Bilancio di Sostenibilità 2012

gruppo SGR

gruppo SGR

Indice

Lettera del Presidente 5

Chi siamo 8
Le attività di Gruppo SGR 10
Le tappe storiche più significative 12
Il sistema di governance 13
Il Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente 15
Gli stakeholder di Gruppo SGR 16

I risultati economici 18
I risultati di gestione 19
La produzione e la distribuzione del valore aggiunto 20
I fornitori 22
Gli azionisti e i finanziatori 22

Le risorse umane 24
I numeri e la composizione 25
L'ascolto 25
La conciliazione dei tempi vita e lavoro 28
La salute e la sicurezza sul lavoro 30
La comunicazione interna 32
La formazione 33

I clienti 34
La composizione 35
Le politiche commerciali 35

L'ascolto del cliente tramite customer satisfaction e gestione dei reclami 40
La sicurezza e continuità del servizio 42

L'ambiente 44
L'attività e l'ambiente 45
Le iniziative di efficienza energetica 45
Efficienza energetica: dati di sintesi 48
Il parco veicoli aziendali 55
La gestione dei rifiuti 55
Consumi di energia e di materie prime 56

La comunità locale 58
La comunicazione in ambito sociale e ambientale 59
Le relazioni e i progetti con scuole e università 60
Le sponsorizzazioni e le liberalità 65

Il mercato estero 66
Bulgaria: distribuzione e vendita gas 67

Nota metodologica 70

GRI Content Index 72

Verifica del livello di applicazione GRI 75

Dichiarazione di Assurance 76

Lettera del Presidente

Micaela Dionigi

Cari stakeholder,
in questo secondo Bilancio di Sostenibilità, come già in quello precedente, è racchiusa l'essenza della nostra visione aziendale; i fatti e i numeri che raccontiamo nascono dal dialogo e dalle relazioni personali che sono alla base della nostra strategia di sviluppo e della nostra crescita economica. L'esperienza ci conferma che un modello imprenditoriale capace di valorizzare le relazioni umane restituisce all'azienda la ricchezza necessaria al suo sviluppo e diventa un'occasione straordinaria per misurarsi con il cambiamento e impegnarsi in un'imprenditorialità coerente con le attese del mercato e del territorio in cui si investe e si opera.
Nel 2012 abbiamo intensificato il coinvolgimento della struttura aziendale nella definizione degli obiettivi collegati alla sostenibilità e allargato l'esercizio ad altri indicatori di performance.
Il coinvolgimento rappresenta per noi un metodo e una premessa perché il Bilancio di Sostenibilità diventi il frutto di un'esperienza viva e concreta. Il nostro concetto di sostenibilità, infatti, passa prima di tutto attraverso le nostre persone, non è facile avere buone idee né tanto meno trasformarle in buone pratiche, ma la condivisione di valori missione e visione aziendale hanno attivato circoli virtuosi di pensiero e azione.
La nostra politica di sostenibilità si focalizza prima che sull'ambiente fisico, su quello umano e sociale, ovvero sull'impatto che il nostro fare impresa genera sulla comunità e sul suo stile di vita. Di fronte alla crisi economico-finanziaria che ha colpito numerose realtà imprenditoriali del territorio, così come davanti alla gestione dei più stringenti bisogni delle famiglie, l'azienda si interroga quotidianamente sulle giuste strategie di crescita e sviluppo.
Anche quest'anno ci siamo impegnati a ricercare per i nostri clienti, che sono allo stesso tempo utenti e cittadini, soluzioni il più possibile rispondenti alle loro aspettative. Da qui è partito un costante lavoro per diffondere una più chiara consapevolezza dei consumi e per contenere i costi, una tensione al dialogo e al sostegno concreto di soggetti pubblici e di terzo settore, una politica che privilegia eventi e iniziative di marketing con una forte connotazione sociale e territoriale.
Questo approccio è diventato anche un elemento costitutivo della nostra identità aziendale, chiaramente recitato nel pay off del logo: La mia energia. Locale, sociale, leale.
Laddove gli obiettivi imprenditoriali non si esauriscono nella creazione di utili e profitti, il Rapporto di Sostenibilità trova il suo vero significato e l'ambiente autentico in cui prendere forma ed esprimere un modo di fare impresa finalizzato alla costruzione del bene comune.

Il Presidente
Micaela Dionigi

46 comuni serviti

Italia

17.939 clienti caldaie

1.762 clienti gestione calore

174.973 clienti gas SGR Servizi

11.820 clienti energia elettrica

283 mln mc di gas venduto

154 mln kWh di energia elettrica venduta

2.690 km di rete gas

310 mln mc di gas trasportato

278 persone

38
comuni
serviti

Bulgaria

950 clienti gas

605 km di rete gas

72 mln mc di gas erogato

70
persone

Gruppo SGR: i numeri chiave

Chi siamo

Gruppo SGR ha segnato la storia della **distribuzione** e della **vendita di gas metano** su parte del territorio romagnolo e marchigiano. In oltre cinquanta anni di attività, passati attraverso il processo di liberalizzazione dei mercati, l'azienda è cresciuta in modo esponenziale tramite acquisizioni, aggiudicazioni di gare e strategie di diversificazione sinergica.

1956
nasce Società Gas Rimini S.p.A.

348
lavoratori

209.208
clienti

Missione

Forniamo energia e soluzioni tecniche sicure ed efficienti al nostro territorio. Valorizziamo un legame forte, capillare e sostenibile con la comunità locale.

Garantiamo qualità e competenza al giusto prezzo, attraverso servizi che si rinnovano costantemente da oltre cinquant'anni.

Valori aziendali

Integrità

Siamo una realtà in cui correttezza, onestà, equità e imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire.

Trasparenza

Per noi, essere trasparenti significa corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali originati dalle nostre attività aziendali.

Coerenza

Essere coerenti significa, per ognuno di noi, impegnarsi ad attuare quotidianamente la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda, ritenuti fondamentali per la pianificazione strategica e la programmazione operativa.

Responsabilità personale

È essenziale che ciascuno sia consapevole dei propri compiti e delle proprie responsabilità e che tutti si impegnino con lealtà, efficienza ed efficacia perché gli obiettivi si conseguano.

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 restituiscano al cittadino la sua centralità.

Le attività di Gruppo SGR

Gruppo SGR nasce come azienda di distribuzione e vendita di gas naturale. Nel corso degli anni si afferma sul mercato con una serie di ulteriori competenze e attività integrate che ampliano l'offerta dei servizi energetici, in un'ottica di fornitura e consulenza globali.
La propensione all' innovazione e la capacità di ascoltare il mercato sono tra le principali leve di crescita e di consolidamento dell'azienda, che conserva una posizione di leadership nel proprio ambito territoriale, sulle diverse linee di business:

- Distribuzione di gas naturale.
- Vendita di gas naturale ed energia elettrica
- Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti termici condominiali con servizio di gestione calore.
- Teleriscaldamento.
- Installazione di impianti fotovoltaici e di impianti che utilizzano fonti energetiche rinnovabili.
- Installazione e manutenzione di impianti di riscaldamento e condizionamento.
- Dal 2013 Servizio di Energy Management per imprese e famiglie.
- Assistenza ed emergenze domestiche 24h su 24 su ogni tipo di impianto (serramenti, vetri, spurghi fognari, etc.).
- Informatica applicata per le utilities e l'energia.
- Centro Congressi SGR.
- Quartopiano Suite Restaurant.

Gruppo SGR opera in Italia con sede principale a Rimini, in via Chiabrera 34d, dal 2005, anche in Europa sul mercato bulgaro, con sede principale a Sofia, via Adam Mitskevitch 4A.

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è la holding mista di Gruppo SGR che effettua attività di service di carattere amministrativo, organizzativo, informatico e di altra natura, nei confronti delle altre società del Gruppo e nei confronti di terzi.

SGR Servizi S.p.A. opera nel settore di vendita gas ed energia elettrica gestendo i rapporti di fornitura con il cliente domestico e impresa, nelle province di Rimini, Pesaro-Urbino, Forlì-Cesena e Macerata; gestisce, inoltre, contratti di servizio energia e di teleriscaldamento.

SGR Reti S.p.A. gestisce la distribuzione del gas naturale in 43 Comuni nelle province di Rimini, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino e Macerata.

Intervento Pronto 24h S.r.l. fornisce servizi globali per l'installazione, la manutenzione e l'assistenza di impianti di riscaldamento - condizionamento domestici e aziendali e svolge attività legate alle energie rinnovabili (solare-termico e fotovoltaico).

Utilia S.p.A. progetta, realizza e gestisce sistemi informatici, siti web, siti per l'esercizio dell'attività del commercio elettronico ed ogni altra attività di servizio web. È, inoltre, specializzata nella realizzazione e sviluppo del software gestionale GiadaAge applicato al mondo delle utilities.

Utilia Service S.r.l. opera nel settore dei servizi contabili, amministrativi e informatici, compresi i servizi di gestione della fatturazione e bollettazione, a favore di società e/o utilities.

Citygas Bulgaria EAD svolge attività di distribuzione e vendita di gas naturale nella regione Trakia, in Bulgaria, in forza di una licenza della durata di 35 anni, rinnovabile, rilasciata dalla Commissione bulgara per l'Energia e l'Acqua.

Chi siamo

Technoterm Engineering EAD si occupa di progettazione e manutenzione della rete di distribuzione di gas naturale in Bulgaria e dell'assistenza agli impianti di riscaldamento.

Servizi Città S.p.A. è posseduta al 49,5% da Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e per il 50,5% da Rimini Holding S.p.A., a cui fanno capo le partecipazioni detenute dal Comune di Rimini. Tale partecipata è stata costituita nel 1999 e ha come oggetto sociale l'attività di produzione, trasporto, trattamento e distribuzione del gas, la produzione di energia elettrica e calore, anche combinata, e la loro utilizzazione e/o vendita nelle forme consentite dalla legge. Servizi Città S.p.A. ha ottenuto dal Comune di Rimini l'affidamento del pubblico servizio di distribuzione del gas, assegnato a SGR Reti attraverso un contratto di affitto. La società non fa parte del perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità.

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è controllata da:
Gasrimini Holding S.p.A. - 79,44%
Colombarda S.p.A. - 13,95%
S.I.A.P S.p.A. - 5,86%
CBR S.r.l. - 0,49%
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. 0,26%

GRUPPO SOCIETÀ GAS RIMINI
SERVIZI PER L'ENERGIA E L'AMBIENTE

Perimetro bilancio sostenibilità

- 70,39 % SGR servizi
- 100 % SGR reti
- 100 % Intervento Pronto
- 80 % UTILIA
- 50,5 % UTILIA SERVICE
- 100 %

Partecipazioni di minoranza

- 100 % СИТИГАЗ БЪЛГАРИЯ
- 49,5 % SERVIZI CITTÀ
- 2,31 % GRUPPO HERA
- 0,5 % UNI.RIMINI
- 0,35 % ETICREDITO BANCA ETICA ADRIATICA

Le tappe storiche più significative

2013/ Introduzione del Servizio di Energy Management per imprese e famiglie. Inaugurazione del primo Energy Store SGR.

2012/ È approvato il primo Bilancio di Sostenibilità di Gruppo SGR; Gruppo Società Gas Rimini e SGR Reti implementano un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente in conformità agli standard ISO 14001 e OHSAS 18001, certificato da DNV (Det Norske Veritas).

2010/ Technoterm Bulgaria 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.

2009/ Gruppo SGR festeggia 50 anni dal primo metro cubo erogato.

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.

2007/ SGR Servizi entra nel mercato libero della vendita di energia elettrica.

2006/ Nasce Intervento Pronto, che affianca SGR Servizi nei settori del risparmio energetico, installazioni, manutenzioni di caldaie, condizionatori e fonti energetiche rinnovabili.

2005/ Gruppo SGR si apre al mercato estero della Bulgaria con la distribuzione e la vendita di gas.

2003/ Gruppo SGR si struttura per operare nel nuovo regime di libera concorrenza.

2001/ 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 DNV.

1998/ È adottato il sistema ISO 9001 per la certificazione del Sistema di Gestione Qualità.

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.

1970/ La distribuzione di gas passa dall'*aria propanata* al metano, grazie all'allacciamento al metanodotto nazionale Snam.
È il momento per acquisire nuove concessioni e sviluppare la rete distributiva, non solo nel comune di Rimini, ma anche in tanti altri comuni della Romagna e delle Marche.

1959/ La rete distributiva inizia a svilupparsi con l'erogazione del gas alla città di Rimini.

1956/ Nasce Società Gas Rimini S.p.A., la prima azienda del territorio dedicata alla gestione e alla distribuzione di gas per riscaldamento e usi domestici.

Il sistema di governance

Il sistema di governance di Gruppo SGR aderisce ai fondamentali standard di trasparenza e correttezza per garantire un'efficace gestione e un valido controllo delle attività aziendali.
Le funzioni di amministrazione e controllo delle società del Gruppo sono esercitate rispettivamente dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale, secondo il tradizionale modello di amministrazione e controllo.
A questa gestione sono affiancati i tre pilastri dell'etica aziendale rappresentati dall'Organismo di Vigilanza, dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati societari e dal Codice Etico.

Consiglio di Amministrazione

Micaela Dionigi
Presidente
Bruno Tani
Vicepresidente e Direttore generale
Demis Diotallevi
Consigliere con deleghe
Andrea Gambacorta
Consigliere
Sandro Mambelli
Consigliere

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Gasrimini Holding S.p.A. ai sensi dell'art. 2497 C.C. e il suo Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri di amministrazione ordinaria e straordinaria, con competenza esclusiva in merito a:

- Definizione delle linee strategiche e degli obiettivi della società e di Gruppo SGR, incluse le politiche di sostenibilità.
- Approvazione, nel rispetto della normativa unbundling (Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 11 del 2007), dei piani strategici, industriali, finanziari e di sviluppo delle infrastrutture della società e di Gruppo SGR.
- Esame delle relazioni infrannuali delle società di Gruppo SGR, nonché esame ed approvazione dei conti annuali consolidati; esame e approvazione del Bilancio di Sostenibilità.
- Definizione del sistema e delle regole di governo societario delle società di Gruppo SGR.

Il Consiglio di Amministrazione di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A., nominato in data 4 maggio 2012, è composto da 5 membri di cui 3 sono rappresentanza delle minoranze. Il Consiglio, che nel 2012 si è riunito 6 volte, rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2014.

Collegio Sindacale

Giuliano Ioni
Presidente
Luigi Scoponi
Sindaco effettivo
Giuseppe Spada
Sindaco effettivo

Il Collegio Sindacale vigila, ai sensi di legge, sulla corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza e sul corretto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori.
È stato nominato nel corso dell'Assemblea dei Soci del 4 maggio 2012 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2014.

Società di Revisione

Ai sensi del D.Lgs n. 3 del 27 gennaio 2010, i bilanci sono oggetto di revisione legale da parte della società Deloitte & Touche S.p.A..

Obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling)

Per creare condizioni che favoriscano l'apertura dei mercati in un contesto competitivo che assicuri parità di condizioni tra tutti i partecipanti, l'Autorità ha pubblicato la Delibera 11/07 che stabilisce:

- Di separare le attività commerciali da quelle di gestione delle infrastrutture che vengono inserite nella separazione funzionale.
- Di garantire alle imprese commerciali condizioni paritetiche nell'utilizzo delle risorse infrastrutturali.
- Di garantire che il gestore delle infrastrutture operi in condizione di indipendenza, neutralità e terzietà.

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 vantaggio da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione e direzione degli enti stessi o da persone fisiche sottoposte alla loro direzione o vigilanza. Il Modello è stato adottato da tutte le società del Gruppo 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 del lavoro dei dipendenti. Nel 2012 si è concluso il secondo aggiornamento integrale del documento, con l'inserimento di due nuove sezioni: reati ambientali e impiego di cittadini di Paesi Terzi il cui soggiorno risulti irregolare.
Il documento è discusso e approvato dai Consigli di Amministrazione, nel mese di marzo 2013, in occasione della convocazione per l'approvazione dei bilanci.

Organismo di Vigilanza

Mario Donati
Presidente
Veronica Chirivi
Membro effettivo
Elisa Tamagnini
Membro effettivo

Dal 2008 l'Organismo ha funzioni di vigilanza e controllo in ordine all'efficacia, al funzionamento e all'osservanza del Modello; organizza attività formative e informative, finalizzate a prevenire la commissione dei reati e degli illeciti amministrativi. L'attuale organismo rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2014.

Codice Etico

Il Codice Etico raccoglie principi etici e regole comportamentali cui sono tenuti a conformarsi tutti coloro che operano, dall'interno e dall'esterno, nella sfera di azione di Gruppo SGR (dirigenti, dipendenti, collaboratori su base continuativa, fornitori e partner commerciali), per garantire una prospettiva gestionale responsabile e un metodo di lavoro corretto e rispettoso degli interessi degli stakeholder. Nel 2012 è stato completato un restyling completo del Codice, discusso ed approvato dai Consigli di Amministrazione di fine marzo 2013 in occasione della convocazione per l'approvazione dei bilanci.

Il Sistema di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

Gruppo SGR ha adottato un Sistema Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007 e certificato da Det Norske Veritas (DNV).
Il sistema di gestione prevede il controllo di tutti i processi operativi, puntando al miglioramento continuo della qualità dei processi aziendali e del servizio al cliente, della salute e della sicurezza sul lavoro per i dipendenti in un'ottica di prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e del rispetto ambientale.

Per saperne di più:
www.sgrservizi.it

Nel 2012 è stato esteso lo scopo di certificazione del Sistema di Gestione Ambientale, in conformità allo standard UNI EN ISO 14001:2004, alla produzione di energia elettrica mediante cogenerazione degli impianti di teleriscaldamento di Gruppo Società Gas Rimini. In corso d'anno, Citygas Bulgaria e Technoterm Engineering hanno conseguito la certificazione sociale SA8000 per il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salute sul posto di lavoro.

Panorama certificativo delle società del Gruppo

Gruppo Società Gas Rimini
UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004
BS OHSAS 18001:2007
SGR Reti
UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004
BS OHSAS 18001:2007
SGR Servizi
UNI EN ISO 9001:2008
Intervento Pronto
UNI EN ISO 9001:2008
Citygas Bulgaria
UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2005
BS OHSAS 18001:2007 - SA 8000
Technoterm Engineering
UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2005
BS OHSAS 18001:2007 - SA 8000

ISO 26000: la nostra guida alla responsabilità sociale

Nell'ambito del percorso di rendicontazione sociale del Gruppo, è stata applicata la norma internazionale ISO 26000 Linea Guida alla responsabilità sociale delle organizzazioni.
La norma, pubblicata il 1° novembre 2010, costituisce la raccolta più completa e condivisa di principi e buone pratiche in materia di responsabilità sociale ed offre uno strumento articolato di benchmark.
Per esplicita dichiarazione dell'ente normatore, la norma non è stata concepita in vista di una certificazione di conformità ma individua sette "core subject":

- Governo dell'organizzazione.
- Diritti umani.
- Tutela dei lavoratori.
- Ambiente.
- Correttezza delle pratiche operative.
- Tematiche relative ai consumatori.
- Coinvolgimento e sviluppo della comunità.

Gli stakeholder di Gruppo SGR

Il gruppo degli stakeholder è stato individuato attraverso una raccolta di informazioni sulle attività e sulle relazioni in corso, recependo per ciascuna categoria, in modo strutturato e codificabile, le aspettative e il grado di influenza sulle politiche aziendali.
La mappatura degli stakeholder riconduce ai principali interlocutori con cui, in modalità e forme diverse a seconda delle funzioni, l'azienda vive quotidianamente occasioni di coinvolgimento, dialogo e confronto. L'approccio e i risultati emersi delle iniziative di ascolto per le singole categorie di stakeholder sono contenuti nelle seguenti sezioni del report.

Le iniziative di ascolto e dialogo

Stakeholder	Interessi ed aspettative	Cosa avevamo detto di fare	Cosa abbiamo fatto	Cosa faremo
Persone SGR Dipendenti e loro famiglie. Rappresentanze sindacali.	Salute e sicurezza, ascolto e gratificazione, valorizzazione, formazione, comunicazione, conciliazione tempo vita-lavoro, pari opportunità, coinvolgimento.	Indagine annuale di clima e soddisfazione del personale. Incontri annuali di Presidente e Amministratore Delegato con tutti i lavoratori. Ascolto dei dipendenti attraverso il canale *La mia voce in Azienda.*	Realizzata l'ottava indagine: sono stati distribuiti ai lavoratori 225 questionari, da compilare in forma anonima. Ne sono stati riconsegnati 156 (pari al 69%). Il 4 aprile si è tenuto l'incontro di Presidente e Amministratore Delegato con tutti i lavoratori ed è stato presentato il Bilancio di Sostenibilità 2011 (coinvolti circa 200 dipendenti). A maggio 2012 si è concluso il Progetto *La mia voce in Azienda.* Avviati incontri motivazionali e di rafforzamento dell'identità aziendale. Indagine sui rischi percepiti in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro.	Revisione indagine annuale di clima e soddisfazione del personale. Definire azioni di miglioramento sulla base dei risultati dell'indagine di clima e del questionario di soddisfazione e monitorarne l'attuazione. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012 a tutti i lavoratori e nuovi assunti. In vista della redazione del prossimo Bilancio, abbiamo deciso di raccogliere attraverso delle interviste le aspettative e i desideri, le idee e le proposte, dei dipendenti in ottica di miglioramento del Bilancio.
Clienti Clienti Famiglie Clienti Imprese. Cittadini residenti nei territori serviti. Associazioni di consumatori e di categoria.	Tariffe competitive, comunicazione e informazione trasparenti, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio.	Indagine di soddisfazione clienti privati e imprese su gas ed energia elettrica con frequenza annuale. Applicazione del protocollo di conciliazione paritetica.	Svolta la seconda indagine di soddisfazione per clienti privati e imprese su gas ed energia elettrica. Avviato un tavolo di lavoro insieme alla Pubblica Amministrazione sul servizio teleriscaldamento. In applicazione del protocollo di conciliazione paritetica, non sono pervenute richieste di conciliazione da clienti nel 2012.	Indagine di soddisfazione clienti privati e imprese sul servizio di installazione e manutenzione impianti di climatizzazione. Indagine sul servizio di teleriscaldamento e Gestione Calore. SGR Reti: indagine di soddisfazione del servizio di Pronto Intervento Gas.
Fornitori Fornitori di beni e di servizi. Fornitori locali. Partner. Fornitori core.	Continuità e trasparenza del rapporto, rispetto delle scadenze di pagamento.	Azioni di sensibilizzazione per considerare ogni fornitore prima di tutto un partner.		Forme strutturate di dialogo con i principali fornitori sui seguenti temi: • Salute e Sicurezza sul lavoro. • Codice Etico. • Bilancio di Sostenibilità. Realizzare una sezione del sito internet dedicata ai fornitori.

