



S O

S T E

N I B

I L

I T

À

2017



gruppo
SGR

LETTERA AGLI STAKEHOLDER / 04**CHI SIAMO / 07**

Valori aziendali / 07
 Storia / 08
 SGR oggi / 10
 Società del Gruppo e attività aziendali / 12
 Struttura societaria / 13
 Corporate Governance / 15
 Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo / 18
 Codice etico / 18
 Rating di legalità / 18
 Sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente, responsabilità sociale / 19
 Premi e riconoscimenti / 20
 Il nostro contributo allo Sviluppo Sostenibile - SDGs / 22
 Analisi di materialità / 24
 Matrice di materialità / 25
 Risultati emersi dalle interviste e dai questionari / 26
 Matrice di materialità / 27
 Aspetti materiali: perimetro / 28
 Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento / 28
 Un anno di sostenibilità / 32

**RISULTATI ECONOMICI / 35**

Risultati di gestione / 36
 Investimenti / 37
 Produzione e distribuzione del valore aggiunto / 38
 Valore creato e distribuito sul territorio servito / 40
 Fornitori / 41
 Azionisti e Finanziatori / 43

**RISORSE UMANE / 45**

Numeri e composizione del personale / 47
 Formazione e comunicazione interna / 49
 Salute e sicurezza sul lavoro / 51
 SGR per il personale / 52

**CLIENTI / 55**

Composizione / 57
 Iniziative per le famiglie in condizioni di disagio / 61
 Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas / 62
 Smart Metering / 63
 Pronto intervento gas / 63

**AMBIENTE / 67**

Consulenza energetica per Clienti domestici / 68
 Produzione di energia da fotovoltaico / 69
 Produzione di energia da centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento / 70
 Teleriscaldamento / 70
 Certificati bianchi / 71
 Altri temi di rilevanza ambientale / 71
 Emissioni in atmosfera / 72
 Consumi di energia e materie prime / 73

**ISTITUZIONE E COMUNITÀ LOCALE / 75**

SGR per la cultura / 76
 Principali iniziative / 76
 SGR per la scuola / 78
 SGR per lo sport / 81

**MERCATO ESTERO / 83**

Chi siamo / 84
 Risultati economici / 84
 Composizione Clienti / 84
 Numeri e composizione del personale / 85
 Comunità locale / 87
 Nota metodologica / 88

GRI CONTENT INDEX / 89

Lettera agli stakeholder



Siamo giunti alla redazione del settimo Bilancio di Sostenibilità e vogliamo continuare il percorso intrapreso confermando valori e motivazioni che ci hanno guidato finora. Come di consueto, il Bilancio non solo ci permette di rendicontare l'anno trascorso a favore di tutte le parti interessate (cd. "stakeholders"), ma ha anche un ruolo fondamentale di supporto al percorso di crescita di Gruppo SGR. La redazione del Bilancio di Sostenibilità 2017 segue le linee guida dettate da *Global Reporting Initiative (GRI-G4)*.

La nostra è una storia di successo di un'Azienda familiare che in poco più di sessant'anni di attività è diventata leader sul territorio storicamente servito e operativa a livello sia nazionale che internazionale. Lo spirito del progetto resta lo stesso dall'anno della sua fondazione: fiducia nella persona e nella sua capacità di maturare un comune senso di appartenenza e responsabilità,

da cui è possibile trarre la forza per guardare avanti e affrontare le sfide future con ottimismo e fiducia nelle proprie capacità.

Tale sensibilità, che permea tutte le scelte aziendali, ci ha permesso di operare con coerenza ed equilibrio, rispettando i nostri valori in ogni iniziativa, anche di business. Rimane costante l'impegno di rendere accessibili agli stakeholder obiettivi e risultati, con l'intento di mantenere la fiducia di cui abbiamo bisogno. Questo spirito si riflette pienamente nell'adesione di Gruppo SGR al quadro strategico internazionale dell'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, contenente i 17 obiettivi che gli Stati membri utilizzeranno per inquadrare i loro programmi e le politiche nei prossimi anni. Gruppo SGR aderisce a tale iniziativa, impegnandosi ad assicurare l'accesso a sistemi di energia affidabili, sostenibili e moderni, incentivando una crescita economica

duratura e inclusiva, attraverso una piena e produttiva occupazione; ad assicurare salute e benessere per i propri dipendenti e fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva per la comunità. Il mondo dell'energia sta cambiando, in uno scenario di risorse naturali sempre più limitate, e con la necessità di contrastare i cambiamenti climatici in atto.

Per questo consideriamo la sostenibilità un pilastro nel panorama energetico italiano e internazionale, impegnandoci ogni giorno a interpretare e tradurre pratiche di sostenibilità all'interno del nostro "fare impresa". Il punto fondamentale di questo approccio è la realizzazione, misurazione e rendicontazione degli indicatori di sostenibilità ambientale, sociale e di governance. Anche quest'anno infatti Gruppo continua la realizzazione di progetti di sviluppo industriale e di efficienza in alcune regioni

del territorio nazionale su cui opera, che hanno messo in moto interi sistemi economici locali, promuovendone innovazione e competitività. Grazie ai tre contenitori di attività *SGR per la cultura*, *SGR per la scuola* e *SGR per lo sport*, abbiamo inoltre confermato il nostro sostegno a iniziative sociali, culturali, ambientali e sportive nel territorio, a cui siamo fortemente legati. Vogliamo continuare a valorizzare un legame forte, capillare e sostenibile con la comunità locale.

COSA RAPPRESENTA IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ PER GRUPPO SGR?

- I numeri delle tre responsabilità: economica, sociale e ambientale
- Il focus sugli impegni presi, i risultati ottenuti e le prospettive future

Micaela Dionigi
Presidente
Gruppo SGR

“Non si può
descrivere
la passione,
la si può solo
vivere.”

- Enzo Ferrari -

Chi siamo

408

LAVORATORI

348.190

CLIENTI

€ 68,1 mln

VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER



Gruppo SGR prima classificata
nella categoria TOP UTILITY SOSTENIBILITÀ

VALORI AZIENDALI

> Integrità > Trasparenza > Coerenza > Responsabilità personale

MISSIONE

Fornire energia e soluzioni tecniche sicure ed efficienti al nostro territorio. Valorizzare un legame forte, capillare e sostenibile con la comunità locale. Garantire qualità e competenza al giusto prezzo, attraverso servizi che si rinnovano costantemente da oltre sessant'anni.

VISIONE

Rinnovare ogni giorno il nostro impegno per uno sviluppo sostenibile, incoraggiando l'utilizzo di fonti alternative e l'impiego intelligente di gas naturale ed energia elettrica. Incentivare un processo culturale, fatto di condivisione di idee e di valori, con la consapevolezza di poter arricchire il sistema di servizi e sostenere progetti che garantiscono la centralità del cittadino.

**1956**

Nasce Società Gas Rimini, la prima azienda del territorio dedicata alla gestione e alla distribuzione di gas per riscaldamento e usi domestici.

1959

La rete distributiva inizia a svilupparsi con l'erogazione del gas alla città di Rimini.

**1970**

La distribuzione di gas passa dall'aria propanata al metano, grazie all'allacciamento al metanodotto nazionale Snam.

Vengono acquisite nuove concessioni e sviluppata la rete distributiva, non solo nel Comune di Rimini, ma anche in molti comuni della Romagna e delle Marche.

1990

Nasce la vocazione aziendale all'internazionalizzazione: la Slovenia rappresenta una sfida interessante.

Gruppo SGR entra per la prima volta nel settore dell'installazione e manutenzione degli impianti di riscaldamento.

2005

Gruppo SGR si apre al mercato estero della Bulgaria con la distribuzione e la vendita di gas.

2001

Viene inaugurata la nuova sede del Gruppo e il Centro Congressi SGR.

1999

Nasce Utilia S.p.A., azienda informatica con forte competenza nel settore Energy & Utilities.

Il Sistema di Gestione Qualità di Gruppo SGR viene certificato dal DNL GL.

1998

Viene adottato il sistema ISO 9001 per la certificazione del Sistema di Gestione Qualità.

2006

Nasce Intervento Pronto 24h, che affianca SGR Servizi nei settori del risparmio energetico, installazioni, manutenzioni di caldaie, condizionatori e fonti energetiche rinnovabili.

2007

SGR Servizi entra nel mercato libero della vendita di energia elettrica.

2008

I Consigli di Amministrazione di Gruppo SGR adottano Codice Etico e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in conformità al D.Lgs. n. 231/01.

2009

Gruppo SGR festeggia 50 anni dal primo metro cubo erogato.

2010

La società bulgara Technoterm Engineering entra a fare parte di Gruppo SGR. Viene sottoscritto un project finance con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo e con Intesa San Paolo.

2015

Gruppo SGR diventa partner industriale di San Giorgio Energie.

Nasce Weedoo, competitor nel settore energia a livello nazionale.

2014

Nasce Sherden Energia, progetto di vendita gas ed energia elettrica sul territorio sardo.

2013

Inaugurazione del primo Energy Store SGR.

2012

Viene approvato il primo Bilancio di Sostenibilità di Gruppo SGR.

ADRI GAS, azienda di distribuzione gas del Gruppo, implementa un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente.

2016

Gruppo SGR acquisisce una partecipazione in So.I.g.a.s., società che effettua il servizio di vendita gas nel Fermano.

Weedoo acquisisce la maggioranza di SMG, società attiva nel mercato libero del gas nell'area nord di Milano.

Gruppo SGR acquisisce la maggioranza di Astea Energia, società di vendita che fornisce elettricità, gas e altri prodotti energetici a oltre 65.000 Clienti nelle province di Ancona e Macerata.

2017

Viene acquisita la partecipazione di maggioranza di Cast Energie, società con sede a Civitanova Marche e che opera nel settore della vendita di gas ed energia elettrica a Clienti privati e aziende.

Si perfeziona l'acquisto di un'ulteriore quota del 5,95% di Astea Energia.

6.225
CLIENTI GPL

10.681
m³ DI GPL VENDUTO

248.116

CLIENTI GAS

383,2 milioni

m³ DI GAS VENDUTO

70.915

CLIENTI ENERGIA ELETTRICA

398,7 milioni

kWh DI ENERGIA ELETTRICA VENDUTA

18.027

CLIENTI MANUTENZIONE E ISTALLAZIONE IMPIANTI

4.907

CLIENTI GESTIONE CALORE E TELERISCALDAMENTO

3.790

CLIENTI GAS BULGARIA

85,8 milioni

m³ DI GAS VENDUTO

Italia

41 comuni
DISTRIBUZIONE GAS

2.737
km DI RETE

282 milioni
m³ DI GAS VETTORIATO

Bulgaria

41 comuni
DISTRIBUZIONE E VENDITA GAS

828
km DI RETE

SOCIETÀ DEL GRUPPO E ATTIVITÀ AZIENDALI

[G4-4, G4-5, G4-13, G4-23]

Gruppo SGR nasce a Rimini come azienda di distribuzione e vendita di gas naturale. Nel corso degli anni si afferma nel mercato dell'energia con una serie di competenze più estese e di attività integrate che ampliano l'offerta dei servizi energetici, in un'ottica di fornitura e consulenza globali. In questi anni Gruppo SGR ha diversificato molto l'attività scegliendo di operare in settori affini a quello storico della vendita e distribuzione di gas naturale quali:

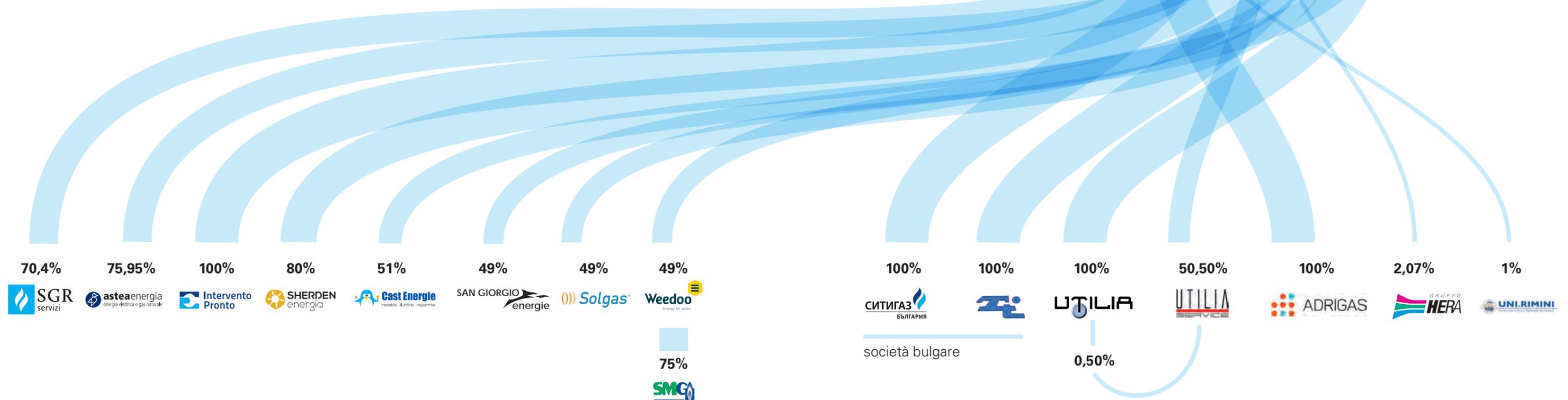
- » Vendita di energia elettrica
- » Vendita all'ingrosso di gas naturale ed energia elettrica
- » Installazione e manutenzione di impianti di riscaldamento e condizionamento
- » Teleriscaldamento
- » Servizio di Energy Management per imprese e famiglie
- » Installazione di impianti fotovoltaici e di impianti che utilizzano fonti energetiche rinnovabili
- » Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti termici

- condominali con servizio di gestione calore
- » Assistenza ed emergenza domestiche 24h su 24 su ogni tipo di impianto
- » Informatica applicata per le utilities e l'energia
- » Servizi congressuali e di ristorazione

La sede principale di Gruppo SGR si trova in Via Chiabrera 34, Rimini (RN).

Tra gli avvenimenti societari più rilevanti del 2017 si segnalano in particolare:

- » Nel mese di maggio acquisizione del 51% di Cast Energie S.r.l., società con sede a Civitanova Marche e che opera nel settore della vendita di gas ed energia elettrica a Clienti privati e aziende
- » Acquisto di un'ulteriore quota del 5,95% di Astea Energia S.p.A., portando la propria quota di partecipazione al 75,95%



STRUTTURA SOCIETARIA

[G4-7, G4-3, G4-4]

Il Gruppo SGR costituisce una peculiarità nel panorama delle utilities italiane in quanto la compagine azionaria è completamente privata. Gruppo SGR opera in Italia con sede principale a Rimini e dal 2005 è presente anche sul mercato bulgaro, con sede principale a Sofia. La holding industriale – Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. – è partecipata per il 79,44% da Gas Rimini Holding S.p.A., per il 13,95% da D.G. Holding S.p.A., per il 5,86% da S.I.A.P. S.p.A. e per lo 0,49% da CBR - Società Cooperativa Braccianti Riminese. La restante parte, pari al 0,26%, è costituita da azioni proprie.

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

È la holding mista che effettua attività di service di carattere amministrativo, organizzativo e informatico nei confronti delle altre società di Gruppo SGR e nei confronti di terzi. Gestisce l'attività di trading, finalizzata alla vendita all'ingrosso di gas naturale ed energia elettrica. Svolge la propria attività anche nei settori del teleriscaldamento, del congressuale (Centro Congressi SGR) e della ristorazione (Quartopiano Suite Restaurant).
www.grupposgr.it



SGR Servizi S.p.A.

Opera nel settore gas ed energia elettrica, gestendo l'attività di vendita al Cliente finale, e nel mercato della vendita del calore nell'ambito dei contratti di servizio energia e di teleriscaldamento.
www.sgrservizi.it

ADRIGAS S.p.A.

Gestisce il servizio di distribuzione del gas naturale in 41 Comuni nelle province di Rimini, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino e Macerata.
www.adrigas.it

Intervento Pronto 24h S.r.l.

Fornisce servizi globali per l'installazione, la manutenzione e l'assistenza di impianti di riscaldamento e condizionamento domestici e aziendali. Svolge attività legate alle energie rinnovabili come solare, termico e fotovoltaico.
www.interventopronto.it

Utilia S.p.A.

È specializzata nello sviluppo di soluzioni IT nell'ambito Energy & Utilities e nei servizi a supporto degli operatori del settore.
www.utilia.it

Utilia Service S.r.l.

Fornisce servizi gestionali di back-office e servizi informatici per il settore Energy & Utilities.
www.utilia.it

Citygas Bulgaria EAD

Svolge l'attività di distribuzione e vendita di gas naturale nella regione della Trakia, in Bulgaria. L'attività è svolta grazie a una licenza di 35 anni, rinnovabile, rilasciata dalla Commissione Bulgara per l'Energia e l'Acqua.
www.citygas.bg

Technoterm Engineering EAD

Si occupa di progettazione e manutenzione della rete di distribuzione di gas naturale in Bulgaria oltre che della progettazione e costruzione di impianti interni degli edifici e dell'assistenza post contatore nello stesso territorio.
www.technoterm.com

Sherden Energia S.p.A.

Svolge l'attività di commercializzazione di prodotti e servizi nel settore del gas e dell'energia elettrica nei territori della Sardegna.
www.sherdenenergia.it

Weedoo S.p.A.

Opera nel settore gas naturale, energia elettrica ed efficienza energetica a livello nazionale. Weedoo propone un modello nuovo di consulenza e fornitura di energia per imprenditori, piccole e medie imprese (PMI) e famiglie.
www.weedoo.energy

San Giorgio Energie S.r.l.

Opera nel settore gas naturale ed energia elettrica gestendo l'attività di vendita al Cliente finale principalmente nel territorio del Comune di Porto San Giorgio che detiene anche la maggioranza del capitale sociale.
www.sangiorgioenergia.it

So.l.g.a.s. S.r.l.

Opera nel settore gas naturale ed energia elettrica gestendo l'attività di vendita al Cliente finale principalmente nel territorio del Comune di Fermo, che detiene anche la maggioranza del capitale sociale.
www.solgasonline.it

Astea Energia S.p.A.

Società di vendita che fornisce elettricità, gas naturale e altri prodotti energetici a oltre 65.000 Clienti nelle province di Ancona e Macerata.
www.asteaenergia.it

Cast Energie S.r.l.

Società che opera nel settore della vendita di gas naturale e energia elettrica con sede a Civitanova Marche.
www.castenergie.it

Centro Congressi SGR e Quartopiano Suite Restaurant

Il Centro Congressi SGR è una struttura polifunzionale dotata di 9 sale, ampi spazi modulabili, comodo parcheggio gratuito e un esclusivo ristorante panoramico. Sviluppato su 1.500 m² di superficie congressuale, il Centro Congressi offre servizi logistici, organizzativi e di comunicazione per meeting, congressi, corsi di formazione ed esposizioni. Quartopiano Suite Restaurant, situato nella sede principale del Gruppo SGR, è un ristorante aperto al pubblico caratterizzato da un alto livello qualitativo e presente nelle migliori guide enogastronomiche nazionali.
www.centrocongressisgr.it
www.quartopianoristorante.com

CORPORATE GOVERNANCE**Consiglio di Amministrazione**

Il Consiglio di Amministrazione di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è composto da cinque membri di cui due sono espressione degli azionisti di minoranza. L'età media è di circa 60 anni. Un membro ha meno di 50 anni. È stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2015 ed è rimasto in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017.

Nel 2017 il Consiglio di Amministrazione si è riunito formalmente quattro volte ma non sono mancate ulteriori occasioni di incontro e confronto informali, considerando anche che la maggioranza degli amministratori in carica sono persone che svolgono la loro attività prevalente nel Gruppo SGR in ruoli apicali. Allo stato attuale sono stati deliberati compensi solo per il Presidente e il Vice Presidente. Tali compensi sono in misura fissa e non sono previsti processi di valutazione né retribuzioni incentivanti in seguito al conseguimento di determinati obiettivi di performance, compresi quelli relativi alla sostenibilità, sociale e ambientale. Conformemente all'impianto normativo civilistico, la valutazione dei componenti del Consiglio di amministrazione viene fatta tenendo conto dell'assenza di cause di ineleggibilità e decadenza (art. 2382) e del possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza (art. 2387).

La Governance Sostenibile trova il proprio fondamento organizzativo nel Consiglio di Amministrazione e nel suo Presidente. Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle sue funzioni di gestione dell'impresa, ha tra i propri obiettivi quello di promuovere e sostenere la cultura

COMPOSIZIONE

Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo SGR è composto da 5 membri. L'età media dei componenti è di circa 60 anni: 1 membro ha meno di 50 anni

della sostenibilità che si traduce in azioni mirate verso gli stakeholder, sia interni sia esterni. L'organigramma prevede un Ufficio Sostenibilità e Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) che si occupa di tutti i progetti di RSI e della redazione del Bilancio di Sostenibilità, che viene approvato annualmente dal Consiglio di Amministrazione in concomitanza con l'approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato del Gruppo SGR. Tale approvazione avviene su base volontaria non essendo oggi prescritto in via obbligatoria da norme di legge o regolamentari.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE		Micaela Dionigi Presidente	Demis Diotallevi Consigliere con deleghe e Vicedirettore Generale
		Bruno Tani Vicepresidente, Direttore Generale e Amministratore Delegato	Marco Salmini Consigliere
			Sandro Mambelli Consigliere

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale vigila, ai sensi di legge, sulla corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza e sul corretto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori. È stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2015 ed è rimasto in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2017.

COLLEGIO SINDACALE		Giuliano Ioni Presidente	Luigi Scoponi Sindaco effettivo
			Alberto Spada Sindaco effettivo

Società di Revisione

La revisione legale, ai sensi dell'art. 2409 bis del codice civile, è svolta dalla società Deloitte & Touche S.p.A.

Organismo di Vigilanza

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e le sue controllate hanno dato attuazione alla disciplina della responsabilità amministrativa delle società adottando un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme al D.lgs. n. 231/2001, commisurato alle proprie specificità. L'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato nominato per la prima volta nel 2008, mentre l'attuale mandato è stato conferito nel 2015 e svolge costantemente la propria attività di monitoraggio e controllo. Si occupa inoltre di modificare e integrare il Modello stesso e il Codice Etico da sottoporre all'approvazione dell'Organo Consiliare. Nel 2018 è stato riconfermato fino al 2020.

