



#ADESSO!

2020
ANNUAL REPORT

REPORT DI SOSTENIBILITÀ





#ADESSO!

2020

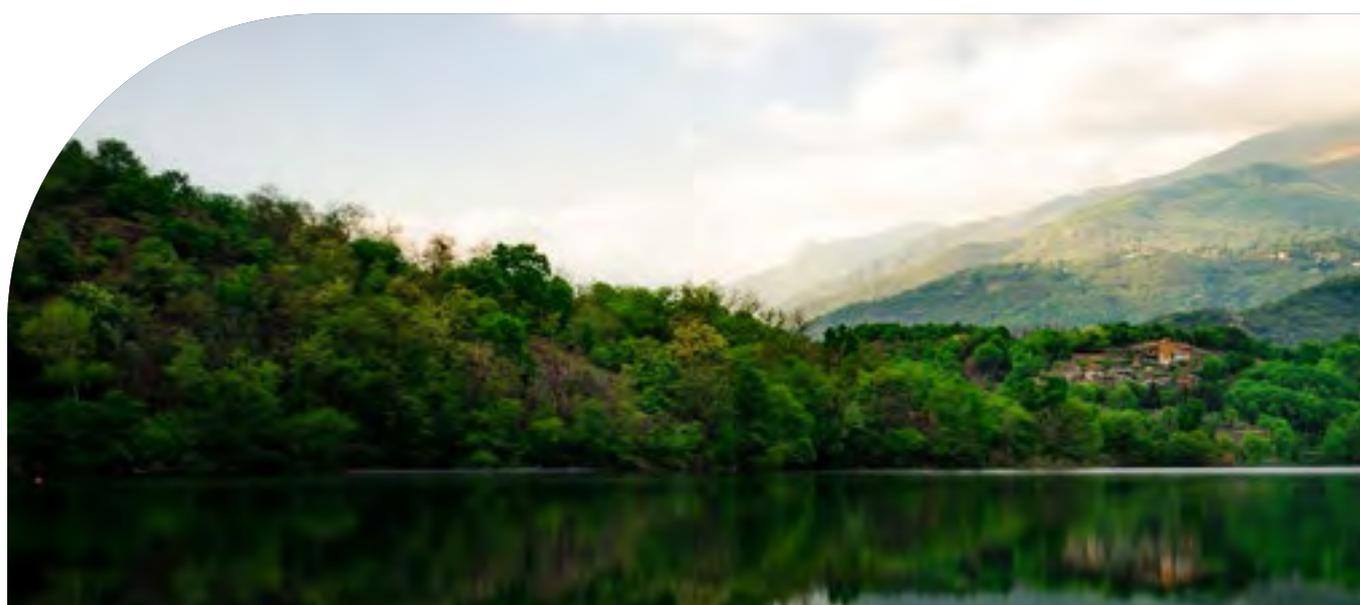
ANNUAL REPORT

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

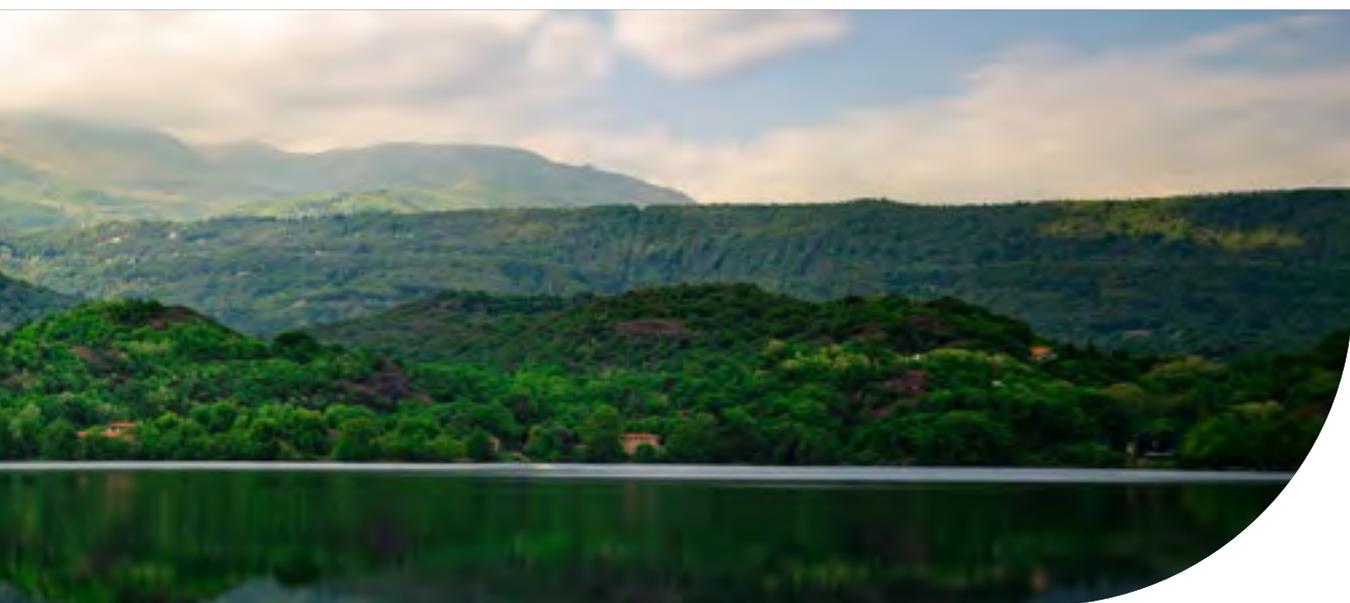


Sommario

Lettera agli stakeholder	5
Guida alla comprensione del documento	6
Primo piano sulla gestione dell'emergenza Covid-19	11
1 / CI PRESENTIAMO	17
Una storia energetica	18
La filiera elettrica e del gas	23
Le nostre due realtà oggi	25
Le sfide che ci attendono	28
2 / IL FUTURO OGGI	37
Gestione responsabile	38
Sostenibilità in divenire	53
Valore condiviso	59