Stakeholder	Interessi ed aspettative	Cosa avevamo detto di fare	Cosa abbiamo fatto	Cosa faremo
Azionisti e Finanziatori Banche locali, commerciali, sovranazionali. Istituti di credito cooperativo.	Solidità patrimoniale nel lungo termine, continuità del rapporto, redditività dell'investimento.	Incontri periodici. Reportistica periodica. Rapporti con EBRD - European Bank for Reconstruction and Development.	Incontri periodici. Reportistica periodica.	Richiesta attribuzione del rating di legalità rilasciato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
Organi di controllo Collegi sindacali, società di revisione, Organismo di Vigilanza.	Lealtà, correttezza e trasparenza.	Incontri periodici. Reportistica periodica.	Incontri periodici. Reportistica periodica. Aggiornamento Codice Etico e Modello Organizzativo.	Richiesta attribuzione del rating di Legalità rilasciato dall'Autorità garante della Concorrenza e del Mercato.
Pubblica Amministrazione Comuni, province, regioni, Governo e loro associazioni ad espressione locale. Autorità di settore (AEEG).	Sostegno economico e partnership nelle iniziative territoriali. Comunicazione trasparente e rispetto delle leggi di settore. Supporto allo sviluppo sostenibile del territorio.	Incontri periodici con i Sindaci di tutti i territori serviti. Incontri periodici con altre Autorità. Invio tempestivo dei dati dell'AEEG. Collaborazione con l'AEEG in sede di consultazione.	Forme strutturate di dialogo con i Sindaci presenti nel territorio servito. Promozione e sostegno dell'impiego di fonti energetiche rinnovabili in partnership con le amministrazioni pubbliche del territorio servito. Avviato Progetto con il Comune di Mercato Saraceno sul tema delle rinnovabili. Nel 2012 sono state consegnate 12.500 bollette in cui si raccontano alcune iniziative di efficienza energetica promosse dalla pubblica amministrazione.	Convegno a Rimini di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012.
Comunità locale Associazioni sul territorio. Associazioni di categoria. Mezzi di informazione. Scuole e università.	Attenzione al territorio, sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile.	Incontri periodici con le associazioni sul territorio. Eventi sul territorio. Promozione mobilità elettrica.	*Mercato del Contadino*, iniziativa dedicata alla produzione agricola locale, allo sviluppo sostenibile e al legame con il territorio, in collaborazione con CIA e Coldiretti. Tavolo di confronto sulla qualità del servizio di teleriscaldamento. Promozione della mobilità elettrica nell'ambito della settimana europea sulla mobilità sostenibile organizzata dalla Provincia di Rimini, in collaborazione con dieci Comuni del territorio.	Convegno a Rimini di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012.
Ambiente e Generazioni future Associazioni ambientaliste.	Produzione di energia da fonti rinnovabili, risparmio energetico, sensibilizzazione, emissioni di gas serra, gestione e smaltimento dei rifiuti.	Progetto educativo con le scuole della Provincia di Rimini. Iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico, fonti rinnovabili e efficienza energetica.	704 studenti hanno aderito al Progetto *La mia casa è…* 550 studenti hanno aderito al Progetto *il mio futuro è...* 231 studenti hanno aderito al Progetto *Il mio cibo è...* Adesione e Promozione del progetto itinerante *Engage Mettici la Faccia!!!* Campagna Europea Facce Energetiche.	Iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico, fonti rinnovabili e efficienza energetica. Iniziative all'interno dell'azienda per il risparmio energetico e la riduzione degli sprechi.

I risultati economici

Produrre valore sul territorio e soddisfare le aspettative economiche dei principali interlocutori fa parte dei nostri obiettivi aziendali. Nell'esercizio 2012 il valore aggiunto è stato pari a **59,5 milioni di euro**, con un **incremento dell'11,8%** rispetto al 2011.

59,5 mln/€
valore aggiunto prodotto

43,5 mln/€
ricaduta sul territorio

+16%
reddito netto rispetto al 2011

I risultati di gestione

I risultati dell'esercizio 2012 sono sostanzialmente la sintesi dei seguenti fattori:

- Incremento del fatturato gas legato principalmente all'andamento della componente materia prima, ma anche all'aumento delle tariffe di distribuzione e allo sviluppo dell'attività in Bulgaria.
- Significativa marginalità dalla vendita di gas naturale che, in Bulgaria, è ascrivibile alla particolare struttura tariffaria, mentre in Italia alle politiche di prezzo nell'approvvigionamento della materia prima. Prezzo del gas e soprattutto forniture SPOT risentono, tuttora, delle ricadute positive generate dall'eccesso di offerta verificatosi nel 2009 sul mercato italiano.
- Incremento del fatturato elettrico (33%) e della marginalità del business grazie alle migliori condizioni di acquisto della materia prima concordate con il fornitore di energia elettrica.

Stato patrimoniale - €	2010	2011	2012
Impieghi	**193.707.229**	**236.208.077**	**266.417.026**
Cassa, banche, titoli e crediti finanziari	10.997.776	43.046.957	45.797.610
Capitale circolante netto	5.389.025	6.232.169	22.624.937
Capitale immobilizzato netto	177.320.428	186.928.951	197.994.479
Fonti	**193.707.229**	**236.208.077**	**266.417.026**
Debiti di finanziamento	25.722.634	52.469.294	62.122.481
TFR e fondi rischi	5.119.370	5.847.810	6.185.127
Patrimonio netto	162.865.225	177.890.973	198.109.418
Grado di indebitamento	1,61	1,69	1,62
PFN - Posizione finanziaria netta	14.724.858	9.422.337	16.324.871
Redditività del capitale proprio (ROE)	15,14%	12,13%	12,64%
Redditività del capitale investito (ROI)	13,75%	11,60%	11,95%
Redditività delle vendite (ROS)	18,27%	16,78%	15,35%

Conto Economico - €	2010	2011	2012
Ricavi di vendita*	246.889.241	251.495.319	291.083.733
Costo dei fattori produttivi esterni*	-192.092.131	-196.281.094	-231.239.941
Valore aggiunto	**54.797.110**	**55.214.225**	**59.843.792**
Costi del personale	-11.679.670	-13.095.608	-13.839.637
Margine operativo lordo	**43.117.439**	**42.118.617**	**46.004.155**
Ammortamenti	-4.952.152	-5.060.094	-5.418.316
Accantonamenti e svalutazioni	-2.055.633	-2.083.273	-2.195.083
Reddito operativo della gestione caratteristica	**36.109.654**	**34.975.249**	**38.390.756**
Risultato gestione accessoria	1.794.721	2.095.313	2.856.567
Reddito operativo aziendale	**37.904.375**	**37.070.563**	**41.247.323**
Risultato della gestione finanziaria	-288.958	-147.569	645.946
Risultato lordo di competenza	**37.615.417**	**36.922.993**	**41.893.269**
Imposte	-12.963.023	-15.342.002	-16.839.436
Reddito netto	**24.652.394**	**21.580.991**	**25.053.833**

** Sono incluse le accise sul consumo dell'energia elettrica e del gas dell'attività che la società svolge come sostituto d'imposta nei confronti degli utenti e che una norma specifica di settore prevede vengano inserite con il segno "+" (accise) e il segno "-" (rivalsa) alla voce B14 - Oneri diversi di gestione del conto economico secondo la classificazione prevista dalla IV Direttiva CEE.*

La produzione e la distribuzione del valore aggiunto

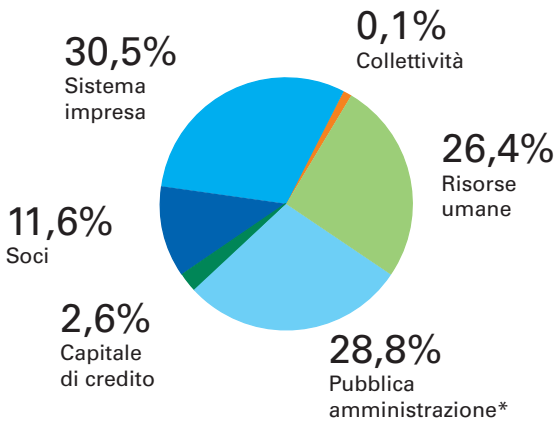
L'indicatore che evidenzia la capacità di Gruppo SGR di produrre valore sul territorio e di soddisfare gli interessi economici dei propri principali interlocutori, è rappresentato dal valore aggiunto. Questo parametro permette di misurare sia l'andamento economico della gestione, sia la capacità dell'azienda di creare le condizioni affinché la ricchezza sia distribuita a favore degli stakeholder.

+12%
valore aggiunto distribuito agli stakeholder

Il processo di calcolo prevede una riclassificazione dei dati di bilancio, in particolare del conto economico, al fine di evidenziare la produzione del valore aggiunto e la sua distribuzione. Nell'esercizio 2012, Gruppo SGR ha generato un valore aggiunto globale netto di circa 59,5 milioni di euro, con un aumento del 11,8% rispetto al 2011, così distribuito:

- 30,5% all'azienda. Tale quota riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo.
- 28,8% alla Pubblica Amministrazione. La remunerazione, distribuita sotto forma di imposte dirette ed indirette, ammonta per l'anno 2012 a 17,2 milioni di euro, al netto dei contributi ricevuti.
- 26,4% al personale. È la quota di valore aggiunto costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale, a cui sono stati destinati 15,7 milioni di euro.
- 11,6% agli azionisti. È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo.
- 2,6% agli Istituti di Credito. Questa rappresenta la remunerazione riservata al capitale di credito a breve e a lungo termine.
- 0,1% alla collettività. È la quota elargita a titolo di liberalità. Nel 2012 sono stati anche sponsorizzati eventi sociali, culturali e sportivi per un totale di 408 mila euro.

Distribuzione del valore aggiunto 2012



Risorse umane	15.739.114 €	26,4%
Pubblica amministrazione	17.161.158 €	28,8%
Capitale di credito	1.534.912 €	2,6%
Soci	6.877.000 €	11,6%
Sistema impresa	18.177.126 €	30,5%
Collettività	52.137 €	0,1%
Totale	**59.541.447 €**	**100%**

**L'attività di sostituto di imposta per le accise sul consumo di energia elettrica e gas influisce sul valore aggiunto, che da circa 59,5 milioni di euro raggiunge i 93,7 milioni. In tal modo anche il valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione passa da 17,1 milioni di euro (pari al 28,8%) a 58,1 milioni (pari al 62%).*

I risultati economici

73%
del valore aggiunto distribuito al territorio

Valore creato e distribuito per il territorio servito

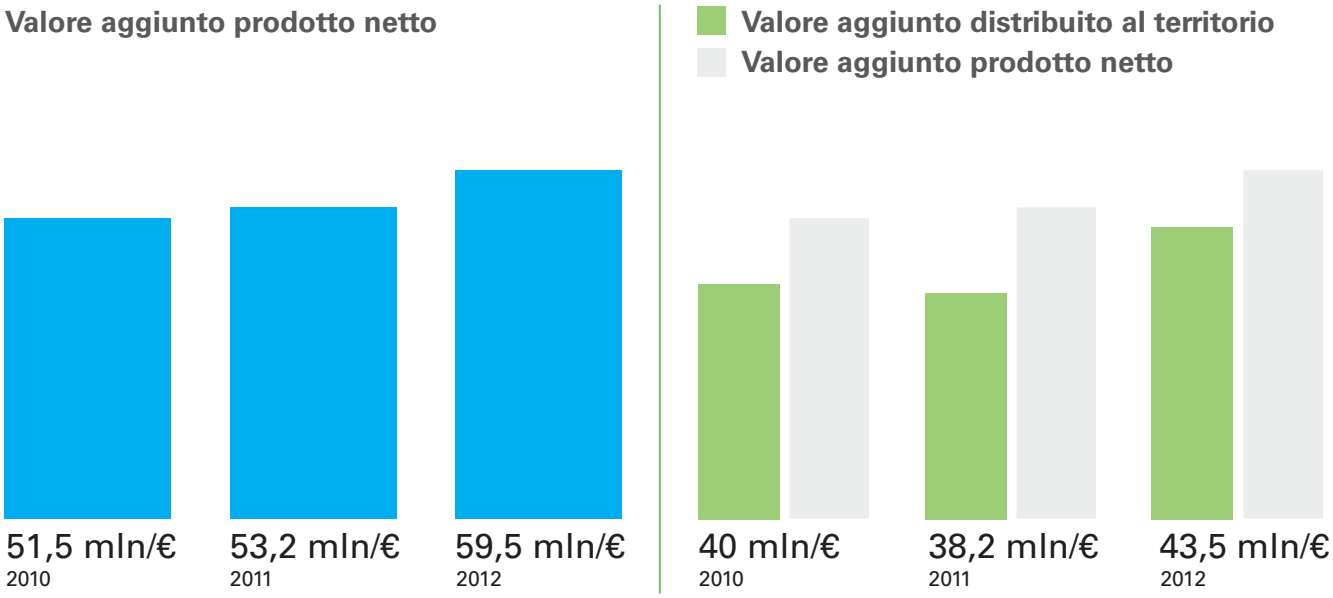
Nel 2012 il valore aggiunto netto distribuito agli stakeholder del territorio è di 43,5 milioni di euro, pari al 73% del valore aggiunto totale creato e distribuito da Gruppo SGR.
La suddivisione del valore creato a favore del territorio è la seguente:

- € 15.739.114 stipendi ai lavoratori.
- € 6.877.000 dividendi agli azionisti.
- € 2.647.907 imposte, tasse e canoni agli enti del territorio.
- € 52.137 liberalità.
- € 18.177.126 risorse reinvestite nell'azienda.

Sommando al valore aggiunto distribuito sul territorio il valore economico delle forniture provenienti da aziende locali, la ricchezza complessivamente suddivisa sul territorio è stata pari a 54,7 milioni di euro (57,7 milioni nel 2011).

I criteri di selezione dei fornitori sono improntati a correttezza, imparzialità di giudizio e autonomia.
La loro selezione avviene tramite processi di ricerca, valutazione e monitoraggio secondo i principi espressi nel Codice Etico e i requisiti richiesti dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La produzione e la distribuzione del valore aggiunto 2012



I fornitori

La ricaduta sul territorio servito

I fornitori iscritti nell'anagrafica di Gruppo SGR sono 1.866: si tratta di aziende fornitrici dislocate per il 49,8% sul territorio servito. Il dato delle forniture è stato decurtato degli importi riferiti alle partite tra le società del Gruppo SGR e di quelli delle forniture di gas ed energia elettrica, in quanto non reperibili sul territorio di riferimento.

Forniture locali	2010	%	2011	%	2012	%
Fatturato forniture territorio servito	7.581.099	16,61%	9.873.635	16,94%	8.117.906	33,56%
Fatturato forniture altri territori	38.072.089	83,39%	48.421.170	83,06%	16.068.729	66,44%
Totale	**45.653.187**	**100%**	**58.294.806**	**100%**	**24.186.636**	**100%**

Gli azionisti e i finanziatori

Politica di gestione dei rischi finanziari

Sulla base di quanto disposto dall'art. 2428, comma 2, punto 6-bis del Codice Civile, si riporta un'analisi dei rischi finanziari cui la società è esposta seguendo le tipologie di rischio identificate dall'OIC 3, nonché le politiche di gestione degli stessi da parte della società.

Rischio di credito

"Si riferisce al rischio di potenziali perdite derivate dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte da controparti, sia commerciali, sia finanziarie".
Gruppo SGR non risulta essere significativamente esposto in quanto, le posizioni creditorie sono equamente distribuite su una pluralità di utenti. Tuttavia, visto il perdurare delle tensioni sul fronte creditizio degli incassi, Gruppo SGR ha stabilito una più oculata attività di verifica del credito, con interventi sulle procedure aziendali e sulle analisi delle singole posizioni. Sono state previste, inoltre, azioni di carattere preventivo per arginare situazioni di insolvenza più o meno significative.

Rischio di liquidità

"Si riferisce al rischio che un'entità abbia difficoltà ad adempiere alle obbligazioni associate a passività finanziarie e commerciali nei termini e scadenze prestabilite".
Gruppo SGR si tutela tramite un'accurata pianificazione dei flussi di cassa futuri, con l'obiettivo di ottimizzare le risorse finanziarie, rimborsare i debiti in scadenza e sostenere lo sviluppo del Gruppo.

Rischio di mercato

"Si riferisce al rischio che il fair value, o i flussi finanziari futuri di uno strumento finanziario, fluttuino in seguito a variazioni dei prezzi di mercato. Il rischio di mercato si suddivide a sua volta in rischio di valuta, rischio di tasso di interesse e rischio di prezzo".
Gruppo SGR non utilizza strumenti di copertura per i rischi connessi alle variazioni dei tassi di interesse sui finanziamenti a breve termine. Per quanto riguarda la copertura del rischio di variazione dei tassi di interesse sui finanziamenti a medio/lungo termine, si utilizzano contratti di IRS (Interest Rate Swap) che prevedono lo

scambio di un flusso fisso contro un flusso variabile. Con riferimento al rischio cambio, non si registrano significativi rapporti di credito/debito denominati in valuta estera. Qualora l'entità dei rapporti dovesse diventare più gravosa (es. finanziamenti in valuta estera), si valuteranno le possibilità di copertura offerte dal mercato. In merito al rischio prezzo, Gruppo SGR è soggetto ad uno specifico, ma non significativo, rischio di mercato.

Volumi e gli impieghi del debito

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari è monitorata attraverso una attenta pianificazione finanziaria che consente di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie, tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti esistenti, dell'evoluzione dell'indebitamento conseguente al proseguimento del programma di investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.

Per ottimizzare la gestione finanziaria delle società del Gruppo, il modello organizzativo prevede l'accentramento in Gruppo Società Gas Rimini delle operazioni di tesoreria, delle operazioni di finanziamento a medio/ lungo termine e del monitoraggio e gestione del rischio finanziario. Gruppo Società Gas Rimini intrattiene rapporti sia con i principali istituti di credito italiani e importanti banche internazionali, sia con molteplici banche a carattere locale, al fine di ricercare contemporaneamente le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato e dare sostegno al territorio di riferimento.
Con specifico riferimento alle operazioni di finanziamento, si evidenzia che nel 2012 è stata erogata la seconda tranche (7,5 milioni) del mutuo di 30 milioni di euro, con durata di 12 anni, già deliberato dalla Banca Europea per gli Investimenti (EBRD) a fine anno 2008.

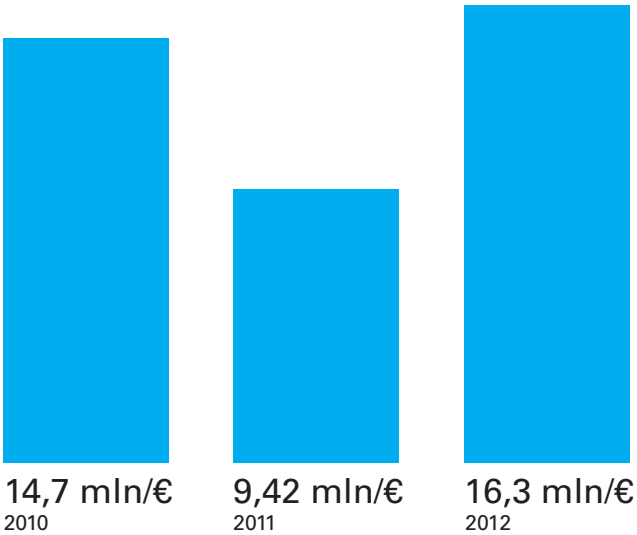
Gli investimenti

Nel corso dell'esercizio 2012 sono stati effettuati investimenti totali per € 3.837.069 (nel precedente esercizio € 4.677.613) relativi a estensioni (13,07 km) e manutenzioni straordinarie delle infrastrutture di rete. Gli ulteriori investimenti dell'esercizio 2012 hanno riguardato principalmente:

- Sviluppo del software gestionale GiadaAge.
- Ulteriori lavori di rifinitura e arredo della sede aziendale di Rimini.
- Installazione di impianti fotovoltaici.

Per l'attività gas all'estero sono stati investiti 9 milioni di euro in tubazioni e impianti, portando gli investimenti a circa 56 milioni di euro, per un totale di 605 km di rete in esercizio.

Posizione finanziaria netta



Le risorse umane

Nell'esperienza imprenditoriale di Gruppo SGR la gestione delle risorse umane è improntata al **rispetto** e al **dialogo** con la persona, valorizzando le **professionalità** e le **attitudini personali.**

348
lavoratori

9.296
totale ore
di formazione

-35 %
infortuni
rispetto
al 2010

I numeri e la composizione

Al 31 dicembre 2012, il personale di Gruppo SGR è composto da 348 lavoratori, di cui il 95,11% inquadrato con contratti a tempo indeterminato. In totale controtendenza rispetto all'attuale panorama del mercato del lavoro, negli ultimi tre anni, il Gruppo ha assunto 33 persone. I canali utilizzati per il reperimento delle candidature, sono principalmente costituiti dal sito internet aziendale e dalle relazioni con scuole e università con cui sono attive convenzioni.
Per le risorse commerciali è previsto un sistema di incentivazione con assegnazione di obiettivi legati alla pianificazione commerciale.

