa 8.000.000 km), determinata prevalentemente dalle restrizioni alla mobilità imposte sin dal marzo 2020 a fronte dell'emergenza pandemica, che hanno costretto l'organizzazione di 2i Rete Gas a rimodulare le modalità di lavoro introducendo il lavoro agile quale misura che ha garantito alla quasi totalità del personale con mansioni impiegatizie la possibilità di lavorare presso il proprio domicilio riducendo gli spostamenti. Anche

il personale tecnico ha ridotto contemporaneamente l'operatività sia in relazione alle misure di contenimento dell'emergenza pandemica sia in conseguenza dell'importante riduzione delle attività di gestione, costruzione e manutenzione della rete gas discendenti dall'imposizione dei periodi di lockdown disposti dai D.P.C.M emanati.

A fronte di questa importante riduzione delle percorrenze chilometriche si rileva una riduzione dell'energia utilizzata dal parco autoveicoli aziendale che, in base al consuntivo di fine anno, registra uno scostamento meno significativo di quello registrato sulle percorrenze.

Il Gruppo si propone di ponderare quanto le attività del business rendano efficiente il loro processo

in termini energivori andando così a limitare gli impatti sui consumi e riducendone conseguentemente l'impronta carbonica sul relativo perimetro. A tal proposito, come negli anni precedenti, 2i Rete Gas ha ponderato la propria prestazione attraverso un indicatore che, a fronte del valore totale dei consumi rapportato alle percorrenze del parco automezzi, permette di valutare il mantenimento del trend dei consumi per chilometro. Per il 2020 tale indicatore si attesta ad un valore di 2,95 MJ/Km e risulta in lieve aumento rispetto a quello dell'anno 2019. Il suddetto trend risulta fortemente influenzato dalla sensibile riduzione dei km percorsi e, soprattutto, dal fatto che la maggior parte dei chilometri in questione è stata coperta con veicoli meno performanti dal punto di vista dei consumi.

Consumi di energia diretti sugli automezzi

Consumi di energia diretti (automezzi)

	2018		2019		2020		
	t	GJ	t	GJ	t	GJ	
GASOLIO	1.986	84.802	1.957	83.564	1.686	71.876	Consumi parco autoveicoli
BENZINA	26	1.131	15	668	4	172	Consumi parco autoveicoli
METANO			52	2.347	1,9	85	Consumi parco autoveicoli

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting 2020.



Nella ricerca del miglioramento delle performance, con particolare attenzione a una sempre maggiore efficienza dei consumi energetici e alla riduzione dell'impronta carbonica, nel 2019 2i Rete Gas ha lanciato un progetto pilota in materia di mobilità sostenibile che nel corso del 2020 ha portato all'utilizzo delle prime auto elettriche della flotta aziendale in pool.

In continuità con tale iniziativa, il Gruppo, sempre nel corso del 2020, ha **avviato un ulteriore progetto per il rinnovo dell'autoparco aziendale**, prevalentemente ancora alimentato a gasolio, con **automezzi a basso impatto emissivo** e dotati di tecnologie più avanzate, con l'obiettivo finale di dotare progressivamente l'intera flotta aziendale di autoveicoli di classe Ambientale \geq Euro 6 entro l'anno 2023. A seguito dell'avvio di questo processo di rinnovo, a partire da gennaio 2021 sono iniziate le consegne di nuove ecocar a metano e mild-hybrid. Si tratta di Fiat Doblò,

Fiat Panda, Seat Ibiza a metano e di Fiat Panda e Ford Fiesta ibride che, entro il primo trimestre 2021, entreranno a far parte della flotta operativa in sostituzione di vetture ad alimentazione diesel Euro 5 che verranno dismesse. A conclusione di tale rinnovo, il 30% della flotta aziendale sarà composto da auto ad alimentazione alternativa.

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 mantenere per il 2021 l'indicatore di ottimizzazione dei consumi traguardando un rapporto medio di 2,60 MJ/Km su tutta la flotta operativa.

Nel 2020 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, anche se in leggera diminuzione, 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 2019 e 2018.

Di contro, come già fatto nel 2019, si è provveduto anche nel 2020 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 0,00128 migliorando la performance impiantistica di circa il 6%.

Come già effettuato per valori energetici del 2019, 2i 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 2020.

Consumi di energia diretti (impianti tecnologici e immobili)

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

	2018		2019		2020		
	m ³	GJ	m ³	GJ	m ³	GJ	
ENERGIA CONSUMATA (gas metano)	6.425.084	221.929	6.623.694	228.790	6.084.656	210.171	Produzione di calore per impianti di riduzione e misura (REMI)
	247.043	8.533	250.139	8.640	202.339	6.989	Riscaldamento Immobili (Uffici e Magazzini)

Fattore di Conversione Fonte: ENEA.

I valori rilevati con il consumato 2020 hanno permesso di valutare l'efficienza impiantistica (secondo il criterio Stm^3/gg (gradi giorno) anno su m^2 superficie riscaldata immobili). L'indicatore è rappresentato dalla media ponderata pari a 0,0028 (0,0039 anno 2019).

Nel 2020 il **quantitativo di energia totale acquistato dalla rete** risulta inferiore rispetto al 2019 di circa l'**1%**. Tale dato comprende i **consumi per il funzionamento degli immobili e degli impianti tecnologici**. La diminuzione più sensibile, pari al 13,1%, si è registrata sui **consumi degli immobili** ed è imputabile alla variazione del

perimetro nell'anno 2020 derivante dalla **progressiva implementazione del piano di sostituzione delle sedi**, già iniziata nel 2019, che privilegia immobili con impiantistica più evoluta e di classe energetica più performante. Anche per i consumi tecnologici si è registrata complessivamente una diminuzione pari a circa il 2% sul complessivo degli impianti gestiti, rispetto al 2019.

Perseguendo i criteri di segmentazione dei consumi già adottati nel 2019, si è provveduto alla 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. Il grado di efficienza sui menzionati consumi comunque consolida un valore di 0,547 GJ per Km di rete (dato 2019: 0,593 GJ/Km rete). Lo scostamento è dovuto ad una **diminuzione della rete in acciaio gestita** al 31 dicembre 2020, abbinata al **progressivo ammodernamento ed efficientamento impiantistico e all'utilizzo di materiali (polietilene)** che non necessitano di essere protetti catodicamente e che quindi richiedono un minor quantitativo di energia elettrica.

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

	2018	2019	2020	
	GJ	GJ	GJ	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	11.899	9.212	8.003	Consumi energia immobili
	36.845	35.576	36.359	Impianti tecnologici

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting 2020.

Emissioni sonore

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



PIANO SOSTENIBILITÀ

Iniziativa prevista nel 2020
completata, **target raggiunto**

Il Gruppo, nell'ambito delle attività stabilite a Piano per **incrementare le quantità di rifiuti destinati a recupero**,

per il 2020 ha fissato al 98% il target di gestione a recupero dei rifiuti speciali non pericolosi prodotti e all'80% quello dei rifiuti speciali pericolosi. Le azioni intraprese per raggiungere i suddetti obiettivi sono state:

- 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 predisposizione di un nuovo contratto per il servizio di raccolta, trasporto e gestione rifiuti contemplante l'adozione di tecnologie evolute e best practice per la separazione e il recupero dei materiali, riducendo al minimo gli scarti.

Nell'anno 2020 la quantità totale di rifiuti speciali prodotta e gestita dal Gruppo è stata pari a circa 748 tonnellate (936 nel 2019), con una **percentuale di invio a recupero (R13)** che si è **attestata al 99,95%** (99,87% nel 2019), data dalla somma dei rifiuti speciali non pericolosi con i rifiuti speciali pericolosi. Tale risultato è ampiamente coerente con i target definiti a Piano in relazione alle linee di azione intraprese per l'aumento delle tonnellate di rifiuti speciali prodotti, inviati a trattamento e accettati dallo smaltitore con messa in riserva R12-R13 per essere sottoposti a una delle operazioni di recupero indicate nei punti da R1 a R11.

Rifiuti totali prodotti

	2018		2019		2020	
	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi
	t	t	t	t	t	t
RECUPERO/RICICLO R12-R13	1,03	1.001,19	2,69	932,79	2,65	745,94
DISCARICA D1	0,15	0,46	0,49	0,76	0,39	0
TOTALI	1,18	1.001,64	3,18	933,54	3,04	745,94
	t.	%	t.	%	t	%
Rifiuti totali non pericolosi accettati ed inviati a recupero	1.001,19	99,84	932,79	99,58	745,94	100
Rifiuti totali pericolosi accettati ed inviati a recupero	1.03	87,53	2,69	84,71	2,65	87,17
Rifiuti totali inviati a recupero					748,59	99,95



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Inoltre sempre nell'ambito delle attività previste a Piano in relazione al medesimo obiettivo, è stato individuato un **nuovo indicatore per misurare l'aumento dei quantitativi di rifiuti accettati con messa in riserva R13 e con destino finale diverso da**

smaltimento. L'indicatore consiste nel rapporto percentuale tra i rifiuti con destino diverso da smaltimento sui rifiuti recuperati e reimmessi nel ciclo dal gestore della piattaforma. La performance dei valori calcolati su base annua per il dato 2020 al 31/12/2020 ha registrato l'86,5%, pressoché in linea con il target stabilito a Piano (87%).

La suddetta quantità è stata successivamente trattata presso l'impianto di gestione rifiuti con operazioni di recupero, attestando la percentuale di recupero a circa 86,5%, mentre il restante 13,5% è stato smaltito in discarica.

Rifiuti totali inviati a recupero post trattamento

	2018		2019		2020	
	speciali non pericolosi	speciali pericolosi	speciali non pericolosi	speciali pericolosi	speciali non pericolosi	speciali pericolosi
	t	t	t	t	t	t
Rifiuti conferiti al gestore inviati Recupero/Riciclo R12-R13	1.001,19	1,03	932,79	2,69	745,94	2,65
Rifiuti accettati dal gestore Recupero/Riciclo R12-R13	1.002,22		935,47		748,59	
	%	t	%	t	%	t
Quantità di Rifiuti speciali non pericolosi accettati Recupero/Riciclo R12-R13 recuperata post trattamento	86,54	867,32	86,67	810,78	86,50	647,53
Quantità di Rifiuti speciali non pericolosi accettati Recupero/Riciclo R12-R13 inviati a smaltimento post trattamento	13,46	116,74	13,33	108,08	13,50	101,06

Nel corso del 2020 è stata indetta la gara per il rinnovo del contratto di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti da 2i Rete Gas S.p.A.. Il processo di gara è stato impostato in modo tale da valutare fornitori che, tra i requisiti, evidenziassero di disporre di proprie piattaforme di recupero e fossero in grado di restituire i dati relativi ai quantitativi di rifiuti reimmessi nel ciclo

produttivo (riciclo o sottoprodotto). Ciò al fine di individuare soggetti sempre più performanti in termini di gestione e lavorazione del rifiuto con particolare attenzione alla valorizzazione del rifiuto stesso come sottoprodotto, aumentandone di fatto il ciclo di vita. Il processo di gara si è concluso a fine 2020 e il servizio contrattualizzato è vigente e operativo da febbraio 2021.

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.



Emissioni in atmosfera

Per i **quantitativi di CO₂ emessi complessivamente e derivanti dai consumi di energia** del Gruppo, il 2020 si è chiuso con **riduzione di circa il 9%** rispetto al 2019. Analizzando singolarmente ogni vettore energetico su cui 2i Rete Gas ha il controllo diretto, si rileva:

- una consuntivazione positiva per quanto attiene la **CO₂ prodotta dall'utilizzo dell'energia per il funzionamento del parco automezzi aziendali**. A fronte di un'importante riduzione (16,7%) dei consumi (normalizzati in GJ), imputabile principalmente al lungo periodo di fermo delle autovetture della flotta auto in pool e in benefit e conseguente alle restrizioni alla mobilità imposte dai provvedimenti

di contenimento emessi per fronteggiare l'emergenza pandemica, è stata registrata una proporzionale riduzione della produzione di CO₂, che si è ridotta complessivamente del 17%.