3 / VALORE AMBIENTALE, VALORE PER IL TERRITORIO	63
Valore ambientale, valore per il territorio	64
Energia ed efficientamento energetico	66
Emissioni	70
Acqua e rifiuti	73
4 / CON IL CUORE NEL CANAVESE	77
La nostra forza	78
A supporto delle comunità	103
Nota metodologica	124
GRI Content Index	130
Annex	144





#ADESSO

“

*La scintilla della
sostenibilità e del
rispetto è quella che ci
unisce.*

*#Adesso! è il tempo di
agire, AEG è pronta a
fare la sua parte*

”

Andrea Ardisone

Presidente del Consiglio d'Amministrazione


COOPERATIVA

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari stakeholder,

La scintilla della sostenibilità e del rispetto è quella che ci unisce. #Adesso! è il tempo di agire e il Gruppo AEG sta facendo la sua parte.

Il 2020 è stato un anno impegnativo, l'anno dell'emergenza Covid-19, che ha indotto profonde modifiche sia nelle abitudini di vita di ciascuno di noi che nelle modalità di gestione delle attività imprenditoriali. È stato tuttavia l'anno della resilienza, dunque, nonostante l'incertezza del momento vissuto, presentiamo ai nostri stakeholder **il secondo Report di Sostenibilità del Gruppo AEG**, rinnovando il nostro impegno per un presente che consapevolmente sia guida verso un futuro più sostenibile.

Il documento, rispetto alla precedente pubblicazione, presenta un importante **ampliamento del perimetro delle informazioni quali-quantitative riportate**, conferendo una visione di Gruppo e quindi ricomprendendo l'andamento delle performance economiche/ di governance, sociali e ambientali di AEG Coop e di Reti Distribuzione. Il lavoro svolto ci ha permesso inoltre di intensificare la raccolta dei dati, così da poter rendicontare in allineamento ai GRI Standard secondo l'opzione "Referenced", e approfondire le iniziative intraprese nel corso dell'anno.

Siamo orgogliosi di presentare un Report che testimonia – per la prima volta – **il coinvolgimento diretto degli stakeholder**, interni ed esterni, nella definizione dei temi di sostenibilità economica/di governance, sociale e ambientale più rilevanti per il Gruppo e su cui si focalizza il documento.

A conferma del nostro impegno, i risultati riportati nel Report dimostrano un graduale miglioramento delle nostre performance di sostenibilità, che sarà sempre più il pilastro chiave del nostro operare. Nel 2020, infatti, abbiamo approvato il **Piano Strategico 2021-2024** che fa della transizione energetica e della decarbonizzazione elementi cardine, con importanti ripercussioni anche sul territorio che ci ospita.

La volontà di avere un impatto positivo sull'evoluzione dei macro-trend di sostenibilità che ci riguardano da vicino si esprime anche nel nostro contributo agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite**.

Queste sono le basi concrete che ci consentono di guardare con fiducia alle **sfide future**, consci degli importanti **processi di trasformazione** che dovranno essere realizzati dal Gruppo.

GUIDA ALLA COMPrensIONE DEL DOCUMENTO

Attraverso la presente guida vogliamo supportare il lettore nella comprensione della struttura del Report di Sostenibilità 2020 del Gruppo AEG (successivamente anche "Gruppo"), che, in evoluzione rispetto alla prima edizione del 2019, vede la trattazione dei dati economici/di governance, ambientali e sociali non solo della Capogruppo AEG Cooperativa (di seguito "AEG Coop"), ma anche della società controllata Reti Distribuzione S.r.l. (di seguito "Reti Distribuzione").

Come riconoscere le parti dedicate ad AEG Coop e a Reti Distribuzione



Le pagine dedicate a Reti Distribuzione hanno lo sfondo grigio

Il Report di Sostenibilità è il documento attraverso il quale vogliamo rendere partecipi tutti i nostri stakeholder rispetto a come il Gruppo, a livello strategico e operativo, ha scelto di integrare progressivamente la sostenibilità ambientale, sociale ed economica all'interno delle proprie attività.

Rendicontando in modo trasparente e quanto più esaustivo possibile gli impatti sociali, ambientali ed economici generati, positivi e negativi, e le relative modalità di gestione, prendiamo atto del nostro ruolo nel:

- ◆ contribuire allo sviluppo di un modello economico che sia sempre più rispettoso e responsabile delle risorse umane e naturali a nostra disposizione;
- ◆ rispondere alle istanze del territorio in cui operiamo;
- ◆ sensibilizzare i nostri principali interlocutori rispetto all'adozione di comportamenti a tutela del valore ambientale e sociale di lungo termine.

Le informazioni riportate all'interno di tale documento riguardano il periodo di rendicontazione che decorre dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020, in linea con i contenuti del Bilancio civilistico. È inoltre fornito un raffronto con i risultati ambientali e sociali relativi al biennio precedente (anni 2019 e 2018).

Nel testo sono riportati degli highlight sinte-

tici che mettono in evidenza i principali risultati del Gruppo.

Gli highlights nel testo



All'interno del testo sono messi in evidenza alcuni highlights

La redazione del documento è operata in conformità agli Standard Internazionali di rendicontazione non finanziaria emessi dalla Global Reporting Initiative (GRI)¹ secondo l'opzione "GRI-Referenced".