L'ascolto

L'indagine sul clima aziendale e il questionario di soddisfazione del personale rappresentano i principali strumenti dei processi di miglioramento continuo, coinvolgimento e valorizzazione delle persone.
La sua prima applicazione è avvenuta nel 2005, successivamente rinnovata a cadenza annuale.
L'indagine è strutturata da tre tipologie di questionari per un totale di 76 domande:

- IMPC - Inductive Measurement of Psychological Climate - Misura Induttiva del Clima Psicologico.
- QCE - Questionnaire de climat d'Entreprise - Questionario del Clima Aziendale.
- WES - Work Environment Scale - Scala dell'Ambiente di Lavoro.

Alcune dimensioni indagate sono: il sostegno dei superiori, l'autonomia, la qualità delle relazioni personali, il coinvolgimento, la pressione sul lavoro, etc..
I questionari, la cui compilazione è informatizzata e completamente anonima, consentono l'implementazione di azioni di miglioramento e utili raffronti interaziendali.
I risultati dell'indagine annuale sul clima interno e la soddisfazione del personale sono discussi in occasione di incontri tra Direzione Aziendale e singole aree operative, calendarizzati nei primi mesi dell'anno. Gli esiti dell'indagine rimangono disponibili per la consultazione sulla rete intranet aziendale che raccoglie le rilevazioni degli ultimi tre anni.
Nel corso del 2012 è stata realizzata l'ottava indagine: sono stati distribuiti ai lavoratori 225 questionari, da compilare in forma anonima.
Ne sono stati riconsegnati 156 (pari al 69,3%).

95,11%
lavoratori a tempo indeterminato

Il miglioramento del senso di appartenenza e lo spirito di squadra

Il lavoro sul consolidamento del senso di appartenenza e sulla condivisione dei valori aziendali è stato oggetto di un corso formativo che ha coinvolto 170 persone e tutti i livelli aziendali. Il confronto e l'ascolto hanno stimolato empatia, valutazioni positive su attitudini personali e potenziale, riflessioni e approfondimenti sui valori e sulla responsabilità sociale dell'azienda nei confronti del territorio e della collettività.

Risorse umane

Composizione per qualifica

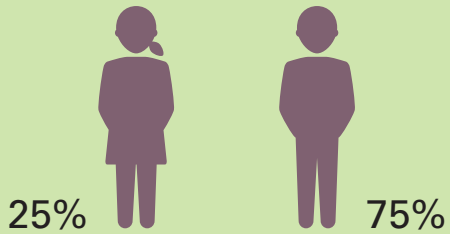
2,58%
Dirigenti

60,92%
Quadri e impiegati

36,50%
Operai

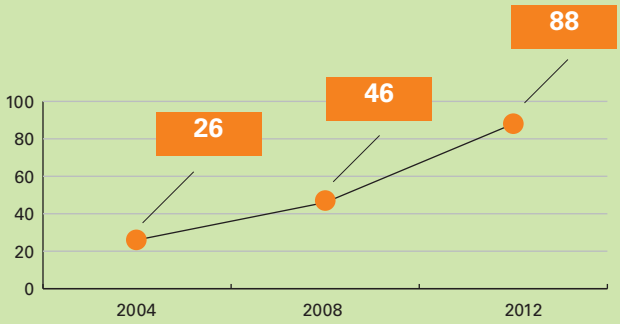
Composizione per qualifica	2010	2011	2012	%
Dirigenti	8	9	9	2,58%
Quadri e impiegati	187	198	212	60,92%
Operai	120	121	127	36,50%
Lavoratori dipendenti	**315**	**328**	**348**	**100,00%**
Collaboratori	11	7	7	-
Totale	**326**	**335**	**355**	**-**

Trend personale femminile



25%
Donne

75%
Uomini



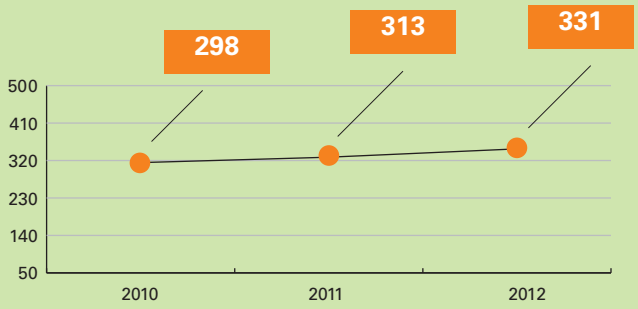
Composizione per genere	2010	2011	2012	%
Donne	83	83	88	24,78%
Uomini	243	252	267	75,21%
Totale	**326**	**335**	**355**	**100,00%**

Età media

41 anni

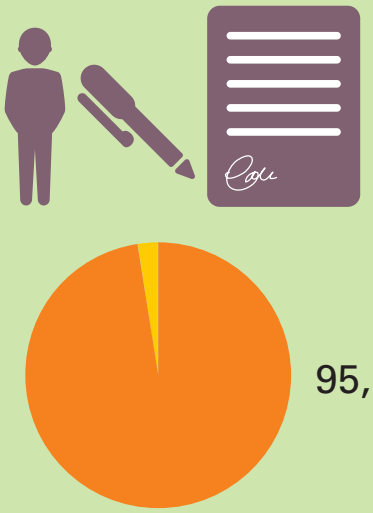
Composizione per tipologia contrattuale

Numero delle risorse con tipologia contrattuale a tempo indeterminato



Composizione per tipologia contrattuale	2010	2011	2012	%
Full time tempo indeterminato	279	297	317	89,3%
Full time tempo determinato	16	15	17	4,79%
Part time tempo indeterminato	19	16	14	3,94%
Part time tempo determinato	1	0	0	0,00%
Altri (collaboratori, etc)	11	7	7	1,97%
Totale	**326**	**335**	**355**	**100,00%**

Risorse a tempo indeterminato percentuale sul totale lavoratori dipendenti



	2010	2011	2012
Contratti a tempo indeterminato % sul totale lavoratori dipendenti	**94,60%**	**95,42%**	**95,11%**

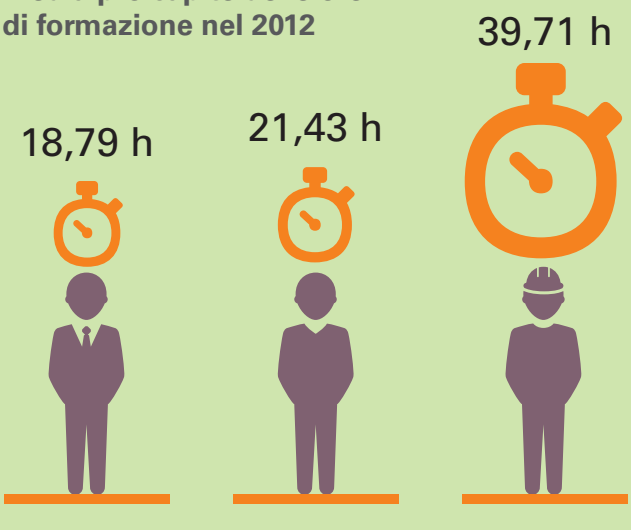
Formazione

Ore di formazione totali per area di intervento	2010	2011	2012
Competenze manageriali, tecnico-professionali e linguistiche	4.124	5.696	6.966
Salute e sicurezza sul lavoro	1.455	1.228	2.330

Ore di formazione medie pro-capite	2010	2011	2012
Dirigenti	18,60	20,67	18,79
Quadri e impiegati	17,00	22,00	21,43
Operai	46,00	41,00	39,71
Media	**27,20**	**27,89**	**26,64**

	2010	2011	2012
Risorse coinvolte in almeno un corso di formazione	**198**	**265**	**333**
Percentuale delle risorse coinvolte in almeno un corso di formazione	**60,55%**	**78,40%**	**91,74%**

Media pro capite delle ore di formazione nel 2012



La conciliazione dei tempi vita e lavoro

Per promuovere il benessere e offrire risposte concrete a chi lavora in SGR, l'azienda si impegna a sviluppare una cultura di sostegno alle persone. La conciliazione degli impegni di lavoro con le esigenze familiari e personali è un tema gradualmente esplorato dall'azienda, soprattutto tramite iniziative orientate a tracciare un modello di organizzazione della dimensione tempo che faciliti i rapporti familiari e la vita privata.

Orario estivo

Il tempo libero e le relazioni familiari sono valori fortemente difesi dall'azienda che per il quinto anno consecutivo, nei mesi di luglio e agosto, ha disposto una riduzione dell'orario di lavoro a 25 ore su cinque giorni settimanali.
Questa gestione, tecnicamente possibile grazie ad una piccola riduzione della pausa pranzo durante il periodo invernale, è stata concordata con le rappresentanze sindacali aziendali.

Legge n.53/2000

A fine 2012 è stato approvato dal Ministero per le Politiche per la Famiglia il progetto *Gruppo SGR: conciliazione e responsabilità sociale d'impresa* che offrirà la possibilità ai dipendenti di iscrivere i propri figli a centri estivi e/o a settimane ludico-didattiche, beneficiando di tariffe agevolate.
Lo stesso progetto contempla l'inserimento di un *facilitatore aziendale*, una figura destinata a svolgere commissioni personali per conto dei lavoratori durante l'orario di servizio.
Le fasi di avvio e di sviluppo del progetto saranno rendicontati nel prossimo Bilancio.

Asilo interaziendale

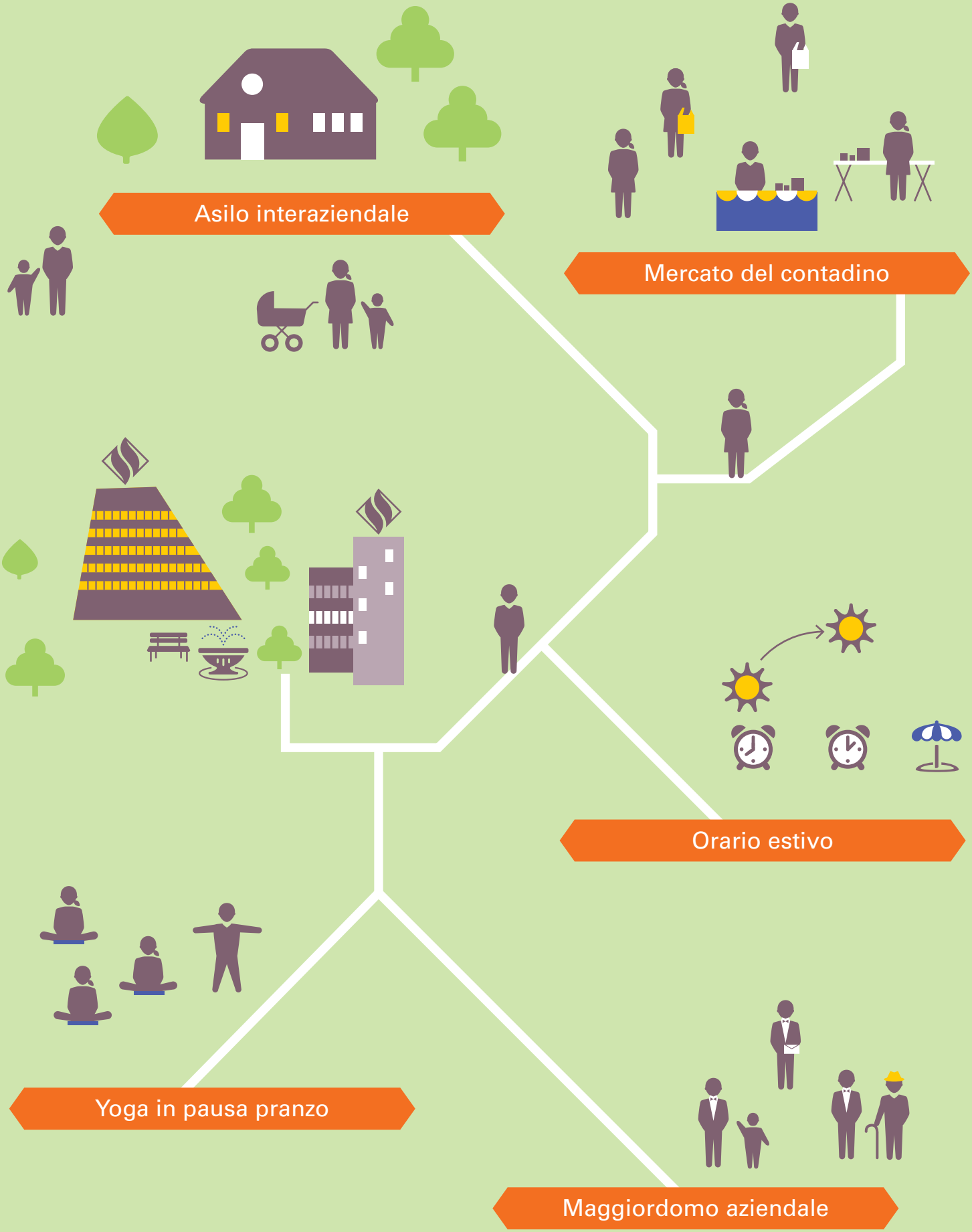
Nel corso del 2012 è stata firmata una convenzione interaziendale che consente ai dipendenti di poter inserire i propri figli presso una moderna e innovativa struttura per l'infanzia costruita in materiale ecocompatibile, circondata da un ampio giardino e ubicata nella vicinissima area dell'Ospedale Infermi di Rimini, distante solo 400 metri dalla sede principale dell'azienda.
Il nido d'infanzia svolge un effettivo servizio a tempo pieno, con apertura per 365 giorni all'anno (eccetto i festivi) e un'ampia copertura oraria dalle ore 7.15 alle ore 19 per tutta la settimana, tranne il sabato, quando il servizio è fruibile dalle 7.15 alle 13.
Nel 2012 l'azienda, che contribuisce al pagamento della retta mensile, ha effettuato un solo inserimento ma ha già prenotato altri due posti per il prossimo anno.

Mercato del contadino

Ogni giovedì dalle ore 7.30 alle ore 13.30, sul piazzale privato dell'azienda, si tiene un mercatino di prodotti agricoli locali, in collaborazione con le associazioni di categoria Coldiretti e CIA. L'iniziativa offre la possibilità di ottimizzare, prima e dopo l'ingresso in azienda, i tempi dedicati alla spesa.

Pausa pranzo in relax

Una volta alla settimana, nella fascia oraria della pausa pranzo, i lavoratori possono partecipare a lezioni di yoga nei locali aziendali. Il gruppo, formato da circa 20 persone, si autogestisce: contatta l'insegnante, raccoglie le quote di iscrizione, condivide informazioni e notizie sul corso e sull'argomento.


Asilo interaziendale
Mercato del contadino
Orario estivo
Yoga in pausa pranzo
Maggiordomo aziendale

La salute e la sicurezza sul lavoro

La cultura della sicurezza in azienda è perseguita sia attraverso un'attività di formazione e addestramento molto intensa, sia tramite lo sviluppo di alcuni progetti e iniziative di informazione e sensibilizzazione.

Il Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente adottato da Gruppo Società Gas Rimini e SGR Reti in conformità agli standard UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 e certificato dal DNV, ha generato un importante cambiamento culturale contribuendo a rivedere i principali processi aziendali ed a posizionare la safety tra i principali valori strategici.

L'indice di frequenza è pari al numero degli infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso il numero di lavoratori per 100.

Gruppo SGR (totale)	2010	2011	2012
Numero infortuni	14	7	9
di cui in itinere	6	3	3
Indice di frequenza	15,71	9,37	10,56
Numero lavoratori	315	328	348

Gruppo Società Gas Rimini	2010	2011	2012
Numero infortuni	1	1	2
di cui in itinere	1	1	0
Indice di frequenza	15,00	12,13	21,58
Indice di gravità	2,46	0,22	0,45
Indice di incidenza	2,17	2,00	3,57
Numero lavoratori	44	49	55

SGR Reti	2010	2011	2012
Numero infortuni	6	3	2
di cui in itinere	2	0	1
Indice di frequenza	50,03	24,87	16,86
Indice di gravità	1,07	0,51	2,03
Indice di incidenza	0,05	0,02	0,02
Numero lavoratori	67	68	66

SGR Servizi	2010	2011	2012
Numero infortuni	1	2	1
di cui in itinere	1	2	1
Indice di frequenza	14,20	30,19	12,59
Indice di gravità	0,57	0,80	0,47
Indice di incidenza	0,01	0,03	0,01
Numero lavoratori	37	36	41

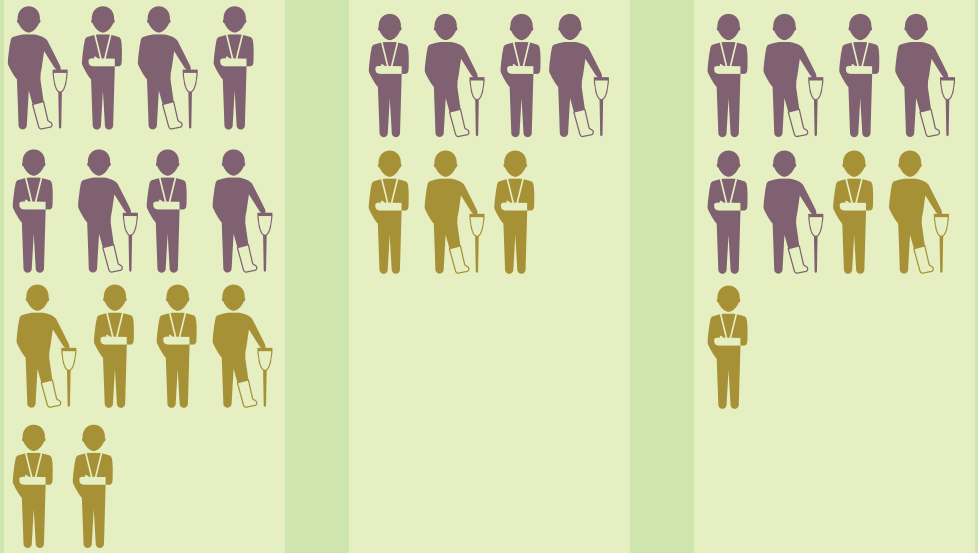
Intervento Pronto	2010	2011	2012
Numero infortuni	5	1	3
di cui in itinere	1	0	0
Indice di frequenza	32,31	7,78	18,93
Indice di gravità	0,56	0,16	0,54
Indice di incidenza	6,33	1,30	3,90
Numero lavoratori	75	76	75

Utilia e Utilia Service	2010	2011	2012
Numero infortuni	1	0	1
di cui in itinere	1	0	1
Indice di frequenza	14,11	0	14,54
Indice di gravità	0,41	0	0,83
Indice di incidenza	2,70	0	2,56
Numero lavoratori	36	40	41

Citygas e Tecnoterm	2010	2011	2012
Numero infortuni	0	0	0
di cui in itinere	0	0	0
Indice di frequenza	0	0	0
Indice di gravità	0	0	0
Indice di incidenza	0	0	0
Numero lavoratori	56	59	70

Le risorse umane

Infortuni	2010 14	2011 7	2012 9



di cui in itinere	2010 6	2011 3	2012 3

Infortuni in itinere	2010 43% del totale	2011 43% del totale	2012 33% del totale

Indice di frequenza	2010 15,7	2011 9,3	2012 10,6

Le iniziative

Nell'ambito della prevenzione e del controllo dei rischi, in occasione della Settimana Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro 2012, l'azienda ha proposto ai lavoratori un sondaggio per rilevare la tipologia di rischio percepito nello svolgimento delle diverse mansioni, oltre ad eventuali episodi di mancato infortunio sulla propria persona o sui colleghi. L'analisi ha permesso di valutare la differenza fra rischio percepito dai lavoratori e rischio valutato dall'azienda che, in questo modo, ha avuto l'opportunità di recepire suggerimenti e valutare nuovi parametri di azione in materia di prevenzione.
La ricerca è stata proposta ai 285 lavoratori delle società italiane del gruppo, i moduli riconsegnati sono stati 135.
In tema di sicurezza stradale, nel corso del 2012, si è concluso il progetto di installazione del sistema TomTom WebFleet sull'intera flotta aziendale, supportato da una campagna di sensibilizzazione che utilizza gli stessi autoveicoli per promuovere segnalazioni di eventuali situazioni o comportamenti del conducente considerati non sicuri.

La comunicazione interna

Gli strumenti di comunicazione interna hanno l'obiettivo di aumentare la diffusione e la condivisione delle informazioni e coinvolgere le persone, promuovendo la collaborazione, il flusso di idee e l'innovazione.

Strumenti tecnologici

- Intranet aziendale: offre visibilità a informazioni e iniziative che coinvolgono i dipendenti, favorisce la condivisione di progetti e obiettivi aziendali. È stato intensificato l'utilizzo dei video per comunicare con maggiore efficacia progetti e iniziative avviate nel 2012.
- Newsletter elettronica Notizie SGR: raccoglie e diffonde tutta l'attualità aziendale (iniziative, convenzioni, informazioni di servizio).
  È redatta e inviata periodicamente.
  Nel 2012 sono state diffuse 24 newsletter.
- Forum commerciale: spazio di comunicazione in cui il personale che opera agli sportelli e al call center condivide dubbi, problematiche e soluzioni.

Strumenti scritti e video

- Comunicazioni direzionali in allegato al documento busta paga.
- Bilancio di Sostenibilità, Codice Etico, Modello di Organizzazione e Controllo, Manuale di Sicurezza sul Lavoro, Disciplinare per utilizzo di internet e posta elettronica, Disciplinare aziendale.
- Raccolta documentale (fotografica e video) di alcuni eventi aziendali (*festa della mamma e del papà che lavora, vendemmia e christmas party*).