Il valore medio di emissioni per km percorso, invece, calcolato per il 2020, risulta di 212 grCO₂ al km, in aumento rispetto ai 189 grCO₂ al km registrato nell'anno precedente.

Questo effetto è derivato dal fermo delle sole autovetture in pool e in benefit, che fra l'altro sono di classe energetica più evoluta, rispetto agli automezzi operativi che, per la natura del loro utilizzo, non solo hanno continuato a circolare, offrendo un servizio

essenziale, ma anche sono soggette a consumi più elevati rispetto alle suddette autovetture.

- per la **CO₂ prodotta dai consumi di gas metano utilizzato negli impianti tecnologici**, il dato risulta complessivamente in diminuzione di circa il 6,8% rispetto al 2019 a fronte di una quantità di gas immesso di poco inferiore al 2,4% rispetto all'anno precedente. Si conferma il trend positivo in termini di emissioni mantenendo il grado di efficienza impiantistica con un valore di emissioni da combustione rapportato al gas transitato pari a 2,53 gCO₂/Stm³ (2,65 anno 2019).

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

Emissioni dirette (Scope 1)

	2018	2019	2020	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
GASOLIO	6.263	6.095	5.152	Parco automezzi
BENZINA	77	46	12	Parco automezzi
	41	133	5	Parco automezzi
GAS NATURALE	12.561	12.956	12.072	Impianti tecnologici
	483	489	401	Consumi energia immobili

Fattore di Conversione Fonte: UK Government GHG Conversion Factor for Company Reporting, UNFCC 2020.

Emissioni indirette (energia acquistata dalla rete)

Emissioni indirette (Scope 2)

	2018	2019	2020	
	t CO ₂ e	t CO ₂ e	t CO ₂ e	
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DALLA RETE	4.308	3.543	3.506	Impianti tecnologici e uffici/magazzini

Fattore di Conversione Fonte: (Rapporto ISPRA 317/2020 "Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra e altri gas nel settore elettrico").

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 e i relativi KPI per l'anno successivo.



Per il 2020, 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 2020, l'obiettivo era quello di mantenere l'indice al 0,0010: il risultato ha confermato un valore di 0,0010, sostanzialmente stabile. Come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI" già dal 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 0,00128, valore inferiore al rapporto rilevato per il 2019 che risultava di 0,00136. Pertanto, perseguendo un principio di mantenimento dell'efficienza in relazione ai consumi, l'indicatore 2020 per valutare l'efficienza impiantistica nel 2021 viene fissato in 0,00125 (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). Come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI" anche nel 2020 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 0,547 (GJ/km rete acciaio protetta). Pertanto il nuovo indicatore 2020 per valutare l'efficienza impiantistica nel 2021 viene fissato in 0,535 (GJ/km rete acciaio protetta) rappresentativo di un ulteriore 2% di efficientamento dei consumi energetici.

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

Nel corso del 2020 il monitoraggio di tale tipo di consumi di energia diretta è stato mantenuto e ulteriormente consolidato così come precedentemente indicato al capitolo "CONSUMI ENERGETICI", migliorando l'indicatore

prestazionale (secondo il criterio Stm^3/gg (gradi giorno) anno su m^2 superficie riscaldata immobili) che è risultato pari a 0,0028 rispetto allo 0,0039 dell'anno 2019. Al fine di dare un quadro completo dell'efficienza energetica rispetto ai diversi vettori energetici utilizzati (gas naturale, energia elettrica) per il funzionamento degli immobili per i quali si ha la gestione diretta, nel 2020 si è introdotto un nuovo indicatore di controllo, ovvero l'energia espressa in TEP su m^2 di superficie. Il rapporto che ne deriva e che verrà preso quale riferimento per il 2021 è di 11 [TEP/ $\text{m}^2(\times 1000)$] considerando tutta la superficie occupata da uffici e relative pertinenze compresi i depositi e i magazzini.

Nel corso del 2020 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.





STAKEHOLDER

IMPEGNO

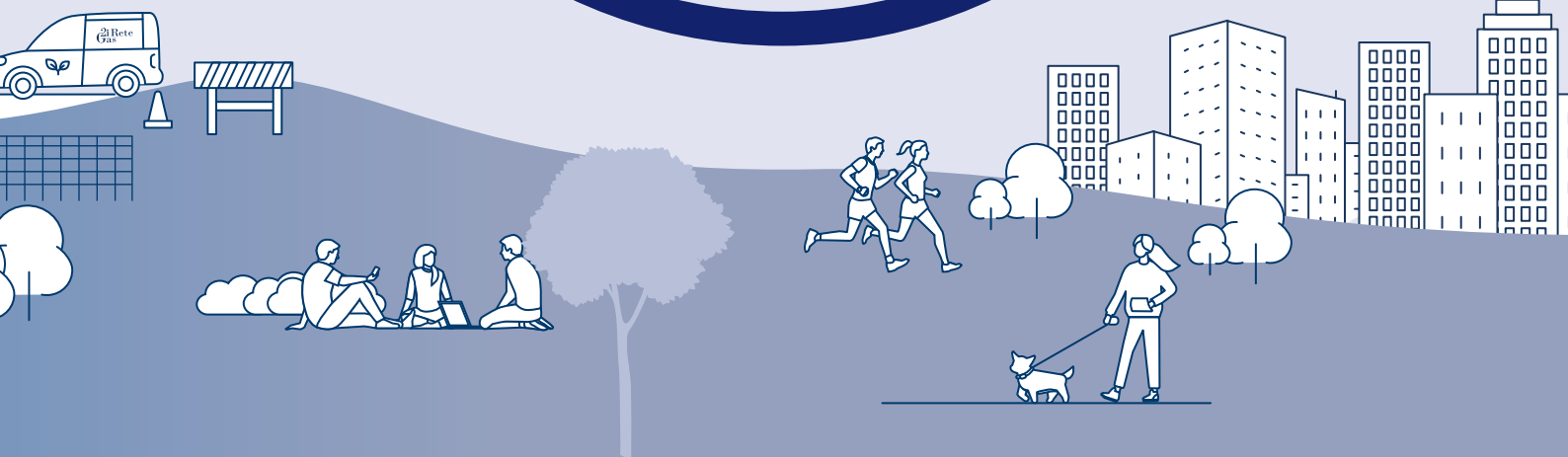
Zi Rete Gas si propone nei confronti degli **stakeholder** con cui si rapporta come un interlocutore competente, affidabile, attento. Un interlocutore che pone al centro delle proprie prassi gestionali il perseguimento dell'**eccellenza operativa** e la **capacità di accogliere e farsi interprete delle 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.



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.



Nel 2020 inoltre la Capogruppo 2i Rete Gas S.p.A. è stata associata ad **Igas** (Associazione di imprese 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 Igas sono gestiti attraverso la partecipazione attiva, tramite propri rappresentanti, a Comitati Tecnici, gruppi di lavoro e anche agli organi associativi nella definizione delle posizioni rappresentate nei confronti di Autorità, Istituzioni e stakeholder.

Attraverso Igas, nel 2020, 2i Rete Gas ha anche partecipato alle attività del **Comitato Italiano Gas (CIG)**, associazione tecnica nazionale di riferimento per la normativa nel settore dei gas combustibili.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso per quanto riguarda la **partecipazione a gruppi di lavoro e/o tavoli tecnico-normativi per veicolare esigenze e criticità gestionali-operative nell'implementazione di futuri indirizzi e prescrizioni**, iniziativa correlata all'obiettivo previsto a Piano per **promuovere il dialogo tra le parti e condividere il proprio know-how a supporto dei processi decisionali**, nel corso del 2020 2i Rete Gas S.p.A., in qualità di Capogruppo, ha partecipato attivamente a tutte le consultazioni di interesse promosse da ARERA e, anche mediante Igas, a tutti i tavoli tecnico-normativi ritenuti rilevanti.



In particolare le consultazioni di interesse sono state quelle riguardanti: gli utilizzi innovativi delle reti di trasporto e distribuzione del gas naturale e possibili progetti pilota per l'ottimizzazione della loro gestione; le disposizioni poi emanate in materia di regolazione

del settore energetico in relazione all'emergenza epidemiologia da SARS-CoV-2; la revisione delle modalità di determinazione del contributo tariffario spettante ai soggetti obbligati nell'ambito del meccanismo dei titoli di efficienza energetica; possibili meccanismi

di incentivazione delle aggregazioni tra imprese di distribuzione del gas naturale; tematiche inerenti l'attività di misura del gas distribuito. In proposito osservazioni e proposte sono state sempre formulate in appositi documenti trasmessi all'Autorità.

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.



COMUNI ed ENTI LOCALI



SOCIETÀ di VENDITA



CLIENTI FINALI della RETE

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 i cui canoni, si ricorda, per l'esercizio 2020, sono ammontati a circa 62 milioni di euro a livello consolidato. Il presidio avviene ovviamente anche nel rispetto della normativa applicabile, del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231, del Codice Etico e delle procedure aziendali volte a tracciare e monitorare i rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Nell'anno 2020 risultano mappati, nel contesto dei processi e delle istruzioni operative sviluppati in base ai principi del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs 231 e dedicati alla gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, circa n. **213 incontri** svolti da 2i Rete Gas presso n. **153 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 su 4 dei 5 Dipartimenti che rappresentano un efficace collegamento tra la sede centrale e i Dipartimenti nel flusso di informazioni e processi operativi di competenza.

Per quanto sopra, nel 2020 è entrato in produzione un nuovo applicativo, creato per la gestione delle concessioni, con l'obiettivo di rendere disponibili le informazioni principali contenute nei contratti, con particolare riferimento al grado di proprietà degli impianti e al loro trattamento alla scadenza naturale in tema di devoluzione. Nell'ambito di un più ampio progetto di ammodernamento e potenziamento della piattaforma informatica aziendale, sono previste le attività di integrazione di tale nuovo applicativo con gli altri al fine di propagare le informazioni concessorie in modo univoco e certificato.

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 Gazzetta Ufficiale del 27 gennaio 2012, n. 22, S.O."). Nell'anno 2020 risultano inviati **382 art.4 D.M. 226/11 "Stato di consistenza dell'impianto"** e **320 art.5 D.M. 226/11 "Valorizzazione impianto"** che, congiuntamente ad altre lavorazioni complementari (revisioni, integrazione dati...), compongono un complessivo di **1.206 pratiche inviate.**



Al 31.12.2020 e a livello consolidato le valorizzazioni condivise con la Pubblica Amministrazione risultano 799.

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 2020 il call center commerciale di 2i Rete Gas ha ricevuto **282.014 chiamate** (362.407 nel 2019) delle quali 265.864 sono state gestite (327.732 nel 2019), migliorando la performance rispetto all'anno precedente.

Lo standard di servizio prevede il rispetto di una percentuale minima mensile di chiamate gestite fissata al 92% per l'anno 2020 (al 90% nel 2019) e nel corso dell'esercizio tale percentuale complessiva è stata ampiamente rispettata, attestandosi al **94%**.

Fermo restando che già nel 2020 la performance ha registrato quindi un miglioramento del 4% rispetto all'anno precedente, per il 2021 l'obiettivo permane quello di migliorare ulteriormente il livello di servizio erogato.