ORGANISMO DI VIGILANZA		Mario Donati Presidente	Veronica Chirivi Membro effettivo
			Elisa Tamagnini Membro effettivo

ANTICORRUZIONE

[G4-S6, G4-SO2, G4-SO3, G4-SO4]

La lotta alla corruzione costituisce un concetto chiave per lo sviluppo sostenibile della Società. Gruppo SGR si è dotato di principi di comportamento e specifiche condotte al fine di prevenire e contrastare fenomeni di corruzione. Gruppo SGR gestisce la propria Governance interna ed esterna attraverso strumenti quali:

- » Codice Etico
- » Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo
- » Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza
- » Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza
- » Politica di Sostenibilità

Nell'ottica di garantire il costante rispetto dell'integrità e dei valori etici da parte di tutto il personale, il Consiglio di Amministrazione ha approvato, nella seduta del 27 marzo 2018, il sesto aggiornamento del Modello di

Organizzazione, Gestione e Controllo del Gruppo SGR. Esso è indirizzato a tutti i destinatari e orientato alla correttezza e all'integrità dei comportamenti - a livello personale e collettivo - sia nell'attività di lavoro che nei rapporti con i colleghi e con soggetti terzi. Le regole comportamentali su cui si fonda l'attività del Gruppo SGR si ispirano ai seguenti valori:

- » Innovazione tecnologica e gestionale
- » Integrità
- » Coerenza
- » Trasparenza
- » Responsabilità personale

Le principali società del Gruppo SGR hanno a loro volta adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del già citato D.lgs. n. 231/01, e un proprio Codice Etico. L'Organo Amministrativo di ciascuna società ha nominato un Organismo di Vigilanza cui è affidato il compito di



Anticorruzione

vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché di curarne l'aggiornamento costantemente. Tutti gli stakeholder di Gruppo SGR possono segnalare all'Organismo di Vigilanza o alla struttura organizzativa Internal Audit, attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice.

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Il D.lgs. n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per reati commessi nel loro interesse o in quello di persone fisiche che fanno parte dell'organizzazione dell'ente stesso. Il Modello è stato adottato da tutte le società di Gruppo SGR e rappresenta un impegno concreto verso la correttezza e la trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della posizione e dell'immagine delle società stesse, delle aspettative degli azionisti e dei lavoratori. Ciascuna società ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza (OdV) incaricato di monitorare l'attuazione del Modello e la sua effettiva applicazione.

ONLINE CODICE ETICO

Il modello 231 e il Codice Etico sono consultabili sul sito delle società di Gruppo SGR. www.gasrimini.it/download/codice_etico_GRUPPO-SGR.pdf

Il Codice Etico raccoglie principi etici e regole comportamentali cui sono tenuti a conformarsi tutti coloro che operano, internamente ed esternamente, nella sfera di azione di Gruppo SGR. Esso quindi si applica a dirigenti, lavoratori, collaboratori su base continuativa, fornitori e partner commerciali, per garantire una prospettiva gestionale responsabile e un metodo di lavoro corretto e rispettoso degli interessi di tutti gli stakeholder.

RATING DI LEGALITÀ

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un riconoscimento da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), misurato in stelletta, indicativo di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne hanno fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Il rating di legalità è stato disciplinato con delibera AGCM 14 novembre 2012, n. 24075, ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE, RESPONSABILITÀ SOCIALE

Le aziende di Gruppo SGR hanno adottato sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente, conformi ai requisiti delle norme e certificati.

Certificazione	Società	Ente Certificativo
UNI EN ISO 9001:2008 Sistema di gestione per la qualità	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRIGAS S.p.A.	DNV GL
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Utilia S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l.	DNV GL
	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
UNI EN ISO 14001:2004 Sistema di gestione ambientale	ADRIGAS S.p.A.	DNV GL
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	ADRIGAS S.p.A.	DNV GL
	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
SA 8000:2014 Responsabilità Sociale e Etica	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
UNI CEI 11352 Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)	SGR Servizi S.p.A.	DNV GL

RATING DI LEGALITÀ

Il rating ha un range che varia da un minimo di una *stelletta* a un massimo di tre *stelletta*, attribuito dall'AGCM sulla base delle dichiarazioni delle aziende che vengono verificate tramite controlli con i dati in possesso dalle Pubbliche Amministrazioni interessate.

PREMI E RICONOSCIMENTI**2016****Top Utility Awards**

V edizione – Gruppo SGR primo classificato nella categoria *TOP UTILITY SOSTENIBILITÀ* – Evento che segnala le eccellenze italiane nei servizi di pubblica utilità: elettricità, gas, acqua e rifiuti. Premia, tra oltre 100 operatori esaminati, l'azienda che eccelle in tema di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale.

2017**Welfare Index PMI**

Gruppo SGR è premiato come primo classificato nella sezione *Commercio e Servizi*. Welfare Index PMI è un indice che valuta il livello di welfare aziendale nelle piccole e medie imprese italiane. La valutazione tiene conto di tre fattori: ampiezza e contenuto delle iniziative; modalità con cui l'azienda coinvolge i lavoratori e gestisce le proprie scelte di welfare; infine, originalità delle iniziative e loro distintività nel panorama italiano.

Sodalitas Social Award

Gruppo SGR è selezionato tra i sei finalisti del premio nella categoria *Comunità, territorio e qualità della vita*. Il progetto non è risultato vincitore di tale categoria ma è stato comunque riconosciuto dalla giuria come esempio di valore nel contribuire a rafforzare la crescita inclusiva e sostenibile del Paese.

Excelsa Confindustria Romagna Award

Gruppo SGR ha conseguito riconoscimenti per l'attività svolta nelle seguenti categorie: *Lavoro e Risorse umane; Sociale e Cultura; Impresa Rosa*.

Top Utility Awards

VI edizione – Gruppo SGR finalista nella categoria *TOP UTILITY SOSTENIBILITÀ*.

Top Welfare e Top Carriera

La prima edizione dello studio realizzato dall'Istituto tedesco *Qualità e Finanza*, in collaborazione con HRC Group e EasyWelfare, ha coinvolto complessivamente oltre 150 imprese ed è stata pubblicata su *La Repubblica – Affari & Finanza*. Gruppo Società Gas Rimini si è aggiudicato il primo posto nella categoria *Energia* della classifica stilata dall'Istituto Tedesco *Qualità e Finanza* in materia di welfare aziendale e possibilità di carriera in azienda.

Premio Cultura d'Impresa – X Edizione

Uni.Rimini S.p.A. in collaborazione con il Campus di Rimini dell'Università di Bologna conferisce un riconoscimento alle Aziende che attraverso il tirocinio offerto agli studenti hanno contribuito maggiormente alla loro formazione. Nell'ambito dei Corsi di Laurea della UOS del Dipartimento in Scienze Statistiche del Campus di Rimini, Gruppo Società Gas Rimini ritira il Premio.

2018**Welfare Index PMI**

Gruppo SGR premiata per il secondo anno consecutivo nella sezione *Commercio e Servizi*, migliore azienda italiana con il progetto *Il facilitatore per le commissioni quotidiane*.



WELFARE
INDEX
PMI

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLO SVILUPPO SOSTENIBILE - SDGS

[G4-15]

Con l'introduzione dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile redatta dalle Nazioni Unite sono stati individuati 17 obiettivi per uno sviluppo sostenibile (in inglese *SDGs, Sustainable Development Goals*), che gli stati membri utilizzeranno per inquadrare i loro programmi e le politiche nei prossimi anni. Il seguente paragrafo è finalizzato a valorizzare l'importanza del contributo di Gruppo SGR al conseguimento degli obiettivi globali e dei traguardi indicati dall'Assemblea delle Nazioni Unite.



SDGs 4 - Garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti

La comunità internazionale ha ribadito l'importanza della formazione e istruzione di buona qualità per il miglioramento delle condizioni di vita delle persone, delle comunità e intere società. Questo obiettivo di sviluppo sostenibile va oltre l'istruzione primaria dei bambini, evidenziando il legame tra istruzione di base e formazione professionale. Gruppo SGR contribuisce al raggiungimento del quarto obiettivo attraverso il progetto *SGR per la scuola*. Le iniziative con le scuole rispecchiano l'impegno nei confronti delle comunità in cui il Gruppo opera e per le quali si sviluppano percorsi didattici specifici mirati a suggerire una maggiore attenzione verso tematiche quali energia, sostenibilità, risorse e formazione. Il rapporto tra scuola e impresa è fondamentale per mettere i giovani nelle condizioni di progettare il proprio futuro, formulare una strategia di vita professionale e definire i propri sogni. I progetti portati avanti da Gruppo SGR rispecchiano inoltre il costante e quotidiano impegno di

per l'applicazione di comportamenti responsabili da parte di protagonisti dell'economia e della società, in collaborazione con il mondo accademico locale.



SDGs 7 - Assicurare l'accesso a un'energia affidabile, sostenibile e moderna a prezzi accessibili, per tutti

L'accesso all'energia è un prerequisito essenziale per raggiungere molti obiettivi di sviluppo sostenibile che si estendono ben al di là del solo settore energetico. Tale obiettivo si pone come uno dei principali driver per il raggiungimento degli scopi preposti dall'ONU. L'aumento della quota delle energie rinnovabili in ambito energetico globale e il raddoppio del tasso di

miglioramento dell'efficienza energetica sono i due tasselli fondamentali di tale obiettivo.

Gruppo SGR si assicura che i propri Clienti abbiano accesso a un'energia affidabile, sostenibile e moderna. L'impegno del Gruppo SGR nello sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e assimilate prosegue, con la proposta alla totalità della clientela privata di energia elettrica prodotta da sole fonti rinnovabili.



SDGs 8 - Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti

L'occupazione e la crescita economica svolgono un ruolo significativo nella lotta alla povertà. La promozione di una crescita sostenibile e la creazione di sufficienti posti di lavoro e rispetto dei diritti umani sono di fondamentale importanza, anche per le economie industrializzate. Questo obiettivo comprende il sostegno alla crescita economica, aumentando la produttività economica e la creazione di posti di lavoro dignitosi. La crescita economica non deve però avvenire a scapito dell'ambiente, ed è per questo che l'obiettivo 8 mira anche a una migliore efficienza dei consumi delle risorse globali e alla produzione, prevenendo un degrado ambientale legato alla crescita economica.

Gruppo SGR contribuisce a questo obiettivo promuovendo la creazione di valore e la crescita economica nei territori in cui è presente, in Italia (Emilia Romagna, Marche e Sardegna) e all'estero (Bulgaria). Inoltre, sono state confermate le certificazioni sul sistema di gestione inerenti la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro.

SDGs 13 - Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Il cambiamento climatico è una sfida chiave in materia di sviluppo sostenibile. L'aumento globale delle temperature sta provocando un cambiamento nel sistema climatico globale che minaccia la sopravvivenza di ampie fasce di popolazioni nei paesi meno sviluppati, mentre le infrastrutture e alcuni settori economici sono vulnerabili ai rischi dei cambiamenti climatici, in particolar modo nelle regioni sviluppate. L'obiettivo numero 13 invita i paesi a dotarsi di misure di protezione del clima nelle loro politiche nazionali e a prestarsi reciproca assistenza per rispondere alle sfide quando necessario. Oltre allo sviluppo delle tecnologie per l'energia rinnovabile, un punto importante della politica di sviluppo e investimento di Gruppo SGR è l'attenzione all'ambiente e al benessere economico-finanziario dei propri Clienti, sia domestici che aziendali. Gruppo SGR ha introdotto un servizio di check-up energetico, che aiuta il singolo cittadino a verificare l'impatto ambientale della propria abitazione e a risparmiare sui costi dell'energia. Per i Clienti business Gruppo SGR si impegna invece a fornire una diagnosi energetica riguardante i consumi in



CHECK-UP ENERGETICO

https://www.sgrservizi.it/WTL/check-up_energetico/configuratore.php

9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE
E INFRASTRUTTURE

SDGs 9 - Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
SDGs 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
SDGs 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Gruppo SGR, oltre ad aderire e interpretare questi obiettivi di sviluppo sostenibile, è impegnato a contribuire anche ad altri scopi che rientrano negli obiettivi numero 9, 11 e 12. Tramite la propria vocazione internazionale, Gruppo SGR mira a ridurre gli effetti negativi dell'impatto ambientale delle città, in particolare in termini di qualità dell'aria, grazie alla costruzione delle infrastrutture adeguate e alla diffusione della cultura dell'utilizzo del gas metano in Bulgaria. Per quanto riguarda l'obiettivo numero 12, Gruppo SGR contribuisce al suo raggiungimento tramite la produzione di energia da centrali di cogenerazione. Gruppo SGR, grazie ai propri contributi di Art Bonus dedicati alla riqualificazione del patrimonio archeologico del territorio, rientra tra i finalisti del *Sodalitas Social Award*, nella categoria *Comunità, territorio e qualità della vita*, per l'aiuto al raggiungimento dell'obiettivo *Città e comunità sostenibili*.

11 CITTÀ E COMUNITÀ
SOSTENIBILI12 CONSUMO E
PRODUZIONE
RESPONSABILI

ANALISI DI MATERIALITÀ

[G4-18, G4-19]

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è stato redatto conformemente ai principi GRI-G4 che pongono al centro della metodologia di rendicontazione l'analisi di materialità. Questa analisi consente di individuare le tematiche che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi per Gruppo SGR e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder rilevanti. La rendicontazione di sostenibilità è preceduta annualmente dall'individuazione e dall'analisi degli argomenti più rilevanti per gli stakeholder e per l'azienda. Il processo di definizione degli argomenti materiali prevede diverse fasi come l'identificazione, la definizione di priorità e la conferma del Consiglio di Amministrazione. La prima analisi condotta dalla sezione di Sostenibilità dell'Azienda ha identificato una matrice di rilevanza dal punto di vista manageriale del Gruppo SGR e degli stakeholder, basandosi su fonti interne e fonti esterne. Questa è stata mantenuta nei bilanci fino a oggi e viene sottoposta a eventuali revisioni ogni anno, grazie ai risultati delle interviste ai diversi stakeholder. Le tematiche individuate sono state successivamente sottoposte alla valutazione del Top Management dell'Azienda in cui figurano Presidente, Vice Presidente, Amministratore Delegato e tutti i responsabili di funzione.

Per quanto riguarda la valutazione delle tematiche di materialità sono stati individuati stakeholder interni ed esterni che hanno valutato le tematiche proposte. Ai diversi stakeholder è stato sottoposto un questionario di materialità. La valutazione degli argomenti è stata svolta mediante un giudizio numerico da 1 a 5 (più alto il numero, maggiore l'importanza),

in base ai propri interessi.

Le tematiche di materialità che non abbiano superato la soglia di rilevanza (ovvero con una media inferiore a 2), non sono state inserite nel Bilancio di Sostenibilità, ma vengono comunque monitorate ai fini della valutazione di rischi e impatti. Gli stakeholder interni sono stati individuati in base al ruolo ricoperto all'interno dell'Azienda. Essi fanno parte della direzione aziendale e del top management delle diverse società, e dei diversi reparti di Gruppo SGR. Inoltre, sono stati intervistati i componenti del Consiglio di Amministrazione.

Per quanto riguarda gli stakeholder esterni, sono stati individuati Clienti, fornitori e membri della comunità locale.

Una volta raccolti i questionari di valutazione, i punteggi finali di significatività sono stati calcolati come media aritmetica delle valutazioni espresse dagli intervistati. Incrociando le valutazioni del management aziendale e il punto di vista degli stakeholder, è stata creata una mappa aggiornata dei temi più rilevanti che possono avere un impatto sullo sviluppo sostenibile del business.

Essi sono stati poi rappresentati all'interno della Matrice di Materialità che consente la vista congiunta delle due prospettive (importanza per gli stakeholder e per il Gruppo SGR), permettendo di verificare il grado di allineamento dei diversi punti di vista.

FONTI INTERNE

Bilancio di Sostenibilità

Bilancio consolidato

Policy, procedure e normativa interna

Report di iniziative di ascolto (customer satisfaction, reclami)

Rassegna media

FONTI ESTERNE

Normativa di riferimento

GRI (G4 e Standards)

Documenti pubblici peer

Siti web e pubblicazioni di ONG

Rassegna stampa

Pubblicazioni di istituzioni, Associazioni Industriali e Authority

MATRICE DI MATERIALITÀ

[G4-20, G4-21]

La matrice rappresenta i temi di sostenibilità rilevanti per Gruppo SGR e per i suoi stakeholder. La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda che per gli stakeholder. Di conseguenza, permette di verificare il grado di allineamento o disallineamento tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche.

RISULTATI EMERSI DALLE INTERVISTE E DAI QUESTIONARI

[G4-27]

COSA RAPPRESENTA LA MATRICE?

La matrice rappresenta i temi di sostenibilità rilevanti per Gruppo SGR e per i suoi stakeholder. La vista congiunta delle due prospettive consente di identificare i temi di maggiore importanza sia per l'Azienda che per gli stakeholder. Di conseguenza, permette di verificare il grado di allineamento o disallineamento tra aspettative esterne e rilevanza interna di tali tematiche

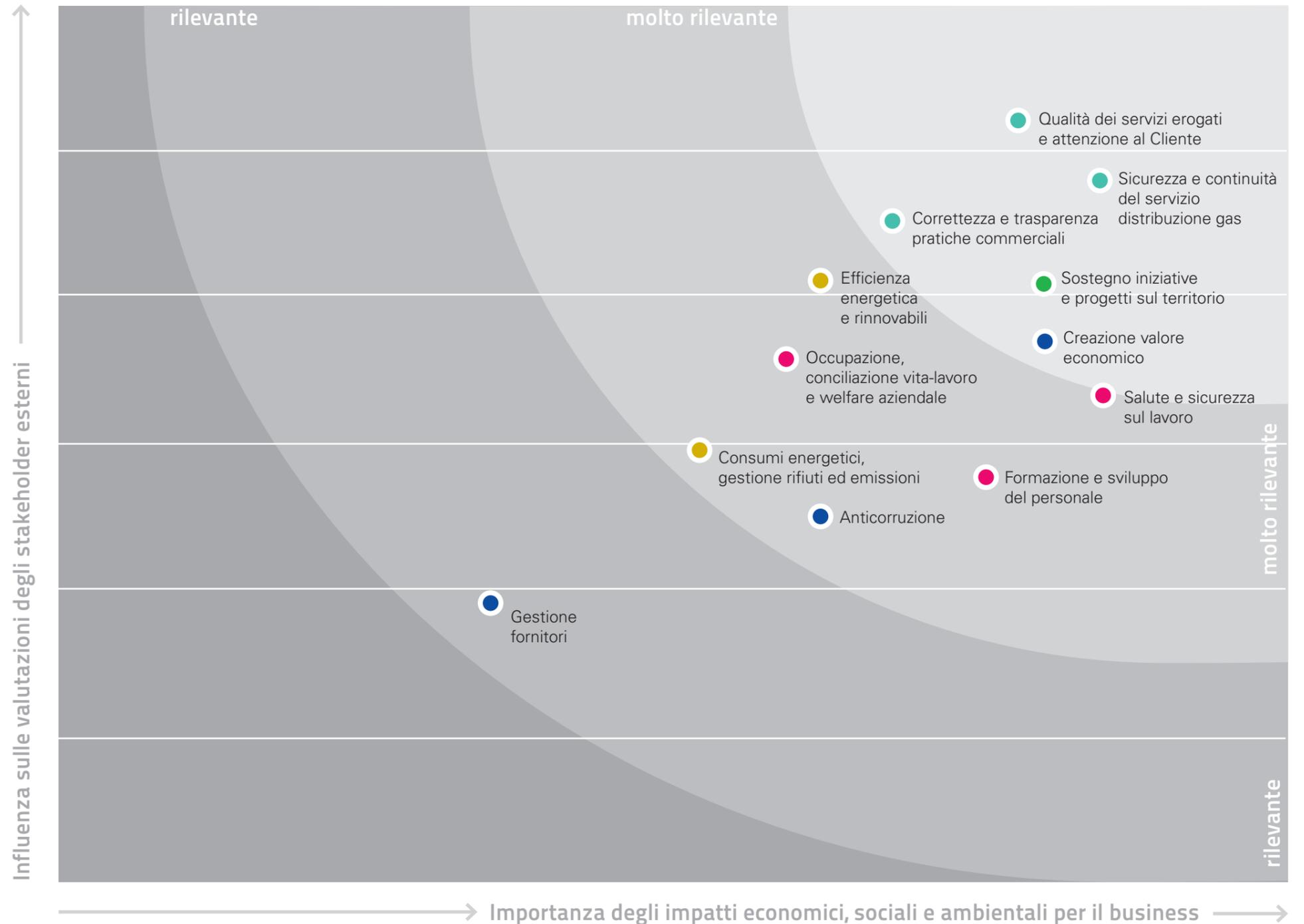
Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente	4,7	4,8
Sicurezza e continuità del servizio	4,8	4,7
Sostegno iniziative e progetti sul territorio	4,5	4,4
Creazione di valore economico	4,5	3,9
Efficienza energetica ed energie rinnovabili	4,0	4,4
Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	4,3	4,6
Occupazione, conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale	3,9	3,9
Anticorruzione	3,7	3,4
Salute e sicurezza sul lavoro	4,6	3,8
Consumi energetici, gestione rifiuti ed emissioni	3,5	3,7
Gestione fornitori	3,1	2,6
Formazione e sviluppo del personale	4,3	3,5

Legenda:

Stakeholder Interni

Stakeholder Esterni

[G4-20, G4-21]



Gli aspetti materiali sono validi anche per le collegate San Giorgio Energie S.r.l. e So.I.g.a.s. S.r.l.

ASPETTI MATERIALI: PERIMETRO

Tematica	Perimetro interno	Perimetro esterno
Creazione valore economico	Gruppo	Investitori - Clienti - Risorse Umane - Comunità Locale
Gestione fornitori	Gruppo	Fornitori
Occupazione, conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale	Gruppo	Risorse Umane - Comunità Locale
Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo	Risorse Umane - Fornitori
Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente	Gruppo	Clienti - Istituzioni e Comunità Locale
Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali	SGR Servizi S.p.A.	Clienti - Istituzioni
Efficienza energetica ed energie rinnovabili	Intervento Pronto 24h S.r.l.	Clienti - Istituzioni e Comunità Locale
Consumi energia e gestione rifiuti aziendali	Gruppo	Ambiente e Comunità Locale
Sostegno iniziative e progetti sul territorio	Gruppo	Comunità Locale
Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas	ADRIGAS S.p.A	Clienti - Istituzioni e Comunità Locale
Anticorruzione	Gruppo	Stakeholder Interni ed Esterni
Formazione e sviluppo del personale	Gruppo	Risorse Umane

STAKEHOLDER: INIZIATIVE DI ASCOLTO E COINVOLGIMENTO

[G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-37]

Instaurare con tutti gli stakeholder relazioni di fiducia di lungo periodo, ponendosi in posizione di ascolto e confronto, è sempre stato di fondamentale importanza per Gruppo SGR, che agisce infatti nei confronti di tutti gli attori di riferimento con apertura e trasparenza, mantenendo e sviluppando un dialogo costruttivo sia all'esterno che all'interno dell'Azienda. Ascoltare le esigenze della comunità e saper rispondere ai relativi bisogni e aspettative è la base per concretizzare il concetto di sostenibilità. Gruppo SGR ha sviluppato una cultura aziendale che cerca di esprimere al meglio i valori della sostenibilità e della responsabilità sociale, fino a farli diventare elementi integranti del pensiero strategico e della gestione operativa d'impresa.