Il Report infatti si ispira ai principi guida in essi definiti, tra cui in particolare l'**inclusività degli stakeholder** e la **materialità**, a partire dalla quale è operata la selezione degli indicatori di performance più significativi per la nostra realtà aziendale e rispetto ai quali, ad oggi, siamo in grado di assicurare un'adeguata copertura.



Alla fine di ogni tabella si riporta l'indicazione dell'indicatore GRI di riferimento

Il documento è introdotto da una prima parte dedicata alla gestione da parte del Gruppo dell'emergenza sanitaria causata dalla diffusione della pandemia da Covid-19 (Capitolo "Primo piano sulla gestione dell'emergenza Covid-19"): nell'augurarci che si tratti di una parentesi degli ultimi due anni, abbiamo scelto dunque di parlarne in una sezione apposita, all'interno della quale raccontiamo il supporto dimostrato ai nostri collaboratori, ai nostri Soci e clienti e alla comunità locale di riferimento.

Segue il racconto della nostra essenza (Capitolo 1 "Ci presentiamo"): la nostra storia, chi siamo oggi, quali sono i nostri valori e la nostra mission. Le principali sfide e opportunità di sostenibilità ci spingono ad agire per generare impatti positivi sulla società e l'ambiente: ci impegniamo a intervenire in modo strategico e progressivo con obiettivi definiti per i prossimi anni.

Le successive sezioni del Report si focalizzano

sulla presentazione del nostro modello di governance, sulle modalità di ascolto e coinvolgimento dei nostri stakeholder, anche rispetto alla definizione degli aspetti ambientali, sociali ed economici/di governance più significativi per il Gruppo, e sul valore economico generato e condiviso con i principali portatori di interesse (Capitolo 2 "Il futuro oggi"). Sono poi presentati gli impatti ambientali generati, dal punto di vista dei consumi energetici, delle conseguenti emissioni rilasciate in atmosfera, dell'utilizzo della risorsa idrica e della produzione e gestione dei rifiuti (Capitolo 3 "Valore ambientale, valore per il territorio") e gli impatti sociali, con riferimento sia ai nostri collaboratori sia al territorio e alle comunità locali che lo abitano (Capitolo 4 "Con il cuore nel Canavese").

La trattazione dei diversi aspetti è pensata per conferire al lettore sia una visione di Gruppo che un approfondimento sulle specificità delle due società.

Gli approfondimenti tecnici sulla rendicontazione sono invece trattati all'interno della Nota metodologica a chiusura del Report e le tabelle contenenti i dati quantitativi trattati all'interno del documento sono riportate negli Annex. Si sottolinea che i dati riportati in forma aggregata nel testo sono scorporati per società nelle tabelle all'interno degli Annex.

¹ La Global Reporting Initiative (GRI) è un'iniziativa internazionale indipendente nata con l'obiettivo di definire degli standard di riferimento per le aziende del settore pubblico e privato che rendicontano gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dalle proprie attività. Gli Standard GRI sono riconosciuti globalmente come principale riferimento nella rendicontazione di sostenibilità e si compongono di standard universali e specifici, ossia inerenti alle dimensioni della sostenibilità. L'applicazione degli Standard GRI è volontaria, ma consente alle organizzazioni che vi si conformano di allinearsi alle best practice nazionali e internazionali in materia di reporting di sostenibilità. Nel 2016 è stata pubblicata la versione aggiornata degli Standard - a cui fa riferimento il presente documento - e, nel 2018, per la prima volta è stata resa disponibile la loro traduzione in lingua italiana.

Nel seguito si offre uno schema riassuntivo della struttura del Report di sostenibilità



Infine, nel seguito riportiamo un breve glossario con la terminologia tecnica di settore che viene utilizzata all'interno del documento:

Glossario

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente avente un ruolo di regolazione e controllo, al fine di tutelare gli interessi dei consumatori e promuovere la concorrenza leale, l'efficienza e la diffusione di servizi di elevata qualità nel rispetto dei regolamenti del settore.

Allacciamenti: impianti di derivazione, dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas ai clienti.

Biometano: gas composto da metano ottenuto a partire dalla purificazione del biogas. Si tratta di una fonte energetica rinnovabile derivante da biomasse di origine agricola, agroindustriale e dalla frazione organica dei rifiuti solido-urbani (FORSU).

Caldaje a condensazione: tecnologia attraverso cui è possibile recuperare l'energia termica contenuta all'interno dei fumi di scarico: l'acqua è infatti scaldata sfruttando anche il calore recuperato.

Cogenerazione: produzione combinata di energia elettrica e termica a partire dalla trasformazione del gas metano.

Condotte: complesso di tubazioni che costituiscono le installazioni necessarie a distribuire il gas metano.

Contributo in Conto Scambio: contributo definito dalla Deliberazione Arg/elt n. 74/08 che garantisce all'utente la compensazione economica tra l'energia prelevata e quella immessa in rete.

Fonti Energetiche Rinnovabili (FER): fonti energetiche derivanti da risorse naturali (materiali o energetiche), che grazie alle proprie

caratteristiche o per effetto della coltivazione da parte dell'uomo, si rinnovano nel tempo e pertanto possono essere considerate inesauribili.

Gruppo di riduzione: complesso costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e da pezzi speciali aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile a un valore di uscita predeterminato fisso o variabile.

Gruppi di misura: costituiscono la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale, comprendono oltre al contatore, che è lo strumento misuratore dei volumi di gas, eventuali correttori dei volumi misurati.

Gruppi REMI: complesso di apparecchiature ove il gas naturale viene sottoposto a filtrazione, preriscaldamento, riduzione della pressione, misura ed odorizzazione e poi convogliato nella rete di distribuzione. L'impianto REMI è denominato anche "cabina di primo salto".