Tale obiettivo sarà perseguito, in linea a quanto fatto nel 2020, attraverso un'interlocuzione costante

e un'importante attività di formazione verso gli operatori del call center.

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 di una nuova fornitura ai sensi della delibera ARERA 40/2014/R/gas e s.m.i., 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 beneficiario 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**.

Nonostante le restrizioni dovute all'emergenza sanitaria COVID-19, in data 10 dicembre 2020 2i Rete Gas ha incontrato in modalità webinar i referenti delle società di vendita operanti sulle reti di distribuzione gas delle società del Gruppo, rinnovando l'appuntamento annuale di confronto e condivisione. Gli argomenti trattati sono stati "Emergenza COVID-19: i cambiamenti nelle attività svolte dall'impresa di distribuzione"; "Sviluppo Commerciale: strategie e iniziative di promozione del gas metano per il 2021"; "Riforma della Misura: quali impatti e benefici per il sistema gas"; "Evoluzione del Settlement Gas: la prospettiva dell'impresa di distribuzione".

L'incontro ha visto la partecipazione di **111 società di vendita** e dei rispettivi **204 referenti**.

111

società di vendita

hanno partecipato al convegno in modalità webinar

L'impegno nello **sviluppo di iniziative con Enti e partner finalizzate alla realizzazione di attività che contribuiscano a creare impatti positivi**

per le comunità servite della rete ha portato il Gruppo a rivolgere una sempre maggior attenzione ad **incrementare le occasioni di dialogo e coinvolgimento con i clienti** nell'ottica di condividere aggiornamenti e identificare esigenze e aspettative, utili a valutare come rimodulare il servizio e l'azione commerciale anche in termini di efficienza e maggior risposta ai bisogni della collettività.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target non raggiunto

Tanto ciò premesso, per il 2020, in aggiunta al sopra richiamato incontro annuale con le società di vendita, il Gruppo si era riproposto di organizzare anche dei **workshop**. Il programma, avviato in gennaio con una prima sessione a Chieti che ha visto il coinvolgimento di 11 società

di vendita, ha subito un arresto nel corso dell'anno in conseguenza delle limitazioni alla mobilità dovute all'emergenza pandemica. Pertanto non tutti gli indicatori previsti a Piano in relazione all'iniziativa in oggetto risultano essere stati raggiunti.

Gestione dei reclami

Il Gruppo gestisce i reclami ricevuti dai clienti finali in accordo con le regole dell'ARERA e nei tempi e secondo le modalità definiti dalle 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 ARERA 631/2013/R/gas del 27/12/2013, nonché agli interventi necessari per la sostituzione dei misuratori elettronici guasti. Nel corso del 2020, il Gruppo ha ricevuto e gestito **4.692 richieste scritte**, delle quali 2.606 classificate come reclami/richieste di informazioni soggette al rispetto dello standard generale di qualità commerciale previsto dall'Art. 50 della delibera ARERA 569/2019/R/gas,

912 classificate come varie e 1.174 richieste provenienti dallo Sportello del Consumatore. La normativa prevede il rispetto di una percentuale minima annua del 95% applicabile per ciascuna regione di pratiche a cui viene comunicata la risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Nel corso del 2020 le numeriche delle pratiche gestite sono state pressoché stabili rispetto all'anno precedente: la percentuale di reclami/richieste di informazioni soggette al rispetto dello standard ARERA e gestiti entro i tempi prestabiliti è stata pari al 99,73% del totale quindi superiore a quella minima definita da ARERA e la percentuale di reclami/richieste di informazioni soggette al rispetto dello standard ARERA sui PdR gestiti si è attestata sullo 0,06%. In entrambi i casi tali valori risultano in linea ai target fissati a Piano in

relazione al mantenimento dei livelli di performance in tale ambito, quale iniziativa presidiata in correlazione all'obiettivo volto a **garantire il rispetto dei livelli di performance dei risultati di customer satisfaction rispetto ai clienti primari.**

99,73%
indice gestione reclami/richieste

su un totale di 2.606

0,06%
reclami/richieste

su PdR



L'obiettivo per il 2021 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 2020 sono state gestite **585 pratiche di conciliazione** (511 pratiche nel 2019), 549 intrattenute in qualità di ausilio tecnico (conciliazioni indirette) e 36 in qualità di parte della conciliazione (conciliazioni dirette). Si conferma la tendenza, già evidenziata negli

ultimi anni, 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 2020 sono pervenute 1.174 richieste. Infine alla data di redazione del presente prospetto risultano essere state gestite nell'anno 1.954 richieste

di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (c.d. M01, pari a 2.749 nel 2019) e 10.448 richieste di altri dati tecnici (c.d. M02, pari a 10.026 nel 2019).

1.954

richieste di dati tecnici

acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01 con livello specifico e generale)

Soddisfazione

Le attività che il Gruppo intraprende 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.



Ogni anno la Capogruppo effettua un'indagine di customer satisfaction

Il servizio erogato nei confronti delle tre categorie di clienti con cui il Gruppo

si rapporta da tempo è oggetto di un'analisi del **livello di soddisfazione percepito**, condotta annualmente quale **occasione di ascolto e stimolo al miglioramento delle performance**.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

In linea con il principio di attuazione relativo allo **sviluppo di iniziative con Enti e partner finalizzate alla realizzazione di attività che contribuiscano a creare impatti positivi per le comunità servite della rete** e nell'ambito delle iniziative correlate all'obiettivo volto ad incrementare le occasioni di dialogo e coinvolgimento con i clienti, previsto a Piano, nel corso del 2020 lo svolgimento dell'indagine di customer satisfaction è stato mantenuto e approcciato in modo

tale da confermare il coinvolgimento dell'intero panel per quanto riguarda sia la categoria "Comuni ed Enti locali" sia per quanto riguarda la categoria "Società di Vendita". La categoria "Clienti finali della rete" è invece stata coinvolta coerentemente al target stabilito a Piano.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Inoltre, per quanto riguarda l'iniziativa volta a **mantenere livelli incrementali di performance operative attraverso l'efficiamento dei processi e il miglioramento della comunicazione**, correlata all'obiettivo, previsto a Piano per **garantire il rispetto dei livelli di performance dei risultati di customer satisfaction**, nel corso del 2020 si è

proceduto a rilevare la percezione della soddisfazione rispetto ai target definiti per le tre categorie di clienti. La descrizione dettagliata delle suddette iniziative e delle relative risultanze è espressa nei paragrafi a seguire.

L'impegno nel promuovere l'attuazione di iniziative con Enti e partner finalizzate alla realizzazione di attività che contribuiscano a creare impatti positivi per le comunità servite della rete, ha portato il Gruppo a rivolgere una sempre maggior attenzione nel valorizzare le risultanze discendenti dalle indagini di customer satisfaction nell'ottica di identificare le esigenze e le aspettative dei clienti e così valutare come rimodulare il servizio in termini di efficienza e maggior capacità di soddisfacimento delle attese.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, nell'ambito delle iniziative previste a Piano in relazione all'obiettivo volto a **garantire**

il rispetto dei livelli di performance dei risultati di customer satisfaction, nel corso del 2020 è stato strutturato un piano di risposta volto, da un lato, a mantenere nel tempo i livelli prestazionali riconosciuti come già elevati e, dall'altro, ad assicurare, grazie all'efficientamento dei processi, una gestione ottimale degli spunti di miglioramento identificati a valle dell'indagine.

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 2020 sul periodo di competenza 2019, con una duplice modalità d'indagine: **qualitativa** condotta su 10 pubbliche amministrazioni (7 nell'edizione precedente) selezionate fra le più rappresentative e **quantitativa**, svolta in modalità CAWI (computer assisted web interviewing) che, nel rispetto del target stabilito a Piano, ha coinvolto l'intera restante parte dei comuni gestiti da 2i Rete Gas al momento dell'erogazione dei questionari, cioè 2.105.

In questa edizione dell'indagine sono stati sottoposti specifici questionari a due figure: Sindaco o Segretario Comunale e Responsabile dell'Ufficio Tecnico per il settore lavori pubblici. I riscontri sui questionari ricevuti sono stati 452 sull'intero campione indagato.

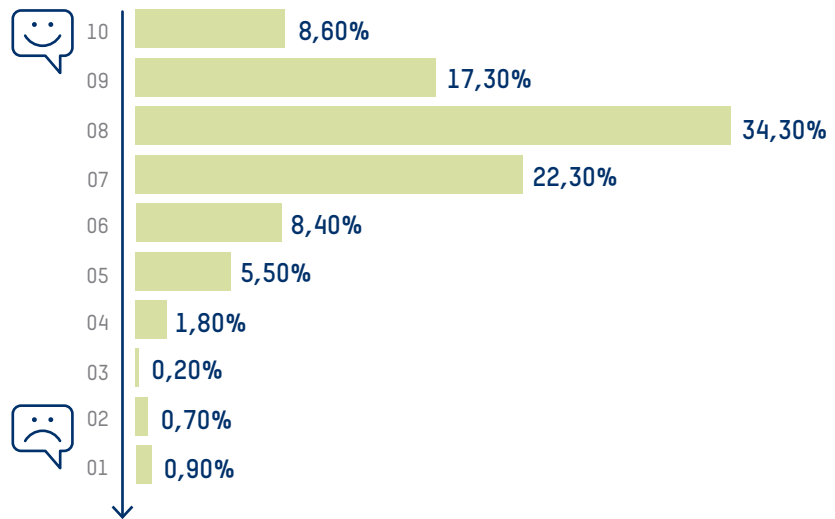
L'indicazione sulla valutazione di giudizio complessivo di soddisfazione del rapporto con 2i Rete Gas è riportata più avanti.

COMUNI INTERVISTATI	> intero panel dei Comuni gestiti al momento dell'erogazione dei questionari
MODALITÀ QUALITATIVA	> condotta su 10 pubbliche amministrazioni selezionate fra le più rappresentative
PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE	> Disponibilità: costante reperibilità, contatti immediati e diretti
	> Collaborazione: colloqui costanti e continui, consulenza a tutto tondo, partecipazione ad incontri coi cittadini
	> Affidabilità e tempestività: operatore del settore di riferimento competente, capace, qualificato, estremamente attento, efficiente, pronto/puntuale, serio e professionale. Capacità di continuare ad assicurare anche durante il lockdown, gli stessi standard di servizio, quale aspetto particolarmente apprezzato
MODALITÀ QUANTITATIVA	> condotta su 2.105 Comuni e per la quale hanno dato riscontro 159 Sindaci/Segretari Comunali e 293 Tecnici

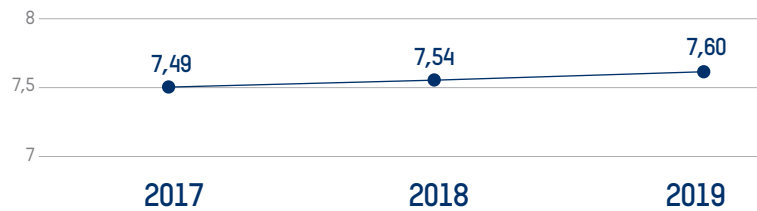
NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO di 2i Rete Gas?

rispondenti: 452

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



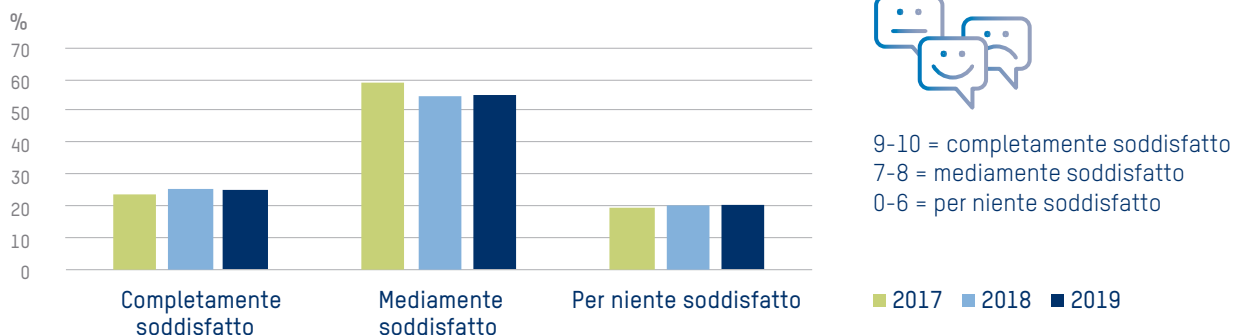
Soddisfazione media annua complessiva Comuni



Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico a fianco, evidenziano un **livello di soddisfazione medio positivo** registrando un miglioramento rispetto all'edizione precedente. Nello specifico i risultati dell'indagine 2020, nel rispetto del target fissato a Piano, riportano un valore complessivo della soddisfazione 7,6 con NSS 8,4, calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti (voto 10-9) e la percentuale di insoddisfatti (voto 6-1) (soddisfazione a 7,54 con NSS 5,1, nell'indagine precedente).