L'individuazione degli stakeholder e la loro suddivisione in categorie fanno riferimento a una raccolta di informazioni sulle attività e sulle relazioni in corso all'interno dell'Azienda, attraverso il metodo dell'intervista. Per ciascuna categoria di stakeholder sono state recepite, in modo strutturato e codificabile, le aspettative e il loro grado di influenza sulle politiche aziendali. Questa analisi ha coinvolto un team trasversale proveniente da differenti aree funzionali dell'organizzazione tra cui risorse umane, area Clienti, comunicazione e marketing, amministrazione finanza e controllo e area tecnica.

La mappa identifica le principali categorie di stakeholder interni ed esterni al Gruppo. Nello specifico abbiamo tenuto conto delle persone verso cui il gruppo ha responsabilità e dei soggetti in grado di influenzare le performance; sono stati inoltre considerati il loro gradi di prossimità, rappresentatività e autorevolezza.



FINANZIATORI
Privati; Banche (locali, nazionali, sovranazionali)
AZIONISTI



FORNITORI
Fornitori beni e servizi;
Fornitori locali; Partner



RISORSE UMANE
Lavoratori;
Rappresentanze sindacali



CLIENTI
Famiglie e imprese;
Cittadini dei territori serviti;
Associazioni dei consumatori



AMBIENTE
Generazioni future;
Associazioni ambientaliste

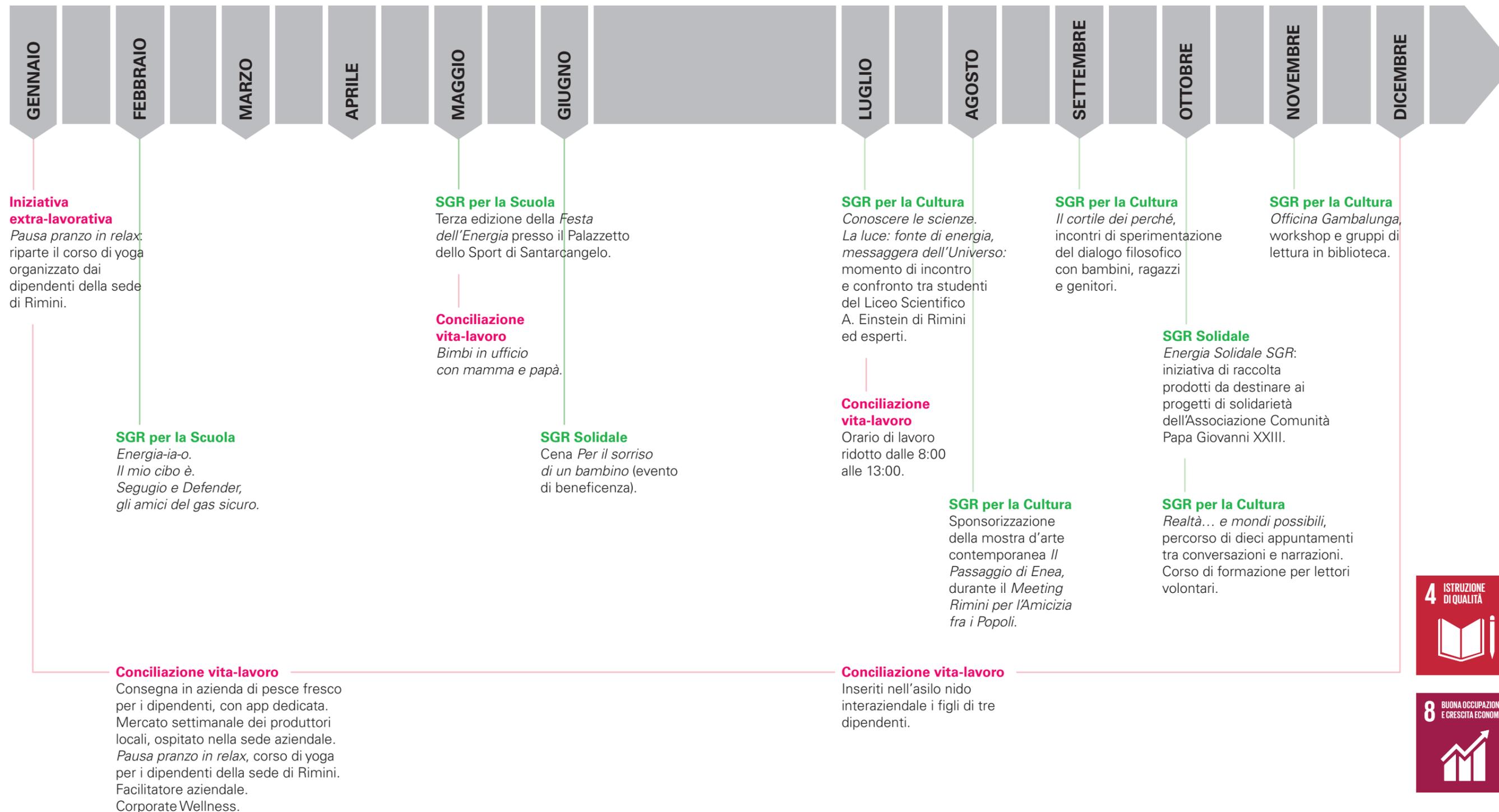


ISTITUZIONI
Pubblica Amministrazione;
Autorità di Settore
COMUNITÀ LOCALE
Media; Associazioni sul territorio e di categoria;
Scuole e Università

Tema di riferimento Matrice di materialità	Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
Creazione valore economico	Finanziatori	Incontri periodici	» Trasparenza » Solidità patrimoniale » Continuità del rapporto
Anticorruzione	Azionisti	Assemblea degli Azionisti ed eventi istituzionali	» Corporate Governance competente, adeguata, responsabile ed etica
Gestione Fornitori	Fornitori	Incontri periodici	» Continuità del rapporto » Qualificazione » Condizioni negoziali chiare e trasparenti » Tempi di pagamento » Politiche anticorruzione

Tema di riferimento Matrice di materialità	Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
<ul style="list-style-type: none"> Occupazione, conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale Salute e sicurezza Formazione e sviluppo del personale 	Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> Strumenti di comunicazione interna: intranet aziendale e newsletter aziendale Riunione plenaria con Presidente e Amministratore Delegato Business meeting 	<ul style="list-style-type: none"> Occupazione Conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale Salute e sicurezza sul lavoro Valorizzazione professionale Formazione e sviluppo delle competenze Formazione e stage in azienda
<ul style="list-style-type: none"> Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali Sicurezza e continuità del servizio gas 	Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Contatti diretti in occasione di eventi e allo sportello Consulenze pre vendita Assistenza post vendita Corrispondenza Protocolli di conciliazione paritetica del Gruppo SGR, ADR Center e ARERA Call center Questionari di customer satisfaction Siti aziendali e sportello web Social network Comunicati stampa 	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio Tariffe Trasparenza Sicurezza Affidabilità del servizio Comunicazione e informazione trasparente e completa
<ul style="list-style-type: none"> Efficienza energetica ed energie rinnovabili Consumi energia e gestione rifiuti aziendali 	Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Attività di sensibilizzazione e divulgazione su risparmio energetico Social network 	<ul style="list-style-type: none"> Efficienza energetica Produzione di energia da fonti rinnovabili Risparmio energetico Teleriscaldamento Emissioni in atmosfera Consumi energia e gestione rifiuti Gestione responsabile e sostenibile delle risorse

Tema di riferimento Matrice di materialità	Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
<ul style="list-style-type: none"> Sostegno iniziative e progetti sul territorio 	Comunità Locale	<ul style="list-style-type: none"> Comunicati stampa Social network Surveys di feedback dei progetti didattici Eventi e incontri con gli enti locali Incontri con le associazioni del territorio Progetti educativi con le scuole 	<ul style="list-style-type: none"> Supporto iniziative del territorio Risparmio energetico Progetti di partnership Sostenibilità
	Mondo non profit	<ul style="list-style-type: none"> Promozione di attività nel campo sociale Liberalità Sponsorizzazioni 	
	Autorità e Istituzioni pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> Presentazioni istituzionali Incontri con l'Autorità di Settore ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente Partecipazione a comitati tecnici 	



“Le due cose più importanti non compaiono nel bilancio di un’impresa: la sua reputazione e le sue persone.”

- Henry Ford -

Risultati Economici

35

Bilancio
di Sostenibilità
2017

Gruppo SGR

€ 20,9 mln

VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO ALLE RISORSE UMANE

€ 109,3 mln

INDOTTO GENERATO SUI TERRITORI SERVITI



Creazione valore economico

Gestione fornitori

CREAZIONE DEL VALORE ECONOMICO, GESTIONE FORNITORI

Saper creare valore economico significa avere la capacità di produrre ricchezza. Tale risultato esprime la volontà e lo sforzo di Gruppo SGR per creare un valore condiviso e sostenibile nel tempo, attraverso la crescita della profittabilità, la spinta all’efficienza (energetica) e la soddisfazione degli stakeholder. Gruppo SGR si impegna a gestire le risorse finanziarie generate dall’attività di business in maniera responsabile in un’ottica di medio-lungo periodo, garantendo la necessaria trasparenza e correttezza nella comunicazione dei risultati verso i propri investitori.

Efficacia e monitoraggio: viene prestata grande attenzione, oltre agli obiettivi reddituali, anche alle azioni volte a rafforzare la solidità patrimoniale e al miglioramento del profilo di rischio e liquidità. Tutte le strutture aziendali sono impegnate nell’attuazione di politiche di tutela della solidità e della redditività d’impresa. Gli strumenti impiegati a tal fine sono i bilanci di esercizio, il bilancio consolidato e la metodologia di calcolo della produzione e distribuzione del valore aggiunto, come indicata dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.



Obiettivi	Iniziative 2017	Cosa prevede il futuro
Fornitori - Qualificazione e selezione	Invio reportistica periodica e documentazione istituzionale, Bilancio di Sostenibilità, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e Codice Etico	Continuare la valorizzazione di sistemi di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori

RISULTATI DI GESTIONE

[G4-9, G4-22]

Di seguito sono riportati i dati riclassificati del conto economico e dello stato patrimoniale relativi al bilancio consolidato 2017 e dei due anni precedenti. I dati economici dell'anno 2017 mostrano un MOL di € 51 milioni (€ 45 milioni nel 2016) e un utile netto di € 33 milioni (€ 26 milioni nell'esercizio precedente) dei quali € 29 milioni di pertinenza di Gruppo SGR e € 4 milioni di pertinenza di terzi.

Conto Economico - €	2015	2016	2017
Ricavi di vendita*	257.155.143	241.794.797	328.087.327
Costo dei fattori produttivi esterni*	-200.094.550	-180.133.992	-260.123.225
Valore aggiunto	57.060.593	61.660.805	67.964.103
Costi del personale	-17.052.018	-16.519.364	-17.347.166
Margine operativo lordo (MOL)	40.008.575	45.141.442	50.616.936
Ammortamenti	-8.302.157	-7.799.106	-9.602.085
Accantonamenti e svalutazioni	-1.578.518	-2.282.039	-1.049.534
Reddito operativo della gestione caratteristica	30.127.900	35.060.297	39.965.317
Risultato gestione accessoria	2.780.887	1.308.960	1.819.427
Reddito operativo aziendale	32.908.786	36.369.256	41.784.744
Risultato della gestione finanziaria	470.949	598.757	918.799
Risultato lordo di competenza	33.379.795	36.968.014	42.703.543
Imposte	-9.815.943	-10.798.870	-9.307.766
Reddito netto	23.563.793	26.169.144	33.395.777

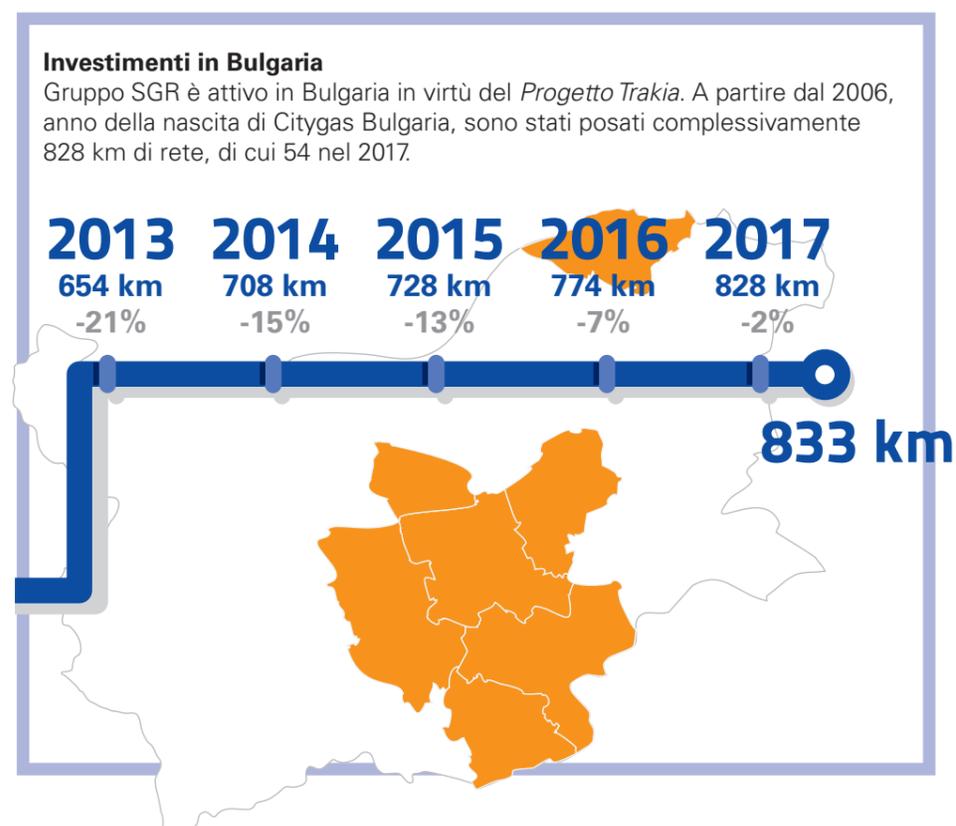
*Sono incluse le accise sul consumo dell'energia elettrica e del gas naturale che la Società incassa dai Clienti e che versa all'Erario in qualità di sostituto d'imposta. Nel bilancio civilistico (d'esercizio e consolidato) tali valori sono classificati alla voce B14 - Oneri diversi di gestione del conto economico con il segno "+" (accise) e il segno "-" (rivalsa).

Stato Patrimoniale - €	2015	2016	2017
IMPIEGHI	297.439.557	319.570.507	338.991.396
Cassa, banche, titoli e crediti finanziari	64.416.958	47.594.355	60.167.999
Capitale circolante netto	11.121.014	30.104.457	27.680.953
Capitale immobilizzato netto	221.901.585	241.871.694	251.142.444
FONTI	297.439.557	319.570.507	338.991.396
Debiti di finanziamento	45.970.298	46.285.924	37.136.163
TFR e fondi rischi	7.576.355	8.202.165	9.982.124
Patrimonio netto	243.892.904	265.082.418	289.828.221

INVESTIMENTI

Nel 2017 Gruppo SGR ha investito complessivamente 9,8 milioni di Euro, di cui 2 milioni in infrastrutture di tipo tecnologico IT, legate a software gestionali, e 7,8 milioni in immobilizzazioni materiali.

Nel 2017 Gruppo SGR ha ulteriormente ampliato la propria area di consolidamento con l'acquisizione di società operanti nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica nel territorio della vicina Regione Marche con l'acquisizione della partecipazione in Cast Energie S.r.l.



**PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE
DEL VALORE AGGIUNTO**

[G4-EC1]

Il bilancio di sostenibilità esprime per mezzo del valore aggiunto l'incremento economico che l'attività di Gruppo SGR ha prodotto e distribuito alle principali categorie di stakeholder. In questo senso, misura il valore che il Gruppo aggiunge ai fattori produttivi esterni, attraverso la differenza tra i ricavi e i costi sostenuti.

Il valore aggiunto consente così di collegare il bilancio di sostenibilità al bilancio di esercizio leggendo quest'ultimo dal punto di vista degli stakeholder. Per determinare la formazione del valore aggiunto, SGR utilizza la metodologia definita dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

*I dati non comprendono le collegate So.I.g.a.s. e San Giorgio Energia.

Produzione del valore aggiunto (dati in €)*	2015	2016	2017
Ricavi di vendite e prestazioni**	250.936.668	236.260.239	317.401.458
Variazione rimanenze di prodotto in corso di lavorazione, semilavorazione e finito*	-296.530	-139.979	2.156
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-	-	-
Altri ricavi e proventi	-	-	-
Ricavi della produzione tipica	250.640.138	236.120.260	317.403.614
Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	4.159.883	2.981.313	3.630.816
A – VALORE DELLA PRODUZIONE	254.800.021	239.101.572	321.034.430
Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto merci (costo merci vendute)	- 128.933.550	- 90.479.592	-136.259.427
Costi per servizi	- 27.486.576	- 46.182.109	-79.626.102
Costi per godimenti di beni di terzi	- 999.729	- 1.102.370	- 1.072.877
Accantonamenti per rischi	-	-	-
Altri accantonamenti	- 4.320	- 4.908	- 5.369
Oneri diversi di gestione	- 34.938.709	- 35.354.434	-35.062.618
B – COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	-192.362.884	-173.123.413	-252.026.393
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	62.437.137	65.978.159	69.008.036
(+/-) Saldo gestione accessoria	6.602.514	5.092.810	9.789.313
(+/-) Saldo componenti straordinari	-1.610.490	-2.284.691	-1.069.037
C – COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	4.992.023	2.808.119	8.720.276
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	67.429.160	68.786.279	77.728.313
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-8.302.157	-7.799.106	-9.602.085
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	59.127.003	60.987.173	68.126.228

**Sono incluse le accise sul consumo dell'energia elettrica e del gas naturale che la società incassa dai Clienti e che versa all'Erario in qualità di sostituto d'imposta. Nel bilancio civilistico (d'esercizio e consolidato) tali valori sono classificati alla voce B14 – Oneri diversi di gestione del conto economico con il segno (+) (accise) e il segno "-" (rivalsa).

Nel 2017 il valore aggiunto globale netto generato per gli stakeholder è stato di 68,1 milioni di euro, in aumento di 7 milioni di euro rispetto al 2016. L'incremento è dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro di consolidamento e a un generale

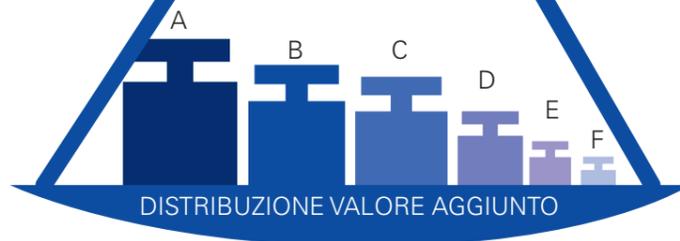
incremento dei ricavi e della marginalità di tutte le attività svolte dal gruppo. In particolare, da un lato un forte incremento di Clienti e volumi venduti in Bulgaria, dall'altro la vendita all'ingrosso di gas ed energia elettrica.

Focus 2017 - Ripartizione del valore aggiunto (dati in €)	2015	2016	2017
Risorse umane	19.568.973	19.132.477	20.888.969
Azienda	17.217.906	18.709.666	24.615.363
Pubblica Amministrazione*	14.208.891	15.123.416	13.543.849
Azionisti	6.345.887	7.459.478	8.780.414
Finanziatori e Istituti Bancari	959.263	484.308	87.660
Collettività (liberalità)	826.084	77.827	209.973
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	59.127.003	60.987.173	68.126.228

*Sono inclusi nel calcolo i canoni di concessione della rete di distribuzione gas

Un dato rilevante che riguarda la ripartizione del valore aggiunto generato è che il 36% è stato reinvestito all'interno dell'Azienda (+6% rispetto al 2016). Ciò è possibile grazie alla politica di reinvestimento degli utili in azienda scelta dai soci per garantire a Gruppo SGR una prospettiva di crescita. Le altre variazioni significative nella distribuzione del valore aggiunto riguardano:

- » Le attività con i finanziatori, che si riducono a causa della chiusura, a fine 2016, del prestito ottenuto da EBRD per lo sviluppo dell'attività in Bulgaria.
- » La collettività, per cui nel 2017 sono stati attivati nuovi canali di finanziamento di progetti a rilevanza pubblica con gli enti locali (cd. Art Bonus) oltre che erogazioni ad enti benefici.



A **36,1%**

A **36,1%**

Azienda
€ 17.948.115
ricchezza mantenuta all'interno
di Gruppo SGR
(autofinanziamento).

B **30,7%**

Risorse Umane
€ 20.888.969
Salari e stipendi, oneri e altri
costi del personale.

C **19,9%**

Pubblica Amministrazione*
€ 13.543.849
Remunerazione distribuita sotto forma
di imposte dirette e indirette e canoni.

D **12,9%**

Azionisti
€ 8.780.414
Quota destinata agli azionisti
sotto forma di dividendi.

E **0,3%**

Collettività
€ 209.973
È la quota elargita a titolo di liberalità.
Nel 2017 sono stati anche sponsorizzati
eventi sociali, culturali e sportivi
per un totale di 237 mila euro.

F **0,1%**

Finanziatori e Istituti bancari
€ 87.660
Remunerazione riservata
al capitale di credito a breve
e a lungo termine.

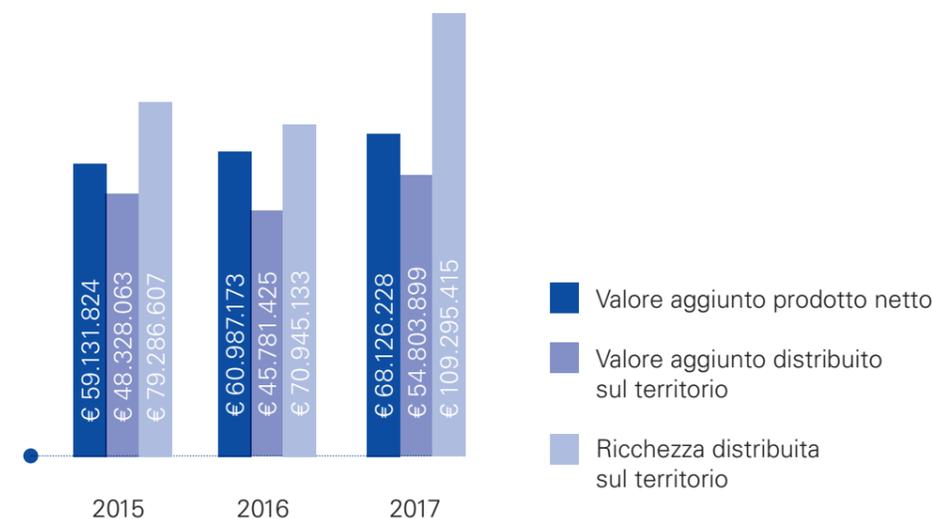
VALORE CREATO E DISTRIBUITO SUL TERRITORIO SERVITO

[G4-EC9]

Nel 2017 il valore aggiunto distribuito
agli stakeholder del territorio è stato
pari a 54,8 milioni di euro (45,7 milioni
di euro nel 2016). È composto da:

- » Stipendi ai lavoratori
- » Imposte, tasse e canoni agli enti
del territorio (compresi canoni
di concessione della rete
di distribuzione gas)
- » Liberalità
- » Risorse reinvestite nell'Azienda

Se si aggiunge al valore aggiunto
distribuito al territorio l'ammontare delle
forniture da fornitori locali, la ricchezza
distribuita al territorio nel 2017 è pari a
109 milioni di euro (71 milioni di euro
nel 2016).