Idrogeno a basso contenuto di carbonio: anche detto idrogeno blu, si ottiene quando è prevista la cattura e lo stoccaggio di anidride carbonica, permettendo così una riduzione delle emissioni generate di circa il 90%.

Idrogeno rinnovabile: anche detto idrogeno verde, è ricavato da energia elettrica interamente proveniente da fonti rinnovabili.

Microgenerazione: generazione elettrica attraverso piccoli dispositivi connessi alla rete o al sistema di distribuzione.

Prosumer: dall'unione dei termini "producer" e "consumer", tale soggetto è colui che autopro-

duce energia elettrica attraverso impianti fotovoltaici, per consumarne una parte e immettere in rete la rimanente.

Punto di rilievo dell'elettricità (POD): è il codice identificativo della singola utenza, che indica la localizzazione geografica sul territorio in cui l'elettricità viene prelevata dall'utente.

Punto di riconsegna dell'impianto di distribuzione (PDR): è il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove l'impresa distributrice riconsegna il gas naturale all'utente di servizio di distribuzione per la fornitura al cliente finale o per uso proprio dell'utente.

Reseller: società intermediaria tra gli utenti del dispacciamento (c.d. "grossisti"), da cui acquista l'energia elettrica, e gli utenti finali, a cui la rivende sulla base delle proprie offerte.

Sistemi di generazione dei fluidi vettori: apparecchiature per la generazione di energia

termica, tra cui caldaie, pompe di calore e gruppi frigoriferi.

Teleraffrescamento: sistema a circuito chiuso per la fornitura di acqua refrigerata per il raffrescamento degli spazi interni di un edificio, attraverso uno scambiatore di calore: una volta raffrescato l'immobile, l'acqua ritorna all'impianto di raffrescamento a temperatura più elevata, per poi essere nuovamente raffrescata e redistribuita.

Teleriscaldamento: sistema di produzione e distribuzione del calore che funziona sulla base del trasporto dell'acqua riscaldata attraverso una rete di tubazioni coibentate al fine di riscaldare gli ambienti di un edificio. Una volta che il calore è stato ceduto, l'acqua ritorna alla centrale per essere nuovamente riscaldata alla massima temperatura e quindi redistribuita.

TERNA: è il gestore nazionale della rete di trasmissione italiana dell'energia elettrica in alta tensione.



PRIMO PIANO SULLA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

Lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha richiesto di riorganizzare improvvisamente le nostre abitudini di vita personali e lavorative, insegnandoci nuove modalità di interazione sociale e ad apprezzare ogni aspetto della quotidianità.

L'operatività e i servizi del Gruppo sono sempre stati caratterizzati da una forte vicinanza alle persone – siano essi i collaboratori, i Soci, i clienti, o la collettività – e abbiamo fatto del nostro meglio affinché questo fosse possibile anche durante il periodo emergenziale vissuto.

Abbiamo quindi modificato le nostre modalità operative con l'obiettivo di **tutelare il lavoro delle nostre persone** e di **garantire la continua erogazione dei nostri servizi** nella massima sicurezza per i nostri clienti.

In ottemperanza alle prescrizioni e raccomandazioni governative e regionali e ai Protocolli condivisi con le parti sociali per la regolazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-19 negli ambienti di lavoro (del 14/03/2020 e 24/04/2020), abbiamo implementato diverse misure cautelative a tutela della salute e della sicurezza dei nostri collaboratori, dei clienti e dei terzi con cui ci interfacciamo.

Nello specifico, è stato nominato un **Comitato Aziendale** – composto dal Datore di Lavoro, il Direttore Delegato in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, la Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), questi ultimi anche nelle veci della Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU) – incaricato di:

- ♦ verificare la corretta applicazione ed efficacia delle misure disciplinate nel Protocollo aziendale di regolamentazione²;
- ♦ segnalare eventuali necessità di integrazione e aggiornamento del Protocollo in linea con l'evoluzione legislativa o epidemiologica;
- ♦ compilare settimanalmente il modulo "Covid19 – Misure da attivare e check-list", redatto sulla base di quanto definito dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) e atto a verificare il rispetto del Piano Anti-contagio predisposto.

Durante il primo lockdown nazionale abbiamo interrotto le attività "in presenza" disponendo la chiusura al pubblico di tutti gli sportelli- sia in sede che a Saluggia e Locana – così come del Punto Soci, garantendo a tutti i nostri collaboratori di poter svolgere il proprio lavoro da remoto.

Alla ripresa delle attività aziendali abbiamo raccolto all'interno del Protocollo tutte le misure – adottate congiuntamente alle RSU, al RSPP e al RLS, e sentito il parere del Medico Competente – necessarie per garantire le corrette condizioni di salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro e delle modalità lavorative.

In particolare, il Protocollo regola:

- ♦ le norme comportamentali che tutti i dipendenti sono tenuti ad osservare, come, ad esempio, l'obbligo di rimanere al proprio domicilio qualora manifestino una temperatura corporea al di sopra dei 37.5° o altri sintomi influenzali, nel qual caso

² La prima edizione del Protocollo è stata adottata nel mese di marzo 2020 e successivamente aggiornata in linea con le disposizioni nazionali e regionali vigenti.