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

Fasce di soddisfazione Comuni 2017-2018-2019



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 2020

sulla base dei dati riferiti al 2019 rispetto a cui i top client sono stati rappresentati da 5 società attive nella vendita di gas metano, che somministrano la fornitura di gas al 75% 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, nel rispetto del target stabilito a Piano, è stata rivolta alle restanti 334 società di vendita (278 nell'indagine dell'anno precedente) che forniscono in aggregato un ulteriore 25% dei PDR attivi gestiti dalle società del Gruppo, ottenendo riscontro da 67 società di vendita (come nell'indagine dell'anno precedente).

I risultati dell'indagine, che nell'insieme ha coperto l'81% dei PDR gestiti, esprimono un **giudizio pienamente positivo** nei confronti dell'operato di 2i Rete Gas 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 è disponibile l'indicazione sulla valutazione di giudizio complessivo di soddisfazione del rapporto con 2i Rete Gas riferito ad entrambi i campioni, confermando un buon livello di soddisfazione in miglioramento rispetto agli ultimi anni in considerazione dell'incremento del grado di percezione della soddisfazione (completamente soddisfatto).

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

La **soddisfazione complessiva** tra i Top Client è **molto elevata**. Trasversalmente agli intervistati il gradimento si fonda su specifici aspetti relazionali ed operativi, in molti casi peculiari dell'approccio gestionale di 2i Rete Gas rispetto agli altri operatori del settore:

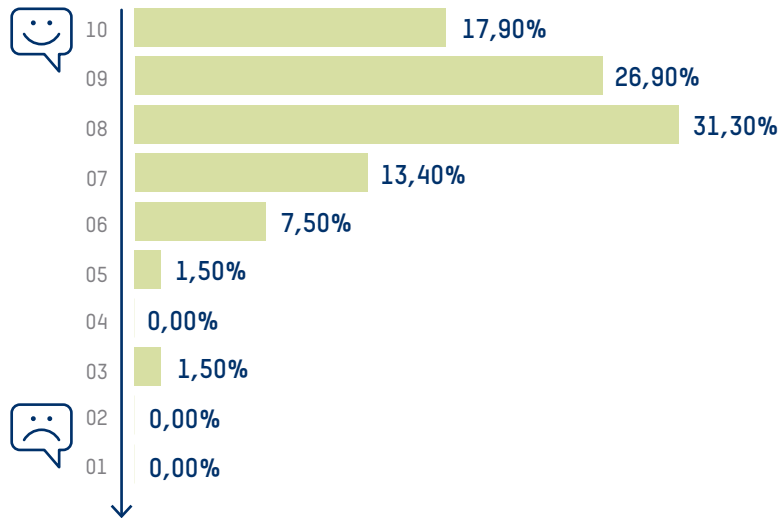
- **relazione:** un rapporto di eccellenza con la funzione Servizi Commerciali di Rete;
- **affidabilità, serietà, sicurezza e fiducia;**
- **precisione, correttezza e trasparenza;**
- **collaborazione:** elevata attenzione all'evoluzione della normativa e alla condivisione dei relativi impatti con le società di vendita;
- **flessibilità elevata e capacità di adattarsi agilmente;**
- **Dinamismo:** in termini di servizi ed attività che vanno oltre quanto regolato dall'ARERA;
- **Efficienza:** soluzioni evolute di dialogo, Application to Application, che permettono un flusso di dati diretto, garantendo una comunicazione tempestiva ed efficace.



NEL COMPLESSO, QUANTO È SODDISFATTO di 2i Rete Gas?

rispondenti: 67

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto



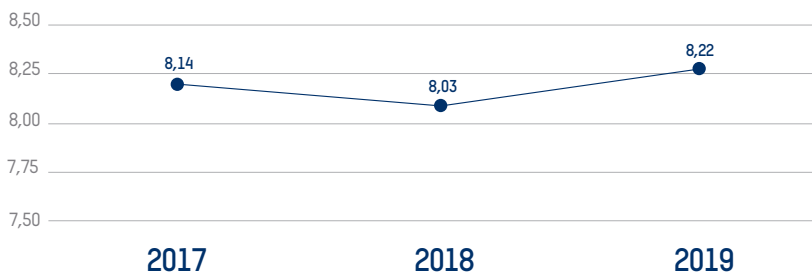
Il giudizio medio complessivo risulta coerente con il trend rendicontato nelle precedenti DNF e aumenta di 0,19 punti rispetto alla rilevazione dell'anno precedente (8,22 vs 8,03). Al contempo migliora di 4,5 punti il valore dell'indice di soddisfazione NSS, calcolato come differenza tra la percentuale di soddisfatti (voto 10-9) e la percentuale di insoddisfatti (voto 6-1), che passa al 34,3 da

un 29,8 dell'indagine precedente. I suddetti valori risultano altresì in miglioramento in relazione al target stabilito a Piano, il quale prende in considerazione la soddisfazione complessiva ragionata del rapporto con 2i Rete Gas che ha consolidato un valore di 8,39 rispetto alla rilevazione dell'anno precedente (8,18). Al fine di armonizzare le informazioni sulle iniziative previste

a Piano in relazione all'obiettivo volto a garantire il rispetto dei livelli di performance dei risultati di customer satisfaction, la soddisfazione complessiva ragionata verrà assunta quale valore target da rendicontare.

Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico in basso, evidenziano un **livello di soddisfazione medio positivo**.

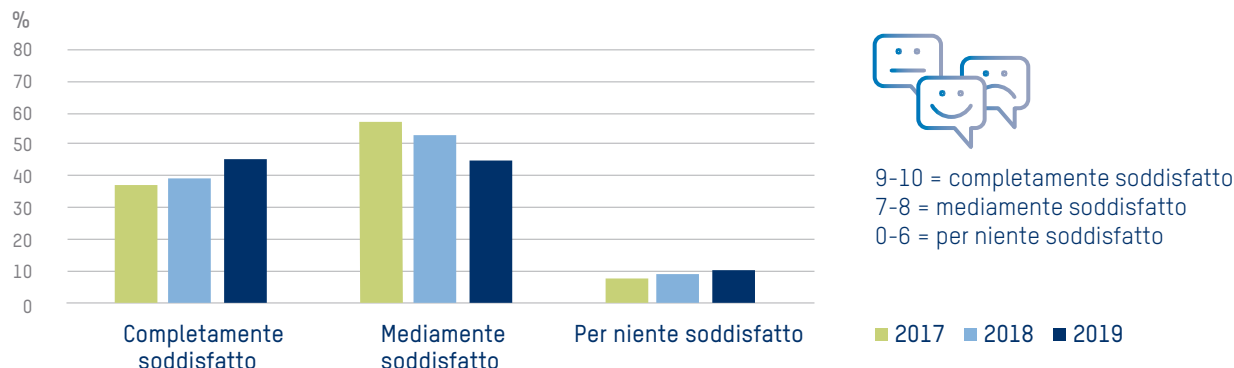
Soddisfazione media annua Società di vendita



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 2017-2018-2019



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

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

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 2020 sulla base dei dati riferiti al 2019. Condotta nel rispetto del target stabilito a Piano su un campione complessivo di 2.501 cittadini che si sono rivolti al pronto intervento (2.404 della Capogruppo e 97 di 2i Rete Gas S.r.l. e Cilento Reti Gas S.r.l.), l'indagine si è svolta mediante interviste

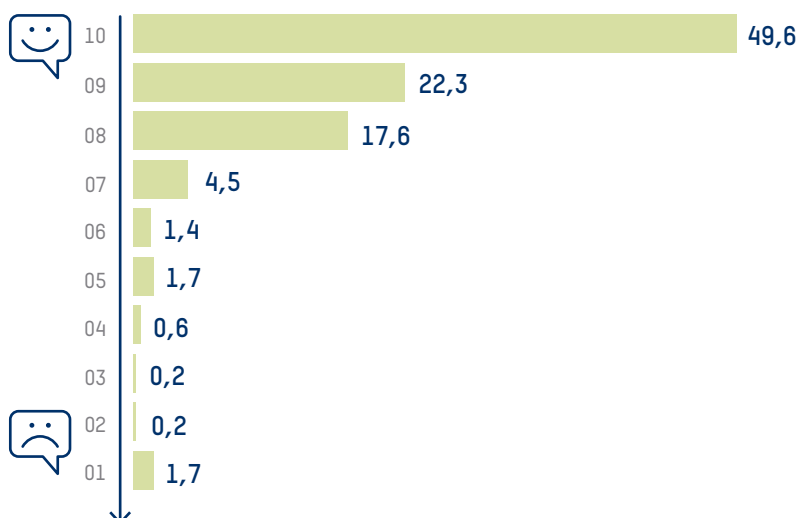
telefoniche CATI (Computer Aided Telephone Interviewing). Nell'indagine precedente il campione complessivo era stato di 2.516 cittadini (2.178 della Capogruppo e 338 di 2i Rete Gas S.r.l. e 2i Rete Gas Impianti S.p.A.).

Come già nei precedenti anni, il servizio si è confermato **particolarmente performante**

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

rispondenti: 2.404

10 = completamente soddisfatto
1 = per niente soddisfatto

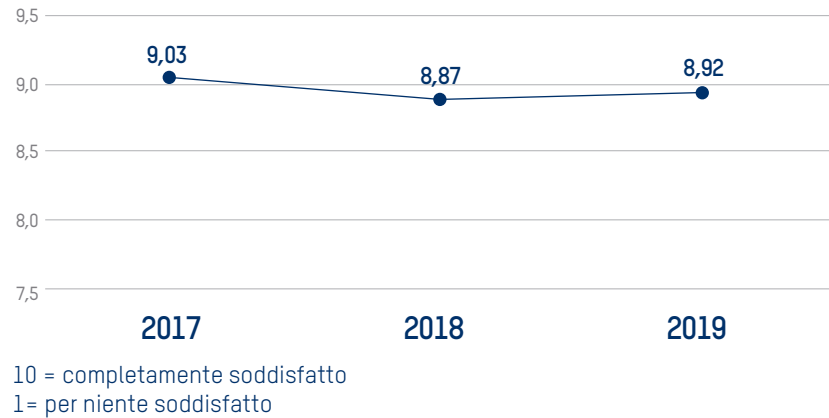




e quindi tutelante per il Gruppo che, nell'ottica di miglioramento continuo della propria performance verso i clienti della rete, ricerca progressivamente di elevare i propri standard rispetto a quelli stabiliti dal Regolatore.