Sponsorizzazioni, "SGR per" e liberalità

La creazione e il consolidamento delle relazioni con la comunità passano anche attraverso il sostegno di eventi e progetti capaci di riflettere ed esprimere i valori che sono radicati nella cultura stessa di Gruppo SGR. Il risultato di questo dialogo con il territorio si sostanzia, quindi, sia nelle erogazioni liberali versate, sia in un ruolo attivo in eventi organizzati o sponsorizzati dall'Azienda.

Le iniziative a cui Gruppo SGR ha dato il proprio supporto nel corso dell'anno sono state molteplici e hanno riguardato diversi ambiti (culturale, sportivo, sociale e di sviluppo territoriale). Questo impegno costante negli anni ha trovato la sua concretizzazione nella nascita dei nuovi contenitori per attività denominati "SGR per": *SGR per la cultura, SGR per lo sport, SGR per la scuola*.

Interventi in ambito sociale - €	2015	2016	2017
Sponsorizzazioni e progetti "SGR per"	285.129	268.256	236.996
Liberalità / Art Bonus	826.084*	77.827	209.973

* di cui € 710.000 Art Bonus

FORNITORI

[G4-12, G4-EC9]

Per Gruppo SGR la sostenibilità rappresenta un importante driver di gestione anche per ciò che concerne gli acquisti effettuati e le relazioni con i fornitori. Attraverso questo approccio si sono consolidati nel tempo rapporti di fiducia equi e puntuali che guardano al futuro, investendo per creare valore nel lungo termine.

Efficacia e monitoraggio: La relazione che intercorre tra Gruppo SGR e i suoi fornitori si basa sul rispetto dei principi di economicità, efficacia, qualità, correttezza, parità di trattamento, trasparenza e imparzialità.

La selezione dei fornitori avviene secondo quanto indicato dal Codice Etico aziendale che disciplina le relazioni tra Gruppo SGR e i fornitori. Tutte le società di Gruppo SGR sono chiamate ad osservare le linee guida contenute nel documento, come indicato nel capitolo V, dedicate ai processi di approvvigionamento e agli standard qualitativi richiesti alle aziende fornitrici. Le stesse linee guida sono state recepite dalle procedure interne che ne disciplinano l'operatività nel

rispetto del modello organizzativo ex D.lgs. n° 231/2001 e i requisiti richiesti dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza. In ogni caso, a parità di condizioni, viene sempre preferito un fornitore locale per generare ricchezza nel territorio in cui opera Gruppo SGR. Resta inteso che per alcune categorie di spesa non è possibile la scelta di fornitori locali, come ad esempio, nel caso di buona parte degli approvvigionamenti all'ingrosso in campo energetico.

61,2%

Fornitori sui territori
serviti

Segmentazione geografica dei fornitori - Numero	2015	2016	2017
Rimini e Romagna	949	933	1.011
Sardegna	28	40	35
Marche	-	-	209
Bulgaria	733	800	745
Fornitori sui territori serviti	1.710	1.773	2.000
Italia	907	883	1.189
Altri Stati Europei ed Extra UE	73	95	79
Totale fornitori	2.690	2.751	3.268

23,1%

Indotto generato sui
territori serviti

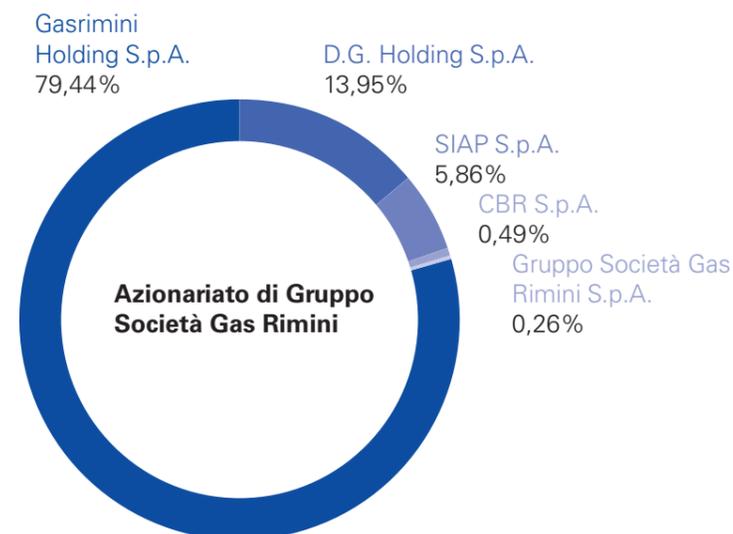
Segmentazione geografica fatturato imponibile dei fornitori - €	2015	2016	2017
Rimini e Romagna	11.262.788	9.585.984	16.641.114
Sardegna	-	-	18.696.754
Marche	16.277	323.290	111.937
Bulgaria	22.151.693	14.493.569	19.041.710
Indotto generato sui territori serviti	33.430.758	24.402.842	54.491.516
Italia	112.391.674	99.290.946	174.133.331
Altri Stati Europei ed Extra UE	10.143.803	6.037.410	6.876.191
Totale fornitori	155.966.235	129.731.198	235.501.038

Segmentazione geografica fatturato imponibile dei fornitori non grossisti Gas e Energia Elettrica - €	2015	2016	2017
Rimini e Romagna	11.262.788	9.585.984	16.641.114
Sardegna	-	-	18.680.094
Marche	16.277	323.290	35.461
Bulgaria	3.698.634	2.517.086	3.509.453
Indotto generato sui territori serviti	14.977.699	12.426.359	38.866.122
Italia	10.985.175	8.726.877	18.101.306
Altri Stati Europei ed Extra UE	756.833	654.759	726.533
Totale fornitori	26.719.707	26.719.707	21.807.995

AZIONISTI E FINANZIATORI

Azionisti. La compagine azionaria di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A., holding industriale di Gruppo SGR, costituisce una peculiarità nel panorama delle utilities italiane, caratterizzandosi per la mancanza di un azionista pubblico e per la presenza di un azionariato costituito da 4 investitori privati italiani.

Finanziatori. Gruppo SGR persegue nei confronti dei Finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni. Gruppo SGR intrattiene rapporti sia con i principali istituti di credito italiani e banche internazionali, sia con molteplici banche a carattere locale, al fine di individuare le migliori condizioni di mercato e le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze, sempre cercando un adeguato coinvolgimento anche delle banche del territorio.



	2015	2016	2017
Distribuzione dividendi - €	6.345.887	7.459.478	8.780.414

“Potete immaginare, creare e costruire il luogo più meraviglioso della terra ma occorreranno sempre le persone perché il sogno diventi realtà.”

- Walt Disney -

Risorse Umane

45

Bilancio di Sostenibilità 2017

Gruppo SGR

408

LAVORATORI

9

COLLABORATORI

93,4%

LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO

5W

WELFARE CHAMPION WELFARE INDEX PMI



Occupazione, conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale

Salute e sicurezza sul lavoro

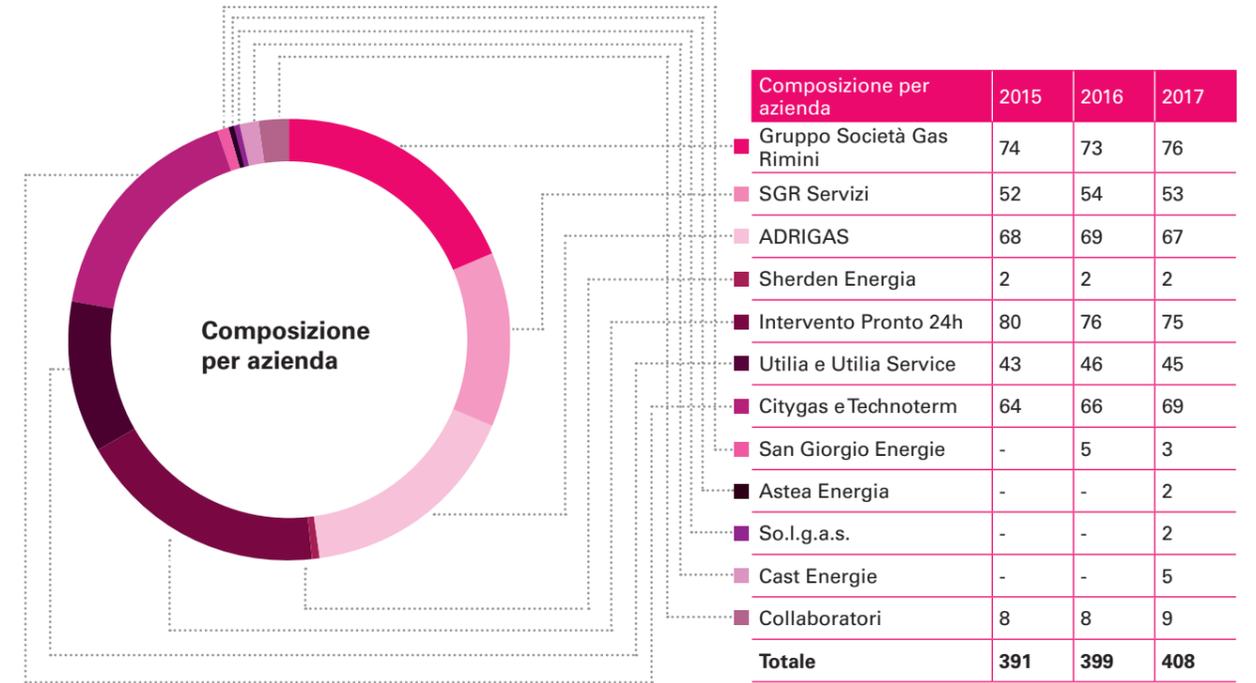
Formazione e sviluppo del personale

OCCUPAZIONE / CONCILIAZIONE VITA-LAVORO E WELFARE AZIENDALE / SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'occupazione rappresenta un fattore chiave per l'Azienda nel garantire sia il mantenimento di adeguati livelli occupazionali che il presidio di competenze fondamentali per il proprio business. Le iniziative di armonizzazione vita-lavoro sviluppano il senso di coesione e di appartenenza al Gruppo, nonché l'integrazione dell'impresa sul territorio, garantendo un complessivo livello di benessere dei dipendenti, a beneficio del singolo e della performance aggregata. Gruppo SGR garantisce sia il mantenimento di adeguati livelli occupazionali sia il presidio di competenze fondamentali per il business, attraverso percorsi di sviluppo e iniziative di ricollocamento territoriale che garantiscono politiche di gestione diversificate delle esigenze aziendali. Il Gruppo riconosce meriti e traguardi raggiunti ed è costantemente impegnato nello sviluppo di obiettivi di crescita professionale. I processi di sviluppo delle Risorse Umane consentono di supportare e favorire lo svolgimento delle attività, promuovendo la condivisione degli obiettivi e il coinvolgimento del personale. La politica di welfare aziendale è finalizzata a migliorare l'armonizzazione tra vita e lavoro ed è volta ad accrescere il senso di appartenenza al Gruppo.

Efficacia e monitoraggio: selezioni mirate; percorsi di sviluppo; analisi dei fenomeni infortunistici; un sistema di gestione delle risorse umane orientato alla armonizzazione vita-lavoro; e, infine, attività finalizzate ad accrescere e sviluppare il patrimonio di competenze delle persone attraverso percorsi formativi e processi aziendali specifici.

Obiettivi	Iniziative 2017	Cosa prevede il futuro
Formazione e sviluppo del personale	5.881 ore di formazione erogate	Nuove attività in ambito formativo
	37 stage ospitati nel 2017	Progetto in collaborazione con l'Università di Bologna: <i>Un passo in azienda</i>
	Corso di Business English per circa 20-25 dipendenti che intrattengono relazioni con l'estero	Progetto <i>Alternanza scuola-lavoro</i>
Armonizzazione vita-lavoro e welfare	Orario estivo e centri estivi	Eventi interni ed esterni dedicati ai dipendenti
	Asilo interaziendale	
	Corso di yoga settimanale	
	Progetto corporate wellness	
Salute e sicurezza	Indice di frequenza degli infortuni pari al 5,23%	Prevenzione degli infortuni: nuove azioni di formazione e sensibilizzazione, anche sulla promozione della salute nei luoghi di lavoro con lo scopo di monitorare lo stile di vita dei lavoratori



42

ETÀ MEDIA

75,5%

UOMINI

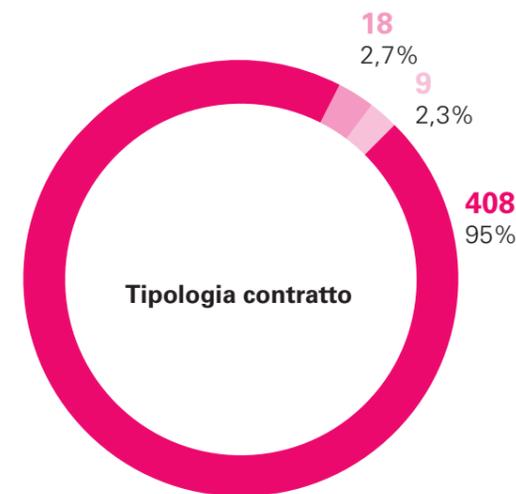


24,5%

DONNE



Composizione per genere	2015	2016	2017
Uomini	302	302	307
Donne	89	97	101
Totale	391	399	408

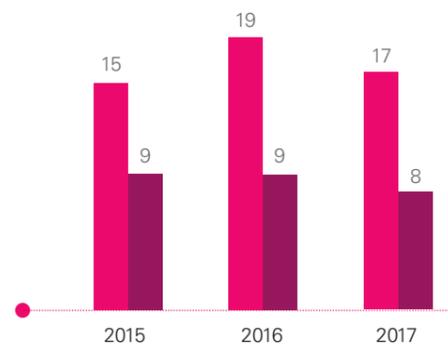
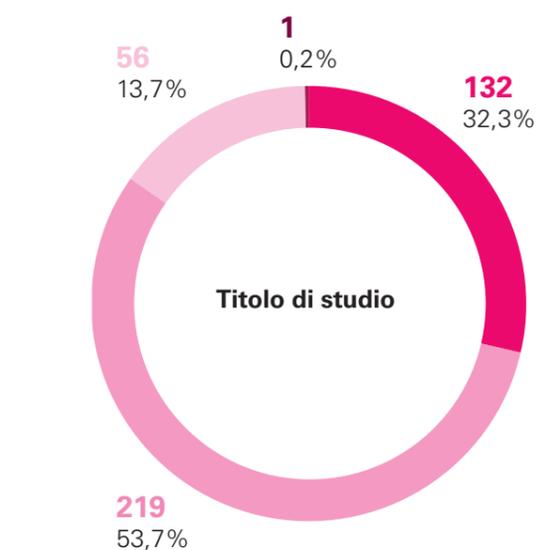
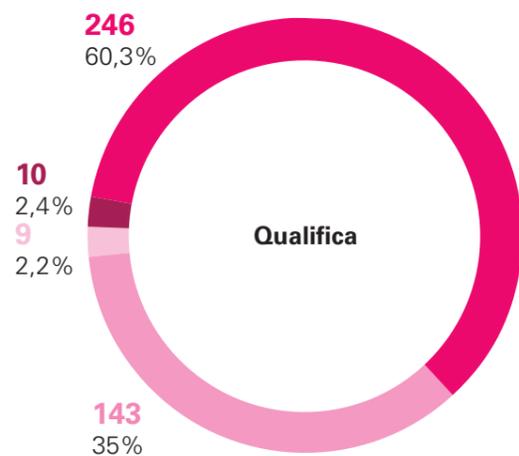


Composizione per tipologia contrattuale	2015	2016	2017
Tempo indeterminato	377	380	381
Tempo determinato	6	11	18
Collaboratori	8	8	9
Totale	391	399	408

Composizione per qualifica	2015	2016	2017
Dirigenti	8	7	10
Quadri e impiegati	227	238	246
Operai	148	146	143
Collaboratori	8	8	9
Totale	391	399	408

Composizione per titolo di studio	2015	2016	2017
Laurea	115	115	132
Diploma di maturità	204	224	219
Licenza media	71	71	56
Licenza elementare	1	1	1
Totale	391	399	408

C'è chi va e c'è chi viene	2015	2016	2017
Entrate nell'anno	15	19	17
Uscite nell'anno	9	9	8



I canali di contatto per la raccolta delle candidature e per la presentazione dei curricula sono il sito internet aziendale e le costanti relazioni con gli ambienti scolastici, universitari e il Centro per l'impiego della Provincia di Rimini. Nel 2017 gli stage in azienda sono stati 37.

Per il quinto anno Gruppo SGR ha partecipato alla manifestazione *Lavori in Corso - Azienda e associazioni incontrano studenti e laureati*, organizzata dall'Università di Bologna - Sede di Rimini, con l'obiettivo di incontrare i giovani laureati e raccogliere i curricula per l'Azienda.

Per l'anno scolastico 2017/2018 Gruppo SGR ha ottenuto il Bollino per l'Alternanza di Qualità (BAQ) rilasciato da Confindustria che premia quelle imprese che si distinguono per la realizzazione di **percorsi di alternanza scuola-lavoro di elevata qualità** attivando collaborazioni virtuose con scuole secondarie di secondo grado e centri di formazione professionale.

Turnover %	2015	2016	2017
Tasso di turnover complessivo*	7,3	6	6,7

Turnover per fasce di età Focus 2017	%
> 30 anni	0,02
30-50 anni	1,57
< 50 anni	0,25

Turnover per genere Focus 2017	%
Uomini	5,5
Donne	0,8

Ore lavorate ordinarie e straordinarie	2015	2016	2017
Ore ordinarie	842.170	842.438	923.137
Ore straordinarie	57.119	33.912	33.179
Totale	899.289	876.350	956.317

*La tabella non contiene i dati di San Giorgio Energie.

FORMAZIONE E COMUNICAZIONE INTERNA [G4-LA9, G4-SO4]

La valorizzazione delle risorse umane è alla base della cultura di Gruppo SGR e di ogni sua singola società. A tal fine il Gruppo si impegna a promuovere la crescita professionale delle persone sia in un'ottica di aggiornamento che di sviluppo di nuove competenze. La formazione non solo è uno strumento per incrementare il vantaggio competitivo, ma anche un supporto ai percorsi di integrazione organizzativa e di gestione del cambiamento, grazie al quale rendere tutti più partecipi, consapevoli e responsabili rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali. Durante l'anno si sono svolti dei corsi di comunicazione interna rivolti a tutti i responsabili di funzione, riguardanti sia dinamiche relazionali orizzontali e verticali, sia volti a favorire la collaborazione e il dialogo all'interno dei gruppi stessi.

*Il tasso di turnover complessivo è calcolato come differenza delle entrate e uscite sul numero del personale, moltiplicato per 100.

Turnover per paese Focus 2017	%
Italia	5,5
Bulgaria	0,8

Gruppo SGR utilizza una serie di strumenti e canali per informare e promuovere la partecipazione e il coinvolgimento delle persone alla vita dell'Azienda e alle sue attività. La comunicazione interna ha l'obiettivo di aumentare la diffusione e la condivisione delle informazioni, promuovendo la collaborazione, il flusso di idee e l'innovazione.

Il 100% dei lavoratori è stato formato sulle politiche anticorruzione stilate nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo – D.lgs. n. 231/2001

% di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione

2015	72,6
2016	62,2
2017	82

Strumenti	Descrizione
Intranet	Offre visibilità a informazioni e iniziative che coinvolgono i dipendenti, favorendo la condivisione di progetti e obiettivi aziendali. È stato intensificato l'utilizzo dei video per comunicare con maggiore efficacia progetti ed iniziative.
Newsletter SGR notizie	Raccoglie e diffonde tutta l'attualità aziendale tra cui iniziative, convenzioni e informazioni di servizio. È redatta e inviata periodicamente a tutti i lavoratori.
Brochure e altri strumenti	Bilancio di Sostenibilità, Codice Etico, Modello di Organizzazione e Controllo, Manuale di Sicurezza sul Lavoro, Disciplinare per l'utilizzo di internet e posta elettronica, Regolamento aziendale.
Bacheche informative	Garantiscono organicità e fruizione di notizie anche al personale che non dispone di una postazione dotata di PC.
Meeting annuale con Presidente e Amministratore Delegato – Riunione Plenaria	Riflessione periodica sulle attività di business, fondamentale per garantire un'adeguata informazione, costante coinvolgimento e responsabilizzazione rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali.
Social network	Profili aziendali su Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn.
Eventi extra lavorativi	<i>Bimbi in ufficio con mamma e papà, Cena di Natale, Lotteria di Pasqua.</i>

Ore di formazione media pro-capite	2015	2016	2017
Dirigenti	14,6	18,7	18,4
Quadri e impiegati	16,6	36,7	22,9
Operai	19,8	23,6	20,7
Media	23,2	19,8	23,6

Ore di formazione per tematica	2015	2016	2017
Tecnico operativo e affiancamento	1.414	4.861	1.228
Qualità, ambiente e sicurezza	2.217	1.910	2.446
Competenze manageriali e formazione generale	2.934	3.044	2.207
Totale	6.025	9.814	5.881

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

[G4-LA6]

Gruppo SGR si impegna, in tutto il proprio perimetro, a diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza, promuovendo l'adozione di comportamenti responsabili e incoraggiando una maggiore attenzione ai rischi, affinché ogni attività lavorativa venga eseguita nel rispetto della legislazione in primis e dei regolamenti aziendali come supporto. Il Gruppo opera in un contesto di business eterogeneo caratterizzato da una forte interazione con una componente tecnologica e dalla presenza di personale sul territorio e sugli impianti. Proprio per questo la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali rimane un obiettivo imprescindibile.

Fin dalla sua nascita Gruppo SGR ha avuto tra i principi fondanti la prevenzione e la sicurezza sul lavoro: migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale in materia di salute e sicurezza è un obiettivo costante. Il 34% dei lavoratori opera in Società certificate BS OHSAS 18001:2007*.

Un'attività continua di formazione e addestramento delle persone, interventi specifici di miglioramento di mezzi e attrezzature, e un puntuale impegno di analisi e investigazione degli infortuni e dei *near miss*, hanno permesso di raggiungere importanti risultati. Gli indicatori specifici sotto riportati rappresentano un segno tangibile dei miglioramenti raggiunti in tale ambito.