- sono tenuti ad avvisare il proprio medico di famiglia e l'autorità sanitaria;
- ◆ le misure di sicurezza preventive, tra cui l'igiene delle mani, l'igiene respiratoria, il distanziamento sociale e la limitazione dei contatti in modo tale da ridurre le possibilità di esposizione al rischio di infezione e dunque la diffusione del virus;
 - ◆ le modalità di accesso dei lavoratori, dei soggetti esterni e dei clienti ai locali aziendali;
 - ◆ le misure di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti lavorativi;
 - ◆ la messa a disposizione di dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti monouso e visiere di protezione);
 - ◆ la gestione degli spazi comuni attraverso un accesso contingentato;
 - ◆ l'organizzazione del lavoro, favorendo l'adozione dello smart working;
 - ◆ la gestione delle entrate e delle uscite;
 - ◆ gli spostamenti interni, le riunioni, gli eventi interni e la formazione;
 - ◆ l'organizzazione della sorveglianza sanitaria.
- Sono stati inoltre nominati **addetti alla rilevazione della temperatura corporea** di dipendenti, clienti e soggetti esterni al momento dell'accesso in azienda e **incaricati alla gestione di persona sintomatica Covid-19 presente in azienda**³.

³ In AEG Coop si è registrato un unico caso di positività tra i dipendenti, ma il contagio non è avvenuto all'interno dell'ambito lavorativo. Ciononostante, il presidio interno ha consentito di ricostruire rapidamente tutti i contatti stretti interni all'azienda che, in accordo con il Medico Competente, sono stati autorizzati a lavorare a tempo pieno da remoto e sono stati sottoposti a tampone molecolare. Le persone coinvolte sono state quindi autorizzate a ritornare in ufficio alla ricezione dell'esito negativo del tampone. Per quanto riguarda invece il dipendente risultato positivo al Covid-19, al momento della negativizzazione dell'ultimo tampone è stato sottoposto a visita da parte del Medico Competente previo rientro in ufficio.

INSIEME AI NOSTRI COLLABORATORI

La nostra prerogativa, anche in un momento complesso come quello dell'emergenza sanitaria globale, è sempre stata quella di garantire a tutti i nostri dipendenti la continuità del loro lavoro, senza dover ricorrere a cassa integrazione o, nella peggiore delle ipotesi, a licenziamenti.

Per questo motivo, fin da subito, abbiamo consentito loro di svolgere la propria attività da remoto: modalità inizialmente prevista in AEG Coop per i collaboratori con figli minori in modo tale da favorire il più rapidamente possibile la massima conciliazione dell'impegno lavorativo con le esigenze familiari in considerazione della chiusura delle scuole, e successivamente estesa a tutti i dipendenti indistintamente nel culmine dell'emergenza (nel periodo marzo - maggio). Su segnalazione del Medico Competente, per i lavoratori ritenuti più esposti al contagio, per via di situazioni di particolare fragilità o di patologie attuali o pregresse, è stato prescritto lo smart working fino alla fine dell'emergenza.

Inoltre, tutti i dipendenti sono stati informati della possibilità loro garantita di richiedere una visita medica presso il Medico Competente, qualora avessero ritenuto di trovarsi in uno stato di iper-suscettibilità rispetto al rischio di contagio, non identificato durante i regolari controlli di sorveglianza sanitaria precedentemente svolti, ed eventualmente attuare le procedure previste.

Al fine di agevolare il lavoro da remoto e garantire a tutti eque possibilità di svolgimento delle proprie mansioni, i lavoratori sono stati messi in tempi brevissimi in condizione di poter regolarmente lavorare da casa, dotando tutti di computer portatili e provvedendo, laddove mancanti, all'acquisto e alla predisposizione

delle apparecchiature per coloro che ne erano sprovvisti.

Reti Distribuzione durante la fase di lockdown si è immediatamente strutturata internamente, per le attività che lo consentivano, al fine di attivare la modalità di prestazione in smart working, mentre ha assicurato, la continuità del servizio pubblico che esercisce nella piena garanzia della salute dei propri operatori e della sicurezza degli utenti.

Sia per AEG Coop che per Reti Distribuzione è stata stipulata una **polizza assicurativa "Assistenza Covid-19"** - valida fino al 2020 e rinnovata per il 2021 -, a copertura delle spese ospedaliere in caso di contagio, per tutti i lavoratori, il Direttore, i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) e i Sindaci effettivi.

La copertura assicurativa prevede, un'indennità da ricovero, un'indennità da convalescenza, un'assistenza post-ricovero nei 14 giorni successivi (esempio: l'invio di un medico a domicilio, una figura dedicata alla collaborazione domestica, la consegna della spesa a domicilio).

Da parte di entrambe le società si è proceduto alla sanificazione degli ambienti, alla riorganizzazione degli spazi al fine di garantire adeguata distanza di sicurezza tra le postazioni lavorative, e alla fornitura a tutti i dipendenti dei dispositivi di protezione individuale e di soluzioni disinfettanti e materiale detergente per il lavaggio delle mani, della postazione lavorativa, degli automezzi e delle attrezzature di lavoro. Inoltre, per tutelare gli operatori a diretto contatto con il pubblico, AEG Coop ha installato barriere di protezione in plexiglass e messo a loro disposizione visiere protettive.

Infine, i percorsi di entrata e uscita, così come i servizi igienici, sono stati differenziati per il personale e gli esterni: si è infatti deciso di prevedere orari flessibili in modo tale da ripartire il flusso in ingresso e in uscita e limitare le occasioni di assembramento.

INSIEME AI NOSTRI SOCI E CLIENTI

Pur avendo chiuso l'accesso al pubblico presso gli sportelli di Via dei Cappuccini⁴ nei periodi di massimo rischio di contagio per tutelare la salute e la sicurezza sia dei dipendenti che degli esterni, abbiamo sempre voluto garantire la continuità dei servizi offerti ai nostri Soci e Clienti, potenziando i canali telematici di contatto, in particolare il Numero Verde, i form di contatto online e le modalità di comunicazione specifiche per l'autolettura (sms, area clienti e App AEG Coop).