Strumenti relazionali - altro

- Riunioni plenarie e riunioni di area.
- Eventi extra lavorativi.
- Corsi extra lavorativi.
- Pannelli che illustrano e raccontano i valori con un linguaggio teso a sottolineare i contenuti e a condividere le esperienze.
- Bacheche informative, per garantire organicità e fruizione di notizie anche al personale che non dispone di una postazione pc.

26,5 ore
formazione pro-capite

Nel 2011 la bacheca aziendale viene utilizzata per *La mia voce è*, un appuntamento di discussione mensile e di partecipazione allargata su temi aziendali di interesse comune.
A Giugno 2012 il progetto è stato sospeso a causa di un progressivo e generale disinteresse. Nei primi quattro mesi dell'anno l'attenzione è stata focalizzata su:

- Gennaio 2012 - Attivazione di gruppi di acquisto e convenzioni con partner commerciali: quali alleanze suggerisci per intraprendere una strada di sostegno al reddito?
- Febbraio 2012 - Come valuti la presenza e la visibilità del marchio SGR sugli strumenti di comunicazione che la nostra azienda predispone per le proprie campagne promozionali? Hai dei suggerimenti?
- Marzo 2012 - Quale iniziativa o messaggio vorresti lanciare alla cittadinanza per promuovere le aziende di Gruppo SGR?
- Aprile e Maggio 2012 - Gli attuali strumenti/iniziative di comunicazione interna hanno diversi obiettivi: informativi, di aggregazione, di supporto ai processi organizzativi. I risultati conseguiti non sono quelli attesi. Quali sono secondo te i motivi?

Sostenere gli interessi personali e promuovere iniziative di carattere extra lavorativo aiuta a dare autenticità ai rapporti e ad accrescere l'aspetto identitario.
In questa direzione si inseriscono alcuni momenti aggregativi come il Christmas party, la lotteria di Pasqua, la giornata nazionale della mamma e del papà che lavorano e la vendemmia aziendale.

46 bambini hanno partecipato alla giornata nazionale *Bimbi in ufficio con mamma e papà* organizzata da Gruppo SGR.
110 dipendenti hanno partecipato alle due edizioni di *È tempo di vendemmia* presso l'azienda agricola Colombarda di Cesena.
44 giornate dedicate alla vendita di prodotti locali presso il piazzale aziendale durante il *Mercato del contadino.*

La formazione

Nel 2012 sono state dedicate 9.296 ore ad attività di formazione, addestramento, affiancamento e corsi di aggiornamento, organizzati in base alle specifiche esigenze delle divisioni aziendali e delle diverse società. Il sistema di formazione è strutturato per rispondere a tre principali esigenze funzionali: tecnico-specialistica e di addestramento (procedure, qualità, salute, sicurezza), commerciale e organizzativa.
La media formativa pro-capite è di 26,5 ore.
Alla formazione riguardante la lingua inglese sono state assegnate 130 ore oltre al budget per l'acquisto di un corso completo in versione multimediale.

I clienti

Il rapporto tra Gruppo SGR e i clienti è segnato da un percorso imprenditoriale storico e fortemente legato al territorio, capace di generare **rapporti solidi e di lunga durata.**
Il modello di servizi si sviluppa attorno a elevati standard di **innovazione, sicurezza, qualità, sostenibilità** e si fonda su principi di **fiducia e trasparenza.**

9°
posto graduatoria nazionale AEEG

35,61 sec
tempo medio di attesa call center

11 min
tempo medio di attesa sportelli

La composizione

I dati sui clienti confemano per il 2012 il successo della politica del multiservizio e della modularità dell'offerta, che permette al cliente di gestire le esigenze energetiche della propria abitazione e/o impresa con un unico interlocutore.

La vendita di gas naturale e di energia elettrica, ad esempio, è abbinabile al servizio di manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento con l'opportunità di rateizzare il pagamento in bolletta. L'offerta si completa con le attività di installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici e di impianti solari termici, attraverso interventi di riqualificazione energetica degli edifici e il servizio di gestione calore nei condomini.

All'ampliamento della base clienti sui servizi a libero mercato, corrisponde una politica di sviluppo commerciale che dà una risposta alle principali esigenze del mercato:

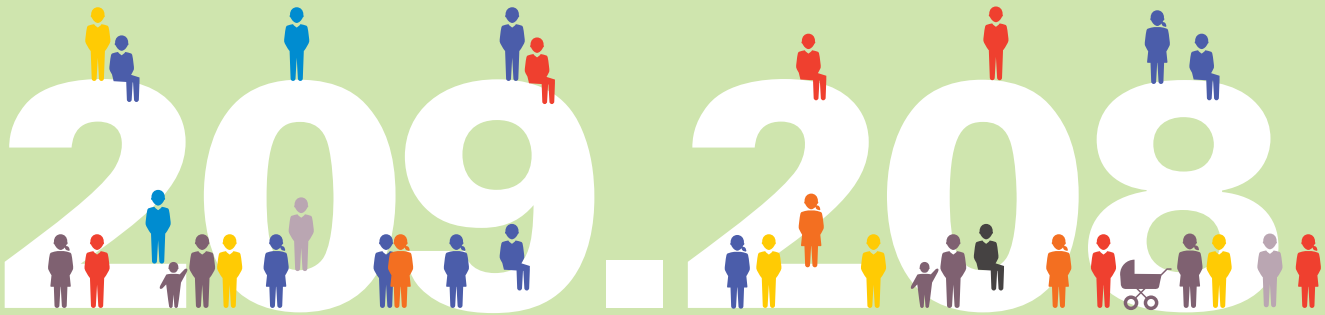
- Diversificazione e ampliamento offerta commerciale: semplificare la gestione ai clienti proponendo un unico fornitore per gas, energia elettrica e manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento.
- Prossimità al cliente: essere fisicamente vicini ai clienti attraverso 8 sportelli sul territorio, essere rapidamente accessibili attraverso call center e web, essere socialmente responsabili e contribuire con le proprie attività alla crescita del territorio e delle comunità locali.
- Semplificazione della gestione: possibilità per i clienti di gestire la fornitura su web attraverso lo Sportello on line e di richiedere l'invio elettronico della bolletta.
- Convenienza economica e trasparenza: proporre offerte chiare che coniugano il vantaggio del prezzo all'efficienza del servizio.

Le politiche commerciali

La mia energia promette solo quello che mantiene è uno dei nostri slogan che meglio evoca le caratteristiche di chiarezza e trasparenza alla base della filosofia di relazione di Gruppo SGR con i clienti.

L'esperienza quotidiana tramite sportelli, servizio telefonico e servizio web è indispensabile per costruire un rapporto di reciprocità con i clienti e gestire con responsabilità le loro esigenze ed aspettative.
Lo sviluppo commerciale e la creazione delle offerte guardano a tre fasce di mercato: famiglia, piccola impresa, condomini.
Con la liberalizzazione, ogni consumatore ha la possibilità di scegliere tra offerte commerciali proposte dal venditore oppure può decidere di mantenere le condizioni economiche e contrattuali fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

La *Formula Comodità*, ad esempio, è la soluzione studiata per programmare la spesa annuale di gas metano e pagare un importo fisso ogni due mesi, con eventuale conguaglio a fine anno.
Per evitare picchi di spesa concentrati nel periodo invernale e distribuire i costi, è prevista l'emissione di 6 fatture all'anno. Le prime cinque con importo costante determinato sulla base di un sesto del consumo riscontrato nell'anno precedente, la sesta fattura avrà un conguaglio, sulla base della lettura effettiva.



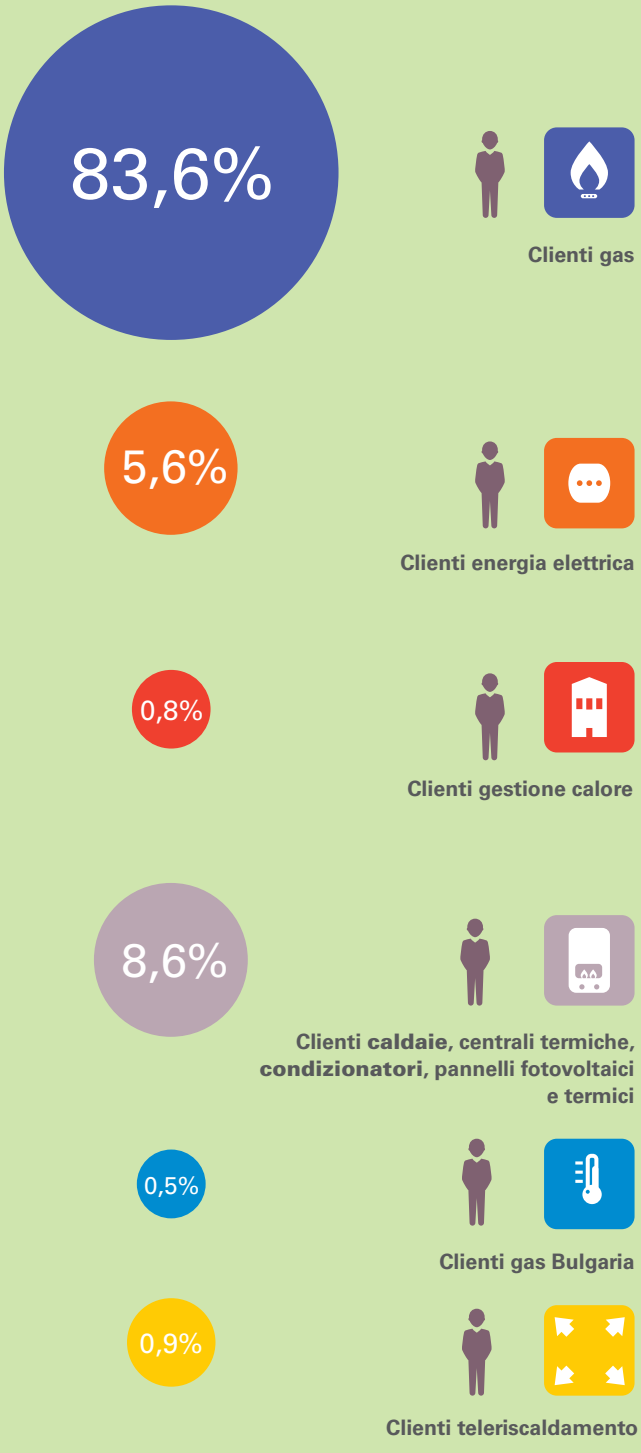
I Clienti

La composizione dei clienti

	2010	2011	2012
Clienti gas	180.399	177.596	174.973
Clienti energia elettrica	6.089	9.094	11.820
Clienti caldaie, centrali termiche, condizionatori, pannelli fotovoltaici e termici	18.550	18.541	17.939
Clienti gestione calore	919	1.476	1.762
Clienti teleriscaldamento	1.314	1.592	1.764
Clienti attività di vendita gas in Bulgaria	507	726	950
Totale	**207.778**	**209.025**	**209.208**

Offerte SGR Servizi per il libero mercato

Famiglia	Impresa	Condomini
Formula vantaggio	Formula PMI e professionisti	Formula gestione calore
Inverno senza pensieri	Formula vantaggio	
Formula comodità	Formula garanzia	
	Formula sicurezza	



I clienti

Chiarezza e trasparenza della bolletta

Le bollette del gas naturale e dell'energia elettrica sono redatte in conformità a quanto stabilisce l'Autorità per l'energia elettrica e il gas che, con Delibera 202/09, introduce il principio di trasparenza dei documenti di fatturazione e impartisce precise disposizioni sulla strutturazione del documento.
Per facilitarne la lettura, la bolletta è composta da un quadro sintetico ed un quadro di dettaglio.
Il primo contiene le principali informazioni: denominazione dell'offerta commerciale sottoscritta, letture del contatore, caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo, con suddivisione in servizi di vendita e servizi di rete, scadenza, numeri telefonici per reclami e per servizio guasti.
Il secondo, invece, dettaglia la spesa per i consumi, scomponendone le singole componenti tariffarie che formano il prezzo dell'energia.
La lettura della bolletta e la sua chiarezza risultano tra i temi di maggior interesse per i clienti.
Nel 2012 gli eventi di piazza e la presenza nei centri commerciali hanno permesso di svolgere un'importante attività informativa sulla lettura del documento.

Bonus sociale. È uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per gas e energia elettrica. Il bonus vale esclusivamente per il gas naturale distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) e per i consumi nell'abitazione di residenza.
Il bonus gas 2012 ha coinvolto 5.352 clienti SGR Servizi per un importo complessivo di 568 mila euro, quello per l'energia elettrica è stato assegnato a 228 clienti per un valore di 8 mila euro in totale.

Territorialità e relazione con il cliente

Per fronteggiare la sempre più crescente esigenza di soluzioni di risparmio ed efficienza energetica, SGR Servizi investe su nuovi canali di contatto con il cliente per sensibilizzare, soprattutto nell'ambito del consumo domestico, una maggiore attenzione agli stili di vita, alla riqualificazione degli ambienti e all'innovazione tecnologica.
Attenzione al cliente significa quindi garantirgli una corretta informazione tramite i diversi punti di contatto, il personale commerciale, il materiale e le campagne di comunicazione commerciali.

Energy Store. A dicembre 2012 viene inaugurato sul territorio di Riccione uno spazio in cui si sperimenta una comunicazione più diretta sul tema dell'efficienza, attraverso personale dedicato, audit gratuiti e promozione di piccoli strumenti per il risparmio energetico e la misurazione dei consumi.

Sportelli SGR Servizi. Sono 8 e sono storicamente presenti nelle province di Rimini, Pesaro-Urbino, Forlì-Cesena e Macerata. Le metodologie operative e la qualità del servizio sono standardizzate attraverso percorsi di formazione e aggiornamento del personale per assicurare il rispetto delle strategie e la realizzazione degli obiettivi aziendali.
Il processo di rinnovamento del layout degli sportelli è stato ispirato ai nuovi approcci di comunicazione e relazione con il cliente che suggeriscono vicinanza, coinvolgimento e partecipazione, oltre che percorsi di accesso chiari e soluzioni di accoglienza più moderne.
Da metà 2012, sullo Sportello e Ufficio Crediti di Rimini è andato a regime il progetto di gestione delle "code differenziate" che consente di:

- Ridurre i tempi di attesa per i clienti, differenziando le code per i diversi servizi e facilitando l'indirizzamento del cliente verso lo sportello competente.

34.202 interventi di manutenzione e installazione di caldaie e condizionatori

- Ridurre i tempi complessivi di gestione delle pratiche.

Questa nuova gestione ha permesso di rendicontare un tempo medio di attesa allo sportello di Rimini.

Sportelli Intervento Pronto. Intervento Pronto è la società di Gruppo SGR che fornisce servizi globali per l'installazione, la manutenzione e l'assistenza degli impianti di riscaldamento domestici e aziendali. Quattro filiali a Rimini, Forlì, Ravenna e Cesenatico operano su più di 100 Comuni, realizzando oltre 34.000 interventi ogni anno.

Sito internet sgrservizi.it. Il sito tenta di rispondere ad esigenze di semplicità, chiarezza e trasparenza delle informazioni e di agevolare i rapporti con i clienti attraverso sezioni di approfondimento sulla lettura della bolletta, sul risparmio energetico, sui diritti che il consumatore può esercitare a propria tutela.
Lo sportello online è un'area riservata gratuita e accessibile da qualsiasi dispositivo mobile, in cui è possibile visionare lo storico delle fatture, effettuare pagamenti, comunicare le autoletture del contatore, verificare i consumi storici e accedere al servizio "bollett@click".
Nel 2012 lo sportello è stato revisionato sia nella parte grafica, sia in quella di interazione con l'utente.

Sito internet interventopronto.it. Il sito, fortemente rinnovato nella grafica e nei contenuti, è stato pubblicato in rete a marzo 2012. È seguita un'imponente attività di web marketing che ha consentito di potenziarne gli accessi.

Agenti di commercio autorizzati SGR Servizi.
A fine 2012 è stato potenziato, in modo significativo, il canale di vendita indiretto.
La squadra composta da più di 20 agenti svolge un'attività commerciale nella forma del "porta a porta" e secondo regole di condotta commerciale impartite dall'AEEG, integrate da direttive aziendali ispirate a valori e principi etici raccontati in questo bilancio.

Call Center SGR Servizi. Ha la peculiarità di essere interno all'azienda e gestito dagli stessi operatori degli sportelli, una politica che si è rivelata vincente in termini di fidelizzazione e vicinanza al cliente. Nel 2012, il tempo medio di attesa al telefono, secondo la modalità di calcolo prevista dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si è attestato a 35,61 secondi, valore nettamente inferiore alla soglia di qualità di 240 secondi stabilita dall'Autorità.
Anche la formazione degli operatori e il miglioramento dei sistemi informativi hanno consentito di ottenere importanti risultati nella capacità di risolvere le richieste dei clienti così come nella qualità delle risposte fornite.
L'indagine sul call center realizzata dall'AEEG nel primo semestre 2012 su un insieme di 33 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti ha assegnato un punteggio complessivo a SGR Servizi (società di vendita del Gruppo) pari a 96,5 punti e la nona posizione nella graduatoria.
I parametri di riferimento dell'indagine sono stati l'accesso al servizio (disponibilità delle linee, periodi di accessibilità, gratuità delle chiamate), la qualità (tempi di attesa, percentuale di chiamate con risposta, possibilità di essere ricontattati) e il grado di soddisfazione del cliente.

Call center SGR Servizi	2010	2011	2012
TMA - Tempo medio di attesa per risposta al call center (secondi)	35,46	34,01	35,61

Per saperne di più:
www.autorita.energia.it/it/dati/callcenter.htm

I clienti

La Delibera n. 168/2008 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas definisce il tempo di attesa telefonica come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia.

Sportello Clienti Rimini

Tempo medio di attesa

11 minuti

Ufficio Crediti Rimini

Tempo medio di attesa

6 minuti

Call Center di SGR Servizi

Tempo medio di attesa

35,61 secondi

Tempo medio di attesa fissato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

240 secondi

L'ascolto del cliente tramite customer satisfaction e gestione dei reclami

Indagini di soddisfazione di Gruppo SGR

Nel corso del 2012 e, per il secondo anno consecutivo, è stata svolta l'indagine di customer satisfaction per misurare il livello di apprezzamento dei clienti residenziali e business in ambiti come il sistema di fatturazione, la modalità di pagamento, i canali di contatto, le modalità di comunicazione, la brand awarness, considerati strategici nella relazione con il mercato. La rilevazione di carattere quantitativo, è stata condotta telefonicamente attraverso circa 200 interviste dalla durata media inferiore ai 18 minuti e si basa su una metodologia di ricerca sviluppata in collaborazione con SDA Bocconi.

L'indice di soddisfazione è stato calcolato sia sulla fornitura di gas naturale, sia di energia elettrica. Nel 2012, SGR Servizi presenta un indice di soddisfazione (ICS) del 68,6% (69,4% nel 2011) per il servizio di vendita dell'energia elettrica e del 80,9% (67,8% nel 2011) per il servizio di vendita del gas naturale.

L'indagine di misurazione della soddisfazione e fedeltà dei clienti è stata affiancata dall'indice Net Promoter Score (NPS), che misura la propensione del cliente a raccomandare SGR Servizi come fornitore di servizi energetici, con un indice pari al 40,3% per il settore gas (29,1% nel 2011) e al 30,3% per il settore energia elettrica (14,4% nel 2011).

La rilevazione è inserita nei processi di gestione del cliente e configurata come un'attività annuale e confrontabile.
Per l'azienda Intervento Pronto, il programma periodico di verifica della soddisfazione clienti sul servizio di installazione e manutenzione degli impianti di climatizzazione, è schedulato per il 2013 e costruito con la stessa metodologia.

Indagini di soddisfazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

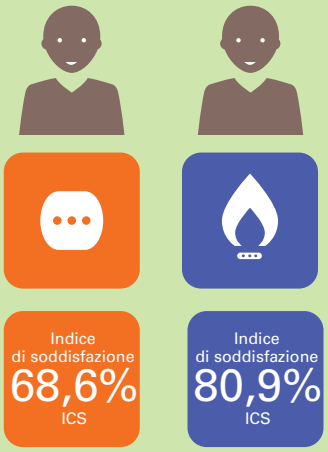
L'ultima indagine di soddisfazione sul call center realizzata dall'AEEG relativa al primo semestre 2012, su un insieme di 33 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti, ha assegnato un aumento del punteggio relativamente alla parte di customer satisfaction di SGR Servizi: dai 98,3 punti del secondo semestre 2011 ai 96,5 punti del primo semestre 2012.

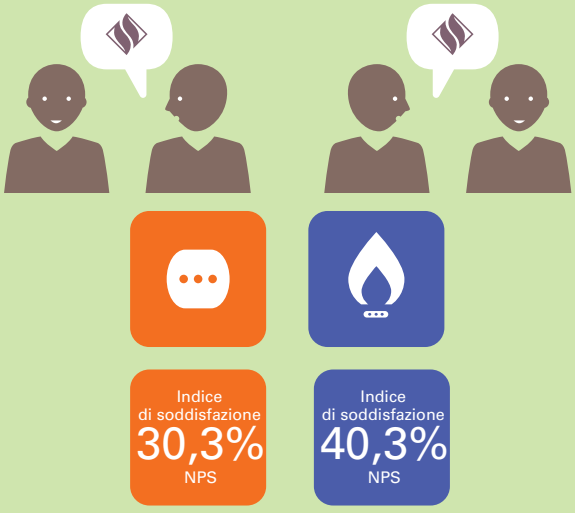
Nella graduatoria dell'AEEG, il call center di SGR Servizi si colloca al nono posto tra le 33 aziende considerate.