Nel 2017 le ore di formazione dedicate alla formazione in tema Salute e Sicurezza sul lavoro sono state 1.119 e il Gruppo continua a investire in tecnologia, con il fine di eliminare alla fonte i rischi di movimentazione

INFORTUNI	2015	2016	2017
Tot. Infortuni	10	6	6
di cui in itinere	2	2	1
Indice di frequenza	11,12	6,85	5,23
Indice di gravità	0,52	0,13	0,05
Indice di incidenza	2,56	1,50	1,23

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per le migliaia di ore lavorate ordinarie e straordinarie per un milione. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio divisi per le migliaia di ore lavorate ordinarie e straordinarie per mille. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per cento. I dati fanno riferimento a tutte le società di Gruppo SGR. Gli indici di infortunio sono calcolati tenendo conto degli infortuni occorsi durante lo svolgimento delle mansioni lavorative ed escludendo gli infortuni accaduti durante il tragitto casa lavoro, cosiddetti in itinere, e considerando anche gli infortuni di durata inferiore ai tre giorni. Nel calcolo dei "giorni persi" sono stati considerati i "giorni di calendario".

dei carichi per ispezione dei moduli interrati e per migliorare l'ergonomia in attività svolte con posture potenzialmente incongrue.

Un tema di assoluta rilevanza ai fini della prevenzione degli infortuni è la capacità di segnalare, raccogliere e analizzare gli incidenti e i mancati incidenti (detti anche *near miss*). I mancati infortuni sono quegli eventi anomali che avrebbero potuto comportare conseguenze dannose a cose o persone, tali da generare un infortunio. La loro corretta analisi permette di prevenire eventi infortunistici. Gruppo SGR pone molta attenzione alla loro corretta segnalazione, analisi e investigazione.

*Il calcolo è stato fatto considerando le aziende: ADRIGAS S.p.A., Citygas BULGARIA EAD, Technoterm Engineering EAD



Il trend di raccolta dei *near miss* è monitorato mensilmente, per verificare il rispetto degli obiettivi specifici attribuiti alle varie direzioni. Nel 2017 Gruppo SGR aderisce al progetto di promozione della salute nei luoghi di lavoro promosso dalla Regione Emilia-Romagna con lo scopo di monitorare lo stile di vita dei lavoratori che incide sulla insorgenza di malattie e promuoverne il miglioramento.

SGR PER IL PERSONALE

Per Gruppo SGR creare un ambiente di lavoro confortevole è un'esigenza imprescindibile. La convinzione che la costruzione del vantaggio competitivo passi anche attraverso l'armonizzazione degli impegni di lavoro con le esigenze familiari e personali ha contribuito alla realizzazione di numerose iniziative per facilitare la ricerca di questo equilibrio.

Orario estivo: Per l'undicesimo anno consecutivo, nei mesi estivi di luglio e agosto è stata disposta una riduzione dell'orario di lavoro a venticinque ore su cinque giorni settimanali. Questa gestione è tecnicamente possibile grazie a una piccola riduzione della pausa pranzo durante il periodo invernale.

Centri estivi: Rinnovato l'accordo con Garden Sporting Center, Blue Camp Rimini Terme e Paolo Babini di Forlì-Cesena per ospitare, durante il periodo estivo, i figli dei dipendenti del Gruppo. Cinque settimane completamente gratuite, a scelta del genitore nel periodo giugno-settembre e solo per il turno mattutino. Ai centri estivi hanno preso parte 49 bambini tra i 3 e i 15 anni.

Ore di assenza per tipologia	2015	2016	2017
Malattia	24.810	19.021	19.825
Maternità	4.859	7.495	6.708
Infortunio	3.978	1.270	518
Sciopero	32	-	-
Assemblea e permessi sindacali	239	-	-
Altre assenze	1.981	1.988	2.036
Totale	35.899	29.773	29.088

Asilo interaziendale: Dal 2012 i lavoratori di Gruppo SGR hanno la possibilità di utilizzare un asilo nido interaziendale, per bimbi dai dieci mesi ai tre anni, ubicato a soli 400 metri dalla sede di Rimini. L'Azienda contribuisce al pagamento della retta mensile del servizio.

Il mio mercato è: Ogni giovedì dalle 7:30 alle 13:30 il piazzale della sede di Rimini di Gruppo SGR ospita un mercatino di prodotti agricoli a chilometro zero, in collaborazione con le associazioni di categoria Coldiretti e Confederazione Italiana Agricoltori (CIA). L'iniziativa offre la possibilità di acquistare prodotti locali a dipendenti, clienti e abitanti del quartiere.

Gruppo di acquisto pesce: Grazie alla collaborazione con la Pescheria Tarabico, ogni giovedì mattina è possibile effettuare l'acquisto di pesce fresco tramite un'app dedicata. Il pescato del giorno viene consegnato dal fornitore direttamente in Azienda e ritirato dal personale durante la pausa pranzo.

Facilitatore aziendale: Ha svolto 313 commissioni nel 2017. Tra le più richieste uffici postali, farmacia, lavanderia, consegne o ritiro di vario genere e, infine, la spesa domestica. I servizi proposti sono utilizzati prevalentemente da dipendenti con figli a carico e per la maggior parte da donne.

Bimbi in ufficio con mamma e papà: Un appuntamento consolidato per i dipendenti di Gruppo SGR e per i loro figli, sempre ricco di piacevoli sorprese e novità. La giornata, svoltasi il 30 maggio, ha visto i bambini prendere parte a numerose attività ludico-formative riguardanti la storia della città di Rimini, per le quali SGR si è avvalsa della collaborazione della Biblioteca Civica Gambalunga. I bambini, di età compresa tra i 3 e i 13 anni, hanno così visitato alcuni dei luoghi della città che Gruppo SGR ha contribuito a sostenere, come il Ponte di Augusto e Tiberio, Castel Sismondo e la stessa Biblioteca Gambalunga. L'iniziativa ha coinvolto 43 bambini e 34 genitori.

Pausa pranzo in relax: 30 dipendenti partecipano per uno o due giorni a settimana alle lezioni di yoga tenute presso la sede centrale.

Solidarietà in Azienda: L'impegno dei nostri dipendenti è sempre molto alto, grazie allo sviluppo di diversi progetti e attività di solidarietà nel corso dell'anno. Le occasioni di donazione e i destinatari sono molteplici. Tra di esse particolare importanza hanno rivestito la raccolta fondi per l'associazione *Rimini For Mutoko*, Emporio Rimini e la raccolta di oggetti utili per persone in difficoltà di cui si prende cura la Comunità Papa Giovanni XXIII.

Corporate wellness: Progetto

49

BAMBINI HANNO USUFRUITO DEI CENTRI ESTIVI PROMOSSI DALL'AZIENDA

parzialmente finanziato da Gruppo SGR, dedicato al benessere dei dipendenti. È rivolto a coloro che vogliono trarre benefici dall'attività fisica e da un corretto stile di vita. Prevede una valutazione medica, nutrizionale e fisica iniziale, un personal trainer dedicato in determinate giornate e la possibilità di utilizzo della SPA e della sala fitness presso la struttura convenzionata.



foto di Alessandro Giovanelli

“Il futuro appartiene a coloro che credono nella bellezza dei propri sogni.”

- Eleanor Roosevelt -

Clienti

19,2 secondi

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER SGR SERVIZI

33.102

INTERVENTI DI MANUTENZIONE E INSTALLAZIONE IMPIANTI

100%

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE VENDUTA AI CLIENTI PRIVATI

L'attenzione alla qualità dei servizi erogati al Cliente ha sempre occupato uno dei primi posti nelle scelte e nelle strategie delle società di Gruppo SGR. Tale aspetto si traduce nell'impegno continuo a fornire i propri prodotti e servizi in maniera sicura e affidabile. Grande attenzione è rivolta a efficienza e affidabilità delle infrastrutture e alla continuità del servizio, in modo da fare fronte ai livelli di domanda richiesti. Gruppo SGR persegue inoltre l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In materia di politiche commerciali, una comunicazione chiara ed efficace nei confronti della clientela costituisce uno degli obiettivi principali, sia nella fase di vendita sia in quella di post-vendita. Il Gruppo garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti, la parità di trattamento e la non discriminazione degli stessi per qualsivoglia motivo. Inoltre, il Gruppo si impegna a porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio, garantendo in tal modo una maggiore accessibilità ai servizi offerti. La correttezza e la trasparenza nei confronti dei Clienti serviti sono da sempre fra i capisaldi dell'attività di Gruppo SGR. In questo ambito, il Gruppo si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente finale, offrendo molteplici canali di comunicazione. Gruppo SGR fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio, oltre a standard di qualità del servizio, generali e specifici, che si impegna a rispettare.

Efficacia e monitoraggio: Gruppo SGR utilizza indicatori specifici per tenere sotto controllo l'efficacia dei processi di gestione; inoltre, effettua il monitoraggio previsto dai sistemi di gestione della qualità e dall'Autorità di settore.

55

Bilancio di Sostenibilità 2017

Gruppo SGR



Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente

Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas



Obiettivi	Iniziative 2017	Cosa prevede il futuro
Qualità dei servizi	Check-up energetico per Clienti privati, con possibilità di intervento di efficientamento energetico	Promozione di nuove offerte gas ed elettricità con servizi a valore aggiunto e di efficienza energetica
	Fornitura di energia elettrica 100% da fonti rinnovabili	
	Consulenza di Energy Management per ottimizzare e monitorare i consumi per Clienti Business	
Relazioni con i Clienti	Progetto di Customer Satisfaction in collaborazione con l'Università di Bologna - Campus di Rimini	Garantire la qualità del Call Center e tempi di attesa agli sportelli in linea con il 2017
	9,08 minuti di attesa media agli sportelli	
	19,2 secondi di attesa media* al Call Center SGR Servizi	
Sicurezza e continuità del servizio gas	99,7% dei casi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (obbligo ARERA 90%)	Pronto intervento gas: mantenere a un livello superiore agli obblighi ARERA le percentuali di chiamata con risposta entro 120 secondi e di chiamata con tempo di arrivo entro 60 minuti
	99,3% dei casi in cui il tempo di risposta è stato inferiore ai 120 secondi (obbligo ARERA 90%)	
	9.445 nuovi contatori elettronici dei gas installati	
	30.000 nuove installazioni di contatori elettronici del gas	

L'aumento del numero complessivo di Clienti per Gruppo SGR continua anche nel 2017: + 23% nel gas e +136% nell'energia elettrica. Con l'acquisizione di Cast Energie (pari a 7.186 clienti gas e 1.497 clienti energia elettrica) è proseguito il rafforzamento del Gruppo nelle Marche. L'attenzione alla qualità del servizio è considerata di massima importanza

dal Gruppo per fidelizzare la clientela anche per mezzo di servizi a valore aggiunto e di efficienza energetica quali installazione e manutenzione di impianti di riscaldamento e condizionamento con possibilità di pagamento rateale, servizio di Energy Management per imprese e famiglie e, infine, assistenza per emergenze domestiche 24h/24 su ogni tipo di impianto.

Composizione Clienti	2015	2016	2017
Clienti gas	172.909	202.032	248.116
Clienti GPL	-	5.777	6.225
Clienti energia elettrica*	25.019	30.049	70.915
Clienti manutenzione e installazione impianti	17.474	17.813	18.027
Clienti gestione calore	2.413	2.819	3.092
Clienti teleriscaldamento	1.812	1.812	1.815
Clienti attività di vendita Bulgaria	2.099	2.668	3.790
Totale	221.726	262.970	348.190

*Gruppo SGR eroga esclusivamente servizi di vendita e non detiene reti di trasmissione e distribuzione elettrica.

348.190

TOTALE CLIENTI

Nuovi Clienti	2015	2016	2017
Fornitura gas	5.039	7.356	7.545
Fornitura elettricità	812	8.598	8.771
Totale	5.851	15.954	16.316

56%

DOMESTICI



44%

BUSINESS



RELAZIONE CON I CLIENTI

In un'ottica di miglioramento dei processi di comunicazione con gli utenti, Gruppo SGR ha proseguito le attività di rafforzamento dei diversi canali di comunicazione. Per garantire la più ampia assistenza sia in fase di prevendita che post vendita, il Gruppo investe costantemente su una serie di canali che permettono un contatto facile ed efficiente con il Cliente. Annualmente vengono emesse circa 1,2 milioni di bollette per la fornitura di elettricità, gas e teleriscaldamento. SGR Servizi è impegnata nel promuovere il servizio online *Bollett@click* che permette di avvalersi della fatturazione elettronica, consentendo la riduzione dell'utilizzo di carta e rafforzando, tramite esso, la comunicazione con i Clienti. Il Gruppo è impegnato a incrementare il numero di Clienti che si avvalgono di questo servizio per ridurre il più possibile l'impatto ambientale. Nel 2017 il servizio online di consultazione e archiviazione delle fatture è stato preferito dal 60% di clienti in più rispetto al 2016.

SPORTELLO WEB*	2015	2016	2017
Clienti iscritti allo sportello WEB	19.739	24.310	31.507
Clienti Bollett@click	7.219	10.584	16.993

* I dati si riferiscono a SGR Servizi.



48.500

CLIENTI ISCRITTI AI SERVIZI
ONLINE

Gruppo SGR offre inoltre la possibilità di scelta tra differenti modalità di pagamento. I Clienti possono infatti effettuare il pagamento online tramite carta di credito, bonifico bancario o bollettino postale oppure tramite i

circuiti Sisal e Lottomatica presso tabaccherie e ricevitorie. Uno dei canali più utilizzati dai Clienti è l'addebito automatico su conto corrente, seguito dal bollettino postale premarcato.



SPORTELLO ONLINE SUL SITO SGRSERVIZI.IT



Area riservata e gratuita in cui è possibile visionare lo storico delle fatture, effettuare pagamenti, comunicare le auto-letture del contatore, verificare i consumi storici e accedere al servizio Bollett@click

SPORTELLI SUL TERRITORIO NAZIONALE



12
Emilia Romagna

12
Marche

3
Sardegna

6
Lombardia

9
Molise e Calabria

SPORTELLO SGR SERVIZI RIMINI



21.565
Utenti hanno usufruito dello sportello Clienti di Rimini



33.102
Interventi di assistenza eseguiti su caldaie e condizionatori

9,08 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello

CALL CENTER SGR SERVIZI



Servizio gestito internamente all'Azienda e accessibile da numero verde gratuito



125.088
Chiamate al call center
19,2 SECONDI
Tempo medio di attesa

RETE VENDITA AUTORIZZATA



Modalità commerciale del porta a porta

PROFILI SOCIAL



Comunicazione di valori e attività in programma alle community di riferimento, stimolazione del coinvolgimento e fidelizzazione degli utenti

EVENTI E FIERE SUL TERRITORIO





19,2

SECONDI - TEMPO MEDIO DI ATTESA* AL CALL CENTER SGR SERVIZI

*Il tempo medio di attesa è il tempo che intercorre tra la richiesta di conversazione con l'operatore e l'inizio della conversazione e non tiene conto del percorso iniziale del risponditore automatico.

GLI STRUMENTI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVE DELLE CONTROVERSIE

Gruppo SGR aderisce e promuove strumenti per la risoluzione alternativa delle controversie. SGR Servizi ha sottoscritto sin dal 2009 un protocollo d'intesa condiviso con alcune tra le maggiori associazioni dei consumatori, garantendo ai propri Clienti l'accesso a procedure rapide e semplificate per la composizione di un'eventuale controversia relativa alla fornitura di gas o energia elettrica, anche mediante l'attività di mediazione svolta dagli ADR Center (Alternative Dispute Resolution Center) attivi sul territorio. Inoltre, a partire dal 1° gennaio 2017 Gruppo SGR aderisce al Servizio Conciliazione Clienti Energia attivato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Nel corso del 2017 Gruppo SGR ha gestito positivamente 6 procedure di conciliazione e risoluzione alternativa delle controversie.

GESTIONE RECLAMI DEI CLIENTI [G4-SO11]

Nel 2017 i reclami diminuiscono del 32% rispetto al 2016. I reclami e le richieste di informazioni scritte riguardano principalmente: contestazioni di consumo o rilevazioni di letture, tematiche contrattuali e tariffarie, aspetti correlati alla gestione delle morosità, pagamenti e domiciliazioni.

Reclami scritti	2015	2016	2017
Numero di reclami	479	352	238
Tempo medio di risposta (giorni)	13,8	14,5	6
Percentuale di risposte entro lo standard (%)*	100%	99,4%	100%

Il tempo di risposta al reclamo è indicato in giorni solari. *Lo standard di riferimento è di 40 giorni. I dati si riferiscono a SGR Servizi.

Richiesta di informazioni scritte	2015	2016	2017
Numero di richieste per informazioni	2.777	1.800	1.017
Tempo medio di risposta (giorni)	6	8	4,5
Percentuale di risposte entro lo standard (%)*	99,3%	99,3%	99,9%

Il tempo di risposta alla richiesta di informazioni scritte è indicato in giorni solari. *Lo standard di riferimento è di 30 giorni. I dati si riferiscono a SGR Servizi.

CUSTOMER SATISFACTION – SODDISFAZIONE E ASCOLTO* [G4-PR5]

Gruppo SGR in collaborazione con gli studenti della Facoltà triennale di Scienze Statistiche dell'Università di Bologna- Sede di Rimini, ha avviato un progetto di Customer Satisfaction rivolto ai propri Clienti.

Il progetto è stato intrapreso con la collaborazione degli studenti del corso di laurea Managing Satisfaction and Dissatisfaction, il cui scopo è fornire ai partecipanti conoscenze per misurare e migliorare la qualità dei servizi delle imprese, attraverso ricerche di mercato. È un progetto pilota che porterà Gruppo SGR a misurare l'analisi di soddisfazione del Cliente in modo continuativo. Il coinvolgimento degli studenti è stato positivo e ha portato ottimi risultati, consolidando sempre più la volontà del Gruppo di svolgere progetti in sinergia con l'ambiente accademico locale.

Gli studenti hanno pensato e creato, in collaborazione con Gruppo SGR, un questionario composto da 15 domande da sottoporre ai Clienti di SGR Servizi per indagare sulla soddisfazione del servizio. Le domande riguardavano principalmente opinioni su prezzo, chiarezza, risoluzione dei problemi, accessibilità, competenza e offerta del servizio. I questionari sono stati sottoposti sia ai Clienti che si presentavano spontaneamente agli sportelli di SGR Servizi, sia telefonicamente mediante un campione casuale fornito dall'Azienda stessa.

Secondo i risultati forniti dal sondaggio, prezzo e competenza sono due variabili che significativamente influenzano la soddisfazione del Cliente. In particolare, la competenza è un pregio del Gruppo valutato in maniera decisamente positiva, risultando migliore rispetto al valore medio. Anche la capacità di risoluzione dei problemi e l'ampiezza del servizio sono percepiti positivamente, ma non rivestono rilevanza per i Clienti.

Inoltre, nel periodo maggio-giugno 2017 in collaborazione con l'Istituto Tecnico Economico Statale Valturio di Rimini sono stati somministrati 192 questionari allo sportello SGR Servizi di Rimini riguardanti un progetto sulla gestione dei servizi. Nello specifico, è stato calcolato l'NPS, o Net Promoter Score, uno strumento per valutare la fedeltà in una relazione impresa-Cliente e per capire se un Cliente è un promotore, un detrattore o un passivo. Il 57% del campione è risultato promotore.

*Nel primo semestre 2017 la media del numero giornaliero di chiamate è stata pari a 384, quindi inferiore a 400, limite oltre il quale viene effettuata l'indagine dall'Autorità di settore.

INIZIATIVE PER LE FAMIGLIE IN CONDIZIONI DI DISAGIO

Gruppo SGR eroga specifici bonus per l'acquisto di energia, come previsto dall'ARERA, ai Clienti domestici in condizioni di disagio economico, o nel cui nucleo familiare siano presenti persone in condizioni di salute tali da rendere necessarie apparecchiature medico-terapeutiche il cui costante funzionamento deve essere sempre garantito. Gruppo SGR si preoccupa di diffondere le informazioni relative al diritto di accesso al bonus e alle modalità con le quali richiederlo. I bonus sono finanziati con risorse statali e con apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità e vengono erogati a quanti, avendone i requisiti, abbiano presentato richiesta al proprio Comune di residenza.

Bonus gas
4.982 Clienti
€ 533.728

Bonus energia
elettrica
1.207 Clienti
€ 83.321

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

[G4-PR1, G4-PR3, G4-PR4]

ADRIGAS S.p.A. è una realtà industriale attiva nel settore della distribuzione del gas naturale con competenze di eccellenza sul fronte della sicurezza e della qualità dei servizi.

Dal 1959 progetta, realizza e gestisce una rete di gasdotti in Emilia Romagna e Marche che oggi misura 2.737 chilometri, con 19 cabine di riduzione e misura (Re.Mi.) e oltre 600 gruppi di riduzione.

Gruppo SGR, attraverso la società controllata ADRIGAS, gestisce il servizio di distribuzione gas con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e di continuità del servizio nel rispetto della regolamentazione di settore attualmente in vigore, la Delibera 574/2013/R/gas di ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

L'attività di ADRIGAS si esplicita in un costante impegno nei confronti della cittadinanza e di oltre 174 mila Clienti finali. Al fine di garantire qualità e continuità di servizio, ADRIGAS ha sempre mirato all'efficientamento dei propri processi in particolare per la manutenzione. A tale proposito,

Estensione del servizio di distribuzione gas	2015	2016	2017
Km di reti gas	2.724	2.727	2.737
Clienti finali allacciati	173.067	173.730	174.165
Gas vettoriato (m³)	281.562.048	286.142.241	281.496.882
Comuni serviti	42 comuni	41 comuni	41 comuni*

*I comuni serviti sono nelle province di Rimini, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino e Macerata. Il numero dei comuni gestiti è diminuito per la fusione dei comuni di Montescudo e Monte Colombo.

l'azienda si avvale di sistemi per l'analisi gascromatografica del gas immesso in rete, garantendone la purezza e individuando possibili fonti di inquinamento della composizione.

A questo si aggiunge il controllo ciclico dei gasdotti attraverso un sistema automatico di ricerca delle dispersioni, implementato sia in versione veicolare che pedonale, basato su tecnologia ottica con cui vengono analizzati campioni di gas aspirato ad altezza suolo.

Un'estesa rete di telecontrolli, sia per quanto concerne il monitoraggio degli impianti di riduzione e/o misura sia in relazione al livello di pressione fornita nei punti nevralgici della rete, consente di valutare costantemente lo stato di esercizio sui diversi gasdotti, permettendo di agire preventivamente o fornire assistenza in tempo reale in caso di interventi.

Si confermano i risultati positivi degli indicatori di sicurezza e continuità, che vedono la società ADRIGAS stabilmente attestata al di sopra dei livelli fissati dall'Autorità. Nel 2017, nel 99,7% delle 5.756 chiamate pervenute al Pronto Intervento Gas, ADRIGAS è intervenuta entro i 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio richiesto da ARERA del 90%. Il tempo medio di arrivo sul luogo di intervento è di circa 26,5 minuti.