La riapertura degli sportelli è avvenuta il 19 maggio, garantendo l'accesso solo su appuntamento due volte alla settimana per richieste di piani di rateizzazione, gestione di volture e di subentri; dal 3 giugno gli sportelli sono entrati in funzione anche un terzo giorno dedicato esclusivamente ai pagamenti, per il quale non è richiesto ai clienti di prenotarsi. Dal mese di luglio l'attività degli sportelli è poi ripresa a pieno ritmo, secondo i giorni e gli orari di lavoro originari, salvo interrompersi nuovamente a novembre, per circa un mese, in occasione della nuova forte ondata di contagi.

Per tutti (personale interno e visitatori esterni) l'accesso in sede è consentito esclusivamente in seguito alla misurazione della temperatura corporea attraverso un termoscanner che rileva anche la presenza di mascherina protettiva sul volto, ulteriore requisito fondamentale di ingresso.

Reti Distribuzione durante il periodo di lockdown, in ossequio alla normativa nazionale e alle indicazioni pervenute dal Ministero dello Sviluppo Economico, ha dato priorità alla garanzia della continuità e disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza, affidabilità ed efficienza in un contesto teso a garantire la massima protezione dal rischio di contagio di tutto il personale e degli utenti.

A tal fine, Reti Distribuzione ha riorganizzato le misure in atto necessarie per la funzionalità degli impianti in modo da avere il numero minimo di personale in sede e sugli impianti, adottando le cautele sopracitate, e ha revisionato i programmi di manutenzione, limitandoli a quelli indifferibili e rinviando quelli non indispensabili.

A partire da giugno 2021 è stata ripristinata la consueta attività prevedendo che gli operatori potevano partire direttamente da casa per svolgere gli interventi necessari senza passare per la sede operativa. Inoltre, è stata predisposta un'istruzione operativa per definire le specifiche attività e responsabilità relative agli interventi tecnici su PDR non accessibili qualora vi siano emergenze epidemiche o pandemie. Tale istruzione prevede una verifica effettuata dal personale interno, prima dell'effettuazione dell'intervento programmato presso un punto di riconsegna non accessibile, mirata a individuare eventuali situazioni a rischio contagio.

INSIEME ALLA NOSTRA COMUNITÀ

Il Piemonte è stato tra le regioni italiane più colpite dall'emergenza sanitaria da Covid-19.

Ricoprendo un ruolo chiave nel territorio del Canavese, AEG Coop - in collaborazione con

altre imprese locali e grazie al sostegno di Soci e clienti - ha devoluto il proprio sostegno in particolare alla Croce Rossa locale, fornendo fondi per 5.000 Euro per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale. L'intervento complessivo delle realtà sostenitrici ha consentito di raccogliere una cifra superiore a 35.000 Euro.

Inoltre, insieme alla Fondazione di Comunità del Canavese, con la quale collaboriamo da anni, abbiamo sostenuto la raccolta fondi "Emergenza Coronavirus" donando 5.000 Euro per l'acquisto di materiali e attrezzature per i nostri ospedali e per fornire supporto al lavoro delle organizzazioni di volontari: insieme alle altre imprese siamo così riusciti a raccogliere un importo totale tra i 35.000 e i 37.000 Euro.







01 /

CI PRESENTIAMO

UNA STORIA ENERGETICA

Iniziata a Ivrea, la nostra attività si è progressivamente espansa nel Canavese e in Piemonte fino a raggiungere tutta l'Italia, in seguito alla liberalizzazione del mercato dell'energia. Tuttavia, ciò non ha mutato la nostra essenza territoriale e tutt'oggi rimaniamo fortemente radicati nei nostri luoghi d'origine.