Il miglioramento delle procedure interne aziendali, dei sistemi informativi aziendali e la formazione continua sul personale di front end, hanno permesso di migliorare la soddisfazione dei clienti, in termini di chiarezza delle risposte fornite e di capacità di risolvere i problemi. Anche la possibilità di comunicare la lettura del contatore tramite call center introdotta l'anno passato ha permesso di ottenere un migliore punteggio.

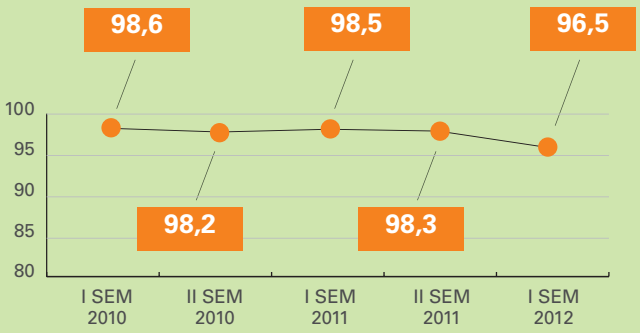
Al fine di poter fornire un'efficace tutela dei diritti dei clienti, le relazioni con le associazioni dei consumatori hanno favorito la creazione, all'interno di SGR Servizi, di un Ufficio di Conciliazione, alla stregua di quanto già si è affermato e sperimentato in diversi settori, in Italia e in Europa.
La procedura di conciliazione è conforme alle raccomandazioni europee ed è tracciata da un regolamento che evidenzia semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati, gratuità per il cittadino e cura per le categorie sociali più svantaggiate. Nel 2012 non risulta avviata alcuna pratica di conciliazione.

Indagini di soddisfazione di Gruppo SGR - 2012





Grado di soddisfazione dei clienti del call center - PSC



Per saperne di più:
www.autorita.energia.it/allegati/dati/callcenter_121.pdf

Reclami e Richieste di informazione

Oltre alle indagini di customer satisfaction, il livello di soddisfazione del cliente ed eventuali criticità sono monitorate anche attraverso l'analisi dei reclami e delle richieste di informazioni.

La nuova definizione di reclamo, così come prevista dalla delibera dell'AEEG n. 164/2008 che ha introdotto l'obbligo di risposta scritta anche per le richieste di informazione e di rettifica fatturazione, ha generato un ampliamento della casistica e, conseguentemente, un incremento dei ricorsi. Questa circostanza non ha inciso sull'efficienza del servizio di back-office, né sui tempi di risposta prescritti dall'AEEG, piuttosto ha favorito la definizione di un nuovo obiettivo: ridurre a 20 giorni i tempi di risposta, rispetto ai 40 giorni fissati dall'AEEG.

	2010	2011	2012
Numero di reclami	72	143	181
TMRR_Tempo medio per rispondere ai reclami scritti (gg)	7,6	16,0	12,4
Percentuale di reclami risposti entro lo standard AEEG	100%	99,3%	98,3%

	2010	2011	2012
Numero di richieste scritte	25	241	880
TMRIS_Tempo medio per rispondere alle informazioni scritte (gg)	1,3	17,5	5,4
Percentuale di informazioni scritte risposte entro lo standard AEEG	100%	98,8%	99,3%

La sicurezza e continuità del servizio

L'attività di distribuzione del gas naturale richiede una grande attenzione alle infrastrutture di rete che devono essere affidabili ed efficienti. La regolamentazione di settore attualmente in vigore (Delibera 120/2008 dell'Autorità Garante per l'Energia Elettrica e il Gas) definisce obblighi e indicatori relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio. La sicurezza, intesa come salvaguardia fisica di persone e cose da danni di varia origine (per esempio esplosioni, incendi e scoppi provocati da fuoriuscite incontrollate di gas) e la continuità del servizio sono valutate da SGR Reti attraverso questi parametri:

- Rapidità di risposta alle richieste ricevute al Pronto Intervento Gas.
- Ispezione annuale delle tubazioni.
- Analisi dei valori di odorizzante immesso nel gas distribuito (analisi gascromatografiche).
- Investimenti per il rinnovo e la manutenzione della rete e degli impianti.
- Accertamento documentale degli impianti a valle del contatore prima dell'attivazione della fornitura.

9.156 chiamate al Pronto Intervento Gas

97,6% chiamate con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti

Dal 2006 SGR Reti partecipa al sistema dei recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione gas fissato dall'Autorità di settore (AEEG). Il meccanismo ha l'obiettivo di incentivare un continuo miglioramento del servizio sulla base di due componenti indipendenti, la prima premia la riduzione delle dispersioni di gas, in particolare, le dispersioni convenzionali segnalate da terzi rispetto all'obiettivo indicato dall'AEEG per lo stesso periodo. La seconda prevede un incentivo collegato al numero di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate rispetto al minimo normativo.
Oltre a questi aspetti viene verificato il rispetto degli obblighi di servizio, l'assenza di incidenti da gas per responsabilità del gestore e l'assenza di inadempienze in materia legate a controlli o ispezioni AEEG.
L'incentivo complessivo maturato in seguito all'adesione al sistema e alle performance raggiunte da SGR Reti nel 2009, come da Delibera AEEG ARG/gas 215/2010, è stato di 204 mila euro per i 43 comuni gestiti. Per il 2010 è stata conferma una penalità di 4.979 euro relativa all'impianto di Potenza Picena; mentre per 2011 è attesa una penalità di circa 99 mila euro per la componente dispersione e incentivi pari a circa 57 mila euro per l'odorizzazione, entrambe ancora non ufficializzate dall'AEEG.

Ricerca programmata delle dispersioni

Durante l'esercizio, gli impianti e le tubazioni sono sottoposti periodicamente a controlli e verifiche. Particolare attenzione viene dedicata al tracciato delle condotte, che viene ispezionato regolarmente con automezzi attrezzati alla ricerca di eventuali dispersioni.

Ispezioni e dispersioni della rete gas	2010	2011	2012
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione o localizzate su segnalazione di terzi	1.062	1.197	1.140
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (livello base 30%, livello di riferimento 90%)	73,91%	42,86%	35,87%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (livello base 20%, livello di riferimento 70%)	66,53%	52,84%	28,82%

28,3 minuti
tempo medio di arrivo sul luogo dell'intervento

SGR Reti soddisfa ampiamente gli obblighi di servizio fissati dal Regolatore che prevede l'ispezione annua di almeno il 30% della rete in media pressione e il 20% della rete in bassa pressione. La rete ispezionata nel 2012 risulta superiore allo standard minimo richiesto: 35,8% per la rete in alta e media pressione e 28,8% della rete in bassa pressione.
Per motivi tecnici, non è possibile azzerare le dispersioni gas dagli impianti, ma solo contenerle in numero e in entità. Nel 2012 si sono registrate 1.140 dispersioni sulla rete di distribuzione su segnalazione di terzi contro le 1.197, registrate nel 2011 e le 1.062 del 2010.

Pronto Intervento Gas

Il call center tecnico di SGR Reti risponde al numero verde 800 339944 dedicato a guasti e dispersioni gas ed è presidiato 24 ore su 24 tutti i giorni. Nel 2012 sono state registrate complessivamente 9.156 chiamate di cui 2.709 hanno generato un pronto intervento.
Nel 98,9% dei casi la risposta viene fornita entro 120 secondi (a fronte di un livello generale stabilito da AEEG del 90%).
SGR Reti nel 97,6% è intervenuta entro i 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio richiesto dall'AEEG del 90% e di un livello generale del 95%. Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata si è ridotto a 28,3 minuti nel 2012 rispetto ai 31 minuti del 2011 (a fronte di uno standard di qualità di 60 minuti previsto dall'Autorità).

La sicurezza a valle del contatore

I dati dell'anno termico 2011-2012 confermano l'attivazione di 2.224 nuovi impianti gas metano (es. per caldaie, riscaldamento, scaldabagni e piani cottura) su cui, in ottemperanza alla Delibera n.40/2004 dell'AEEG, sono state attivate procedure di accertamento della sicurezza.
L'assicurazione per gli incidenti provocati da fughe di gas permette ai consumatori domestici di beneficiare di nuovi servizi che potranno essere richiesti a seguito di incidenti o danni causati dall'uso del gas fornito tramite una rete di distribuzione.

Per saperne di più:
www.cig.it nella specifica sezione "Assicurazione"

Pronto Intervento Gas	2010	2011	2012
Chiamate al Pronto Intervento Gas	6.832	7.578	9.156
Percentuale di chiamate ricevute al Pronto Intervento Gas risposte o abbandonate entro 120 secondi	99,1%	99,4%	98,9%
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata - minuti	30,8	31	28,3
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti. (obbligo di servizio 90%, livello generale 95%)	99,5%	98,9%	97,6%

L'ambiente

La dimensione ambientale e la tutela della salute dei cittadini sono le principali sfide della politica di sostenibilità di Gruppo SGR. L'azienda è costantemente impegnata a definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento per **minimizzare gli impatti ambientali** più significativi e attenta a **mantenere alti gli standard di sicurezza** secondo sistemi di qualità certificati.

3.050.120 kWh
energia elettrica prodotta da cogenerazione

35.073 GJ
calore erogato da teleriscaldamento e cogenerazione

GJ: unità di misura dell'energia

513.425 kWh
produzione annuale da impianti fotovoltaici

390 tep
energia primaria risparmiata da cogenerazione

Tep: t equivalenti di petrolio

L'attività e l'ambiente

In questo capitolo si descrivono i principali temi ambientali correlati alle attività e i risultati conseguiti con lo sviluppo del Sistema di Gestione Ambientale come importante strumento di verifica e analisi delle performance aziendali:

- Contenere le emissioni in atmosfera attraverso nuove tecnologie e dispositivi a basse emissioni.
- Diffondere la cultura del risparmio e dell'efficienza energetica attraverso la realizzazione e la gestione di impianti di teleriscaldamento e cogenerazione.
- Monitorare, con diversi sistemi, l'integrità strutturale delle tubazioni di gas per assicurare elevati standard di sicurezza e di protezione ambientale.
- Promuovere l'utilizzo di energie rinnovabili anche grazie allo sviluppo dei settori del fotovoltaico e del solare termico

Il Sistema di Gestione Ambientale, certificato UNI EN ISO 14001 nel 2012, è integrato ai Sistemi di Gestione per la Qualità e la Sicurezza delle singole società del Gruppo. La politica di sviluppo ambientale è guidata da procedure codificate e audit mirati. Il sistema di misurazione dei processi, a sua volta, garantisce il monitoraggio continuo delle prestazioni ambientali e, dall'analisi dei dati ottenuti, scaturiscono gli obiettivi di miglioramento aziendali.

Le iniziative di efficienza energetica

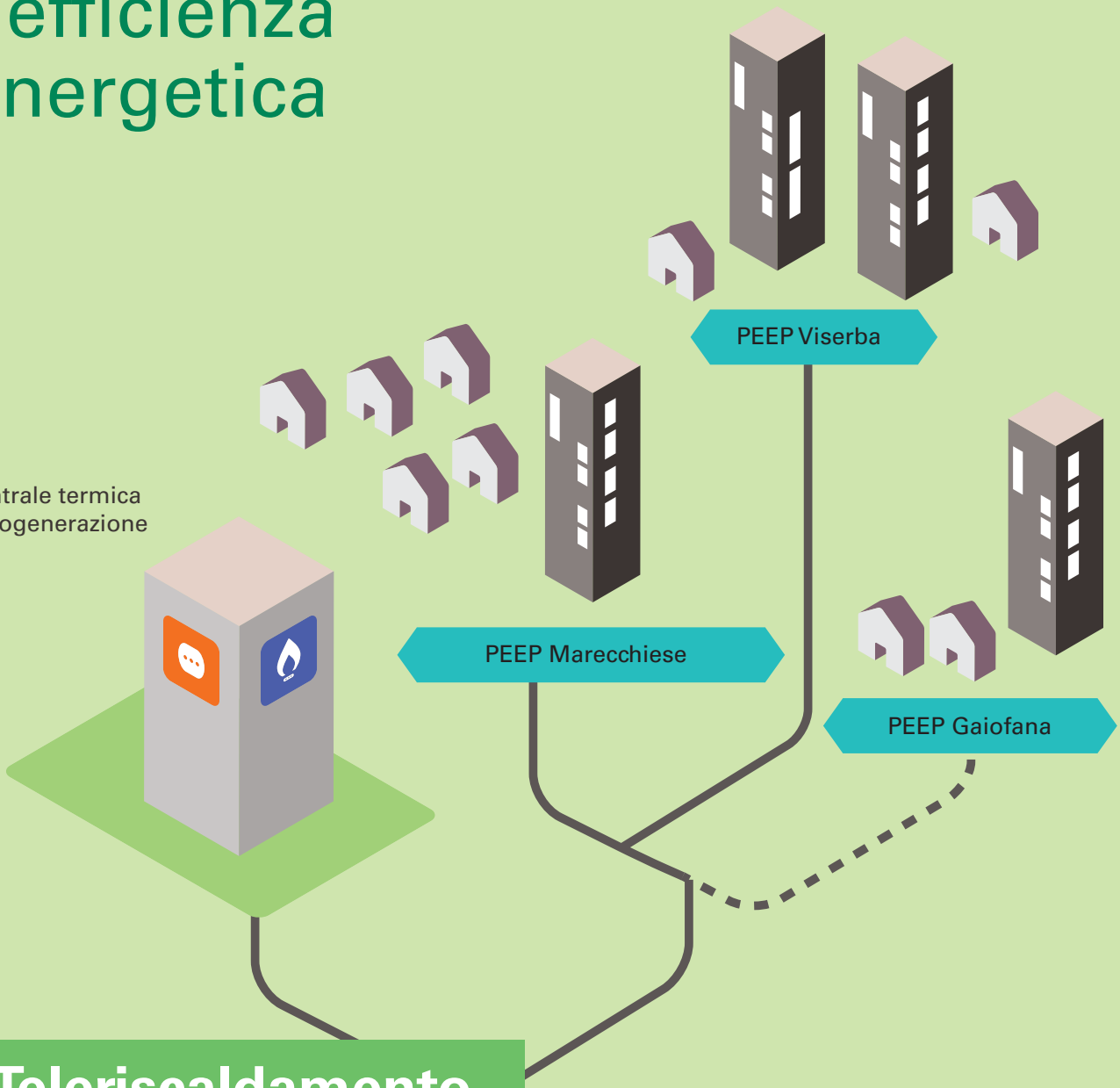
"Il risparmio energetico rappresenta senza dubbio il mezzo più rapido, efficace ed efficiente in termini di costo per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e per migliorare la qualità dell'aria, in particolare nelle regioni densamente popolate".
Fonte: Green Paper on Energy Efficiency. "Doing more with less" Unione Europea.

Teleriscaldamento e cogenerazione

Il teleriscaldamento è una forma di riscaldamento per ambienti e acqua calda igienico-sanitaria, attraverso una rete di tubazioni isolate e interrate che collegano le abitazioni ad un'unica centrale termica di cogenerazione studiata per produrre energia elettrica e calore.
Rispetto ai tradizionali sistemi di produzione di calore ed energia elettrica, la cogenerazione consente il raggiungimento di una maggiore efficienza energetica e quindi una riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera, derivanti dal processo di combustione, con una serie di vantaggi:

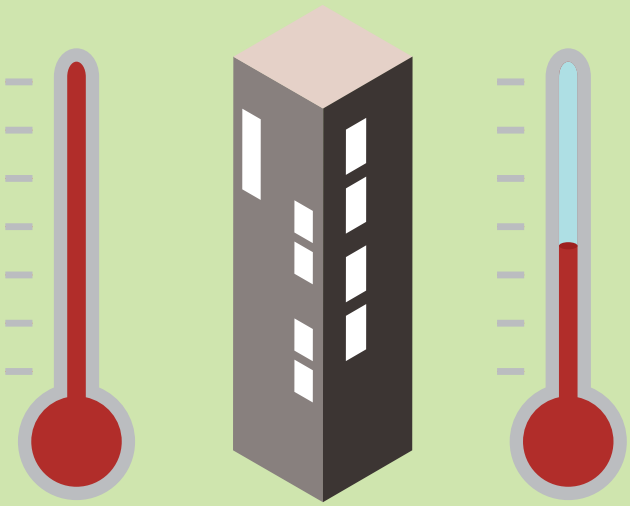
- Sicurezza: l'energia termica per il riscaldamento è fornita dall'impianto di teleriscaldamento tutto l'anno, per cui la combustione all'interno dell'edificio è limitata all'uso cucina.
- Ambiente: consente il decentramento delle emissioni inquinanti rispetto alla zona abitativa e l'installazione di apparecchiature tecnologiche innovative, assimilate alle fonti rinnovabili e caratterizzate da rendimenti elevati e ridotte emissioni inquinanti, non possibili con impianti tradizionali.

L’efficienza energetica



Teleriscaldamento e cogenerazione

Gestione calore



279
moduli in silicio policristallino
64,17 kW
potenza installata

Magazzino Gruppo SGR

8
edifici pubblici
309,62 kW
potenza installata

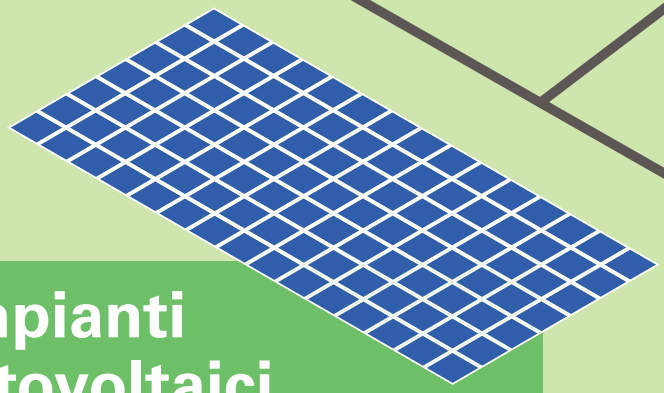
Verrucchio “Città Solare”

300
moduli in silicio policristallino
69 kW
potenza installata

Polisportiva Stella

4.200 mq
di superficie
314,5 kW
potenza istallata

Comune Mercato Saraceno



Impianti fotovoltaici

Certificati

Certificati verdi

Certificati bianchi

Efficienza energetica: dati di sintesi

La politica di sviluppo ambientale è guidata da procedure codificate e audit mirati. Il sistema di misurazione dei processi garantisce il monitoraggio continuo delle prestazioni ambientali e, dall'analisi dei dati ottenuti, scaturiscono gli obiettivi di miglioramento aziendali:

- Contenere le emissioni in atmosfera.
- Diffondere la cultura del risparmio e dell'efficienza energetica attraverso la realizzazione e la gestione di impianti di teleriscaldamento e cogenerazione.
- Promuovere l'utilizzo di energie rinnovabili anche grazie allo sviluppo dei settori del fotovoltaico e del solare termico.

Teleriscaldamento e cogenerazione - 2012	Marecchiese	Viserba	Gaiofana	Totale
Clienti attivi	495	824	445	**1.764**
Calore erogato all'utenza - GJ	12.784	15.088	7.201	**35.073**
Energia termica prodotta - GJ	18.371	20.491	-	**38.862**
Energia elettrica prodotta dalla sezione cogenerativa - kWh	743.160	2.306.960	-	**3.050.120**
Potenza nominale elettrica installata - kW	600	705	-	**1.305**
IRE 2012 Indice di Risparmio Energetico	0,335	0,331	-	**-**

I dati in GJ sono calcolati utilizzando gli standard di conversione definiti dalla linea guida GRI G3. Fonte: GRI versione 3.1 serie di Protocolli di Indicatori Ambiente (EN).
L'indice di risparmio energetico IRE è calcolato come rapporto percentuale tra il risparmio di energia primaria e l'energia primaria necessaria per la produzione separata. L'IRE si configura come un parametro importante per l'impianto, di cui quantifica il miglioramento di prestazioni rispetto alla produzione separata e che contribuisce all'ottenimento della qualifica di "cogenerativo", se superiore al valore limite IREmin definito all'art. 2 comma 2 e all'art. 3 della Delibera n.42/02. Tale indicatore ha un campo di variazione da 0,1 a 0,4.

Emissioni in atmosfera del teleriscaldamento - t	2010	2011	2012
NO_2 Ossidi di azoto	14,4	13,8	12,2
CO Monossido di carbonio	9,8	9,9	8,6
CO_2 Anidride carbonica	3.977,8	3.868,7	3.497,8

Impianto Viserba: i valori delle emissioni risultano calcolati a partire da misure di portata dei fumi e del carico inquinante dei fumi. Impianto Marecchiese: i dati provengono da stime e non è richiesto attualmente l'autocontrollo delle emissioni.
I quantitativi di CO e NO_2 sono stati stimati moltiplicando la portata dei fumi effettiva di cogeneratori e caldaie, per i rispettivi valori limite di emissione previsti per la centrale Viserba. Per tutti gli impianti le emissioni di CO_2 sono ottenute moltiplicando la quantità di gas consumato per il fattore di emissione di riferimento previsto dalla normativa sull'Emission Trading.

Vantaggi ambientali del teleriscaldamento - tep	Marecchiese	Viserba	Gaiofana
Energia primaria risparmiata dalla sezione di cogenerazione	103	288	-

Il risparmio di energia primaria è calcolato come differenza tra l'energia primaria necessaria per la produzione separata di energia elettrica e calore e quella necessaria per la produzione combinata delle stesse quantità
Riferimento: IRE 2012

Teleriscaldamento	2010	2011	2012
Clienti attivi	1.314	1.592	1.764
Calore erogato all'utenza - GJ	24.669	28.793	35.073
Energia elettrica prodotta - kWh	4.194.532	4.039.536	3.050.120

Gestione calore	2010	2011	2012
Condomini in gestione	61	80	92
Clienti attivi	919	1.476	1.762
Gas consumato - mc	769.810	930.790	973.122
Energia termica venduta - MWh	6.239	7.543	8.561

Per il conteggio dei clienti attivi consideriamo un cliente attivo per ciascuna unità immobiliare appartenente ad una commessa attiva.
È commessa attiva una commessa con contratto al 31.12 non scaduto e data di firma contratto antecedente al 31.12.