Le risultanze medie dell'indagine per il triennio, rappresentate nel grafico a destra, hanno evidenziato ancora un **livello di soddisfazione medio positivo**, in lieve aumento rispetto al trend rendicontato nella precedente DNF.

Soddisfazione media annua complessiva Clienti finali della rete

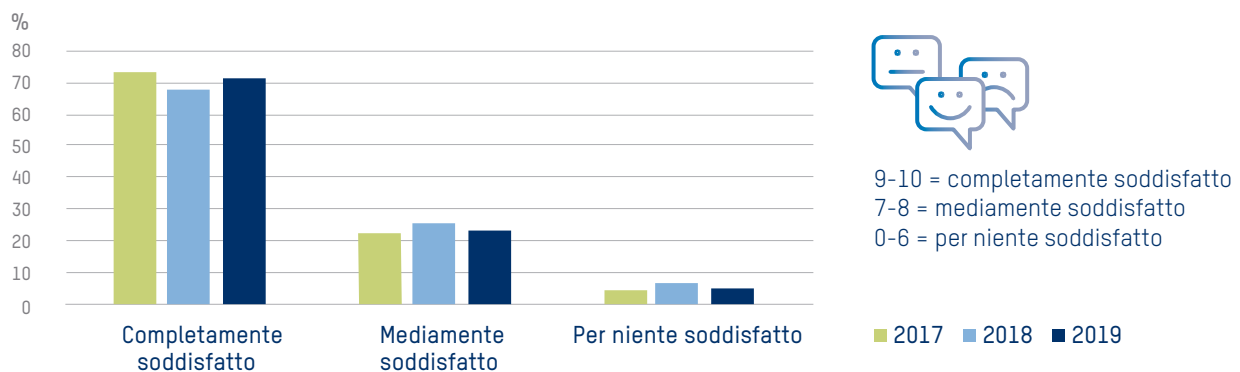


Nello specifico i risultati per la Capogruppo, nel rispetto del target fissato a Piano riportano un valore complessivo della soddisfazione ragionata 9,04 con NSS 69,8 (soddisfazione ragionata 9 con NSS 67,4 nella rilevazione precedente).

Al fine di armonizzare le informazioni sulle iniziative previste a Piano in relazione all'obiettivo volto a garantire il rispetto dei livelli di performance dei risultati di customer satisfaction, la soddisfazione ragionata verrà assunta quale valore target da rendicontare.

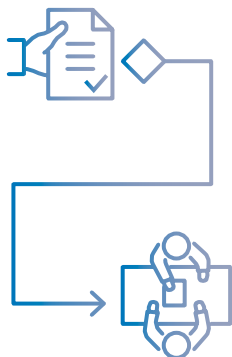
Il grafico seguente mostra la distribuzione del campione delle società di vendita intervistate per fasce di soddisfazione.

Fasce di soddisfazione Clienti finali della rete 2017-2018-2019



GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

2i Rete Gas collabora con molteplici fornitori ed appaltatori di varia natura, impegnandosi a sviluppare, nel rispetto di un iter trasparente e strutturato, rapporti sinergici orientati al conseguimento di elevati livelli prestazionali e, quindi, alla reciproca creazione di valore, nonché alla costruzione di rapporti commerciali duraturi e improntati alla crescita.



Al fine di mitigare il più possibile i rischi intrinseci alla gestione della catena di fornitura, l'interazione con i fornitori, appaltatori e partner industriali è disciplinata da procedure e strumenti, definiti a livello di Gruppo e nel pieno rispetto della normativa vigente.

Nell'ultimo anno 2i Rete Gas ha inoltre dedicato un'attenzione crescente alla sostenibilità anche in ottica di gestione della supply chain, avviando una campagna di sensibilizzazione dei propri fornitori ed appaltatori, con lo scopo di aumentare progressivamente l'integrazione degli aspetti ESG nella gestione della catena di fornitura e, al contempo, incrementare ulteriormente il livello qualitativo delle prestazioni fruite.



**FORNITORI, APPALTATORI
e PARTNER INDUSTRIALI**

662

Totale fornitori qualificati
al 2020

542

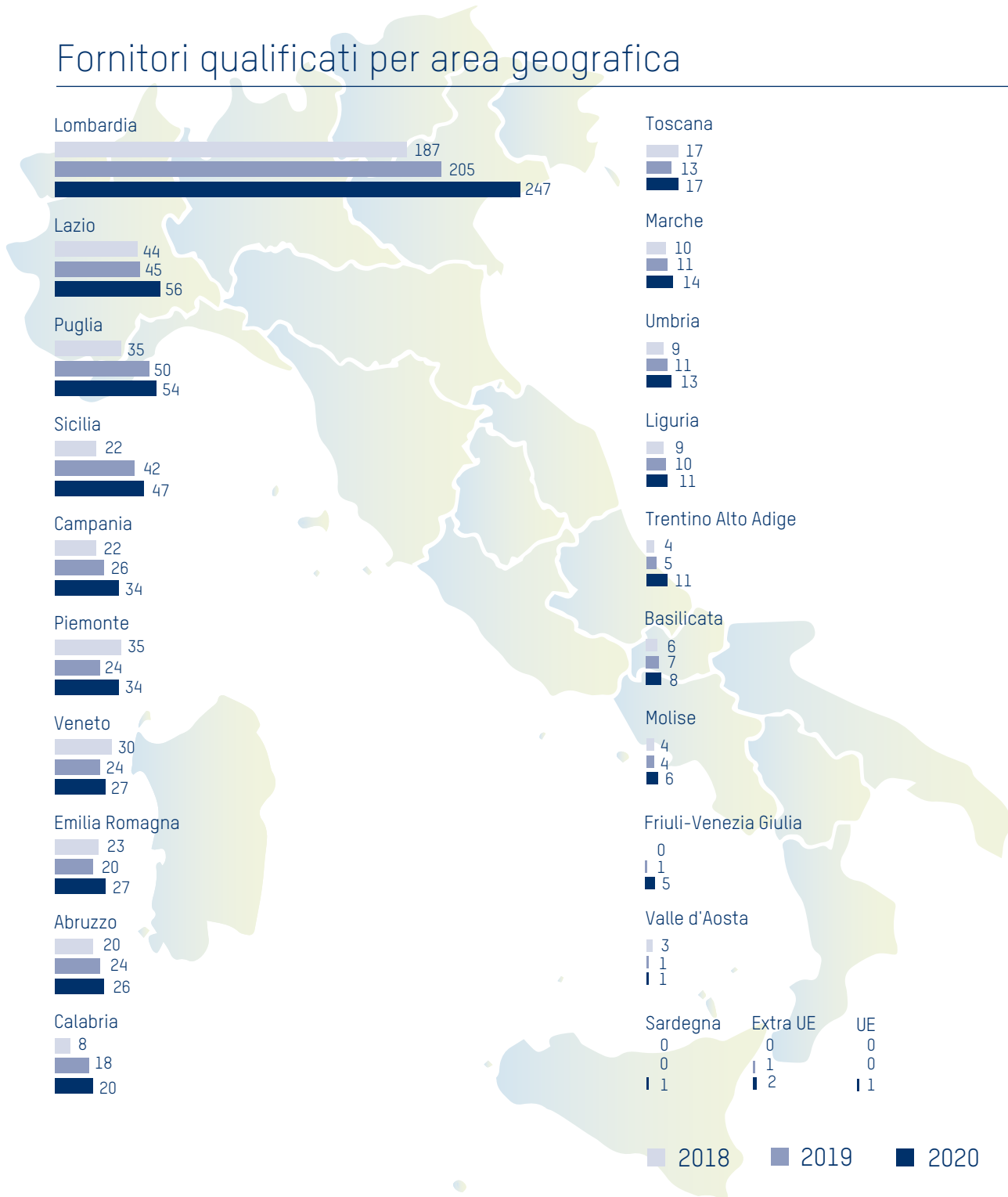
Totale fornitori qualificati
al 2019

488

Totale fornitori qualificati
al 2018



Fornitori qualificati per area geografica



Requisiti per la qualifica e processo di selezione

I fornitori sottoposti all'iter di qualifica del Gruppo devono dimostrare il mantenimento dei **requisiti di ordine generale, l'adempimento di specifici 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 ISO 45001 e ISO 14001.

Il Gruppo, attraverso l'utilizzo di strumenti, quali banche dati, web e rassegna stampa, monitora l'**affidabilità etica dei fornitori** allo scopo di mitigare il rischio di avviare/mantenere relazioni commerciali con soggetti facenti parte di organizzazioni coinvolte nella commissione di reati.

L'eventuale perdita dei requisiti da parte di un fornitore anche in relazione a tematiche etiche di cui al D.Lgs. 231/01 può portare, come disciplinato dal **Regolamento di Qualifica**, a seconda della gravità degli accertamenti, ad azioni di varia natura, quali la sospensione, la cancellazione dall'Albo Fornitori e ove ritenuto necessario, la risoluzione dei contratti attivi.

Nel 2020, come ogni anno, al fine di garantire la massima trasparenza e partecipazione, è stato pubblicato dalla Capogruppo il **Bando di Qualifica**, in cui vengono evidenziate le categorie merceologiche per le quali è possibile avviare e sostenere il processo di qualifica. Ogni operatore economico può pertanto candidarsi in qualsiasi momento per ogni categoria merceologica d'interesse.

Al fine di garantire **trasparenza, correttezza e parità di trattamento** per tutti i fornitori, le candidature vengono raccolte e gestite tramite un **portale e-procurement** nel quale vengono anche gestite le gare ed i processi di Vendor Management, di sourcing, di gestione dei cataloghi elettronici e del contract management. È inoltre presente una sezione dedicata all'acquisto dei materiali delle reti di distribuzione.

Le **categorie merceologiche sono classificate secondo il "livello**

potenziale di criticità" (Alto, Medio, Basso), definito dalla Capogruppo attraverso l'analisi e mappatura delle stesse da parte di un team trasversale che valuta la natura dell'attività in base a fattori di **qualità, sicurezza, ambiente, rating etico ed operatività**.

Al fine di ottenere la qualifica per attività con un alto potenziale di rischio il fornitore deve sottoporsi ad **audit**, ciò non toglie che la Capogruppo possa, indipendentemente dal potenziale livello di criticità individuato, effettuare una **visita ispettiva**. Le stesse possono essere effettuate anche durante la fase di esecuzione dei contratti.

L'audit viene effettuato da un team multifunzionale composto da risorse delle funzioni Acquisti e Servizi, Ingegneria, Esercizio e QSA, nonché in alcuni casi anche dai referenti territoriali e ha la finalità di accertare i 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.

Una volta completato positivamente l'iter di qualifica, l'operatore economico viene iscritto nell'apposito **Albo Fornitori**, e può essere invitato alle procedure di gara per il

successivo affidamento, assegnate tenendo in primaria considerazione la qualità dell'offerta tecnica.