Ai sensi della deliberazione 191/2013/R/gas di ARERA, chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, automaticamente beneficia di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas.

SMART METERING

È iniziata la sperimentazione degli *smart meter*, i contatori intelligenti multiservizio di gas che permettono la telelettura e telegestione dei consumi del Cliente a distanza. L'utilizzo degli *smart meter* avrà anche lo scopo di sviluppare una vera e propria infrastruttura di comunicazione su scala urbana, attraverso cui creare miglioramento della vita e del benessere degli individui e delle comunità, in una logica di *smart communities*. Infatti, essi comportano degli importanti vantaggi: riducono i costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto, come cambio fornitore, disattivazione o altre, che possono essere eseguite in modo automatico a distanza, soprattutto con maggiore frequenza, senza interventi in loco dell'operatore. Con la delibera di ARERA 631/2013/R/gas è infatti previsto l'ammmodernamento della rete per accrescere la facilità di accesso dei Clienti ai propri consumi. Dal punto di vista del Cliente finale, lo *smart metering* presenta il vantaggio di fornire una migliore consapevolezza in relazione ai consumi e promuovere l'efficienza energetica insieme a un uso razionale delle risorse.

Nel 2017 sono già stati sostituiti 9.445 contatori *smart meter*, suddivisi in 4.783 con tecnologia di comunicazione GPRS e 4.662 con tecnologia radio su frequenza 169Mhz.

In prospettiva, sarà proprio lo *smart metering* a creare le condizioni alla base dello sviluppo di una vera e propria infrastruttura di comunicazione su scala urbana, condivisa tra più applicazioni, per il trasporto e la gestione delle informazioni che derivano dalla vita della città, attraverso cui creare un maggiore impatto sulla vita e il benessere degli individui e delle comunità, in una logica di *smart communities*.

PRONTO INTERVENTO GAS

[G4-PR1, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5]

Il Call Center tecnico di ADRIGAS si occupa del servizio di pronto intervento gas. La telefonata è gratuita sia da apparecchio fisso che da telefono cellulare e il servizio è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il numero verde, unico per tutti i Comuni in cui opera ADRIGAS, è riportato in evidenza sulla bolletta del gas, sugli elenchi telefonici e sul sito internet. Alla ricezione di una segnalazione, gli operatori telefonici forniscono le prime indicazioni sui comportamenti da adottare in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. Nel 99,3% dei casi le chiamate al servizio Pronto Intervento Gas hanno avuto una

risposta (o sono state abbandonate) entro 120 secondi.

Le ispezioni si concentrano nei tratti di rete più critici perché ad alta probabilità di dispersione. Nel 2017 è stato ispezionato il 100% della rete in alta pressione e di quella in media e bassa pressione classificata ad alta probabilità di dispersione.





5.756

CHIAMATE AL PRONTO INTERVENTO GAS



99,3%

RISPOSTE ENTRO 120 SECONDI



26,5

MINUTI - TEMPO MEDIO DI ARRIVO SUL LUOGO

99,7%

CHIAMATE CON INTERVENTO ENTRO 60 MINUTI

Pronto intervento gas	2015	2016	2017
Numero di chiamate	6.704	6.766, di cui 2.478 hanno portato ad un intervento	5.756 chiamate al Pronto Intervento Gas di cui 2.301 chiamate hanno generato un intervento
Percentuale di risposta entro 120 secondi (%)	99,7%	99,4%	99,3%
Percentuale di chiamate con intervento entro 60 minuti (%)	99,6%	99,8%	99,7%
Tempo medio di arrivo sul luogo (minuti)	29,2	28,6	26,5

ISPEZIONI E DISPERSIONI DELLA RETE GAS		2015	2016	2017
Impianto Comune di Potenza Picena	Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione o localizzate su segnalazione di terzi	19	24	27
	% rete ispezionata in alta e media pressione	104,7%	204,6%	198,6%
	% rete ispezionata in bassa pressione	202,4%	204%	202,4%
Impianto Comune di Rimini	Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione o localizzate su segnalazione di terzi	931	773	572
	% rete ispezionata in alta e media pressione	138,1%	171,3%	134,8%
	% rete ispezionata in bassa pressione	163,4%	211,9%	214,6%

*LE ISPEZIONI SULLA RETE GAS SONO SUPERIORI ALLO STANDARD. La percentuale di rete ispezionata è molto al di sopra dello standard minimo richiesto dall'Autorità di settore: 100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni.

La percentuale di rete ispezionata in alta e media pressione è calcolata come rapporto tra la rete ispezionata negli ultimi tre anni e la rete posata.

La percentuale di rete ispezionata in bassa pressione è calcolata come rapporto tra la rete ispezionata negli ultimi quattro anni e la rete posata.



“Non c’è finale.
Non c’è principio.
Solo esiste la
passione infinita
per la vita.”

- Federico Fellini -

Ambiente

5,8 GWh

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA COGENERAZIONE

923,8 MWh

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA DA FOTOVOLTAICO

EFFICIENZA ENERGETICA ED ENERGIE RINNOVABILI

Nella piena consapevolezza che il territorio in cui opera costituisca la principale ricchezza ambientale da rispettare e proteggere, Gruppo SGR intraprende iniziative di efficienza energetica volte a preservare e ridurre gli impatti sull’ambiente. A tal fine, si sono sviluppati progetti e iniziative di carattere tecnologico e di valenza innovativa volti a ottimizzare l’uso dell’energia. L’intera attività del Gruppo è infatti strettamente interconnessa e interdipendente con l’ecosistema circostante, da cui ottiene molte delle risorse, influenzandone quindi sia la funzionalità che la capacità di rigenerarsi. In questo contesto, Gruppo SGR ha costruito nel tempo un approccio integrato alla Governance ambientale, grazie alla sua Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza, e sviluppando così un modello di riferimento valido per tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo. Il principio di tutela e uso sostenibile del capitale naturale esplicitato nella Politica di Gruppo è volto a garantire l’efficacia della protezione ambientale dall’eventuale irreversibilità dei danni causabili.

Gli obiettivi e le strategie attuate, nel rispetto delle prescrizioni normative e autorizzative in materia ambientale, sono:

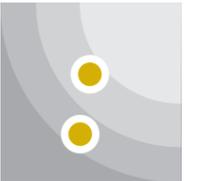
- » contenimento delle emissioni atmosferiche e dei fenomeni di inquinamento del suolo, sottosuolo e acque, con particolare attenzione alla riduzione degli impatti sui cambiamenti climatici
- » utilizzo efficiente delle risorse e ottimizzazione dell’uso di quelle naturali ed energetiche
- » tutela della biodiversità e degli ecosistemi
- » recupero e riciclo dei rifiuti

Efficacia e monitoraggio: Gruppo SGR implementa e attua strategie di prevenzione e di gestione dei rischi ambientali, al fine di garantire il rispetto della normativa vigente in continua evoluzione e minimizzare il rischio di incidenti o inadempienze. Il Gruppo ha pertanto adottato un modello organizzativo, coerente con la UNI EN ISO 14001:2015, a supporto dell’individuazione di ruoli e responsabilità in materia di Ambiente.

67

Bilancio
di Sostenibilità
2017

Gruppo SGR



efficienza energetica
ed energie rinnovabili

consumi energetici,
gestione rifiuti
ed emissioni

7 ENERGIE
RINNOVABILI



Obiettivi	Iniziative 2017	Cosa prevede il futuro
Efficienza energetica	Implementazione delle attività di rendicontazione energetica verso i Clienti, allargando l'interesse alla Pubblica Amministrazione	Promuovere soluzioni per l'efficienza energetica
	Interventi di Partenariato Pubblico Privato (PPP) con il Comune di San Lorenzo in Campo (PU)	
	Interventi di efficientamento per le scuole con la modalità di Energy Performance Contract (EPC)	Continuare la gestione dell'impianto del Teatro Il Celebrazioni di Bologna con l'implementazione del sistema di monitoraggio dei consumi termici ed elettrici
	Processo di riqualificazione della rete di teleriscaldamento Marecchiese e ampliamento dell'impianto di Viserba	
	Soluzioni per l'efficienza energetica e la contabilizzazione individuale del calore nei condomini	



CONSULENZA ENERGETICA PER CLIENTI DOMESTICI

Come per le aziende, anche per i Clienti domestici è stato implementato sul sito di SGR Servizi uno strumento di diagnosi energetica che fornisce una pre-consulenza energetica gratuita. Con particolare attenzione all'ambiente e al benessere economico-finanziario dei propri Clienti domestici, SGR Servizi ha elaborato sulla propria piattaforma web un configuratore dei consumi energetici. Questo servizio di check-up energetico permette al singolo cittadino di verificare l'impatto ambientale della propria abitazione e di ricevere immediatamente delle proposte per migliorare il proprio impianto o suggerimenti tecnologici, per aumentare l'efficienza del proprio impianto e quindi risparmiare sui costi dell'energia.

Una volta verificato il proprio impatto ambientale, fornendo online semplici dati come la grandezza della casa, l'età della caldaia e, se conosciuti, i consumi annuali, il Cliente riceve un'email con il calcolo della spesa annua corrente e i possibili risparmi, sia monetari che di emissioni, ottenibili grazie a un intervento di efficientamento del proprio impianto. L'efficientamento può essere realizzato, per esempio, mediante l'installazione di una nuova caldaia o un pannello fotovoltaico. Qualora poi il Cliente lo ritenga opportuno, un tecnico specializzato di SGR Servizi si recherà presso la sua abitazione per una verifica puntuale e la successiva elaborazione di una proposta di efficientamento su misura per il Cliente.

La verifica dei propri consumi può essere fatta da tutti i Clienti al seguente indirizzo: www.sgrservizi.it/WTL/check-up_energetico/configuratore.php

Case history - Teatro Il Celebrazioni di Bologna

Il Teatro *Il Celebrazioni* di Bologna conta 963 posti tra platea e balconata, un grande palcoscenico con una dotazione tecnica all'avanguardia, un ampio foyer e altri spazi disponibili annessi. Il teatro è stato costruito negli anni '50 e ha subito una completa ristrutturazione sia della parte esterna che del foyer principale, ritornando in attività dopo circa un decennio di chiusura. Tra i lavori effettuati è stato inserito anche un progetto di efficientamento energetico grazie al quale è divenuto un teatro sostenibile e all'avanguardia.

L'operazione di riqualificazione, intrapresa nel 2013 con durata quindicennale, ha previsto da un lato l'efficientamento delle apparecchiature di produzione del calore (caldaia a condensazione e cogeneratore) e l'adozione di sistemi di regolazione e supervisione, dall'altro il miglioramento dei sistemi di distribuzione del calore all'interno del piano interrato. Gli interventi hanno prodotto soprattutto un miglioramento dell'efficienza energetica dal punto di vista gestionale. È ora possibile riscaldare solo le aree in uso nei vari momenti della stagione.

Anche l'impianto di illuminazione è stato riqualificato mediante relamping, attività che consiste nella sostituzione delle vecchie lampadine già esistenti, ma inefficienti, con una nuova classe di corpi illuminati a led che garantiscano minore consumo.

La sede del teatro è situata nel verde, a due passi dalla Casa di Riposo per Artisti Drammatici Lyda Borelli, proprietaria dell'immobile, con la quale è condiviso l'impianto energetico al fine di ottimizzarne la gestione.



PRODUZIONE DI ENERGIA DA FOTOVOLTAICO

Impianti fotovoltaici	Potenza installata kW	Energia elettrica prodotta - kWh		
		2015	2016	2017
Magazzino Gruppo SGR	64,17	83.909	73.518	85.689
Verucchio Città Solare	307	354.346	338.040	363.921
Polisportiva Stella	69	91.347	85.137	94.252
Comune Mercato Saraceno	314,5	337.477	316.080	349.921
Impianto So.I.g.a.s.	25	-	-	28.000



PRODUZIONE DI ENERGIA DA CENTRALI DI COGENERAZIONE A SERVIZIO DEL TELERISCALDAMENTO

Il termine *cogenerazione* indica la produzione combinata di energia elettrica ed energia termica a partire da un'unica fonte attuata in un sistema integrato. Gli impianti di cogenerazione gestiti da Gruppo SGR sono a servizio delle 3 centrali di teleriscaldamento di Rimini: Marecchiese, Gaiofana e Viserba, oltreché della sede della società.

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale Focus 2017

	Marecchiese	Viserba	Gaiofana	Sede SGR*	Totale
Unità cogenerative installate	2	2	1	1	6
Potenza termica nominale installata (kW)	1.070	867	550	36,1	2.523
Potenza elettrica nominale installata (kW)	790	705	395	19,2	1.909,2
Energia termica prodotta dalle unità cogenerative (GJ)	11.926	6.803	6.985	257	25.970
Energia elettrica prodotta dalle unità cogenerative (GJ)	8.959	5.697	6.180	149	20.985
Totale energia primaria risparmiata* (TEP)	162	95	83	4	344

*Calcolato mediante indice PES (Primary Energy Saving) che esprime il risparmio percentuale di combustibile primario realizzabile da un impianto di cogenerazione rispetto ad impianti separati per la produzione di energia termica ed energia elettrica (D.M. del 4 agosto 2011 e D.M. del 5 settembre 2011).

TELERISCALDAMENTO

Il teleriscaldamento è un sistema di produzione centralizzato di calore che viene distribuito direttamente alle utenze mediante una rete di doppie tubazioni interrate. A fine 2015 è entrata in esercizio una rete di teleriscaldamento autonoma a servizio di tre utenze centralizzate denominata Ampliamento Marecchiese, alimentata da una centrale termica dotata di una caldaia e condensazione installata presso il Tecnopolo di Rimini. Nel 2017 Gruppo SGR ha gestito quattro impianti per un totale di 1.815 Clienti: PEEP* Marecchiese, Ampliamento Marecchiese**, PEEP Viserba, Ampliamento Viserba*** e PEEP Gaiofana.

Teleriscaldamento	2015	2016	2017
Clienti	1.812	1.812	1.815
Volumetria servita (m ³ lordi)	-	537.474	560.744
Calore erogato all'utenza (GJ)	34.365	35.179	35.944

** Piani per l'Edilizia Economica e Popolare.

**Dalla fine del 2015 è entrata in esercizio una rete di teleriscaldamento autonoma a servizio di 3 utenze centralizzate, denominata *Ampliamento Marecchiese*, alimentata da una centrale termica dotata di una caldaia a condensazione installata presso il Tecnopolo di Rimini (Ex Macello).

***Da fine Ottobre 2017 è entrata in esercizio una piccola rete di teleriscaldamento autonoma a servizio di 2 utenze centralizzate presso il nuovo Liceo Psicopedagogico Valgimigli a Viserba di Rimini, denominata *Ampliamento Viserba*, alimentata da una centrale termica dotata di due caldaie a condensazione.

CERTIFICATI BIANCHI

[EU-5]

I certificati bianchi, anche noti come *Titoli di Efficienza Energetica* (TEE), sono titoli negoziabili che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso interventi e progetti di incremento di efficienza energetica. Ogni anno i distributori di energia elettrica e gas naturale devono dimostrare all'Autorità competente di aver raggiunto gli obiettivi prefissati consegnando i titoli di efficienza energetica conseguiti nell'ambito delle attività intraprese l'anno precedente. Le aziende distributrici di energia elettrica e gas possono assolvere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che diano diritto

ai certificati bianchi oppure acquistando i TEE da altri soggetti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica organizzato dal GME (Gestore dei Mercati Energetici). I principali progetti di Gruppo SGR riguardano interventi nel settore pubblico, campagne per il risparmio di energia elettrica e di acqua in ambito domestico, valorizzazione di interventi di efficientamento energetico in edilizia privata e impianti di cogenerazione.

Certificati bianchi	2015	2016	2017
Obiettivi previsti - tep*	34.282	42.016	29.370
Risparmio energetico conseguito per copertura obiettivo residuo**	9.852 (pari al 77%)	0%	0%
Percentuale di certificati ottenuti attraverso iniziative aziendali	2%	3%	4%

*tonnellata equivalente di petrolio

**La scadenza per la copertura dell'obiettivo di risparmio energetico assegnato per un certo anno è il 31/05 dell'anno seguente; a tale data, per non incorrere in sanzioni, è necessario coprire almeno il 60% dell'obiettivo, con obbligo di copertura della quota residua entro i successivi due anni per gli obiettivi fino al 2016 (DM 21/12/2012), ed entro l'anno successivo per gli obiettivi dal 2017 (DM 11/01/2017).

ALTRI TEMI DI RILEVANZA AMBIENTALE

[G4-EN6, G4-EN8, G4-EN15, G4-EU5]

Nell'ambito della responsabilità ambientale di Gruppo SGR figura anche l'impegno a ridurre le emissioni prodotte dalla propria attività, tramite precise scelte di business ed investimento come il rinnovo del parco automezzi aziendali, il monitoraggio dei consumi di energia primaria e la gestione dei rifiuti.



EMISSIONI IN ATMOSFERA

[G4-EN15]

Le emissioni riportate si riferiscono alle centrali termiche e cogenerative che alimentano le reti di teleriscaldamento denominate *Marechiese*, *Viserba* e *Gaiofana*. I valori delle emissioni risultano da rilievi effettuati alle emissioni in atmosfera, ai sensi dell'autorizzazione rilasciata dalla Provincia di Rimini.

Emissioni in atmosfera del teleriscaldamento - t	2015	2016	2017
NO ₂ Diossido di azoto*	19,4	16	15
CO Monossido di carbonio*	11,4	11	12
CO ₂ Anidride carbonica	4.933,6	5.020	5.155
Polveri*	0,076	0,08	0,067

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ degli impianti, è stata moltiplicata la quantità di gas consumato per il fattore di emissione di riferimento previsto dall'inventario nazionale UNFCCC – *United Nations Framework Convention on Climate Change*, pubblicato sul sito del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

*I dati non riguardano gli impianti Ampliamento Marechiese, Ampliamento Viserba e Sede Gruppo SGR.

Parco veicoli aziendali

Molte attività gestite da Gruppo SGR, come per esempio la manutenzione delle reti gas, richiedono l'utilizzo di automezzi, a cui si aggiungono quelli utilizzati dal personale per gli spostamenti di lavoro.

Numero di automezzi	2015	2016	2017
Gasolio	178	155	149
Benzina	19	25	28
Metano	23	20	27
Elettricità	2	2	2

Consumi carburante	2015	2016	2017
Gasolio - litri	194.729	197.723	132.906
Benzina - litri	11.852	10.943	9.447
Metano - kg	13.616	17.561	19.797

Emissioni dirette CO ₂ per consumi carburante dei veicoli aziendali	2015	2016	2017
Totale (tCO₂eq)	551,1	597,7	523,5

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ è stata moltiplicata la quantità di gas consumato per il fattore di emissione di riferimento previsto dall'*Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2015 – National Inventory Report 2017* di ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale).

Per il calcolo delle emissioni del gasolio e del metano è stato considerato il peso specifico indicato dalla Relazione annuale sulla Qualità dei combustibili per autotrazione prodotti, importati e commercializzati nell'anno (pag. 6) di ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale). Per la benzina è stato considerato il peso specifico indicato nelle norme EN ISO 3675 e EN ISO 12185.

**CONSUMI DI ENERGIA E MATERIE PRIME**

[G4-EN3, G4-EN1, G4-EN9] [G4-EN15]

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambiente, sono costantemente monitorati sia i consumi di energia primaria, che soddisfano le esigenze aziendali di riscaldamento, illuminazione e alimentazione delle centrali termiche, sia i consumi dei macchinari e del parco auto aziendale.

Consumi di energia (GJ)	2015	2016	2017
Gas Naturale	173.727	184.081	180.471
Energia Elettrica	8.268	9.667	10.041
Carburante	8.033	7.868	7.272
Totale	190.028	201.616	197.784

Emissioni dirette di CO ₂ per riscaldamento sedi aziendali	2017
Totale (tCO₂eq)	4.790

Emissioni dirette di CO ₂ per illuminazione sedi aziendali	2017
Totale (tCO₂eq)	908

Per il calcolo delle emissioni di Gas naturale sono stati utilizzati i *Global Warming Potential Values* del *Greenhouse Gas Protocol*. Per il calcolo delle emissioni di energia elettrica sono stati utilizzati i fattori di emissione indicati da Terna S.p.A. con il relativo *Energy Mix* della produzione di energia elettrica 2017.

Rifiuti prodotti dall'azienda

[G4-EN23, G4-EN25]

Le attività di Gruppo SGR generano diverse tipologie di rifiuti, solidi assimilabili urbani (prodotti dall'attività di ufficio e congressuale) o speciali (toner, filtri olio, batterie alcaline), tutti smaltiti da ditte terze specializzate nello smaltimento o nel recupero (il 28% dei rifiuti prodotti è destinato a smaltimento ed il restante 72% a recupero). Gruppo SGR non produce rifiuti PCB (PoliCloroBifenili).

Rifiuti prodotti (t)	2015	2016	2017
Rifiuti speciali	65	70,5	68,5
<i>di cui pericolosi</i>	<i>5,8</i>	<i>4,6</i>	<i>9,1</i>

I dati riguardano Gruppo SGR, ADRIGAS, Intervento Pronto 24h, Utilia, Citygas EAD e Technoterm EAD.

Le altre controllate di Gruppo SGR generano rifiuti solidi assimilabili urbani prodotti dall'attività di ufficio.

Consumi materia prima dell'attività di distribuzione (kg)	2015	2016	2017
Odorizzante emesso in rete*	4.739	4.804**	4.637

*Dati riguardanti la Società controllata ADRIGAS S.p.A.

**Il seguente dato è stato riportato erroneamente nello scorso bilancio di sostenibilità.

Consumi materia prima dell'attività di vendita (kg)	2015	2016	2017
Carta per bollette emesse	316.417	173.058	196.746

Dati riguardanti la Società controllata SGR Servizi, Sherden Energia, San Giorgio Energie.

Consumi da acquedotto civile (m ³)	2015	2016	2017
Totale	15.423	15.549	14.462

“Qualità significa fare le cose bene quando nessuno ti sta guardando.”

- Henry Ford -

Istituzione e comunità locale

5.786

STUDENTI COINVOLTI IN PROGETTI EDUCATIVI

75

Bilancio di Sostenibilità 2017

Gruppo SGR



sostegno iniziative e progetti sul territorio

SOSTEGNO INIZIATIVE E PROGETTI SUL TERRITORIO

Intorno al nucleo finanziario ed economico dell'Azienda gravitano numerose iniziative di sostegno al Territorio, con particolare attenzione alla ricerca medico-scientifica, alla cultura, allo sport e a progetti di solidarietà. La continua interazione con le Istituzioni e la Comunità Locale è un elemento portante della strategia di crescita aziendale. Proprio per tale motivo, Gruppo SGR si impegna a condurre un dialogo proattivo con tali soggetti, basato su rispetto, trasparenza e fiducia reciproca, al fine di realizzare uno sviluppo responsabile che produca risvolti positivi in termini economici, sociali e ambientali. Le iniziative di educazione promosse dal Gruppo sono un importante strumento per contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità tra i più giovani. Correttezza e trasparenza sono i due pilastri alla base della comunicazione con gli stakeholder di riferimento per poter condividere in maniera chiara gli obiettivi e le performance del Gruppo.