Impianti fotovoltaici - 2012	Potenza installata - kW	Produzione annuale - kWh	Emissioni di CO_2 evitate - Kg
Magazzino Gruppo SGR	64,17	65.525	33.417,75
Verucchio - Città Solare	309,62	362.890	185.073,90
Polisportiva Stella	69,00	85.010	43.355,10
Comune Mercato Saraceno	314,5	-	-
Totale	757,29	513.425	261.846,75

Per il fattore di emissione di CO_2 da produzione termoelettrica, la letteratura tecnica di settore stima per il contesto italiano un valore pari a 0,51 kg CO_2/kWh elettrico.
Fonte: ISPRA - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale
http://www.isprambiente.gov.it/it

Certificati bianchi	2010	2011	2012
Obiettivi previsti - tep	19.301	21.182	25.552
Risultati raggiunti - tep	19.301	21.182	10.741
Percentuale degli obiettivi raggiunti	100%	100%	42%
Certificati bianchi ottenuti attraverso interventi sviluppati da iniziative aziendali senza ricorrere all'acquisto dei titoli sul mercato	19%	18%	6%

Certificati verdi	2010	2011	2012
Impianto di teleriscaldamento Viserba	1.719	1.536	1.559

Ogni certifica verde ha validità triennale e attesta, convenzionalmente la produzione di un MWh di energia rinnovabile.

92 condomini
gestione calore

- Manutenzione: eliminazione di tutti gli oneri derivanti dalla manutenzione ordinaria della caldaia e dalle verifiche di combustione previste dalle normative vigenti e dei costi annessi alla inevitabile sostituzione della caldaia.
- Canne fumarie: la mancata realizzazione delle canne fumarie a servizio delle caldaie consente, oltre al miglioramento dell'estetica dell'edificio e al recupero degli spazi funzionali, l'eliminazione di tutte le problematiche connesse all'idoneità delle stesse nel tempo.

PEEP Marecchiese

L'impianto, realizzato dall'Amministrazione Pubblica nei primi anni '80, era dotato di caldaie tradizionali, alimentate a gas naturale.
Nel 1995, a seguito dell'affidamento della gestione dell'impianto a Gruppo SGR, è stata effettuata una ristrutturazione della centrale termica con installazione di due gruppi di cogenerazione per la produzione combinata di energia elettrica e calore.
Per migliorare il servizio reso e le prestazioni energetiche e ambientali della centrale di cogenerazione, nel corso del 2013, si provvederà alla ristrutturazione dell'impianto, realizzando due caldaie con potenzialità di 2.300 kW e 3.000 kW e due gruppi di cogenerazione ad alto rendimento alimentati a gas naturale con potenza termica di 515 kW.
A maggio 2012 è stato consegnato il progetto definitivo dell'intervento di riqualificazione dell'impianto, per il quale Gruppo SGR è in attesa dell'approvazione del Comune.

PEEP Viserba

L'impianto, completato e avviato nel 1995, è costituito da una centrale di cogenerazione all'interno della quale sono installati un cogeneratore con motore endotermico ed una microturbina, entrambi alimentati a gas naturale.
Nel 2012 è stata completata l'azione di miglioramento nella gestione della centrale termica, grazie ad un sistema di monitoraggio continuo delle emissioni in atmosfera, a servizio del cogeneratore con motore endotermico e della microturbina.
Questo sistema consente un controllo continuo dei seguenti valori:

- Ossigeno (O_2).
- Monossido di carbonio (CO).
- Ossido di azoto (NO_2).
- Biossido di carbonio (CO_2).
- Temperatura fumi al raccordo.

L'analisi di tali valori ci ha permesso un controllo ancor più accurato delle emissioni inquinanti e una verifica puntuale delle prestazioni energetiche delle apparecchiature.
Il calcolo del parametro IRE (Indice di Risparmio Energetico), previsto dalla Delibera Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n. 42/02 del 13/03/2002 e successive modificazioni, indica l'efficienza energetica dell'impianto di cogenerazione, in quanto il valore IRE permette di stabilire il risparmio di energia derivante dall'adozione della cogenerazione, rispetto a sistemi tradizionali per la produzione separata di Energia Elettrica e di Energia Termica.

Tavolo tecnico: analisi tariffe e costi teleriscaldamento

Nell'ottobre 2012 si è resa necessaria l'istituzione di un tavolo tecnico insieme a Comune di Rimini e Comitato teleriscaldamento, per un focus su tariffe e costi.

Dopo circa sei mesi, sono stati presentati in Consiglio Comunale i risultati di un lavoro strutturato di analisi che conferma una sostanziale equivalenza tra le tariffe di teleriscaldamento applicate da SGR e i costi di fornitura di un'utenza gas autonoma. I dati derivano da un'attività di ricerca e confronto delle tariffe di

1.762 clienti attivi
gestione calore

teleriscaldamento in Italia, da analisi dei costi di fornitura del teleriscaldamento, da una comparazione tra teleriscaldamento e gas effettuata a partire dai dati reali delle utenze.

PEEP Gaiofana
L'impianto prevede la realizzazione di una centrale tecnologica collocata nell'area compresa fra Via S. Maria in Cerreto e Via Don Carlo Gnocchi, a Rimini.

Saranno installate tre caldaie con potenzialità di circa 1.000 kW e un cogeneratore, della potenzialità di 395 kW elettrici, in grado di recuperare circa 550 kW termici con rendimento complessivo superiore al 88%. Il cogeneratore, alimentato con gas metano di rete sarà, inoltre, accoppiato ad un generatore sincrono trifase per la produzione di energia elettrica.

Per questo impianto, è previsto l'ottenimento della certificazione CAR (Cogenerazione ad Alto Rendimento) ai sensi del D.M. 04/08/2011 allegato III, che consiste in:

- Produzione combinata di energia elettrica e calore che fornisce un risparmio di energia primaria, pari almeno al 10%, rispetto ai valori di riferimento per la produzione separata di elettricità e di calore.
- Produzione combinata di energia elettrica e calore mediante unità di piccola cogenerazione e di micro-cogenerazione che fornisce un risparmio di energia primaria.

Servizio di Gestione Calore
L'attività offre, attraverso un sistema di gestione centralizzata degli impianti di riscaldamento e condizionamento, un migliore utilizzo delle fonti energetiche a garanzia di un minor impatto ambientale dell'intero edificio (capannoni industriali, comuni, enti, impianti sportivi, condomini privati).

I vantaggi economici dell'intervento tecnico sono resi evidenti da:

- Massimo rendimento di combustione e ridotte emissioni inquinanti in atmosfera grazie all'installazione della nuova caldaia a condensazione.
- Regolazione autonoma della temperatura ambiente in ogni singolo locale (orari di accensione, temperatura etc.).
- Ripartizione dei consumi di riscaldamento di ogni appartamento per una gestione autonoma dell'impianto.

Le vigenti disposizioni di legge prevedono incentivi fiscali per la riqualificazione energetica del sistema edificio-impianto, a cui è possibile abbinare un servizio di ripartizione dei costi di climatizzazione con fatturazione per singola abitazione.

Fotovoltaico
Nel corso del 2012 è proseguito l'impegno del Gruppo rispetto all'obiettivo di crescita nell'impiego di fonti energetiche rinnovabili, in partnership con le amministrazioni pubbliche del territorio.

Impianto magazzino di Rimini
Sul tetto dell'edificio adibito a magazzino aziendale, sono stati installati 279 moduli in silicio policristallino per una potenza di 64,17 kW.

Impianto "Città Solare" di Verucchio
Nel 2010 sono stati installati impianti fotovoltaici su 8 edifici pubblici del Comune di Verucchio con una potenza di 309,62 kW. Il progetto permetterà al territorio comunale di abbattere i consumi elettrici, incassando, per 25 anni un canone di locazione da Gruppo SGR che potrà destinare ad altre attività di pubblico interesse e di ricevere, inoltre, uno sconto del 52% sulla tariffa dell'energia elettrica.

1.764 clienti attivi teleriscaldamento

Impianto Polisportiva Stella di Rimini
Sul tetto della struttura sportiva sono stati installati 300 moduli in silicio policristallino per una potenza di 69 kW.

Impianto del Comune Mercato Saraceno
Nel 2012 è stata avviata la costruzione di 9 impianti fotovoltaici su alcuni tetti di edifici pubblici messi a disposizione del Comune per imprimere un nuovo impulso alla propria gestione energetica. Il progetto, inaugurato nella primavera 2013, permette all'ente pubblico di conseguire una quota di energia da fonti rinnovabili e interventi di miglioramento in termini di efficienza energetica sugli edifici interessati: piscina, tribuna del centro sportivo, scuole materne ed elementari, magazzino civico.

Gli impianti occupano circa 4.200 metri quadri di superficie con una potenza di 314,5 kW; accanto ad essi sono stati posizionati display elettronici che visualizzano, oltre alla quantità di energia elettrica prodotta in kW, anche le emissioni di CO_2 (anidride carbonica) evitate.

I certificati bianchi

I certificati bianchi, chiamati anche Titoli di Efficienza Energetica (TEE), attestano il conseguimento di risparmi energetici attraverso l'applicazione di tecnologie e sistemi efficienti. Sono emessi dal Gestore del Mercato Elettrico (GME) sulla base delle certificazioni dei risparmi conseguiti, effettuate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Un certificato equivale al risparmio di 1 tonnellata di petrolio, la cui unità di misura è il tep che tiene conto del potere calorifico delle fonti di energia e viene comunemente usata nei bilanci energetici.

La promozione del risparmio energetico attraverso i certificati bianchi è stata prevista dai decreti ministeriali del 20 luglio 2004; l'Autorità, definite le regole tecniche ed economiche per l'attuazione del sistema, ripartisce, annualmente, gli obiettivi nazionali tra i distributori di energia elettrica e gas naturale. Gli obiettivi aumentano nel tempo e possono essere raggiunti attraverso interventi tecnici, come l'installazione di elettrodomestici o caldaie ad alta efficienza, sistemi di isolamento termico degli edifici, interventi per aumentare l'efficienza energetica di processi industriali, lampadine ad alta efficienza.

261,846 kg
CO_2 evitata da impianti fotovoltaici

Certificati bianchi interventi e rimborsi	Titoli certificati ed annullati (TEE)	Rimborso tariffario (€/TEE)	Importo corrisposto	Azienda del Gruppo che ha seguito il progetto
Comune di Rimini	264	93,68	€ 24.731,52	SGR Reti
AUSL di Rimini	100	93.68	€ 9.368,00	SGR Reti
Comune di Cattolica	288	93,68	€ 26.979,84	SGR Reti
Parco tematico Oltremare di Riccione	104	84,31	€ 8.768,45	SGR Servizi
Polisportiva comunale Riccione - Stadio del nuoto	16	84,31	€ 1.348,99	SGR Servizi

Iniziative per l'assolvimento degli obblighi

Interventi nel settore pubblico

SGR Reti (o SGR Servizi, in qualità di ESCO) ha sottoscritto protocolli d'intesa con enti pubblici (Comune di Rimini, Azienda U.S.L. di Rimini, Comune di Cattolica, A.C.E.R. Azienda Casa Emilia-Romagna Provincia di Rimini) che si impegnano a coordinare le proprie iniziative in tema di risparmio energetico. Il campo d'azione privilegia il miglioramento dell'efficienza energetica del patrimonio edilizio: è stato avviato un progetto sugli edifici ad uso scolastico che prevede la valorizzazione dei risparmi energetici ottenibili mediante la sostituzione di vetri semplici con doppi vetri, l'isolamento delle pareti e delle coperture, la sostituzione delle caldaie esistenti con altre ad elevata efficienza, l'installazione di collettori solari termici, etc..
I protocolli d'intesa prevedono, inoltre, che gli enti coinvolti potranno beneficiare interamente del contributo tariffario previsto dal DM 20/07/2004 ed ottenuto dai progetti presentati da SGR.

Campagna per il risparmio di energia elettrica e di acqua in ambito domestico

La campagna di sensibilizzazione al risparmio di energia elettrica e risorse idriche in ambito domestico, avviata nel corso del 2006 da SGR Servizi in qualità di ESCO, continua a generare risparmi valorizzati in certificati bianchi. La diffusione massiva di circa 120.000 lampade fluorescenti compatte a basso consumo e 115.000 kit di risparmio idrico (costituiti da rompigetto areati ed erogatori doccia a basso flusso), era stata accompagnata da una importante campagna informativa sul risparmio energetico.

Valorizzazione di interventi di efficientamento energetico in edilizia privata

La partnership con alcune aziende specializzate ha consentito di realizzare progetti di valorizzazione e miglioramento dell'utilizzo dei vettori energetici in ambito domestico.
Gli interventi di maggiore interesse riguardano l'ottimizzazione della dispersione termica dell'involucro edilizio (isolamento della superficie esterna tramite sistemi del tipo termocappotto, sostituzione dei vetri semplici con doppi vetri), ma anche la sostituzione delle caldaie esistenti con caldaie ad alta efficienza e l'installazione di collettori solari termici.
I benefici economici derivanti dal conseguimento di certificati ambientali saranno interamente a vantaggio dei committenti.

Impianti di cogenerazione

Nel corso del 2012 sono stati presentati alcuni progetti di risparmio su impianti di cogenerazione per la produzione combinata di energia elettrica, calore ed energia frigorifera in ambito civile. La richiesta di certificati bianchi riguarda attualmente l'impianto a servizio dello Stadio del Nuoto di Riccione. Negli scorsi anni, progetti analoghi avevano interessato lo

stabilimento della Valpharma International a Pennabilli e il Parco Oltremare di Riccione.

Acquisto dei Titoli sul mercato
Qualora l'obiettivo specifico di risparmio energetico non fosse interamente raggiunto mediante iniziative aziendali, sarà necessario ricorrere all'acquisto di certificati bianchi presso la Borsa del Gestore del Mercato Elettrico.
Ogni anno, i distributori devono dimostrare all'Autorità competente di aver raggiunto gli obiettivi di efficienza energetica consegnando i titoli di efficienza conseguiti nell'ambito delle attività intraprese l'anno precedente.
Nel 2012 i risultati di Gruppo SGR sono i seguenti:

- Copertura totale della quota residua dell'obiettivo 2011 (7.677 tep).
- Copertura superiore al 40% dell'obiettivo 2012 (10.741 tep).

I certificati verdi

I certificati verdi sono titoli negoziabili, rilasciati dal Gestore Servizi Elettrici (GSE) in misura proporzionale all'energia prodotta da un impianto qualificato IAFR (impianto alimentato da fonti rinnovabili), in numero variabile, a seconda del tipo di fonte rinnovabile e del tipo di impianto realizzato.
Produttori e importatori di energia elettrica proveniente da fonti non rinnovabili devono immettere, annualmente, nel sistema elettrico nazionale una quota minima di elettricità prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili.
L'adempimento normativo può avvenire in due modi: immettendo in rete energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili oppure acquistando certificati verdi da produttori di energia "verde".
Il produttore può richiedere l'emissione dei certificati verdi a valle dell'esito positivo della procedura di qualifica IAFR.
Ogni certificato verde ha validità triennale e attesta, convenzionalmente, la produzione di 1 MWh di energia rinnovabile.
Contestualmente alla prima emissione di certificati verdi, il GSE attiva, a favore del produttore, un conto proprietà per il loro "deposito".
Il GSE mantiene traccia delle emissioni dei certificati verdi e delle relative transazioni, mediante un sistema informatico dedicato, e a cui i titolari del conto proprietà possono accedere, dopo l'assegnazione di un codice identificativo da parte del GSE.
L'impianto di cogenerazione abbinato al teleriscaldamento PEEP Viserba ha acquisito il diritto ai certificati verdi perché qualificato come IAFR.
Tale qualifica è un prerequisito per l'ottenimento di alcuni tra i più importanti incentivi previsti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (rilascio dei certificati verdi e accesso alla tariffa onnicomprensiva). Il GSE ha il compito di qualificare gli impianti di produzione alimentati da fonti rinnovabili, dopo aver accertato il possesso dei requisiti previsti.
La qualificazione può essere richiesta dagli impianti:

- Alimentati da fonti rinnovabili, anche ibridi, entrati in esercizio successivamente al 1° aprile 1999 a seguito di nuova costruzione, potenziamento, rifacimento totale o parziale e riattivazione.
- Entrati in esercizio prima del 1° aprile 1999 e che, successivamente a tale data, operino come centrali ibride rispettando le condizioni specifiche previste nel DM 18/12/2008.

Il parco veicoli aziendali

Nel corso del 2012, ad integrazione del percorso di sostituzione di automezzi a gasolio/benzina con mezzi a metano/gpl, sono stati introdotti due veicoli elettrici di ultima generazione, confermando un graduale processo di sensibilizzazione anche per le emissioni generate dal parco auto.

Numero veicoli aziendali - 2012	
Gasolio	137
Benzina	21
Metano	10
Elettrico	2
Totale	**170**

Settimana europea mobilità sostenibile
Muoversi nella giusta direzione

La gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti, regolamentata dal Testo Unico Ambientale D.Lgs 152/06, è l'insieme delle politiche che riguardano l'intero processo dei rifiuti, dalla loro produzione fino allo smaltimento.

Le attività aziendali generano la produzione di diverse tipologie di rifiuti che sono suddivisi, in base alla normativa vigente, in speciali pericolosi e speciali non pericolosi.
Il loro peso è comunicato annualmente alle Camere di Commercio tramite la dichiarazione MUD (Modello Unico di Dichiarazione ambientale).

Nel 2012 sono state prodotte da Gruppo SGR 56,4 tonnellate di rifiuti speciali, di cui 4,65 composte da rifiuti pericolosi.
Tutti i rifiuti prodotti sono conferiti a ditte terze specializzate nel loro smaltimento o recupero:

- Rifiuti solidi assimilabili agli urbani prodotti dall'attività di ufficio, dall'attività congressuale e dai processi produttivi.
- Rifiuti speciali (pericolosi e non) presenti nell'elenco dei rifiuti e gestiti come da procedura aziendale.

Rifiuti - t	2010	2011	2012
Rifiuti speciali	28,79	37,55	56,43
di cui pericolosi	2,86	4,45	4,65

Consumi di energia e di materie prime

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale sono costantemente monitorati i consumi di energia primaria, come metano, energia elettrica e carburanti che soddisfano le esigenze aziendali di riscaldamento, illuminazione, alimentazione delle centrali termiche, oltre ai consumi di macchinari e del parco auto aziendale.
I dati sono calcolati utilizzando gli standard di conversione definiti dalla linea guida GRI versione 3.1 serie di Protocolli di Indicatori Ambiente (EN).

Consumi gas naturale - GJ	2010	2011	2012	Fonte
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	76.183	92.276	70.995	Business Intelligence aziendale
SGR Reti S.p.A.	25.371	24.210	20.409	
SGR Servizi S.p.A.	31.007	32.981	31.230	
Intervento Pronto S.r.l.	555	263	275	Uff. Rimini: Business Intelligence Altri uff.: Fatture cartacee
Utilia S.p.A.	-	-	-	-
Utilia Service S.r.l.	-	-	-	-
Citygas Bulgaria EAD	-	1.368	1.433	Ufficio Ambiente ed Efficienza Energetica in Bulgaria
Technoterm Engineering EAD	353	387	354	
Totale	133.469	151.485	124.695	
di cui per usi produttivi*	124.972	143.435	119.104	

I dati relativi ai consumi di Utilia e di Utilia Service sono compresi nelle spese condominiali, e nei contratti di affitto e comodato d'uso gratuito dei locali.

*Per usi produttivi si intendono i consumi relativi a: Servizio di Gestione calore, Teleriscaldamento e Cogenerazione.

Consumi energia elettrica - GJ	2010	2011	2012	Fonte
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	3.581	3.604	3.878	Business Intelligence aziendale
SGR Reti S.p.A.	1.021	1.197	8.034	
SGR Servizi S.p.A.	34	31	23	
Intervento Pronto S.r.l.	153	106	176	Uff. Rimini: Business Intelligence Altri uff.: Fatture cartacee
Utilia S.p.A.	200	133	115	Uff. Rimini: Business Intelligence Uff. Milano: portale online azienda fornitrice
Utilia Service S.r.l.	-	-	-	-
Citygas Bulgaria EAD	146	179	286	Uff. Ambiente ed Efficienza Energetica in Bulgaria
Technoterm Engineering EAD	299	353	311	
Totale	5.433	5.604	5.623	
di cui per usi produttivi*	1.027	1.173	1.480	

I dati relativi ai consumi di Utilia Service sono compresi nelle spese condominiali, e nei contratti di affitto e comodato d'uso gratuito dei locali.

*Per usi produttivi si intendono i consumi relativi a: Servizio di Gestione calore, Teleriscaldamento e Cogenerazione.

Consumi carburante - GJ	2010	2011	2012	Fonte
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	680	681	765	Schede carburante disponibili sul sito della società fornitrice
SGR Reti S.p.A.	1.858	1.867	1.759	
SGR Servizi S.p.A.	433	424	416	
Intervento Pronto S.r.l.	2.315	2.363	2.597	
Utilia S.p.A.	254	69	70	
Utilia Service S.r.l.	-	-	-	Utilia Service non ha mezzi aziendali
Citygas Bulgaria EAD	879	1.057	1.163	Ufficio Ambiente ed Efficienza Energetica in Bulgaria
Technoterm Engineering EAD	771	483	595	
Totale	7.191	6.945	7.364	

Consumi acqua - mc	2010	2011	2012	Fonte
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	13.335	13.545	13.217	Portale online azienda fornitrice
SGR Reti S.p.A.	289	238	430	
SGR Servizi S.p.A.	151	10	4	
Intervento Pronto S.r.l.	387	139	369	Fatture cartecee
Utilia S.p.A.	-	-	-	
Utilia Service S.r.l.	-	-	-	
Citygas Bulgaria EAD	549	380	257	Ufficio Ambiente ed Efficienza Energetica in Bulgaria
Technoterm Engineering EAD	631	943	1.073	
Totale	15.342	15.255	15.350	
di cui per usi produttivi *	1.267	564	634	

I dati relativi ai consumi di Utilia e di Utilia Service sono compresi nelle spese condominiali, e nei contratti di affitto e comodato d'uso gratuito dei locali.