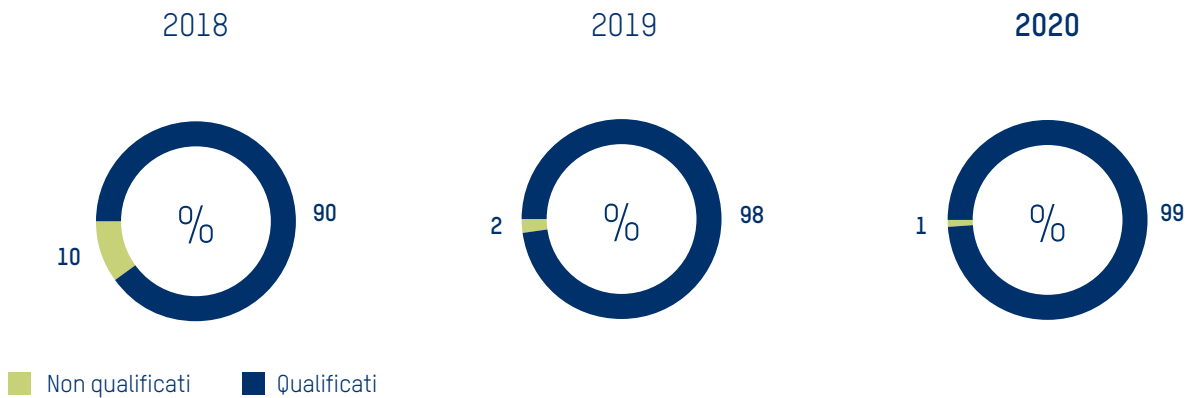
Al fine di ottenere una migliore sinergia organizzativa, è stato centralizzato il processo di approvvigionamento per le forniture e i servizi che coprono l'intero Gruppo e l'intero territorio nazionale.

Tutte le società del Gruppo si avvalgono per la quasi totalità di soggetti fornitori di beni e servizi qualificati.

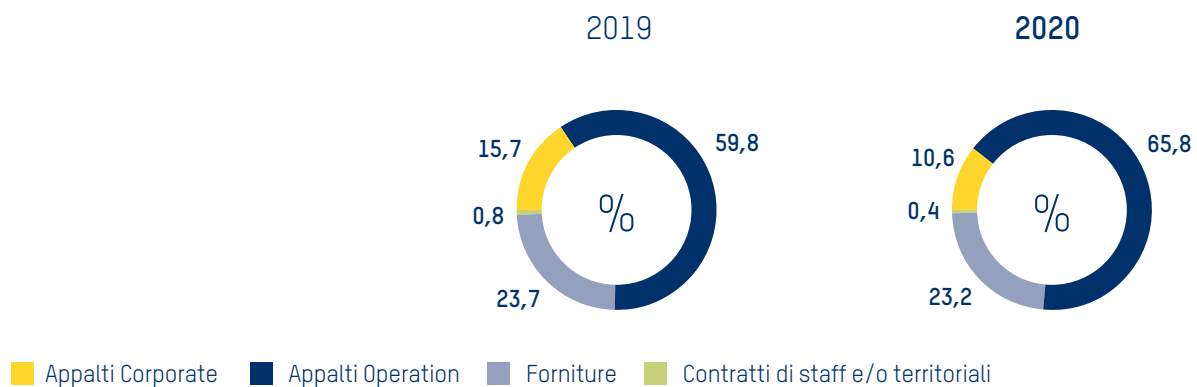
Nel 2020 il **valore % dell'acquistato assegnato a fornitori presenti nell'albo di qualifica è in linea con la media dell'ultimo triennio.**

Fornitori qualificati e non

Percentuale basata sul valore dei contratti



Unità Acquisti e Territorio - divisione contratti per valore



Mappatura dei fornitori

I rapporti tra il Gruppo e i fornitori prevedono il **rispetto dei principi e dei criteri di condotta sanciti dal Codice Etico** e sono costantemente monitorati attraverso l'utilizzo delle banche dati e della piattaforma telematica che garantisce inoltre la valutazione e la selezione dei potenziali fornitori a cui vengono aggiudicati incarichi e commesse.

Il 99,40% del valore dei contratti stipulati durante il 2020 (98,41% nel 2019) è stato affidato a fornitori sottoposti a un processo di qualifica formale attraverso questa piattaforma.

Al 31.12.2020 il Gruppo infatti ha **662 fornitori qualificati** (542 nel 2019) nel proprio Albo Fornitori, corrispondenti ad un totale di **937 qualifiche in uno o più Categorie Merceologiche** sulla base del Sistema di Qualificazione come sopra descritto (754 nel 2019). Il trend in crescita riveniente da tali dati riflette, da un lato, un sempre più sofisticato approccio nello svolgimento dell'attività di scouting e, dall'altro, la continua evoluzione dell'albo merceologico, che viene periodicamente aggiornato sulla base della progressiva diversificazione dei bisogni.

L'albo merceologico è suddiviso in categorie afferenti a Lavori, Servizi o Forniture. La quasi totalità delle prestazioni previste nelle singole categorie merceologiche di Lavori sono riconducibili all'attività svolta in qualità di distributore del gas, mentre per le Forniture e per i Servizi le percentuali si attestano

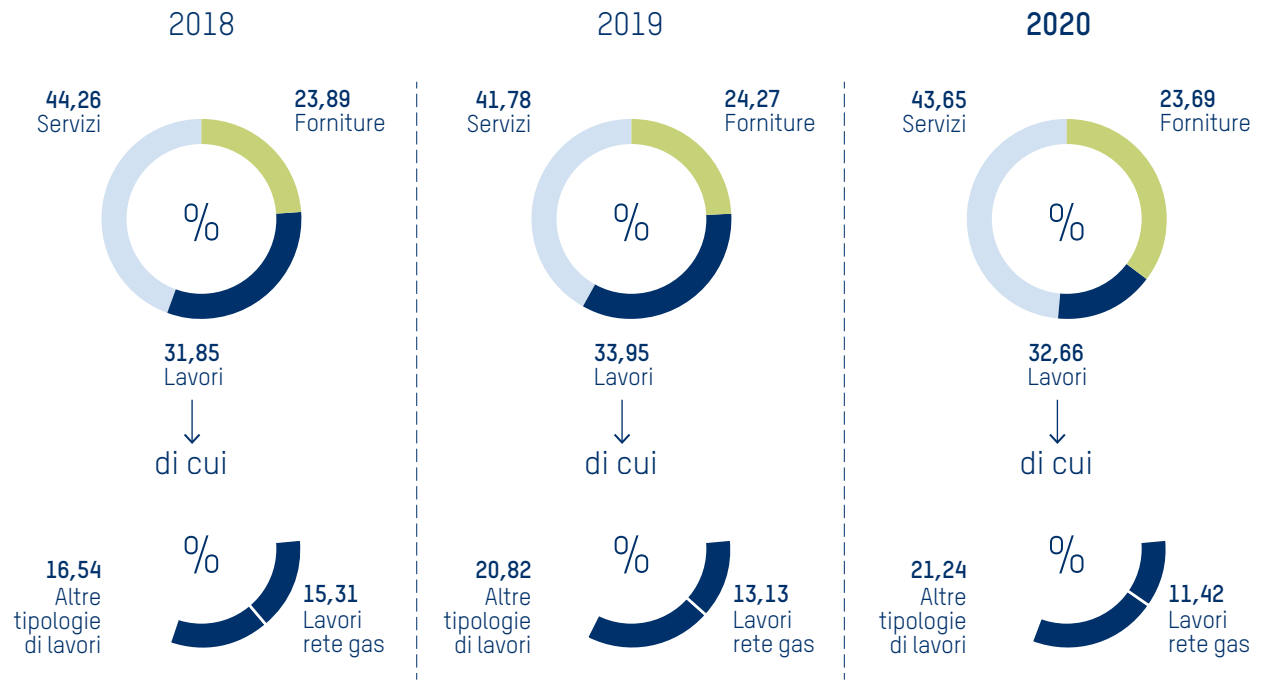
rispettivamente all'82% e al 47%, la restante parte è riconducibile ad attività di Information Technology, a servizi dedicati alle strutture organizzative e di supporto finalizzati alla gestione di immobili aziendali.

Dei contratti stipulati nel 2020 il 99,6% è stato formalizzato dalla struttura Acquisti e Servizi, il restante 0,4% dalle strutture di staff e/o territoriali competenti.

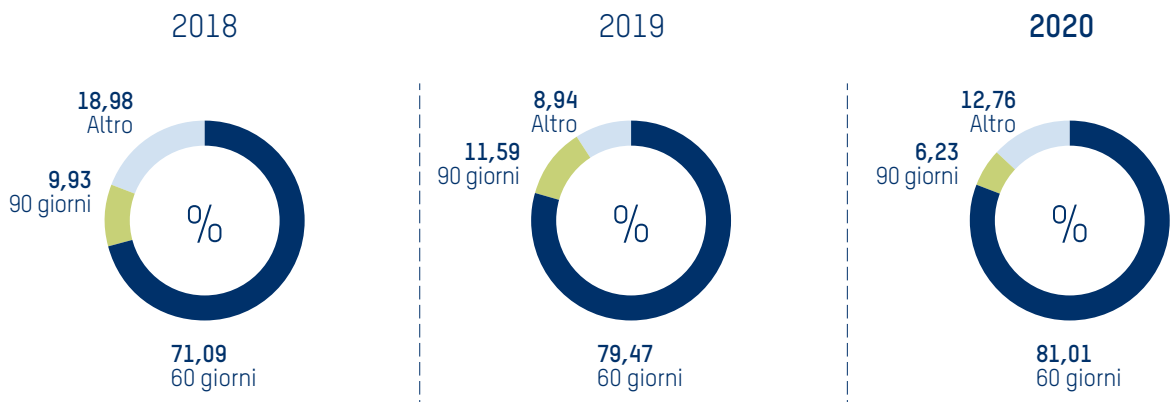
Il Gruppo opera per garantire ai propri fornitori non solo una remunerazione equa, ma anche il sostanziale rispetto dei tempi di pagamento concordati che nel 2020 si è attestato sui 60 giorni nel 81,01% dei casi (79,47% nel 2019).

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.