Efficacia e monitoraggio: l'impegno del Gruppo per la comunità assume molteplici forme e si concretizza maggiormente in contributi, sponsorizzazioni e liberalità a sostegno di vari progetti, in investimenti nell'ambito dell'arte e della cultura e in iniziative e programmi di solidarietà che vedono coinvolti i lavoratori del Gruppo. L'impegno di Gruppo SGR nei confronti della comunità locale si esprime attraverso il consolidamento di relazioni, eventi e progetti capaci di riflettere i valori radicati nella cultura stessa dell'Azienda. Per tale ragione è stato creato il progetto *SGR per*, declinato in tre differenti filoni di intervento: *SGR per la cultura*, *SGR per la scuola* ed *SGR per lo sport*.



Obiettivi	Iniziative 2017	Cosa prevede il futuro
Progetti educativi, sponsorizzazioni e liberalità, solidarietà aziendale	Progetti educativi per gli studenti del territorio	Dare continuità alle attività di educazione nelle scuole
	Sponsorizzazioni e liberalità a supporto di eventi sociali e culturali del territorio	
	Raccolta fondi durante l'evento-cena <i>Per il sorriso di un bambino</i> a cura di SGR Solidale	Promuovere ulteriori iniziative di solidarietà
	Iniziative di solidarietà in Azienda	

SGR PER LA CULTURA

Gruppo SGR investe e partecipa in maniera diretta alla crescita socioculturale del territorio mediante numerosi eventi e azioni. Tutelare e riportare la bellezza alle future generazioni è per il Gruppo un dovere preciso e un tema da promuovere. Ogni giorno Gruppo SGR perfeziona il proprio modello di business e sviluppa una cultura ispirata ai valori della responsabilità sociale. I principi di pari opportunità e di uguaglianza sul lavoro guidano le politiche aziendali e permettono di incoraggiare talento, interesse e partecipazione.

PRINCIPALI INIZIATIVE

Il Passaggio di Enea - Meeting Rimini per l'amicizia fra i Popoli, 2017
Sponsorizzazione della mostra d'arte contemporanea *Il Passaggio di Enea*, curata da Casa Testori. La mostra rappresenta un'opportunità per contribuire alla riflessione sul legame tra presente e passato e sulla responsabilità di farsi carico del passato per costruire il futuro.

Conoscere le scienze. La luce: fonte di energia messaggera dell'Universo - Rimini High School Summer Camp, Liceo Scientifico A. Einstein

Corso-approfondimento estivo dedicato agli studenti delle scuole superiori, che si pone come momento di incontro e di confronto con esperti del settore, attraverso l'esperienza dei ricercatori che vivono sul campo l'impegno dello studio di corpi celesti vicini, che si occupano dell'acquisizione di nuovi dati scientifici e che osservano oggetti sempre più lontani per mezzo di un'indagine retroattiva nel tempo.

CONOSCERE LE SCIENZE
La luce fonte di energia messaggera dell'Universo
9 - 13 luglio 2017
Liceo Scientifico Albert Einstein Rimini
Rimini High School Summer Camp

SABATO 10 LUGLIO
Incontro con il Prof. Roberto Di Lorenzo, docente di Fisica all'Università di Roma Tor Vergata. Tema: *La luce: fonte di energia messaggera dell'Universo*. Convegno aperto alle scuole medie e superiori.

DOMENICA 11 LUGLIO
Incontro con il Prof. Roberto Di Lorenzo, docente di Fisica all'Università di Roma Tor Vergata. Tema: *La luce: fonte di energia messaggera dell'Universo*. Convegno aperto alle scuole medie e superiori.

VENERDÌ 12 LUGLIO
Incontro con il Prof. Roberto Di Lorenzo, docente di Fisica all'Università di Roma Tor Vergata. Tema: *La luce: fonte di energia messaggera dell'Universo*. Convegno aperto alle scuole medie e superiori.

SABATO 13 LUGLIO
Incontro con il Prof. Roberto Di Lorenzo, docente di Fisica all'Università di Roma Tor Vergata. Tema: *La luce: fonte di energia messaggera dell'Universo*. Convegno aperto alle scuole medie e superiori.

Natura e desiderio di infinito - Corte degli Agostiniani, Rimini
"La lezione di Giacomo Leopardi", condotta da Antonio Prete, critico letterario, poeta e traduttore, e Carlo Rovelli, fisico teorico e docente dell'Università di Aix-Marseille. I due studiosi hanno condotto alla scoperta dell'officina poetica e filosofica di questo pensatore rivoluzionario, che ha coltivato un pensiero attraversato dal dubbio, e la cui poesia ha esplorato le domande ultime, che più importano.

Conferenza aperta alla cittadinanza
10 Luglio 2017 / Ore 21:15
Corte degli Agostiniani - Rimini

Natura e desiderio di infinito
La lezione di Giacomo Leopardi

Antonio Prete
Critico letterario, poeta, traduttore

Carlo Rovelli
Fisico teorico, docente dell'Università di Aix-Marseille

Conduce **Valeria Cicala**
Giornalista

Letture di **Isadora Angelini**
Attrice, regista

Visual di **Maurizio Giuseppucci**
Artista, docente Liceo scientifico A. Einstein

Musica **Piccolo Ensemble Liceo Einstein**
diretto da Davide Tura

Il cortile dei perché. Filosofi in famiglia - Corte della Biblioteca Civica Gambalunga, Rimini
Incontri con bambini, ragazzi e genitori che sperimentano il dialogo filosofico, inteso come confronto con la diversità dei punti di vista, riflessione critica e argomentazione. Gli incontri permettono di coniugare la *Philosophy For Children* (P4C) con la *Philosophy For Community*, in cui bambini, ragazzi e adulti si impegnano a confrontarsi

argomentando temi differenti. La P4C è la trasformazione di un gruppo in una comunità di ricerca che si impegna in un'attività riflessiva per migliorare la propria capacità di conferire senso profondo al mondo e all'uomo.

Realtà... e mondi possibili - Biblioterapia 2017, come curarsi (o ammalarsi coi libri) - Biblioteca Civica Gambalunga, Rimini

Oriana Maroni ha curato questo percorso di dieci appuntamenti, tra conversazioni e narrazioni, che ha avuto come guide alcune autorevoli figure del contemporaneo. Il percorso è stato completato da tre incontri dedicati al tema "cinema e psicoanalisi".

Officina Gambalunga - Biblioteca Civica Gambalunga, Rimini
Workshop e gruppi di lettura in biblioteca.

Corso di formazione per lettori volontari - Biblioteca Civica Gambalunga, Rimini
Percorso di formazione per adulti dedicato a modalità della narrazione, tecniche espressive e uso della voce nella lettura rivolta ai bambini.

Guida alle Sale storiche, Guida ai Servizi - Pubblicazioni edite in occasione dei 400 anni della Biblioteca Civica Gambalunga, Rimini

Grazie al sostegno di SGR per la Cultura sono state pubblicate due preziose guide che documentano la sale storiche gambalunghiane, definite da Rai Letteratura "una delizia per lo sguardo e una ricchezza per lo spirito", e introducono gli utenti ai servizi della biblioteca.

Riproduzione del dipinto *La Presa di San Leo* di Giorgio Vasari da parte dell'Accademia di Belle Arti di Firenze - Rocca di San Leo

San Leo venne assediata dalle truppe fiorentine nel 1517, un evento storico che è stato descritto e illustrato dal Vasari in un maestoso dipinto presente in Palazzo Vecchio. Il Comune di San Leo ha commissionato all'Accademia di Belle Arti di Firenze una riproduzione del dipinto da esporre all'interno della Rocca. L'iniziativa è stata presentata in un incontro pubblico all'interno della Fortezza di San Leo e in una conferenza stampa a Firenze presieduta dal prof. Antonio Paolucci. SGR per la Cultura ha sostenuto l'iniziativa.

SGR PER LA SCUOLA

Gruppo SGR ha costituito nel tempo un legame profondo con il mondo dell'educazione e dell'istruzione. Il rapporto e il dialogo con le nuove generazioni sono indispensabili per mantenere politiche aziendali all'avanguardia. Le iniziative con le scuole rispecchiano i valori dell'Azienda e il suo impegno nei confronti delle comunità in cui opera, sviluppando percorsi didattici specifici che suggeriscano maggiore attenzione verso tematiche quali energia, sostenibilità, risorse e formazione. Pensare ai giovani per Gruppo SGR significa offrire validi modelli educativi. I numerosi progetti avviati dimostrano il costante e quotidiano impegno per l'applicazione di comportamenti responsabili da parte di protagonisti dell'economia e della società dei prossimi anni. Il rapporto tra scuole e impresa è fondamentale per mettere i giovani nelle condizioni di progettare il proprio futuro, stimolandoli a formulare una strategia di vita professionale e a definire i propri sogni.

Scuola dell'infanzia: *Energia-ia-o*

Iniziativa didattica che mira ad avvicinare i piccoli al tema dell'energia come forza in grado di muovere,

illuminare e riscaldare. Gruppo SGR contribuisce inoltre al sostegno dell'attività scolastica, per mezzo di una fornitura di materiale didattico. L'anno accademico 2017-2018 ha visto prendere parte al progetto 41 scuole materne della provincia di Rimini e 2.687 bambini, a cui sono stati donati un totale di 1.230 libri. La Fata della Luce, protagonista della favola, anima e invita i bambini a interagire e a fare un'esperienza di conoscenza dell'energia attraverso il racconto, il disegno e il gioco.

Scuole elementari: *Il mio cibo è*

Questo progetto educativo è finalizzato alla conoscenza dei prodotti del territorio sotto la guida di chi li coltiva, ne conosce il gusto e le proprietà salutari. Gli incontri con le scuole avvengono presso la sede di Gruppo SGR a Rimini, in concomitanza con il mercatino settimanale che si trasforma, per l'occasione, in un'aula a cielo aperto. Laboratori, aneddoti, informazioni scientifiche e diversi giochi trasmettono ai piccoli partecipanti l'entusiasmo di riconoscere la qualità e le peculiarità dei prodotti locali, sensibilizzandoli al concetto di chilometro zero. I bambini tornano

Tutti i dati riguardanti SGR per la scuola includono anche il primo semestre 2018.

a casa con una piccola spesa e una simpatica pubblicazione sulla genuinità del cibo.

Nell'anno scolastico 2017-2018 hanno partecipato al progetto 31 classi delle scuole elementari, per un totale di 1.359 bambini coinvolti.

Scuole medie: *Segugio e Defender, gli amici del gas sicuro*

Il progetto è realizzato per sensibilizzare, sviluppare e guidare l'attenzione dei ragazzi verso una maggiore coscienza del ruolo del gas nella vita di tutti i giorni. L'iniziativa consente di conoscere le basi del funzionamento delle reti di distribuzione gas, i controlli eseguiti su di essa e la strumentazione utilizzata. Grazie alla partecipazione del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, i ragazzi vengono inoltre a conoscenza delle principali norme di comportamento in caso di emergenza. Nell'anno scolastico 2017-2018 hanno partecipato al progetto 66 classi prime delle scuole medie, con 1.740 ragazzi e 116 insegnanti coinvolti.

SGR per la scuola:

Le 21 scuole che hanno aderito al progetto *Segugio e Defender, gli amici del gas sicuro*, hanno ricevuto una fornitura di 2 computer da utilizzare per l'insegnamento. In totale sono stati donati 42 computer.

116

INSEGNANTI COINVOLTI

1.230

LIBRI PER BAMBINI DONATI ALLE SCUOLE

42

PC PORTATILI DONATI ALLE SCUOLE



Grande Festa dell'Energia

Appuntamento conclusivo con tutte le scuole del territorio che partecipano ai progetti educativi proposti da Gruppo SGR. La Festa dell'Energia si è tenuta presso il Palazzetto dello Sport di Santarcangelo durante il *Festival dell'Industria e dei Valori di Impresa* di Confindustria Romagna. L'evento è aperto a tutte le scuole (infanzia, elementari e medie) che hanno aderito ai progetti scolastici *Energia-ia-o*, *Il mio cibo* e *Segugio e Defender, gli amici del gas sicuro*.

Durante la festa, oltre a musica, balli di gruppo, giochi e animazioni, sono stati premiati gli elaborati artistici presentati dai ragazzi che hanno partecipato ai progetti e da cui hanno tratto l'ispirazione per i lavori finali proposti.

Premi - Anno Scolastico 2016-2017	<i>Energia-ia-o</i>	<i>Il mio cibo è</i>	<i>Segugio e Defender, gli amici del gas sicuro</i>
Primo	Scuola dell'infanzia di Marebello	Scuola elementare Maestre Pie di Rimini	Scuola media di Gradara
Secondo	Scuola dell'infanzia Margherita di Santarcangelo	Scuola elementare Villaggio Primo Maggio	Scuola media di Igea Marina
	Scuola dell'infanzia Immacolata di Rimini		
Terzo	Scuola dell'infanzia di Talamello	Scuola elementare Griffa di Rimini	Scuola media Borgese di Rimini
		Scuola elementare Pascucci di Santarcangelo	Scuola media Maestre Pie di Rimini

La scuola media di Misano si è aggiudicata il Premio speciale *Quizzone* sul metano, una fornitura di materiale didattico, grazie al record di 9.966 punti.

Case History - Progetto Scolastico C=ExT

Grazie al progetto, Ideato ideato dall'Assessorato all'Ambiente e all'Istruzione del Comune di Coriano, in collaborazione con *Green Money* e con il contributo di Gruppo SGR, il Comune di Coriano ha acquistato un kit composto da un tritatore manuale con il quale i bambini trasformano i tappi in materiale plastico fuso, un estrusore che trasforma la plastica in filo e, infine, una stampante 3D che converte il filo in nuovi oggetti. Con tali strumenti, ogni studente avrà la possibilità di utilizzare la propria energia per trasformare i tappi di plastica delle bottiglie in oggetti di uso comune come penne o portachiavi. In questo modo imparerà che ogni materiale può essere recuperato e convertito in qualcosa di utile.

SGR PER LO SPORT

Gruppo SGR sostiene con convinzione il mondo dello sport. Senso di appartenenza, lealtà e rispetto sono i valori immediati che spingono l'Azienda a promuovere notevoli partnership sportive. Il Gruppo è entusiasta di poter contribuire e stimolare nei giovani emozioni e passioni a partire dai valori positivi tipici dello sport. L'obiettivo di Gruppo SGR è volto ad integrare tali qualità all'interno dell'Azienda, migliorando il clima aziendale, la produttività e stimolando il lavoro di squadra. Il regolare esercizio fisico, la sana alimentazione e un approccio positivo alla vita rappresentano un modo di

vivere che porta benefici alle persone e alle aziende. Alcune delle partnership più importanti sono state siglate con *Basket Angels Santarcangelo, T.D.S.G. Rimini* (squadra di Triathlon e Duathlon), *Accademia Rimini Calcio, Riviera Volley, Polisportiva A. Consolini ASD* e *Polisportiva Stella*. Da quest'anno è stata avviata anche una sponsorizzazione alla squadra di basket *Rimini Crabs*, nata nel 1947 e che ha portato a Rimini ben cinque titoli italiani.

Inoltre sono state create altre iniziative come *Gruppo ciclistico SGR Servizi* e il *Running Club SGR*.



foto di Alessandro Giovannelli

**“Trovarsi insieme
è un inizio,
restare insieme
un progresso,
lavorare insieme
un successo.”**

- Henry Ford -

Mercato estero

83

Bilancio
di Sostenibilità
2017

Gruppo SGR

41

COMUNI DISTRIBUZIONE
E VENDITA GAS

25

COMUNI SERVITI

85,7 mln

m³ GAS VENDUTO

69

LAVORATORI



qualità dei servizi
erogati e attenzione
al Cliente

sicurezza e continuità
del servizio
distribuzione gas

creazione di valore
economico

salute e sicurezza
sul lavoro

formazione e sviluppo
del personale

sostegno iniziative
e progetti sul
territorio



8 BUONA OCCUPAZIONE
E CRESCITA ECONOMICA

**CHI SIAMO**

[G4-5, G4-6, G4-8]

Nel 2004 la società Citygas Bulgaria, controllata interamente da Gruppo SGR, si è aggiudicata la concessione esclusiva per l'attività di vendita e distribuzione di gas naturale nella Trakia, in Bulgaria. Attualmente sono serviti 25 dei 41 comuni in concessione. Citygas Bulgaria è membro dell'Associazione *Bulgara Gas Naturale*, di cui è vicepresidente l'attuale Presidente del Consiglio di Amministrazione di Citygas Bulgaria. L'Azienda ha uffici nelle città di Sofia, Plovdiv, Kazanlak, Haskovo, Kardzhali, Dimitrovgrad, Silistra, Gabrovo, Velingrad, Radnevo e Cirpan. Dal 2010 l'attività è stata estesa anche alla progettazione e manutenzione della rete di distribuzione di gas e all'assistenza su caldaie e impianti di riscaldamento, grazie all'acquisizione

**Certificazioni 2017
Citygas e Technoterm**UNI EN ISO 9001:2015
Sistemi di gestione per la qualitàUNI EN ISO 14001:2015
Sistemi di gestione ambientaleBS OHSAS 18001:2017
Sicurezza sul lavoroSA 8000:2014
Responsabilità sociale ed etica

Codice Etico

di Technoterm Engineering EAD. Nel 2017 Citygas ha registrato un incremento del numero di Clienti pari al 42% rispetto all'anno precedente agevolato dall'andamento favorevole delle tariffe per i Clienti finali (in particolare per i Clienti domestici).

RISULTATI ECONOMICI

Bulgaria	2015	2016	2017
Clienti*	2.099	2.668	3.790
Risorse umane	64	66	69
Rete gas in esercizio (km)	728	774	828
Gas fatturato (m³)	73.198.137	72.659.937	85.778.947
Fatturato (€)	23.671.992	17.329.350	28.140.652

*I dati si riferiscono a Citygas

COMPOSIZIONE CLIENTI

[G4-9]

3.790

CLIENTI TOTALI 2017

Composizione Clienti	2015	2016	2017
Domestico	1.501	1.982	3.022
Business	598	686	768
Totale	2.099	2.668	3.790

**NUMERI E COMPOSIZIONE
DEL PERSONALE**

[G4-10, G4-LA9, G4-LA1, G4-LA6, G4-LA12]

69

DIPENDENTI

71%

UOMINI



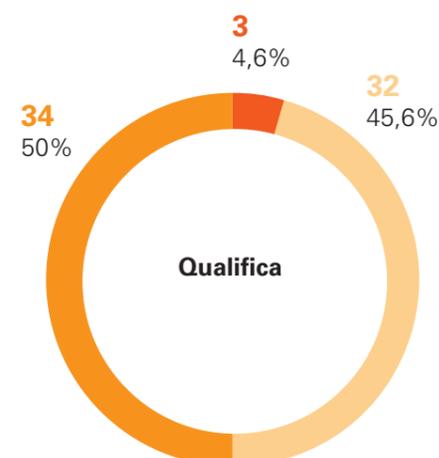
Composizione per genere	2015	2016	2017
Donne	27	19	20
Uomini	37	47	49
Totale	64	66	69

29%

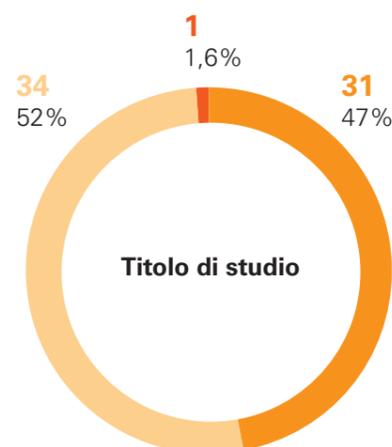
DONNE



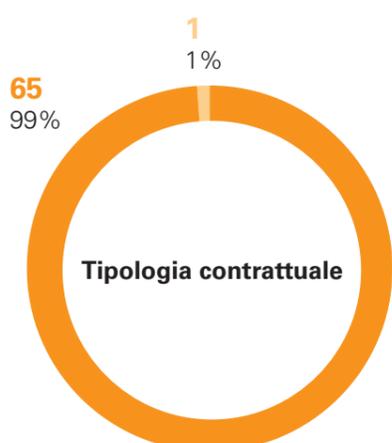
Composizione dipendenti per Società	2015	2016	2017
Technoterm	30	29	32
Citygas	34	37	37
TOTALE	64	66	69



Composizione per qualifica	2015	2016	2017
Dirigenti	2	3	3
Quadri e impiegati	29	30	34
Operai	33	33	32
TOTALE	64	66	69



Composizione per titolo di studio	2015	2016	2017
Laureati	32	31	36
Diploma licenza media superiore	31	34	32
Diploma licenza media inferiore	-	-	-
Elementari	1	1	1
TOTALE	64	66	69



Composizione per tipologia contrattuale	2015	2016	2017
Tempo indeterminato	63	65	67
Tempo determinato e altro	1	1	2
Collaboratori	-	-	-
TOTALE	64	66	69

Ore lavorate ordinarie e straordinarie	2015	2016	2017
Ore ordinarie	123.688	130.128	137.024
Ore straordinarie	1.587	1.417	3.002
TOTALE	125.275	131.545	140.026

Ore di assenza per tipologia	2015	2016	2017
Malattia	6.688	4.016	3.640
Maternità	2.040	3.296	5.032
Infortunio	-	808	-
Sciopero	-	-	-
Assemblea e permessi sindacali	-	-	-
Altre assenze (permessi non retribuiti, allattamento, congedo matrimoniale e permessi studio)	856	520	816
TOTALE	9.584	8.640	9.488

Ore di formazione	2015	2016	2017
Tecnico operativo e affiancamento	68	267	-
Qualità ambiente e sicurezza	1.328	626	557,5
Formazione generale	491	708	85,5
TOTALE	1.887	1.601	643

Ore di formazione media pro-capite	2015	2016	2017
Dirigenti	40,8	34,8	17,6
Quadri e impiegati	17	19,2	19,2
Operai	43,4	33,8	18,4
Media	30,9	43,4	33,8

% di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione	
2015	100%
2016	100%
2017	100%

Premi

Premio Oro nella Categoria *Piccole Imprese – Realizzazione delle Infrastrutture Energetiche 2017*, rilasciato dalla Camera dei Costruttori Bulgari.
Terzo posto nella Categoria *5-20 Milioni di Lev Bulgaro (BGN)*, come *Miglior Costruttore 2017*, rilasciato dalla Rappresentanza Regionale di Sofia della Camera dei Costruttori Bulgari.