*Per usi produttivi si intendono i consumi relativi a: Servizio di Gestione calore, Teleriscaldamento e Cogenerazione.

Consumo materie prime attività di distribuzione	2010	2011	2012
Odorizzante immesso - Kg	4.911	4.903	4.887
Gas vettoriato da SGR Rete - mc	335.790.382	311.561.583	310.620.448

Gas naturale e odorizzante sono materie prime tipiche dell'attività di distribuzione.

Consumo materie prime attività di vendita	2010	2011	2012
Bollette emesse luce, gas, teleriscaldamento	1.182.928	1.235.230	1.257.744
Numero di fogli di carta consumata	3.548.784	3.705.690	3.773.232

Il calcolo del consumo di carta si basa su una media di 3 fogli che costituiscono il documento di fatturazione. Sia le bollette, sia le buste sono stampate su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council), un sistema di certificazione internazionale che garantisce la provenienza della materia prima secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici. Il risparmio di carta è incentivato dal servizio "bolletta@click", attivabile tramite Sportello online che conta 10.182 clienti iscritti. Tra gli utenti del servizio web, 2.876 hanno scelto la bolletta in formato elettronico e, rinunciando alla carta, hanno contribuito ad un risparmio di circa 60.000 stampe.

La comunità locale

L'impegno a ***fare nostre*** le istanze di sostenibilità che provengono dalla collettività si attiva attraverso meccanismi di **ascolto, partecipazione**, forme di comunicazione e **progetti a valenza sociale, culturale, ambientale.**

408,7 mila €
sponsorizzazioni

52,1 mila €
liberalità

1.485
studenti coinvolti in progetti educativi

La comunicazione in ambito sociale e ambientale

Energeticamente. Nuovi pensieri per la nuova energia

La bolletta dei consumi di gas ed energia elettrica diventa, nel rispetto delle prescrizioni dell'Autorità, un capillare strumento di informazione sul tema dell'energia e della sostenibilità.

Nel 2012 sono state consegnate 12.500 bollette in cui è stata data evidenza ad alcuni progetti di efficienza energetica presenti sul territorio per iniziativa della Pubblica Amministrazione:

- *Eolico offshore* è una sperimentazione, della durata di 36 mesi, che permetterà di valutare i possibili vantaggi derivanti dall'installazione di un impianto eolico, attraverso la misurazione della velocità e della direzione del vento sulla piattaforma Azalea, al largo del nostro mare Adriatico.
- *Gaia* una casa bio compatibile realizzata in tutte le sue fasi secondo il protocollo previsto dalle Misure Volontarie di Bioedilizia del Comune di Rimini.

Per saperne di più:
http://www.provincia.rimini.it/progetti/energia/news/2012_06_05.htm

Tramite la bolletta, inoltre, l'azienda si impegna a promuovere la cultura del risparmio energetico; alcuni semplici consigli pratici evidenziano che il primo passo per risparmiare risiede nell'adozione di corrette abitudini quotidiane.

Engage Campagna Europea Facce Energetiche

In occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente l'azienda ha aderito al progetto itinerante *Engage-Mettici la Faccia!!!Campagna Europea Facce Energetiche, il Testimonial sei tu* una divertente iniziativa in cui l'azienda ha rinnovato, tramite l'impegno personale di 45 lavoratori, la propria responsabilità in tema di sostenibilità.

Per saperne di più:
www.citiesengage.eu/city_detail_15.html

Le relazioni e i progetti con scuole e università

BAA Bocconi Alumni Association Area Rimini

Gruppo SGR si è fatto promotore e sponsor di un'iniziativa di carattere culturale in partnership con l'Università Bocconi di Milano. Ad inizio 2011 è stata inaugurata, presso il Centro Congressi SGR, la sede riminese della BAA Bocconi Alumni Association; presente in 26 città in Italia e 48 nel mondo la BAA è nata per sviluppare e diffondere tematiche di carattere economico, attraverso progetti, eventi, studi, approfondimenti e scambi culturali destinati alle famiglie professionali operanti sul territorio. Il dialogo e il coinvolgimento delle istituzioni locali (confindustria, università, comune di Rimini, Provincia di Rimini, fondazioni, ordini professionali e altre associazioni culturali, scuole superiori, banche locali e non, altre associazioni di settore, etc.) sono considerati strategici per unire le forze in iniziative condivise e attrarre, anche in provincia, eventi e momenti formativi normalmente fruibili solo presso le aree metropolitane.

Per saperne di più:
www.alumnibocconi.it/area-rimini

Anno 2011

Seminario formativo *Il Piano di Risanamento: gli strumenti per uscire dalla crisi d'impresa.*
Relatore:
Prof. Vincenzo Capizzi - Università Bocconi
Ph. D. in Economia Aziendale e Management

Anno 2012

Convegno *La crescita sostenibile: un'economia oltre il mito. Globalizzazione come parte del problema, economia locale come parte della soluzione?*
Relatori:
Prof. Stefano Zamagni - Università di Bologna
Economia Politica, Presidente dell'Agenzia per il terzo settore
Prof. Massimo Amato - Università Bocconi
Dipartimento di Analisi delle Politiche e Management Pubblico
Prof. Luca Fantacci - Università Bocconi Dipartimento di Analisi delle Politiche e Management Pubblico
Dott. Luciano Balbo - Presidente Oltre Venture
Contributo video - Dott. Alessandro Fugnoli- Strategist Kairos Partners SGR S.p.A.

16 istituti superiori e università convenzionati

24 studenti in stage

Studi e ricerche

Nell'ambito dell'*Italian CSEAR 2012 Special Issue of Financial Reporting: Social and Environmental Accounting* tenutosi a Trento nel mese di settembre 2012 è stato presentato e discusso un working paper economico-aziendale sul processo di implementazione dello sviluppo sostenibile e sugli strumenti di accountability di Gruppo SGR. L'appuntamento, di carattere internazionale, raccoglie accademici, dottorandi e professionisti per discutere di risultati preliminari e documenti di ricerca in materia di contabilità sociale e ambientale.

Full complete paper
Implementing sustainability reporting in SGR Group Italy and Bulgaria: challenges of transition from greenwashing to relational change using institutional theory

Docenti:
Maria-Gabriella Baldarelli - PhD - Professor of Accounting - University of Bologna, Department of Management and University Institute of Sophia.
Ninel Nesheva-Kiosseva - PhD - Professor of Economics - New Bulgarian University, Department of Economics and Business Administration.
Mara Del Baldo - Assistant Professor of Small Business Management and of Accounting - University of Urbino "Carlo Bo", Faculty of Economics, Department of Economics, Society and Politics.
Sabrina Gigli - PhD - Researcher of Accounting - University of Bologna, Department of Management.

Il caso studio partecipa al premio Pythagoras del ministero bulgaro per l'educazione.

Per saperne di più:
www.minedu.government.bg/news-home/2013/13-03-15_pitagor.html

Stage

La formazione, la specializzazione e la qualificazione del capitale umano si traducono anche in progetti di alternanza scuola-lavoro che coinvolgono scuole superiori, istituti di formazione, università.
Qui di seguito l'elenco delle convenzioni aziendali:

- Liceo delle Scienze della Formazione - G.Cesare.
- Istituto Professionale Statale per l'Industria e l'Artigianato - L. B. Alberti.
- Istituto Statale Istruzione Secondaria Superiore P. Gobetti - A. De Gasperi Morciano di Romagna.
- Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Turistici - L. Einaudi.
- Istituto Tecnico Economico Statale - R. Valturio.
- Istituto Tecnico Statale per Geometri - O. Belluzzi.
- Iscom.e.r. - Istituto per lo Sviluppo del Commercio e del Turismo dell'Emilia-Romagna.
- Istituto professionale per il settore dei servizi I.S.P. Malatesta.
- Liceo Scientifico - A. Einstein.
- Assoform Rimini - Consorzio Confindustria per la Formazione Professionale.
- Cescot Rimini - Centro sviluppo commercio, servizi e turismo.
- Ecipar Rimini - Centro di formazione professionale.
- Centro per l'impiego di Rimini.
- Università degli Studi di Bologna.
- Università degli Studi di Bologna Polo Scientifico didattico di Rimini e Forlì.
- Università degli Studi di Urbino.

Nel 2012 sono state aperte tre nuove convenzioni:

- Università Commerciale - L. Bocconi .
- Alma mater studiorum - Università di Bologna Sede di Ravenna - Corso di laurea Ingegneria edile.
- Università Iuav di Venezia sede Repubblica di San Marino - Corso di laurea Disegno industriale.

Nel 2012, l'azienda ha ospitato 17 studenti in stage in Italia e 7 in Bulgaria.
Per il secondo anno Gruppo SGR ha partecipato al Career Day organizzato dall' Università degli Studi di Bologna Polo Scientifico - Didattico di Rimini, a cui hanno aderito oltre 150 neo-laureati e circa 20 aziende e associazioni di categoria.

Il mio futuro è...

Anno scolastico 2011/2012. In occasione dell'Anno Internazionale dell'Energia Sostenibile per tutti, proclamato dall'ONU nel 2012, e delle celebrazioni per il ventennale della Conferenza della Terra di Rio de Janeiro, nel mese di settembre 2011 Gruppo SGR ha proposto alle scuole superiori del territorio di ripercorrere le origini del concetto di sviluppo sostenibile, richiamando le ragioni di tale impegno attraverso un percorso educativo che ha coinvolto circa 550 studenti e 12 istituti scolastici.
Il progetto, che ha ottenuto il patrocinio di Comune, Provincia e Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite - UNRIC, si è sviluppato in tre diversi momenti:

- Incontri formativi sul tema dell'ecosostenibilità, organizzati presso la sede SGR.
- Organizzazione della mostra dal titolo *La nostra eredità: una terra vivibile per i nostri figli* allestita nella Sala dell'Arengo della città di Rimini da marzo ad aprile 2012. L'esposizione, aperta al pubblico, ha evidenziato come il concetto di sviluppo sostenibile debba essere valutato nell'ambito di un corretto sviluppo ed equilibrio di diversi fattori ambientali, sociali ed economici. Nel percorso sono stati esibiti anche elaborati degli studenti sul tema dell'energia.
- Organizzazione del Trofeo SGR, un torneo tra gli studenti delle scuole partecipanti, con in palio un premio dal valore economico equivalente a 10 mila euro.

SGR ha partecipato al Premio per la migliore iniziativa a favore dell'ambiente e al Premio per la migliore iniziativa di responsabilità sociale all'interno del Sodalidas Social Award candidando il progetto *Il mio futuro è...*
Con il progetto *La mia casa* è SGR è supporter alla Campagna Europea *Generation Awake. Your choices make a world of difference!*, destinata a incoraggiare i consumatori a fare dell'utilizzo efficace delle risorse energetiche un'abitudine.

La mia casa è...

Anno scolastico 2012/2013. Il progetto invita i giovani studenti a rivolgere uno sguardo più attento alla dimensione della casa come luogo di relazione e accoglienza di se stessi e degli altri e soprattutto come luogo da cui partire per gestire, in prima persona, le tematiche dell'energia, ambiente, salute e risparmio.
L'immagine della casa moderna richiama sempre più spazi e sistemi intelligenti, realtà dotate di soluzioni di automazione finalizzate all'efficienza e all'autosufficienza. Tuttavia nulla può sostituirsi alla scelta di comportamenti virtuosi per un miglior utilizzo delle risorse e della conoscenza delle nuove tecnologie.

L'iniziativa ha coinvolto 14 istituti superiori e 35 classi in una mostra allestita all'interno delle scuole che ripercorre le tappe che hanno segnato l'evoluzione storica della casa e delle sue fonti energetiche. Quest'ultimo tema è stato approfondito anche attraverso laboratori tecnici in classe, tenuti da personale SGR. Il progetto alla fine dell'anno scolastico si è concluso con il Trofeo SGR e l'assegnazione di un premio del valore equivalente a 10 mila euro alla scuola vincitrice.

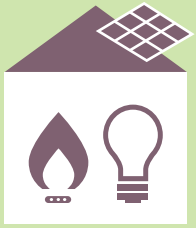
Il mercato del contadino

Nel periodo marzo-luglio e settembre-novembre 2012, sul piazzale aziendale è stato ospitato un piccolo mercato settimanale di prodotti agricoli locali. L'iniziativa è stata promossa e organizzata da Gruppo SGR, in collaborazione con le associazioni Coldiretti e CIA e con il patrocinio del Comune di Rimini. Attorno al mercatino si è creato un vivace interesse da parte dell'intera comunità locale, tanto che se ne è decretato il rinnovo per il 2013.

Il mio cibo è...

Anno scolastico 2011/2012. Ai bambini delle scuole elementari è stato proposto un progetto educativo per conoscere i prodotti del nostro territorio sotto la guida di chi li coltiva, ne conosce il gusto e le proprietà salutari.
Gli incontri con le scuole sono tenuti presso la sede SGR in concomitanza con il Mercato del Contadino, diventato per l'occasione un'aula a cielo aperto.
Laboratori, aneddoti, informazioni scientifiche e giochi hanno trasmesso ai piccoli partecipanti l'entusiasmo di riconoscere la qualità e le peculiarità dei prodotti locali e di ritornare a casa con una piccola spesa e una colorata pubblicazione sulla genuinità del cibo. Il libretto, realizzato in ecopan, contiene anche una raccolta di ricette della tradizione culinaria romagnola e una serie di suggerimenti per utilizzare in sicurezza e convenienza cucine ed elettrodomestici.

Attività con le scuole 2012



La mia casa è...

scuole secondarie di 2° grado **14**

classi **35**

studenti **704**

Il mio cibo è...

scuole primarie **6**

classi **10**

studenti **231**

Le sponsorizzazioni e le liberalità

Servizi e assistenza sanitaria

L'azienda opera attivamente a fianco dell'Associazione Rimini Solidale Onlus per migliorare e valorizzare la sanità riminese, dotando il territorio di attrezzature diagnostiche tecnologicamente all'avanguardia. Nel 2012 Rimini Solidale Onlus ha donato all'AUSL di Rimini un microscopio laser confocale per la diagnosi precoce dei tumori della pelle, del valore economico pari a 105 mila euro. Contribuisce, inoltre, ai programmi di promozione delle attività dell'Istituto Oncologico Romagnolo e al Progetto Rimini Cuore per la diffusione di strumenti salvavita.

Cultura e territorio

Gruppo SGR ha scelto di sostenere, coerentemente con i propri valori e la propria missione, diverse iniziative di carattere culturale, sportivo, sociale, territoriale: il Plautus Festival organizzato dal Comune di Sarsina, *La natura dell'uomo è rapporto con l'infinito* del Meeting di Rimini, il Festival Internazionale di Pianoforte organizzato dall'Associazione Festival Internazionale di Pianoforte, la Mostra del Mercato Nazionale d'Antiquariato di Pennabilli. SGR ha inoltre contribuito ad altri numerosissimi progetti promossi da comuni, associazioni e comitati territoriali, come il Restauro del Teatro Dolcini del Comune di Mercato Saraceno, il Campionato di Basket Rimini Crabs, il Campionato di Rimini Calcio e il Triathlon/Duathlon Rimini.
Non mancano iniziative di solidarietà organizzate e/o promosse dall'azienda per raccogliere fondi da destinare sia a piccoli progetti locali, sia a progetti di carattere internazionale, tra cui: Concerto *Gioel* presso il Teatro degli Atti di Rimini per Onlus Cittadinanza, il cui ricavato è stato devoluto a beneficio di progetti rivolti ai bambini affetti da problemi mentali e fisici; Cena di beneficenza Riccione per Rimini Autismo Onlus; inaugurazione della mostra in memoria del pilota scomparso Marco Simoncelli a Coriano di Romagna; presentazione del libro *Il mio principe* di Gina Codovilli presso il Teatro di Coriano; Concorso ippico nazionale a San Patrignano; IBR Insegnare Basket Rimini; consegna regali di natale reparto Oncologico Pediatrico Rimini.

VIII edizione
Per il sorriso di un bambino

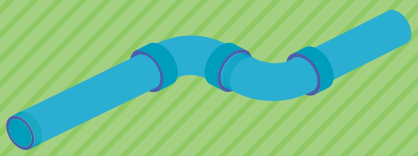
Per il sorriso di un bambino, cena di beneficenza organizzata da SGR, è diventata un appuntamento estivo a cui la città di Rimini partecipa con interesse e sensibilità.
Il ricavato della serata di 17 mila euro è stato devoluto, in parti uguali, a favore di tre associazioni umanitarie: le missioni di Kuhlna in Bangladesh e di Guandumehhy in Tanzania e l'Associazione Crescere Insieme di Rimini, Onlus che riunisce i genitori di bambini con sindrome di Down.
I partecipanti all'edizione 2012 sono stati 400 e il ricavato totale delle otto edizioni ammonta a 75 mila euro.

Nel 2012 le sponsorizzazioni sono state pari a € 408.751 e così suddivise:

€ 14.300 politiche
€ 36.393 culturali
€ 41.148 sociali
€ 138.071 sportive
€ 178.839 varie

Il mercato estero

Nel 2005 Gruppo SGR, per tramite della controllata **Citygas Bulgaria,** si aggiudica una concessione esclusiva della durata di 35 anni per la costruzione di circa 2.000 chilometri di rete di **distribuzione gas** nella regione Trakia.



605 km
rete in esercizio

9
uffici Citygas

29,4 mln/€
fatturato

Bulgaria: distribuzione e vendita gas

Gruppo SGR opera, con l'attività di distribuzione e vendita di gas naturale, anche sul mercato estero tramite la controllata Citygas Bulgaria. Citygas Bulgaria è membro dell'Associazione Bulgara Gas Naturale e attualmente il 100% delle azioni societarie sono possedute da Gruppo SGR. Il Consiglio di Amministrazione è composto da 6 membri con durata in carica di tre anni e prossima scadenza nel 2013. Nel 2010, l'Assemblea Generale degli azionisti, su proposta del CdA, ha nominato un Organismo di Vigilanza. Per l'azienda, con uffici dislocati nelle città di Sofia, Plovdiv, Kazanlak, Haskovo, Kargiali, Radnevo, Dimitrovgrad, Silistra e Gabrovo, lavorano 31 persone. Dal 2010, con l'acquisizione di Technoterm Engineering EAD, l'attività è stata estesa alla progettazione e manutenzione della rete di distribuzione di gas e all'assistenza su caldaie e impianti di riscaldamento. Nel 2012 Technoterm conta 39 dipendenti.

Clienti e cultura del gas naturale

La missione aziendale è diffondere la cultura del gas naturale come fonte energetica, in un Paese in cui è utilizzata solo dal 2,5% di famiglie contro la media europea del 55%.
Il Parlamento bulgaro ha approvato nel corso del 2011 la Strategia Energetica al 2020, un documento che stabilisce le priorità per il Paese in ambito energetico e fissa l'obiettivo di metanizzare almeno il 30% delle utenze domestiche entro il 2020.

Il 22 gennaio 2013 si è tenuta la celebrazione dell'arrivo del gas metano nella città di Gabrovo, in Bulgaria. I lavori per l'allacciamento al sistema nazionale sono stati realizzati da Citygas Bulgaria, società controllata dal Gruppo SGR, attiva nell'ambito della distribuzione e vendita del gas nel Paese. All'inaugurazione dell'infrastruttura hanno presenziato, oltre alle autorità della città di Gabrovo, anche il Primo Ministro bulgaro Boyko Borisov.

Citygas Bulgaria ha vinto la gara d'appalto per la città di Gabrovo nel febbraio del 2012 e ottenuto il permesso di costruzione nel mese di agosto, ha costruito 30 km di condotte di collegamento e 10 km di rete all'interno della città, tra settembre e dicembre. Con questo intervento, dopo tanti anni, i cittadini della città bulgara potranno respirare aria più pulita. SGR è ormai nota in Bulgaria come importante investitore che, con puntualità e precisione, ha rispettato gli impegni presi in sede di gara.

Impatti ambientali e sociali

In tema di tutela ambientale e sociale, sono state ottenute le certificazioni per il sistema qualità (BDS EN ISO 9001:2008), la gestione dell'ambiente (BDS EN ISO 14001:2005) e la sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001:2007).
Nel 2012 Citygas e Technoterm hanno ottenuto la certificazione SA8000, il più diffuso standard internazionale per lo sviluppo di un sistema di gestione dei comportamenti responsabili dell'impresa verso i lavoratori. I punti fondamentali dello standard SA8000 sono otto: lavoro forzato e minorile, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e retribuzione.
Citygas e Technoterm continuano la loro attività secondo il Social Engagement Plan (SEP), un documento che conferma l'impegno nei confronti dei diversi stakeholder:

- Creazione di nuovi posti di lavoro sul territorio della regione.
- Miglioramento della qualità di vita e aumento del tempo libero a disposizione dei cittadini.
- Miglioramento della condizione economico-finanziaria della regione grazie all'utilizzo di una fonte energetica a basso costo (gas naturale).
- Sviluppo di condizioni più competitive per i nuovi investitori.

- Cambiamento culturale che riposiziona il sistema di valori della comunità sociale e politica.

Sicurezza sul territorio

Ogni anno, in funzione dell'attuazione del piano dei lavori di costruzione di rete, sono organizzate giornate di formazione teorico - pratica in collaborazione con la Protezione Civile, al fine di favorire lo sviluppo di competenze specifiche, in caso di emergenze, sulla rete di distribuzione gas.