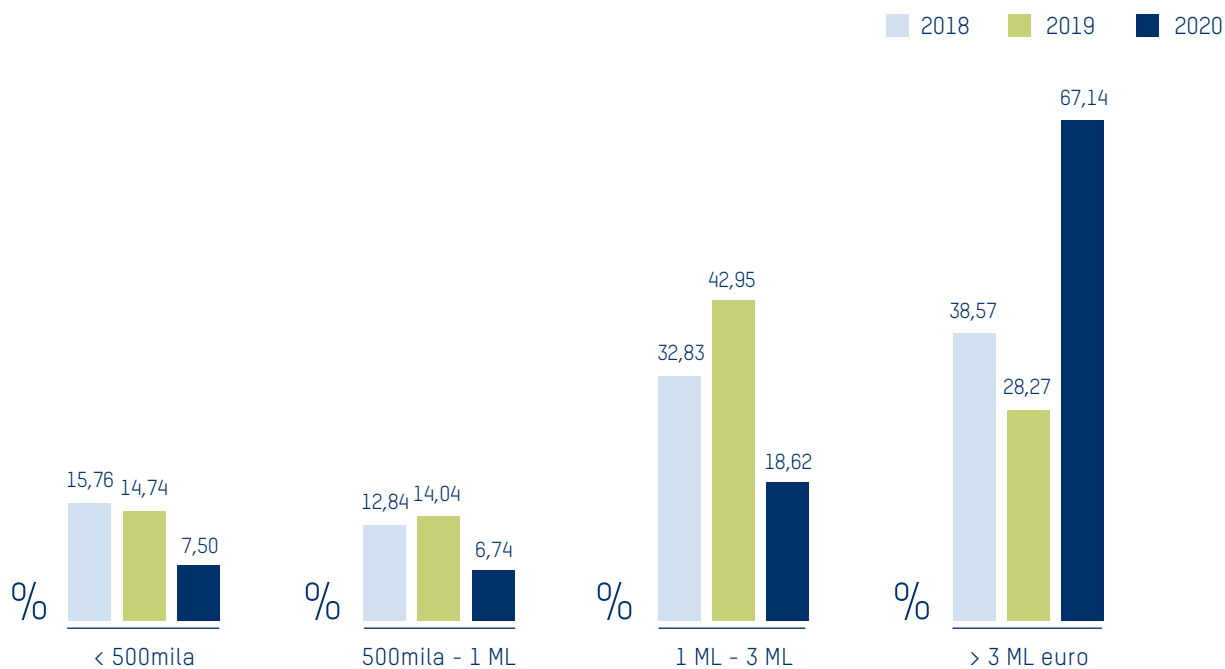
Numero di qualifiche per tipologia



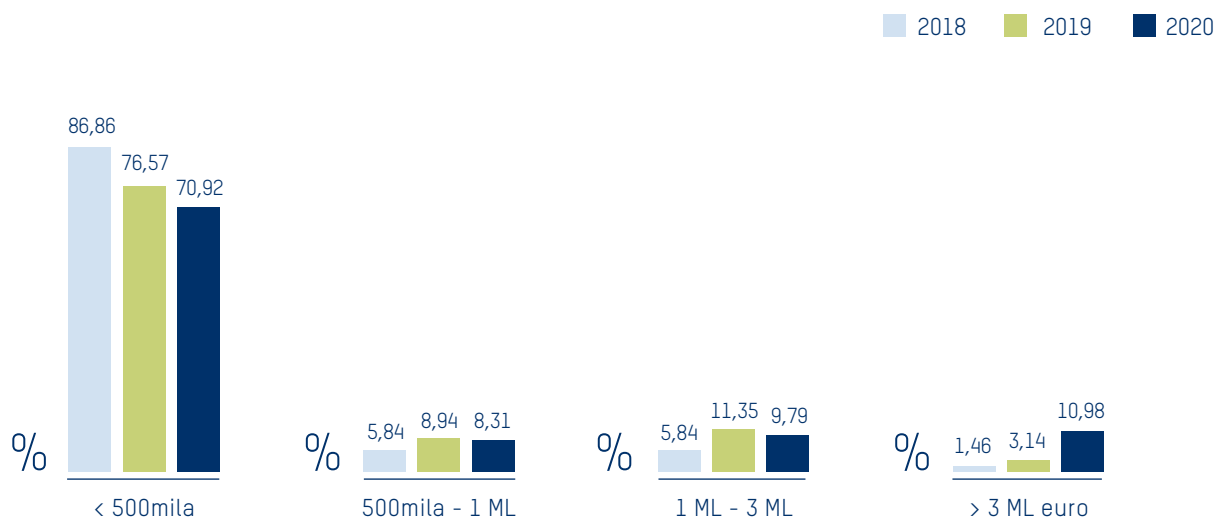
Condizioni di pagamento per contratti stipulati nell'anno



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 legati alla gestione della catena di fornitura, particolare attenzione viene dedicata alla **corruzione attiva e passiva** e alla **tutela dei Diritti Umani**.

Al fine di mitigare il più possibile i rischi correlati alle suddette tematiche, sono previste su ogni singolo contratto specifiche clausole sugli aspetti etici e di anticorruzione, oltre a quanto già evidenziato in merito al processo di qualifica.

Il Gruppo adotta, inoltre, 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 degli stessi principi sia in fase di qualifica che successivamente in fase contrattuale**. Nel 2020, è stata avviata un'iniziativa di sensibilizzazione dell'albo fornitori in merito alle tematiche ESG, volta ad aumentare la consapevolezza dei fornitori su questi temi, con conseguente riduzione dei rischi collegati e propedeutica all'ottenimento delle certificazioni eventualmente mancanti (ISO 9001, ISO 14001 e UNI ISO 45001).

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

Per 2i Rete Gas una gestione della catena di fornitura improntata all'etica, alla trasparenza e alla creazione di valore reciproco, in aggiunta alla mitigazione dei rischi sopra richiamati, prevede, in linea a quanto sancito dalla Politica di Sostenibilità e ripreso dalla Politica di Sistema di Gestione Integrato QSA, la condivisione con i fornitori dei propri principi anche al fine di stimolare il progressivo miglioramento della collaborazione e conseguire elevati livelli prestazionali sotto il profilo qualitativo, sociale ed ambientale. Pertanto, nell'ambito delle iniziative correlate all'obiettivo previsto a Piano per **sviluppare iniziative di inclusione e coinvolgimento dei Fornitori**, nel 2020 sono state avviate due linee di azione volte a elevare l'attenzione dei fornitori sulla sicurezza e salute dei lavoratori terzi.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

La prima linea di lavoro riguarda iniziative di info-formazione da rivolgere ai fornitori e al relativo personale nell'ottica di **migliorare le performance in termini di sicurezza**. A tal proposito, come già sopra richiamato (Cfr.

"Gestione, Sviluppo e coinvolgimento del capitale umano/Coinvolgimento"), è stato costituito un tavolo di lavoro che ha valutato quali fossero i temi più rilevanti ai fini della sicurezza dei lavoratori dell'impresa. Tra tutti il tema Pronto Intervento è stato individuato quale oggetto su cui sviluppare prioritariamente un progetto formativo pilota da rivolgere a tutto il personale delle imprese contrattualizzate per tale servizio. Definito il progetto coerentemente al target stabilito a Piano, è previsto che la linea di lavoro intrapresa continui nel corso del 2021 con l'erogazione del programma formativo predisposto allo scopo.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

La seconda linea di lavoro riguarda il **monitoraggio degli indici infortunistici dei collaboratori esterni che operano sotto il controllo di 2i Rete Gas**. Nel corso del 2020 si è pertanto proceduto ad incrementare il livello di profondità e di ampiezza delle informazioni sugli eventi infortunistici che riguardano i lavoratori delle imprese, le quali vengono raccolte e monitorate con cadenza trimestrale. Il nuovo approccio risponde allo scopo di poter condurre analisi più

esaustive e di conseguenza più utili a proporre l'applicazione di eventuali provvedimenti correttivi volti a contribuire al miglioramento del trend. Al tempo stesso, le analisi rivenienti dalle informazioni raccolte secondo il nuovo approccio, risultano anche propedeutiche ad escludere l'eventualità che i collaboratori non abbiano ricevuto tutte le informazioni utili a svolgere in sicurezza l'attività nei luoghi di lavoro contemplati nel perimetro di analisi e colmare le eventuali lacune.

Nel 2020 sono stati registrati 10 infortuni dei lavoratori delle imprese (contro i 21 del 2019 e i 23 del 2018).

La media dei giorni di astensione dal lavoro è scesa a 12,5 (da 13 del 2019 e 20 del 2018).

A fronte delle difficoltà registrate dall'industria nel periodo di massimo lockdown, il Gruppo, forte della propria solidità finanziaria, ha ritenuto di dover intervenire sulle condizioni di pagamento garantite ai propri fornitori in modo da assicurare, nonostante le difficoltà oggettive del periodo, una ragionevole tranquillità finanziaria alla filiera.

Nei mesi da marzo fino alla riapertura di maggio, infatti, il Gruppo ha deciso di erogare **consistenti anticipi di pagamento** rispetto alle condizioni

pattuite, a sostegno delle attività, piccole o grandi che fossero, in temporanea tensione finanziaria. Sempre in relazione agli impatti che i più stringenti protocolli di sicurezza per fronteggiare l'emergenza pandemica hanno comportato per i fornitori che operano per il Gruppo, in particolar modo nella gestione dei cantieri di costruzione e manutenzione rete, è stata riconosciuta ad essi una remunerazione che compensasse, per il periodo emergenziale, anche i maggiori oneri sostenuti in ordine all'applicazione dei provvedimenti imposti dal normatore.

TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

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

Il 22 dicembre 2i Rete Gas ha rinnovato il **Programma Euro Medium Term Notes (EMTN)**, con l'approvazione del relativo prospetto di base da parte della Banca Centrale d'Irlanda. Il Programma rappresenta un importante momento di trasparenza verso gli investitori e di rappresentazione delle attività della

Società e consente alla medesima di diversificare le proprie fonti di finanziamento, beneficiando delle opportunità offerte dal mercato dei capitali attraverso l'emissione di titoli obbligazionari.

Poiché nella cornice del **Programma EMTN** 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 italiane 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 (Regolamento di esecuzione UE 347/2016 della Commissione Europea).

La Società, anche al fine di conformarsi ai migliori standard nazionali e internazionali in tema di trasparenza al mercato, ha in secondo luogo implementato una **Procedura di Comunicazione delle informazioni al pubblico** con la quale si definiscono i criteri adottati, le azioni e le responsabilità atte a garantire un'efficace ed efficiente comunicazione al pubblico delle informazioni nel rispetto della trasparenza di mercato.

Sempre al fine di garantire che la condotta professionale sia realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni sensibili e i segreti industriali, 2i Rete Gas si impegna ad avere una comunicazione verso il mercato e verso gli azionisti e obbligazionisti sempre improntata al rispetto del diritto all'informazione e della normativa transparency di diritto irlandese (in quanto Stato "di elezione" in materia) applicabile

alla società in quanto emittente titoli obbligazionari quotati, e ha individuato un elenco suddiviso in due macro-classi di informazioni:

- a) Relazioni Finanziarie e
- b) Informazioni Privilegiate differenti da Relazioni Finanziarie.

Le Relazioni Finanziarie (annuali e semestrali), in quanto previste dalla regolamentazione, non sono oggetto di valutazione e vengono direttamente pubblicate. In caso di Informazioni Privilegiate ulteriori rispetto alle Relazioni Finanziarie, si procede ad un processo di valutazione al fine di stabilire in conformità alla normativa se l'informazione è ritenuta rilevante per assicurare la tutela degli investitori e il corretto funzionamento del mercato finanziario.

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).

2i Rete Gas ritiene rilevante coinvolgere anche i restanti stakeholder sulle performance economiche, ambientali e sociali del Gruppo mediante l'offerta di un'informativa puntuale, tempestiva ed esaustiva.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target raggiunto

Tanto ciò premesso, in linea al principio di attuazione relativo allo **sviluppo dell'avviato percorso di stakeholder engagement** e nell'ambito delle iniziative previste a Piano e correlate all'obiettivo sull'**integrazione degli aspetti ESG all'interno del business**, nel corso del 2020 il Gruppo ha provveduto ad aggiornare e formalizzare la **governance aziendale in materia di sostenibilità** allo scopo di garantire un adeguato presidio dei processi ad essa correlati e l'implementazione e il monitoraggio del relativo Piano. L'attività ha previsto nel corso dell'anno l'esecuzione di attività di analisi, redazione ed emissione di una nuova **comunicazione organizzativa** (Cfr. paragrafi "Approccio alla sostenibilità/Governance). Successivamente, nel primo trimestre 2021, è stata emessa una nuova **procedura organizzativa** che disciplina le modalità propedeutiche alla pianificazione, al controllo e alla rendicontazione delle performance di sostenibilità in relazione ai seguenti processi:

- governo e monitoraggio;
- consuntivazione e reporting;
- asseverazione della solidità e affidabilità delle informazioni raccolte;
- aggiornamento e divulgazione della documentazione correlata al Piano.

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.