COMUNITÀ LOCALE

Citygas e Technoterm prestano una forte attenzione alle esigenze del territorio in cui operano, ascoltando e coinvolgendo la comunità locale e sostenendo diverse iniziative di carattere culturale, sportivo e sociale. Durante l'anno si segnalano i seguenti progetti:

- » *Festival delle Rose 2017* organizzato dal Comune di Kazanlak
- » il movimento *Sport per tutti - mamma, babbo ed io*
- » sponsorizzazione al Club sportivo *PPS Plovdiv 160*

Il Progetto DESIREE

Il Progetto *DESIREE - Demand Side Residential Energy Efficiency Financing Facility through Gas Distribution Companies* in Bulgaria supporta l'attuazione delle direttive dell'Unione Europea in materia di servizi energetici (32/2006/EC) per contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Strategia Energetica Nazionale, nonché l'obiettivo di gassificare entro il 2020 il 30% delle famiglie in base al Programma Nazionale di gassificazione.

NOTA METODOLOGICA

[G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48]

Il Bilancio di Sostenibilità, giunto alla sua settima edizione, è un documento volontario redatto in conformità alle linee guida del *GRI - Global Reporting Initiative - Versione G4*. Per la stesura ci si è inoltre avvalsi del supplemento settoriale dedicato alle aziende del settore elettrico, *Electric Utilities Sector Disclosures*. Tra le due opzioni di applicazioni previste dallo standard GRI, questo bilancio ha seguito l'opzione *Core* che corrisponde a una applicazione base delle richieste delle linee guida.

Tabella di sintesi	
Periodo di rendicontazione	1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017
Data di pubblicazione	1 giugno 2018
Perimetro di rendicontazione Bilancio di Sostenibilità	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRIGAS S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l. Utilia S.p.A. Utilia Service S.p.A. Sherden Energia S.r.l. Astea Energia S.p.A. Cast Energie S.r.l. Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD San Giorgio Energie S.r.l. So.I.g.a.s. S.r.l.
Perimetro di rendicontazione Bilancio Consolidato	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRIGAS S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l. Utilia S.p.A. Utilia Service S.p.A. Sherden Energia S.r.l. Astea Energia S.p.A. Cast Energie S.r.l. Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD San Giorgio Energie S.r.l. So.I.g.a.s. S.r.l. Weedoo S.p.A. SMG S.r.l.
Linee guida utilizzate	GRI - Global Reporting Initiative - Versione G4 GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale
Livello GRI Standards/ G4	Core
Assurance esterna	DNV GL - Business Assurance Italia S.r.l.
Ufficio di riferimento	Ufficio Sostenibilità e CSR - Gruppo SGR Via Chiabrera 34/D Rimini elisa.tamagnini@gasrimini.it
Bilancio online	www.grupposgr.it/bds

Il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo SGR viene redatto con cadenza annuale e secondo tempistiche allineate a quelle del bilancio civilistico.

La raccolta dei dati e delle informazioni e la redazione del Bilancio sono state coordinate e gestite dalla divisione aziendale di Gruppo Società Gas Rimini che si occupa di Sostenibilità e CSR, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali coinvolte e con le società operative. Il documento viene validato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e presentato all'assemblea degli azionisti e si rivolge agli stakeholder di Gruppo SGR con lo scopo di dare evidenza delle azioni intraprese rispetto agli obiettivi di sostenibilità del Gruppo, dando risposta alle legittime aspettative di tutti i portatori di interesse.

Il processo di definizione dei contenuti si è basato sui principi di rilevanza, inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza. Con riferimento alla qualità delle informazioni rendicontate sono stati seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità comprende tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato di Gruppo SGR, così come elencate nella tabella di sintesi che segue. Comprende anche le collegate San Giorgio Energie S.r.l. e So.I.g.a.s. S.r.l. anche se consolidate con il metodo del patrimonio netto, in quanto Gruppo SGR ha un'influenza dominante sulla governance delle stesse, ma non sono considerate ai fini del calcolo di determinazione e distribuzione del valore aggiunto. Non sono compresi i dati della collegata Weedoo S.p.A. e della sua partecipata SMG S.r.l.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
Strategia e analisi		
G4-1	Lettera agli stakeholder	Lettera agli stakeholder - Pagg. 4-5
Profilo dell'organizzazione		
G4-3	Nome dell'organizzazione	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 12 Mercato estero - Pagg. 83-87
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 12
G4-5	Ubicazione della sede aziendale	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 12 Nota metodologica - Pag. 88
G4-6	Paesi di operatività	SGR oggi - Pagg. 10-11 Mercato estero - Pagg. 83-87
G4-7	Assetto proprietario	Corporate Governance - Pagg. 15-17
G4-8	Mercati serviti	SGR oggi - Pagg. 10-11 Composizione Clienti - Pagg. 56-57
G4-9	Dimensioni dell'organizzazione	SGR oggi - Pagg. 10-11 Risultati economici - Pagg. 35-43 Risorse Umane - Pagg. 45-53
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento <i>L'indicatore, per il settore Electric Utilities, richiede di rendicontare relativamente alla forza lavoro dei contractor (fornitori dell'Organizzazione)</i>	Risorse Umane - Pagg. 45-53 Mercato estero - Pagg. 83-87 <i>L'informativa relativa ai fornitori al momento non risulta disponibile ma è stato creato un Ufficio Acquisti Centralizzato per valutare, qualificare e monitorare i fornitori, che amplierà anche la reportistica sul tema</i>
G4-11	Dipendenti coperti da accordi collettivi <i>L'indicatore, per il settore Electric Utilities, richiede di rendicontare relativamente alla forza lavoro dei contractor (fornitori dell'Organizzazione)</i>	100% <i>L'informativa relativa ai fornitori al momento non risulta disponibile ma è stato creato un Ufficio Acquisti Centralizzato per valutare, qualificare e monitorare i fornitori, che amplierà anche la reportistica sul tema</i>
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	Fornitori - Pagg. 41-43
G4-13	Cambiamenti nel perimetro delle attività o nella catena di fornitura	Società del Gruppo e Attività aziendali - Pag. 12
G4-14	Applicazione dell'approccio prudenziale	<i>Non applicabile. Durante il periodo di rendicontazione non sono state intraprese azioni in applicazione del principio prudenziale previsto dalla Dichiarazione di Rio sull'Ambiente e lo Sviluppo</i>

G4-15	Carte o principi a cui l'organizzazione aderisce o altre iniziative supportate	Il nostro contributo allo Sviluppo Sostenibile - SDGs - Pagg. 22-24 Panorama certificativo - Pag. 19
G4-16	Associazione di categoria a cui l'organizzazione aderisce	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 28-31
Aspetti materiali e perimetro di rendicontazione		
G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non comprese nel Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica - Pag. 88
G4-18	Processo di definizione dei contenuti del Bilancio e del perimetro	Nota metodologica - Pag. 88 Analisi di materialità - Pagg. 24-28
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	Analisi di materialità - Pagg. 24-28
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro all'interno dell'organizzazione	Analisi di materialità - Pagg. 24-28
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro all'esterno dell'organizzazione	Analisi di materialità, Matrice di materialità - Pagg. 24-28
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e relative motivazioni	Risultati di gestione - Distribuzione del valore aggiunto - Pagg. 38-41
G4-23	Cambiamenti significativi di obiettivo o perimetro	Società del Gruppo e Attività aziendali - Pag. 12
Coinvolgimento degli stakeholder		
G4-24	Gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 28-31
G4-25	Processo di identificazione e selezione dei principali stakeholder	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 28-31
G4-26	Approccio alle attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 28-31
G4-27	Argomenti chiave, criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e modalità di gestione	Analisi di materialità, Risultati emersi dalle interviste e dai questionari - Pagg. 24-28

Profilo del report		
G4-28	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica - Pag. 88
G4-29	Data di pubblicazione del Bilancio più recente	Nota metodologica - Pag. 88
G4-30	Periodicità di rendicontazione (annuale, semestrale, ...)	Nota metodologica - Pag. 88
G4-31	Contatti per informazioni sul Bilancio	Nota metodologica - Pag. 88
G4-32	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta; tabella dei contenuti GRI	Nota metodologica - Pag. 88
G4-33	Documento di Assurance esterna	Nota metodologica - Pag. 88
Governance		
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione inclusi i comitati che dipendono dal massimo grado di governo	Corporate Governance - Pagg. 15-17
Etica ed integrità		
G4-56	Principi, valori e norme di condotta	Corporate Governance - Modello di organizzazione Gestione e Controllo - Pagg. 15-19
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES		
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA		
DMA - Creazione di valore economico		Risultati economici - Pag. 35
EC-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Risultati economici, Risultati di gestione - Pagg. 35-41
EC-9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrate su fornitori locali	Risultati economici, Fornitori - Pagg. 41-43
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE		
DMA - Efficienza energetica e rinnovabili		Ambiente - Pag. 67
EN-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	Ambiente - Consumi di energia e materie prime - Pag. 73
EN-3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Ambiente - Consumi di energia e materie prime - Pag. 73
EN-6	Riduzione dei consumi di energia	Parzialmente rendicontato Ambiente - Certificati bianchi - Pag. 71

EN-8	Prelievo totale di acqua per fonte	Ambiente - Consumi di energia - Pag. 73
EN-9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	Ambiente - Consumi di energia e materie prime - Pag. 73
EN-15	Emissioni dirette di gas ad effetto serra	Ambiente - Consumi di energia e materie prime - Pag. 73 Ambiente - Emissioni in atmosfera - Pag. 72
EN-21	NO _x SO _x e altre emissioni significative	Parzialmente rendicontato Ambiente - Emissioni in atmosfera - Pag. 72
EN-23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento <i>L'indicatore, per il settore Electric Utilities, richiede di rendicontare relativamente ai policlorobifenili e trifenili, individuati più comunemente dalle sigle PCB e PCT</i>	Rifiuti prodotti dall'Azienda - Pag. 73
EN-25	Rifiuti classificati come pericolosi	Ambiente - Rifiuti prodotti dall'Azienda - Pag. 73
EN-29	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	Nessuna sanzione
EN-34	Numero di reclami relativi agli impatti ambientali pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami	Nessun reclamo ricevuto

INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE

DMA - Occupazione, conciliazione vita - lavoro e welfare aziendale		Risorse Umane - Pag. 45
LA-1	Numero di dipendenti, assunzioni e tassi di turnover	Risorse Umane, Numero e composizione del personale - Pagg. 47-48
LA-9	Ore medie di formazione annue per dipendente	Risorse Umane, Formazione e comunicazione interna - Pagg. 49-50
LA-12	Ripartizione dei dipendenti e degli organi di governo per sesso e per altri indicatori di diversità	Risorse Umane, Numeri e composizione del personale - Pagg. 47-48
DMA - Salute e sicurezza sul lavoro		Risorse Umane, Salute e sicurezza sul lavoro - Pagg. 51-52
LA-6	Infortuni sul lavoro e malattia professionale	Risorse Umane, Salute e sicurezza sul lavoro - Pagg. 51-52
DMA - Sostegno iniziative e progetti sul territorio		Istituzioni e comunità locale - Pagg. 75-81

SO-2	Attività con impatti negativi, presenti o potenziali, sulle comunità locali	Anticorruzione, Sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente e responsabilità sociale - Pagg. 17-19 Sicurezza e continuità del Servizio di Distribuzione Gas - Pagg. 62-65
DMA - Anticorruzione		Anticorruzione - Pag. 17
SO-3	Divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	100%
SO-4	Comunicazione e formazione su politiche e procedure di anti-corruzione	Anticorruzione - Pag. 17 Risorse umane, Formazione e comunicazione interna - Pagg. 49-50
SO-5	Casi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	Nessun caso verificato
SO-7	Numero totale di azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust, pratiche monopolistiche e relativo risultato	Zero
SO-8	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	Nessuna
SO-11	Numero di reclami relativi agli impatti sulla società pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami	Gestione reclami dei Clienti - Pag. 60
DMA - Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas		Clienti - Pag. 55
PR-1	Prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas - Pagg. 62-65 Pronto intervento gas - Pagg. 63-65
PR-3	Informazioni richieste dalle procedure e servizi soggetti a tali requisiti informativi	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas - Pag. 62-65 Pronto intervento gas - Pagg. 63-65
PR-4	Non conformità per le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas - Pag. 62-65 Pronto intervento gas - Pagg. 63-65
DMA - Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente		Clienti - Pag. 55
PR-5	Pratiche relative alla customer satisfaction	Clienti - Soddisfazione e ascolto - Pag. 61
DMA - Correttezza e trasparenza delle pratiche commerciali		Clienti - Pag. 55
PR-7	Non conformità per attività di marketing	Nessun caso registrato
PR-8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Zero
PR-9	Valore monetario delle principali multe per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	Zero

ELECTRIC UTILITIES SECTOR DISCLOSURES		
INDICATORE		Riferimento pagina
EU-1	Capacità installata per fonte di energia	Ambiente, Produzione di energia da fotovoltaico e da centrali di cogenerazione - Pagg. 69-70
EU-2	Energia netta prodotta per tipologia di impianto	Ambiente, Produzione di energia da fotovoltaico e da centrali di cogenerazione - Pagg. 69-70
EU-3	Numero di Clienti dei servizi energetici	Clienti, Composizione - Pagg. 56-57
EU-4	Lunghezza della rete di distribuzione elettrica	L'Organizzazione non detiene alcuna rete di trasmissione e distribuzione, erogando solo il servizio di vendita di energia elettrica.
EU-5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del Protocollo di Kyoto	Certificati bianchi - Pag. 71



Gruppo Società Gas Rimini SpA – Bilancio di Sostenibilità 2017 Dichiarazione di Assurance Indipendente

Introduzione

DNV GL Business Assurance Italia Srl ('DNV GL') è stata incaricata dal management di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. ('Gruppo SGR') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2017 ('Bilancio') rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines, versione 4 ('G4'), della Global Reporting Initiative ('GRI').

La nostra verifica ha riguardato il Bilancio di Sostenibilità 2017 nella sua versione cartacea. Per i dettagli sulla composizione di Gruppo SGR e sul perimetro di rendiconto, si rimanda a quanto dichiarato nel Bilancio.

Gruppo SGR è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci in buona fede dall'Organizzazione siano complete, sufficienti e autentiche.

La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci, in accordo con le condizioni concordate con l'Organizzazione, è unicamente verso il management di Gruppo SGR.

Questa Dichiarazione di Assurance Indipendente è destinata esclusivamente agli stakeholder di Gruppo SGR e non è destinata ad essere e non deve essere utilizzata da persone diverse da questi.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con Gruppo SGR ha incluso i seguenti aspetti:

- Analisi, secondo un *Moderate level* di Assurance, delle attività e dei dati legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio e dicembre 2017, così come contenuti nel Bilancio 2017.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalle linee guida GRI G4, secondo l'opzione "Core".

La nostra verifica è stata condotta nei mesi di maggio e giugno 2017 presso la sede centrale di Rimini.

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal Bilancio di esercizio Consolidato 2017 certificato del Gruppo SGR e non sono compresi nello scopo della nostra verifica.

Inoltre, non è stata oggetto della nostra attività la verifica dei dati finanziari e non finanziari relativi alla Società "SGR Solidale Onlus".

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del protocollo di verifica 'VeriSustain' di DNV GL, basato sulla nostra esperienza professionale e sulle best practice internazionali in materia di assurance (tra le quali l'International Standard on Assurance Engagements - ISAE 3000). Questi documenti prevedono, tra l'altro, che il gruppo di verifica possieda conoscenze, capacità e competenze professionali necessarie per una verifica delle informazioni di sostenibilità e che il team sia conforme ai requisiti etici atti a garantirne l'indipendenza.

In accordo con il Protocollo, disponibile su richiesta sul nostro sito internet*, il Bilancio è stato valutato rispetto ai seguenti criteri:

- aderenza ai principi delle Linee Guida GRI G4;
- GRI G4 e "Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utilities Sector Disclosure" del 2013, rispetto ai requisiti richiesti per l'opzione "Core";
- ISAE 3000, per la verifica delle informazioni non finanziarie.

Si precisa che l'applicazione del 'Electric Utilities Sector Disclosure' è stata verificata unicamente nel rispetto delle attività di Gruppo SGR legate al settore elettrico, business che incide per una parte non prevalente.

* <https://www.dnvgl.com/assurance/reporting/index.html>

Parte integrante della verifica è stata l'analisi delle dichiarazioni e degli assunti legati alla sostenibilità riportati nel Bilancio e la valutazione della robustezza del sistema di gestione dei dati, dei flussi informativi e dei relativi controlli. Abbiamo esaminato e sottoposto a review le informazioni e i dati resi disponibili da parte di Gruppo SGR, recependo le informazioni e i dati tecnici provenienti dai sistemi di gestione certificati.

Abbiamo condotto audit a campione su:

- i meccanismi attuati da Gruppo SGR per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritto nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Abbiamo intervistato la funzione responsabile per la Corporate Social Responsibility e 16 referenti aziendali coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2017.

Abbiamo intervistato rappresentanti di tre diverse categorie di stakeholder (Clienti, Dipendenti e Fornitori).

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV GL, il Bilancio di Sostenibilità 2017 di Gruppo SGR è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance dell'Organizzazione.

- **Materialità**

Il Bilancio rappresenta lo strumento con cui Gruppo SGR manifesta il proprio impegno relativamente alla rendicontazione degli aspetti legati alla propria attività in grado di generare impatti di natura sociale, ambientale ed economica, includendo informazioni sia qualitative che quantitative utili agli stakeholder per comprendere le performance dell'Organizzazione in materia di sostenibilità. All'interno del documento sono descritti i processi sviluppati da Gruppo SGR per l'identificazione degli aspetti ritenuti rilevanti per i propri stakeholder, con indicazioni circa le modalità adottate per individuare le tematiche di rilievo e i criteri di determinazione della rilevanza di tali tematiche.

In tale contesto, anche alla luce della crescente consapevolezza dell'Organizzazione circa l'importanza di tale aspetto, risulterebbe importante irrobustire ulteriormente gli strumenti a supporto di tale analisi, al fine di renderne i risultati ancora più consistenti e rappresentativi degli impatti di sostenibilità dell'Organizzazione.

- **Inclusività**

Il Documento evidenzia in modo strutturato e puntuale lo sforzo dell'Organizzazione verso l'identificazione dei propri stakeholder e la promozione di azioni finalizzate a dare riscontro alle loro istanze ed aspettative relativamente agli ambiti di sostenibilità individuati. Si apprezza il crescente impegno dell'Organizzazione nello sviluppo di attività di engagement orientate agli stakeholder presenti sul territorio in cui essa opera. In tale contesto, l'esperienza maturata nel coinvolgimento di alcune tipologie di stakeholder potrebbe risultare elemento di valore aggiunto per l'ulteriore maturazione delle attività di engagement verso stakeholder appartenenti a contesti di più recente acquisizione da parte dell'Organizzazione.

- **Completezza**

Il Bilancio rappresenta uno strumento consistente a disposizione degli stakeholder per la valutazione delle performance di sostenibilità dell'Organizzazione relativamente al periodo di rendiconto; il documento specifica in modo adeguato le strategie e gli obiettivi di sostenibilità che Gruppo SGR ha stabilito nel medio-lungo periodo. La "Disclosure on Management Approach" (DMA) risulta adeguatamente esplicativa di come l'Organizzazione determini e gestisca gli impatti correlati ai propri aspetti rilevanti in materia di sostenibilità. Si rinnova l'apprezzamento verso l'accresciuta disclosure relativamente alle performance di sostenibilità correlate alla catena di fornitura dell'Organizzazione. In tale contesto, anche alla luce dell'avvenuto potenziamento della struttura organizzativa, si auspica l'ulteriore incremento della rendicontazione circa gli impatti di sostenibilità connessi a tale aspetto.

- **Rispondenza**

Il documento consente di individuare l'impegno di Gruppo SGR nell'includere, all'interno del proprio processo decisionale e dei propri piani d'azione strategici, le risultanze di quanto di significativo è emerso dal confronto con gli stakeholder, e nel darne seguito attraverso attività mirate e rilevanti per i propri stakeholder.

- **Contesto di sostenibilità**

Le informazioni e i dati presentati all'interno del Bilancio riflettono con chiarezza la strategia, gli impegni e le attività svolte da Gruppo SGR in relazione al contesto di sostenibilità all'interno del quale l'Organizzazione si trova ad operare.

Principi per la qualità del Bilancio

- **Neutralità**

Il Bilancio descrive in maniera completa ed imparziale gli impatti e le performance di sostenibilità di Gruppo SGR. Il documento riflette altresì l'intenzione dell'Organizzazione di rappresentare le attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in modo equilibrato e coerente con le strategie aziendali.

- **Accuratezza**

Dalla nostra analisi dei dati e dei processi aziendali che li generano, i dati riportati nel Bilancio sono frutto di attività stabili e ripetibili. Le informazioni contenute nel Bilancio risultano pertanto sufficientemente accurate e dettagliate.

Ulteriori rilievi in relazione alle performance di sostenibilità

- **Affidabilità**

I dati inseriti nel Bilancio oggetto della nostra verifica sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati.

Durante la nostra attività abbiamo rilevato un numero limitato di errori non rilevanti, che sono stati corretti prima della versione finale del Bilancio.

Secondo la nostra opinione, le informazioni e i dati comunicati nel Bilancio di Sostenibilità sono affidabili.

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in linea con i requisiti "Core" richiamati dalle linee guida GRI G4.

Ulteriori conclusioni e osservazioni sull'adozione dei principi di rendicontazione e delle informazioni sulle performance specifiche sono riportate di seguito.

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al management di Gruppo SGR che, ad ogni modo, non influiscono sulle nostre conclusioni sul Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

- Risulta importante potenziare ulteriormente gli strumenti a supporto dell'analisi di materialità sviluppata dall'Organizzazione, al fine di renderne i risultati ancor più efficaci per la propria rendicontazione e coerenti con il contesto in cui l'Organizzazione opera.
- Risulta importante incrementare lo sforzo dell'Organizzazione nell'indirizzare ulteriormente le relazioni con i propri fornitori verso un approccio sempre più orientato alla sostenibilità, anche alla luce del recente potenziamento della struttura organizzativa. In virtù della notevole rilevanza strategica di tali stakeholder, si auspica inoltre l'ulteriore incremento della rendicontazione di sostenibilità relativamente alla propria catena di fornitura.

Competenza e Indipendenza di DNV GL

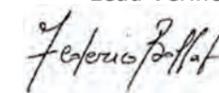
DNV GL è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi.

DNV GL non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio, ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV GL conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.

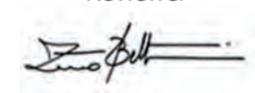
DNV GL declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per DNV GL Business Assurance Italia S.r.l.

Federico Bollati
Lead Verifier



Zeno Beltrami
Reviewer



Vimercate (MB), 08-06-2018



gruppo
SGR

Via Chiabrera 34/D
Rimini, Italia

T. +39 0541 303030
F. +39 0541 380344

www.gasrimini.it
www.sgrservizi.it

Progetto editoriale,
direzione artistica,
grafica e impaginazione:
**Ufficio Comunicazione
e Marketing SGR**

Redazione:
**Ufficio Sostenibilità
in collaborazione con
l'Università di Bologna**



gruppo
SGR