Relazioni con scuole e università

Nel 2012 sono proseguite le collaborazioni con scuole e università bulgare per promuovere la cultura del gas naturale, creando opportunità di formazione e lavoro sul territorio. Le iniziative di stage sono state complessivamente 7, in collaborazione con:

- Scuola superiore professionale per l'industria alimentare e tecnica - Plovdiv.
- Università Paissij Hilendarski - Plovdiv.
- New Bulgarian University e University of National and World Economy - Sofia.

Technoterm Engineering

Dal 2010 Technoterm Engineering, società bulgara che opera nel settore della termotecnica, calore e tecnologie combustibili, è entrata a far parte di Gruppo SGR per integrare il business di Citygas. L'azienda, dopo venti anni di esperienza nell'ambito ingegneristico sia a livello industriale sia residenziale, occupa, attualmente, una posizione di rilievo sul mercato bulgaro tramite attività di:

- Progettazione di impianti per centrali termiche, forni a calore, essiccatori, cabine di primo salto per il gas metano, cabine di regolazione e misura, gasdotti di trasporto, di distribuzione e di collegamento.
- Progettazione, realizzazione e gestione di reti di distribuzione urbana, interurbana e gasdotti di transito ad alta pressione.
- Fornitura e installazione di apparecchiature: caldaie, bruciatori, turbine, generatori di calore, impianti tubolari, sistemi di deareazione, sistemi di controllo per la purificazione chimica delle acque, sistemi di riscaldamento domestico di piccole dimensioni.
- Messa in opera dei sistemi progettati e servizi di manutenzione in abbonamento.

Nel corso del 2012, Technoterm Engineering ha elaborato e implementato il sistema di Responsabilità Sociale in conformità allo standard SA 8000:2008.

Per saperne di più:
www.technoterm.com

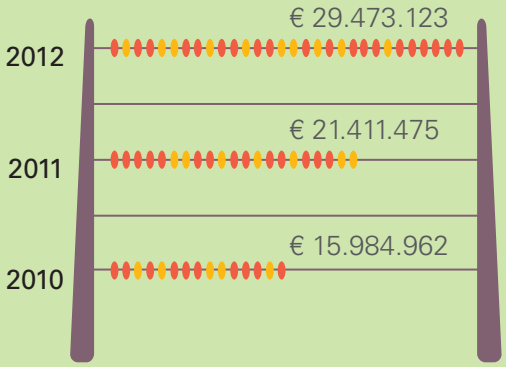
Citygas Bulgaria

72 mln mc

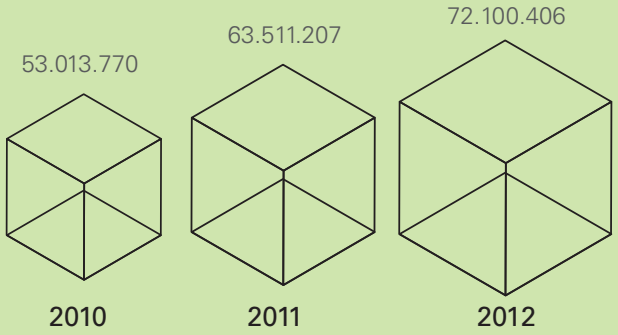
gas erogato

	2010	2011	2012
Clienti	507	726	950
Rete in esercizio - km	416	521	605
Gas erogato - mc	53.013.770	63.511.207	72.100.406
Fatturato	€ 15.984.962	€ 21.411.475	€ 29.473.123

Trend fatturato 2010-2012



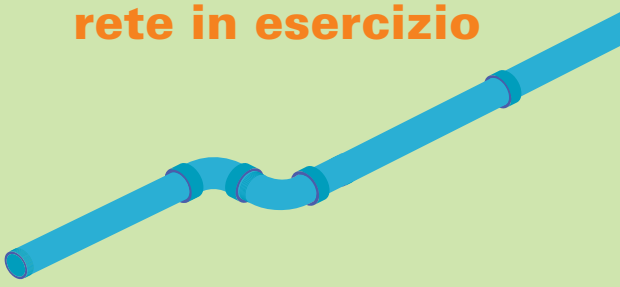
Trend mc erogati 2010-2012



38 Comuni serviti

605 km

rete in esercizio



Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità, pubblicato con cadenza annuale, è alla sua seconda edizione ed è stato redatto in conformità alle Linee Guida del Global Reporting Initiative, versione 3.1.

Il presente Bilancio è uno strumento di comunicazione volontario, pubblicato in concomitanza con il Bilancio di Esercizio ed è frutto di un processo ragionato di analisi delle aspettative degli stakeholder che ha permesso di individuare gli argomenti chiave di sostenibilità e di valutarne la rilevanza ai fini aziendali.
Le attività di progettazione del documento e di elaborazione dei testi hanno coinvolto trasversalmente tutte le funzioni di SGR.

L'analisi di rilevanza degli argomenti che compongono il report ha considerato, in primo luogo, il contesto nel quale SGR opera, al fine di individuare gli argomenti di sostenibilità che caratterizzano il settore energetico.

A questo scopo, sono state analizzate le Linee Guida di settore delle principali organizzazioni internazionali (quali ad esempio il GRI - Global Reporting Iniziative) e, più in generale, un secondo ambito di analisi ha riguardato le common e best practice adottate dai principali competitors del settore.

Il livello di interesse e la significatività esterna degli argomenti derivano dal contesto nel quale SGR opera, dall'evoluzione delle tendenze (che caratterizzano non solo il settore energetico) e dagli impegni assunti da SGR con il territorio servito.

La valutazione di rilevanza ha quindi compreso la relazione fra le tematiche di sostenibilità e la strategia complessiva aziendale e le aspettative espresse dagli stakeholder. Il livello di significatività interno delle tematiche di sostenibilità è determinato dall'analisi della strategia aziendale e della valutazione della performance di sostenibilità e dal posizionamento competitivo di settore.
Gli argomenti di interesse per gli stakeholder e/o per quelli che potrebbero influenzarne in modo rilevante la loro valutazione sono stati individuati attraverso indagini rivolte alle persone di SGR e ai suoi clienti.
Tali indagini hanno evidenziato temi di attenzione ripresi nel presente documento.

Tabella di sintesi

Copertura del bilancio	Annuale
Bilancio precedente	2011
Perimetro del bilancio	Il documento contiene informazioni relative a Gruppo SGR e alle sue controllate
Livello di applicazione GRI	Livello C+
Assurance	DNV Business Assurance
Uffici di riferimento	Ufficio Sostenibilità - Gruppo SGR, Via Chiabrera 34d Rimini - Tel. + 39 0541 303241
Bilancio online	www.gasrimini.it
E-mail	rsi@gasrimini.it
Stampa e distribuzione	Il bilancio è distribuito in formato elettronico e stampato su richiesta. Il documento di sintesi è distribuito in 12 mila copie in allegato alla stampa locale.

Informativa Standard

Livello di applicazione report	C	C+	B	B+	A	A+
Informativa sul Profilo G3	Inclusione di: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Reporting con assurance esterna	Inclusione di tutti i criteri elencati per il Livello C+: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Reporting con assurance esterna	Stessi requisiti previsti per il Livello B	Reporting con assurance esterna
Informativa sulla modalità di Gestione G3	Non richiesto		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori		Informativa sulla modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	
Indicatori di Performance G3 e Supplementi di Settore	Inclusione di almeno 10 indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica e ambientale		Inclusione di almeno 20 indicatori di performance, di cui almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, diritti umani, lavoro, società, responsabilità di prodotto		Inclusione di ciascun Indicatore G3 Core e di ciascun Indicatore del Supplemento di settore considerando il Principio di materialità, includendo l'Indicatore oppure inserendo la spiegazione della sua omissione	

Il Bilancio di Sostenibilità è compilato secondo il sistema "GRI Application Levels" che prevede tre Livelli di applicazione (C, B e A). Se il report è stato oggetto di Assurance, a ciascun livello, può essere aggiunto un "più" (+) (C+, B+, A+).
Questo bilancio è stato costruito sul livello di applicazione C+ e corrisponde ad una prima adesione delle richieste delle Linee Guida.

GRI Content Index

Riportiamo la tabella di correlazione che indica le sezioni del report in cui sono presenti le informazioni che soddisfano pienamente gli indicatori del GRI e che permettono ad SGR di raggiungere il livello di applicazione C+.

Strategia e analisi		
1.1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera di Micaela Dionigi Presidente di Gruppo SGR Pag. 5

Profilo dell'organizzazione		
2.1	Nome dell'organizzazione	Chi siamo - Pagg. 10-11
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Chi siamo - Pagg. 10-11
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint-venture	Chi siamo - Pagg. 10-11
2.4	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Chi siamo - Pag. 10
2.5	Numeri di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Chi siamo - Pagg. 10-11
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Chi siamo - Pag. 11
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori / beneficiari)	Chi siamo - Pagg. 10-11 Clienti - Pag. 36
2.8	Dimensioni dell'organizzazione	I numeri chiave - Pagg. 6-7 La responsabilità economica - Pagg. 18-19
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Durante il periodo di riferimento non sono intervenuti cambiamenti significativi in merito alle dimensioni, alla struttura e all'assetto proprietario dell'azienda.
2.10	Riconoscimenti / premi ricevuti nel periodo di rendicontazione	Nel periodo di rendicontazione SGR ha partecipato al Sodalitas Social Award, concorso dedicato al tema della responsabilità sociale, ma non ha ricevuto nessun premio.

Parametri del report		
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Nota metodologica - Pagg. 70-71
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Nota metodologica - Pagg. 70-71
3.3	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica - Pagg. 70-71
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Nota metodologica - Pagg. 70-71
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Nota metodologica - Pagg. 70-71 Gli stakeholder di Gruppo SGR e le iniziative di dialogo - Pagg. 16-17

Parametri del report		
3.6	Perimetro del report	Nota metodologica - Pag. 71 Chi siamo - Pag. 11
3.7	Dichiarazione di qualsiasi limitazione specifica dell'obiettivo o del perimetro del report	Le informazioni riportate nel report fanno riferimento a tutte le attività del Gruppo, in Italia e all'estero.
3.8	Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Nessuna
3.10	Spiegazioni degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Nessuna
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nessuna
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report	GRI Content Index - Pagg. 72-74

Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder		
4.1	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo	Chi siamo - Sistema di governance Pagg. 13-14
4.2	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo (in tal caso indicare le funzioni all'interno del management e le ragioni di questo assetto)	Chi siamo - Sistema di governance Pagg. 13-14
4.3	Per le organizzazioni con struttura unitaria dell'organo di governo, indicare il numero di componenti che sono indipendenti e/o non esecutivi	Chi siamo - Sistema di governance Pagg. 13-14
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Date le dimensioni dell'azienda, non sono previsti meccanismi strutturati che consentono ai dipendenti e ai soci di fornire raccomandazioni al Consiglio d'Amministrazione (inteso nella sua collegialità). Esistono, tuttavia, occasioni di dialogo che permettono di rivolgersi direttamente ad alcuni membri del Consiglio d'Amministrazione.
4.14	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Chi siamo - Gli stakeholder di Gruppo SGR Pagg. 16-17
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Chi siamo - Gli stakeholder di Gruppo SGR Pagg. 16-17

Indicatori di performance economica		
EC1 Principale	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazione ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione.	Responsabilità economica La produzione e la distribuzione del valore aggiunto - Pagg. 19-21
EC4 Principale	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Nessuno
EC6 Principale	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Responsabilità economica - I fornitori Pag. 22
EC8 Principale	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono	La comunità locale - Sponsorizzazioni e liberalità - Pag. 65

Indicatori di performance ambientale		
EN1 Principale	Materie prime utilizzate per peso o volume	L'ambiente - I consumi di energia e materie prime - Pagg. 56-57
EN3 Principale	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	L'ambiente - I consumi di energia e materie prime - Pagg. 56-57
EN6 Addizionale	Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative	L'ambiente - Le iniziative di efficienza energetica Pagg. 45-54
EN8 Principale	Prelievo totale di acqua per fonte	L'ambiente - I consumi idrici - Pagg. 56-57
EN16 Principale	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	L'ambiente - Le emissioni in atmosfera - Pagg. 48-49
EN20 Principale	NO, SO, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	L'ambiente - Le emissioni in atmosfera - Pagg. 48-49
EN22 Principale	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	La gestione dei rifiuti - Pag. 55
EN26 Principale	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	L'ambiente - Le iniziative di efficienza energetica Pagg. 45-54
EN28 Principale	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nullo
EN29 Addizionale	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	L'ambiente - Il parco veicoli aziendali - Pag. 55

Indicatori di performance sulle pratiche di lavoro		
LA1 Principale	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo di contratto, distribuzione territoriale e per sesso	Le persone - L'identità - Pagg. 26-27

Indicatori di performance sulle pratiche di lavoro		
LA4 Principale	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%
LA7 Principale	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	Le persone - La salute e la sicurezza sul lavoro Pagg. 30-31
LA10 Principale	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	Le persone - La formazione - Pagg. 26-27

Indicatori di performance sociali		
SO4 Principale	Azioni intraprese in risposta ad episodi di corruzione	Non si sono mai verificati episodi di corruzione.
SO7 Principale	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Nel 2012 Gruppo SGR non è stata coinvolta in azioni legali riferite a situazioni di concorrenza sleale/pratiche monopolistiche.
SO8 Principale	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Nullo
SO9 Principale	Attività con impatti potenzialmente o effettivamente negativi sulle comunità locali	Gruppo SGR non svolge nessuna attività con impatti negativi sulle comunità locali.

Indicatori di performance relativi alla responsabilità di prodotto		
PR5 Addizionale	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	I Clienti - L'ascolto del Cliente tramite la customer satisfaction e la gestione dei reclami - Pagg. 40-41
PR7 Addizionale	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	Non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti riferiti all'attività di marketing.
PR8 Addizionale	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Gruppo SGR non ha ricevuto alcun reclamo relativo a violazioni della privacy.
PR9 Principale	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	Gruppo SGR non è stata sottoposta ad alcuna sanzione per non conformità a leggi o a regolamenti riguardanti la fornitura di servizi e l'utilizzo di prodotti/servizi.

Dichiarazione
Verifica del livello di applicazione GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) dichiara che **Gruppo Società Gas Rimini SpA** ha presentato il proprio "Gruppo SGR- Bilancio di Sostenibilità 2012" al dipartimento GRI Report Services, il quale è giunto alla conclusione che il Report possiede i requisiti del Livello di Applicazione C+.

I Livelli di Applicazione GRI indicano in che misura il contenuto delle linee guida GRI-G3.1 è stato utilizzato nel Report di Sostenibilità. La Verifica conferma il set e il numero delle informazioni previste per lo specifico Livello di Applicazione sono stati rendicontati nel Report e che l'Indice dei Contenuti GRI fornisce una valida rappresentazione delle informazioni richieste, come descritto nelle linee guida GRI-G3.1. Per la metodologia vedi www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

I Livelli di Applicazione non rappresentano un parere né sulla performance di sostenibilità della società dichiarante, né sulla qualità delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Amsterdam, 15 maggio 2013

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

Il "+" è stato aggiunto al Livello di Applicazione in quanto Gruppo Società Gas Rimini SpA ha sottoposto (una parte) del presente bilancio ad assurance esterna. Il GRI accetta il giudizio dell'organizzazione che redige il Report per la scelta dell'Assurance Provider e per la definizione dell'obiettivo dell'attestazione.

Il GRI è un'organizzazione multi-stakeholder pioniera nello sviluppo del framework di rendicontazione di sostenibilità più utilizzata al mondo e si adopera per il suo continuo miglioramento e applicazione a livello globale. Le linee guida GRI forniscono i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e rendicontare la loro performance economica, ambientale e sociale. www.globalreporting.org

***Disclaimer:** Laddove la rendicontazione di sostenibilità includa link esterni, compreso eventuale materiale audiovisivo, la presente dichiarazione riguarda soltanto il materiale sottoposto al GRI al momento della verifica in data 11 marzo 2013. GRI esclude esplicitamente che la presente dichiarazione sia applicata a cambiamenti successivi.*

Bilancio di Sostenibilità 2012
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.
Rapporto sintetico

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l ('DNV Business Assurance') è stata incaricata dal Management di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. ("Gruppo SGR"), di condurre una verifica sul Bilancio di Sostenibilità 2012 ('il Bilancio') nella sua versione cartacea rispetto a uno scopo di verifica concordato.

Per i dettagli riguardanti la composizione dell'assetto societario di Gruppo Società Gas Rimini ed il perimetro del Bilancio, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio di Sostenibilità.

Per i dettagli riguardanti il perimetro delle attività realizzate si rimanda a quanto esplicitato nell'apposita sezione del presente documento.

Gruppo SGR è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci è unicamente verso il Management di Gruppo SGR e risulta in accordo con le condizioni di riferimento concordate con l'Organizzazione. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci siano complete, sufficienti e autentiche. Il Management di Gruppo SGR è il destinatario del presente Documento.

Scopo delle attività di verifica

Lo scopo del lavoro concordato con Gruppo SGR ha riguardato i seguenti aspetti.

- La valutazione del processo sviluppato da Gruppo SGR per individuare gli aspetti materiali da riportare nel Bilancio.
- La valutazione del processo sviluppato da Gruppo SGR per l'identificazione, il dialogo ed il coinvolgimento degli stakeholder.
- L'analisi del processo di consolidamento dei dati riportati nel Bilancio, con l'obiettivo di valutarne la robustezza, l'affidabilità e la ripetibilità.
- L'analisi del Bilancio, con l'obiettivo di valutarne la leggibilità, nell'ottica degli stakeholder di riferimento individuati da Gruppo SGR.
- Valutazione dei requisiti richiesti dalle Linee Guida GRI G3.1 per il livello di applicazione 'C+'.
- L'identificazione di opportunità di miglioramento per migliorare la qualità sia del Bilancio, in termini di contenuti, che del processo di reporting.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata condotta nei mesi di Febbraio, Marzo e Aprile 2013 presso la sede di Rimini.

Durante l'attività abbiamo esaminato i dati e le altre informazioni rese disponibili a DNV Business Assurance da parte di Gruppo SGR.

Abbiamo intervistato 13 referenti aziendali, coinvolti a vario titolo nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2012 di Gruppo SGR.

Abbiamo intervistato uno stakeholder.

Le informazioni e i dati economici fanno riferimento al Bilancio d'Esercizio 2012 Consolidato certificato di Gruppo Società Gas Rimini.

Conclusioni

Di seguito si riporta una sintesi delle considerazioni emerse e comunicate al Management di Gruppo Società Gas Rimini.

- Analisi di Materialità: Gruppo SGR ha sviluppato l'analisi di materialità ed è giunta all'individuazione degli aspetti ritenuti significativi per i propri stakeholder. Si ritiene tuttavia importante rendere maggiormente chiari all'interno del documento i criteri che guidano Gruppo SGR nella definizione delle priorità degli aspetti materiali affrontati e riportati nel Bilancio.

Statement n. STAT-14881-2013-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 – 20864 Agrate Brianza (MB) – Italy
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnvba.it

DNV BUSINESS ASSURANCE

- Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder: Gruppo SGR ha avviato attività di confronto e coinvolgimento continuativo, in particolare verso alcune tipologie di stakeholder; tale processo risulta tuttavia non ancora a regime per la totalità dei portatori di interesse ritenuti significativi. Si suggerisce inoltre di incrementare all'interno del Bilancio il livello di rendiconto delle attività di coinvolgimento attuate e l'esito di tali iniziative.

- Processo di rendiconto: Si apprezza l'elevato livello di coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali coinvolte nella redazione del Bilancio, nonché il crescente livello qualitativo dei dati riportati all'interno del documento.
Gruppo SGR si è impegnata nel corso degli anni per il continuo miglioramento dei propri processi di rendiconto. Al fine di incrementare la solidità, e in tal senso l'affidabilità, del processo di reporting, si ritiene importante perfezionare ulteriormente il flusso informativo finalizzato alla raccolta delle informazioni necessarie alla redazione del Bilancio.

- Completezza e leggibilità del Documento: il Bilancio non riporta ad oggi alcuni dati di Società facenti parte del perimetro. Per garantire agli stakeholder dell'Organizzazione la piena comprensione e valutazione delle prestazioni di Gruppo SGR, si ritiene necessario inserire nel Bilancio tali informazioni. Si sottolinea inoltre l'importanza nell'indicare in modo puntuale nel documento ove le informazioni si riferiscono solo ad una parte delle Società del perimetro di rendiconto.

Il Bilancio reso disponibile risulta, nel complesso, leggibile; riteniamo, tuttavia, che l'Organizzazione possa ulteriormente incrementare la chiarezza del documento attraverso tabelle di sintesi accompagnate da commenti di testo che contestualizzino le informazioni grafiche riportate.

DNV Business Assurance conferma il raggiungimento del livello applicativo "C+".

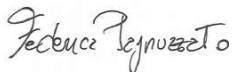
Competenza ed Indipendenza di DNV

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

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

Per Det Norske Veritas Italia

Federico Bollati
Project Manager



Federica Pagnuzzato
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2013-05-14

Statement n. STAT-14881-2013-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) – Italy
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnvba.it

DNV BUSINESS ASSURANCE

Gruppo SGR
Via Chiabrera 34d
Rimini, Italia

t. +39 0541 303030
f. +39 0541 380344

www.gasrimini.it

Colophon

Progetto editoriale
e direzione artistica
Co.Mo.Do.
Comunicare Moltiplica Doveri

Grafica e impaginazione
Ufficio grafico SGR

Illustrazioni
Laura Bortoloni

Redazione
Ufficio Sostenibilità
Ufficio Comunicazione
e Marketing

Il Bilancio di Sostenibilità 2012
è stato approvato dal Consiglio
di Amministrazione di Gruppo
Società Gas Rimini S.p.A.
nella seduta del 27 marzo 2013.

gruppo SGR