A tal fine le linee di azione individuate e presidiate da 2i Rete Gas S.p.A. per sviluppare una sempre maggior attenzione allo sviluppo del territorio e alla crescita della collettività ove insistono le proprie attività di business, si concretizzano:

- nello **sviluppo consapevole dell'infrastruttura di rete sul territorio** che, attraverso una costante interlocuzione con la pubblica amministrazione, individua le aree di espansione tenendo in conto le esigenze specifiche della collettività attuali e future, intercettando e valutando gli interventi in modo analitico e puntuale rispetto la pianificazione definita negli strumenti urbanistici territoriali;
- nella **pianificazione sostenibile degli interventi di estensione e**

potenziamento, privilegiando lo sviluppo verso le aree e i territori in cui la proposta del gas naturale sia competitiva rispetto a vettori alternativi in termini di beneficio complessivo per il cliente finale, sia in termini economici, sia dal punto di vista del contributo differenziale alla decarbonizzazione e alla riduzione dell'inquinamento dell'aria;

- nell'**utilizzo di tecnologie e modalità operative che minimizzino il costo dell'intervento e contemporaneamente privilegino l'utilizzo di materiali aventi un ciclo di vita più lungo e approvvigionati da una filiera di produzione sempre più sostenibile**, riducendo contemporaneamente la produzione di rifiuti derivante dalla dismissione a fine ciclo;
- nell'**individuazione di fornitori** (ad esempio imprese di manutenzione e costruzione rete) che **abbiano una collocazione geografica il più possibile sovrapposta alle aree di intervento**, favorendo la retrocessione del valore della commessa a livello locale, attivando quanto più possibile un ciclo virtuoso di approvvigionamento dei materiali in loco.
- nell'**interlocuzione con l'indotto del settore di installazione degli impianti interni**, con specifico riferimento ad attività volte al

coinvolgimento e alla formazione degli installatori locali, attivando una sinergia che favorisca la trasformazione impiantistica contestualmente allo sviluppo dell'infrastruttura della rete gas.

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**.



PIANO SOSTENIBILITÀ
Iniziativa prevista nel 2020
completata, target non raggiunto

Riguardo la **valutazione di partnership per condividere e potenziare il know-how con Università e centri di ricerca**, secondo una delle linee di azione previste a Piano nel 2020 in correlazione all'obiettivo volto a



creare sinergie in grado di generare valore per il territorio, ad inizio 2020 è stata sottoscritta una convenzione per collaborazione tecnico-scientifica con l'Università degli Studi di Milano Bicocca attraverso il Centro Studi Dipartimentale in Economia e Regolazione dei Servizi, dell'Industria e del Settore pubblico (CESISP), nell'ambito del "Laboratorio Reti e Distribuzione Gas", per lo sviluppo di attività di ricerca e approfondimento su alcune tematiche inerenti la regolazione dell'affidamento del servizio di distribuzione del gas per ambito territoriale.

Al momento questa o altre partnership non sono ancora sfociate nell'avvio di percorsi di inserimento lavorativo.

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. 8-11) Profilo del Gruppo - Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 14-17)
	GRI 102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Totale	Profilo del Gruppo (pagg. 12-43)
	GRI 102-3	Luogo della sede principale	Totale	(pag. 156)
	GRI 102-4	Luogo delle attività	Totale	Profilo del Gruppo - Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 14-17)
	GRI 102-5	Proprietà e forma giuridica	Totale	Profilo del Gruppo - Governance - Assetto proprietario e forma legale (pag. 18)
	GRI 102-6	Mercati serviti	Totale	Nota metodologica - profilo di riferimento (pag. 8) - Profilo del Gruppo - Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 14-17) - Gestione responsabile del business (pag. 22) Stakeholder - Relazione con i clienti (pag. 117)
	GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione	Totale	Profilo del Gruppo (pagg. 12-43)
	GRI 102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Totale	Persone - Dimensionamento (pagg. 46-50)
	GRI 102-9	Catena di fornitura	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 132-134)
	GRI 102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11) Profilo del Gruppo - Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 14-17) Profilo del Gruppo - Creazione di valore economico sostenibile (pagg. 42-43) Persone - Dimensionamento (pagg. 46-50) Asset - Sviluppo digitale - Infrastruttura per la raccolta dati provenienti dai contatori elettronici (pagg. 93-94)
STRATEGIA	GRI 102-11	Principio precauzionale	Totale	Profilo del Gruppo - Gestione dei rischi (pagg. 38-41)
	GRI 102-12	Iniziative esterne	Totale	Ambiente - Transizione energetica (pagg. 98-104) Stakeholder - Rapporti con Istituzioni e autorità (pagg. 116-117) - Relazioni con i clienti (pagg. 117-127)
	GRI 102-13	Adesione ad associazioni	Totale	Stakeholder - Rapporti con Istituzioni e autorità (pagg. 116-117)
ETICA E INTEGRITÀ	GRI 102-14	Lettera dell'Amministratore Delegato	Totale	Lettera agli stakeholder (pagg. 2-5)
	GRI 102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Totale	Profilo del Gruppo - Gestione dei rischi (pagg. 38-41)
	GRI 102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Totale	Profilo del Gruppo - Gestione responsabile del business - Missioni e valori (pag. 23), Politiche e certificazioni (pag. 30)
	GRI 102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Totale	Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione - Segnalazioni e reportistica (pag. 36)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
GENERAL DISCLOSURES				
GOVERNANCE	GRI 102-18	Struttura della Governance	Totale	Profilo del Gruppo - Governance (pagg. 18-21)
	GRI 102-19	Delega dell'autorità	Totale	Profilo del Gruppo - Governance - Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 19-20)
STAKEHOLDER ENGAGEMENT	GRI 102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Totale	Persone - Relazioni sindacali (pagg. 71-72)
	GRI 102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
	GRI 102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
	GRI 102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
PRATICHE DI REPORTING	GRI 102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Totale	Nota metodologica - Perimetro di riferimento (pag. 8)
	GRI 102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
	GRI 102-47	Elenco dei temi materiali	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
	GRI 102-48	Revisione delle informazioni	Totale	Nota metodologica - Perimetro di riferimento (pag. 8) Profilo del Gruppo - Dati principali, storia e struttura societaria (pagg. 14-17)
	GRI 102-49	Modifiche nella rendicontazione	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11) Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale - Consumi energetici (pagg. 106-108) e Emissioni in atmosfera (pagg. 111-112)
	GRI 102-50	Periodo di rendicontazione	Totale	Nota metodologica - Perimetro di riferimento (pag. 8)
	GRI 102-51	Data del report più recente	Totale	Report 2019 approvato il 25 marzo 2020
	GRI 102-52	Periodicità della rendicontazione	Totale	Annuale
	GRI 102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Totale	Nota metodologica - Processo per la definizione delle tematiche e della materialità (pag. 8-11)
	GRI 102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Totale	Nota metodologica - Obiettivo e standard di riferimento (pag. 8)
GRI 102-55	Indice dei contenuti GRI	Totale	GRI Content Index (pagg. 140-149)	
GRI 102-56	Assurance esterna	Totale	Relazione indipendente sulla revisione limitata della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020 (pagg. 150-155)	

Specific disclosures

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
ECONOMIC				
Anticorruzione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37) Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Individuazione e mitigazione dei rischi legati alla supply chain (pagg. 135-136)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37)
ANTICORRUZIONE	GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Totale	Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37) Persone - Gestione, Sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Sviluppo e formazione (pagg. 52-61)
	GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Totale	Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37), Segnalazioni e reportistica (pag. 36)
Imposte				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Profilo del Gruppo - Compliance con leggi e regolamenti (pagg. 31-33)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Profilo del Gruppo - Compliance con leggi e regolamenti (pagg. 31-33)
IMPOSTE	GRI 207-1	Approccio alla fiscalità	Totale	Profilo del Gruppo - Compliance con leggi e regolamenti (pagg. 31-33)
	GRI 207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Totale	Profilo del Gruppo - Compliance con leggi e regolamenti (pagg. 31-33)
	GRI 207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Totale	Profilo del Gruppo - Compliance con leggi e regolamenti (pagg. 31-33)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
ENVIRONMENTAL				
Energia				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
ENERGIA	GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Consumi energetici (pagg. 106-108)
	GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Consumi energetici (pagg. 106-108) - Monitoraggio indicatori e KPI (pagg. 112-113)
Emissioni				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
EMISSIONI	GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Emissioni in atmosfera (pagg. 111-112)
	GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Emissioni in atmosfera (pagg. 111-112)
Rifiuti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
RIFIUTI	GRI 306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Rifiuti (pagg. 109-110)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Conformità ambientale				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113)
CONFORMITÀ AMBIENTALE	GRI 307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Totale	Ambiente - Ottimizzazione delle risorse energetiche e tutela ambientale (pagg. 105-113) - Consumi energetici (pagg. 106-108) - Monitoraggio indicatori e KPI (pagg. 112-113)
Valutazione ambientale dei fornitori				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 128-131)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 128-131)
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	GRI 308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 132-134)
SOCIAL				
Occupazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano (pagg. 51-65)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano (pagg. 51-65)
OCCUPAZIONE	GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	Totale	Persone - Dimensionamento (pagg. 46-50)
	GRI 401-3	Congedo parentale	Totale	Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Salute e sicurezza dei dipendenti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI	GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79) Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89)
	GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Coinvolgimento (pagg. 64-65) Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Sviluppo e formazione (pagg. 52-61); Tutela della salute e sicurezza sul lavoro - Indici e formazione (pagg. 75-79)
	GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79); Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89); Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 128-131)
	GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Totale	Profilo del Gruppo - Gestione responsabile del business - Politiche e certificazioni (pag. 30)
	GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)
	GRI 403-10	Malattie professionali	Totale	Persone - Tutela della salute e sicurezza sul lavoro (pagg. 72-79)

Specific disclosures (segue)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Educazione e formazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Sviluppo e formazione (pagg. 52-61)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Coinvolgimento (pagg. 64-65)
EDUCAZIONE E FORMAZIONE	GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Sviluppo e formazione (pagg. 52-61)
	GRI 404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Totale	Persone - Gestione, sviluppo e coinvolgimento del capitale umano - Sviluppo e formazione (pagg. 52-61)
Diversity e pari opportunità				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70)
DIVERSITY E PARI OPPORTUNITÀ	GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Totale	Profilo del Gruppo - Governance - Struttura di governance, sistema di deleghe e comitati (pagg. 19-20) Persone - Dimensionamento (pagg. 46-50)
	GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Totale	Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70)
Non-discriminazione				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Persone (pagg. 44-79), Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70); Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Persone (pagg. 44-79), Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70); Profilo del Gruppo - Etica del business e anticorruzione (pagg. 34-37)
NON- DISCRIMINAZIONE	GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Totale	Persone - Diversità e welfare (pagg. 66-70)
Comunità locali				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Stakeholder - Contributo allo sviluppo del territorio (pagg. 138-139)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Parziale	Stakeholder - Contributo allo sviluppo del territorio (pagg. 138-139)
COMUNITÀ LOCALI	GRI 413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Parziale (Dato riportato solo qualitativamente)	Stakeholder - Contributo allo sviluppo del territorio (pagg. 138-139); Ambiente - Transizione energetica (pagg. 98-104)

TEMATICA GRI	INDICATORE	BREVE DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO
Valutazione sociale dei fornitori				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 128-131)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Requisiti per la qualifica e processo di selezione (pagg. 128-131)
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	GRI 414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Totale	Stakeholder - Gestione responsabile della catena di fornitura - Mappatura dei fornitori (pagg. 132-134)
Salute e sicurezza dei clienti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89)
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Totale	Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89)
	GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Totale	Asset - Affidabilità ed efficienza degli impianti (pagg. 83-89); Stakeholder - Relazione con i clienti - Gestione dei reclami (pagg. 120-121)
Privacy dei clienti				
APPROCCIO MANAGERIALE	GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Totale	Nota metodologica (pagg. 8-11)
	GRI 103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Totale	Asset - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pag. 95)
	GRI 103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Totale	Asset - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pag. 95)
PRIVACY DEL CLIENTE	GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Totale	Asset - Sicurezza dei dati e delle informazioni (pag. 95)

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**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020



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 2020 predisposta ex articolo 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2021 (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 e aggiornati al 2019 (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 adotta 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 inclusi 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, lett. a);

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 2020 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, 7 aprile 2021

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

Aprile 2021