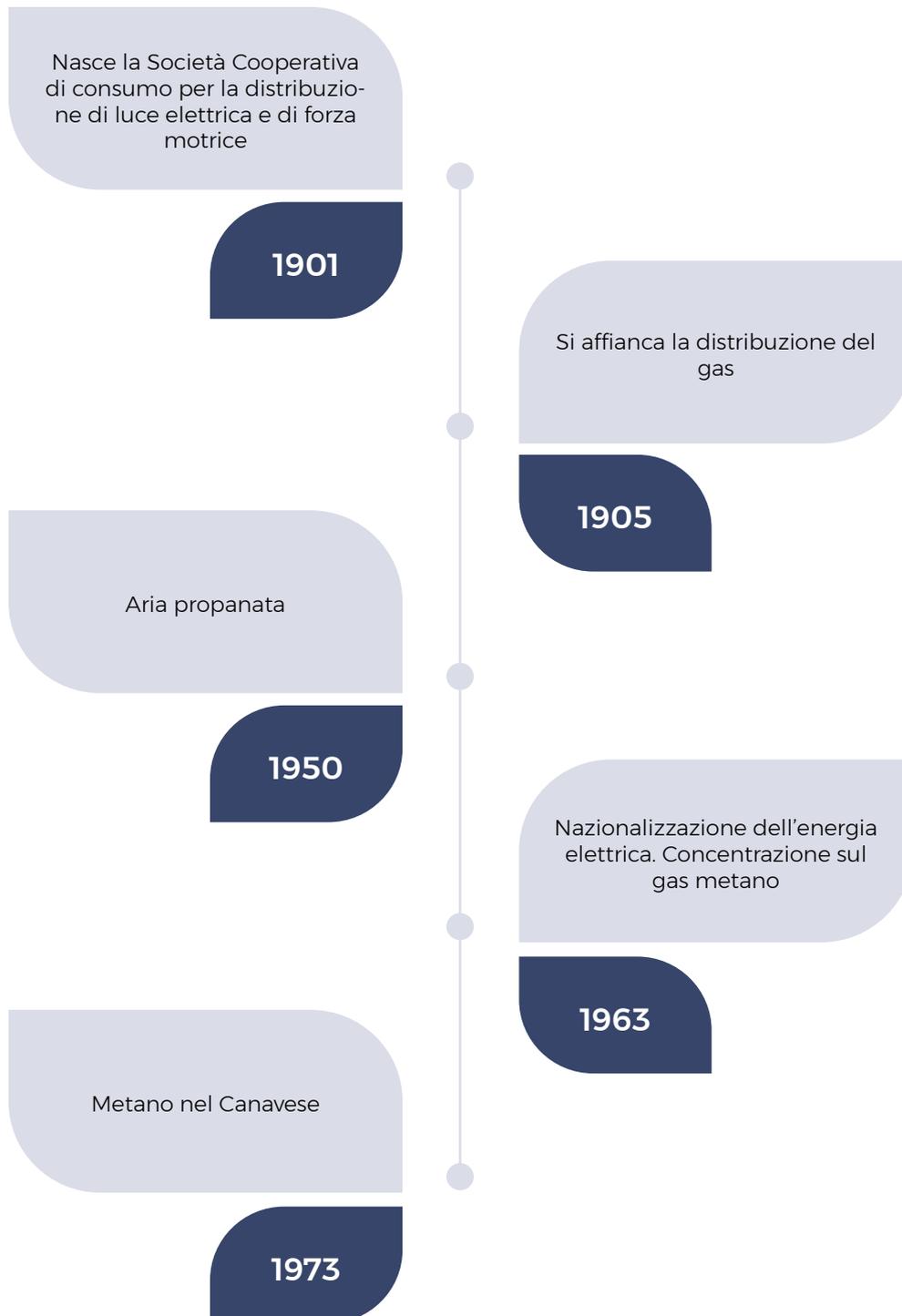
Territorialità e **tradizione** sono i due pilastri centrali della nostra vita aziendale, condivisi sia all'interno che all'esterno tra i Soci e i clienti. Fin dai primi momenti della nostra storia, abbiamo assunto un ruolo di attivatore dello sviluppo socio-economico del territorio, attraverso la realizzazione di infrastrutture per la soddisfazione di servizi di primaria necessità e la creazione di occupazione locale. Il sostegno al territorio e alla sua collettività è altresì dimostrato dal continuo supporto che dedichiamo alle diverse iniziative di natura sociale ed economica (Rif. sezione "A supporto delle comunità").

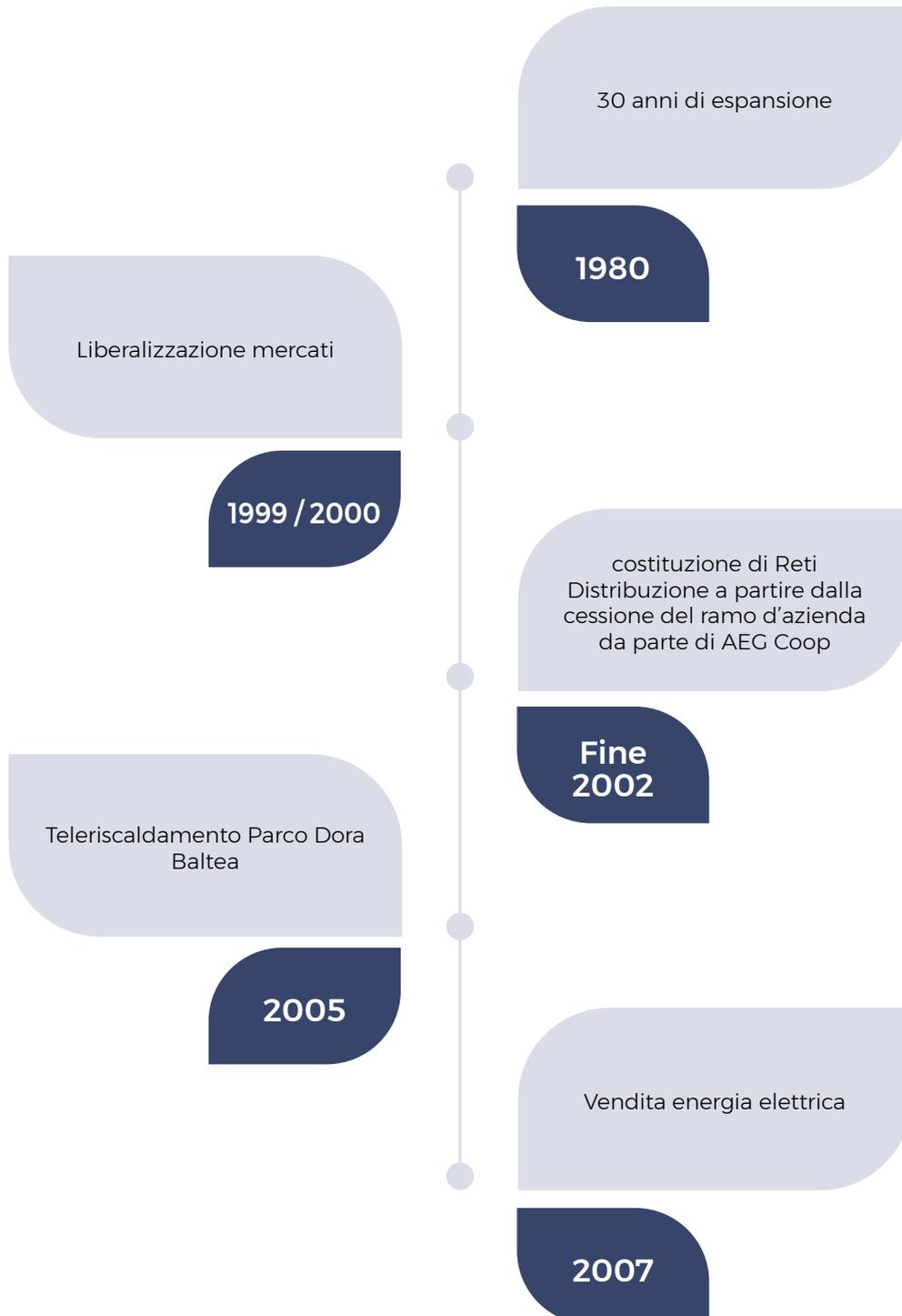
La storia del Gruppo AEG si sviluppa lungo alcuni momenti chiave:

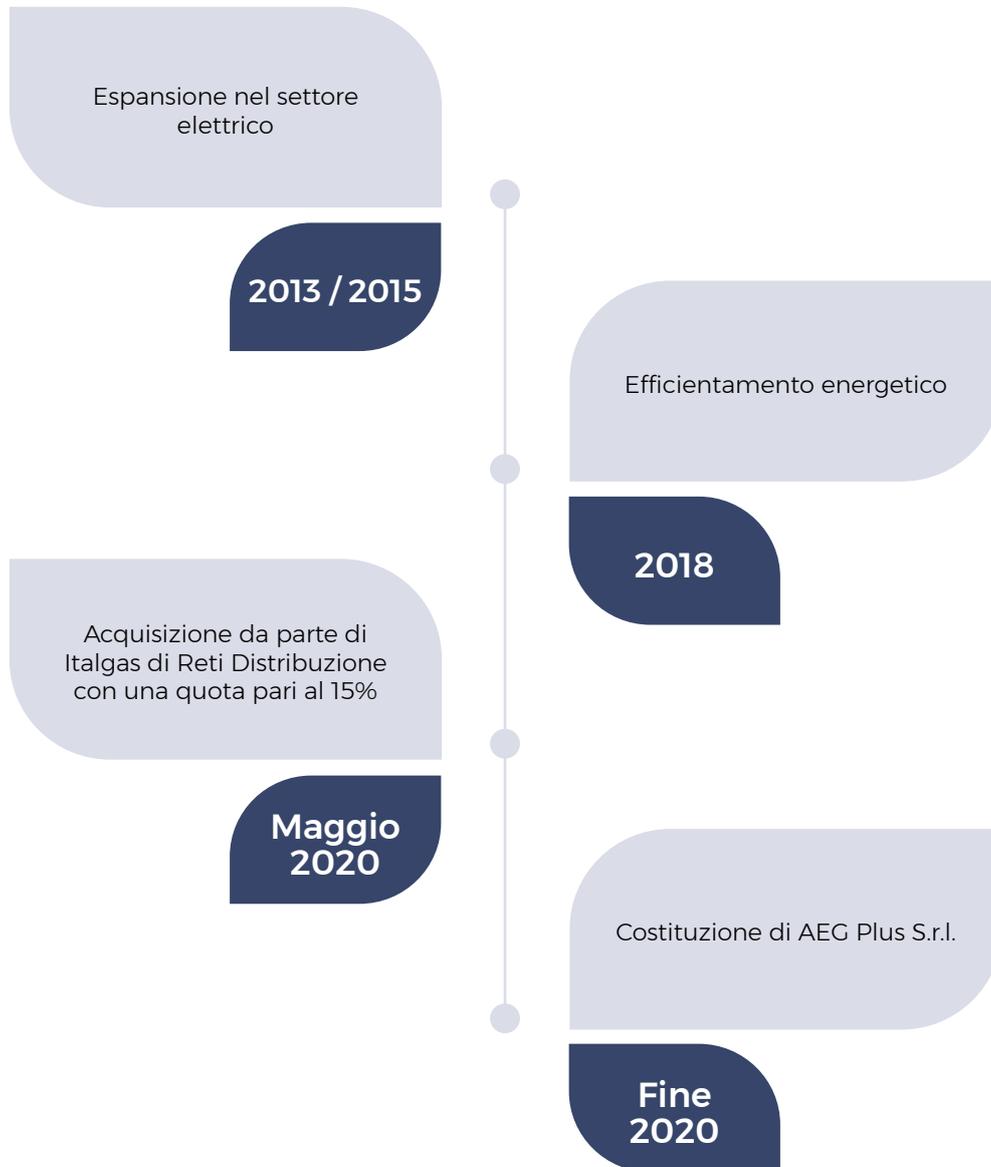
1. La **costituzione** nel 1901 a Ivrea. L'esigenza era duplice: da una parte, dare la forza motrice alla nascente industrializzazione del territorio e, dall'altra, costruire l'illuminazione pubblica della città.
2. La **prima svolta strategica** alla metà degli anni Sessanta: la nazionalizzazione dell'energia elettrica e l'istituzione di Enel nel 1962 hanno portato AEG Coop a reinventarsi concentrandosi sul gas metano - il protagonista del settore energetico in quegli anni in quanto combustibile pregiato, economico, ad alto potere calorifico e a basso impatto ambientale -, attraverso la costruzione di infrastrutture e metanizzando anche piccoli Comuni;
3. Il **secondo periodo di svolta** all'inizio degli anni 2000, quando il mercato energetico italiano viene completamente liberalizzato e AEG Coop riprende la sua attività di vendita dell'energia elettrica, inizialmente destinata ai clienti domestici e progressivamente rivolta anche ai consumatori industriali e commerciali. Alla fine del 2002 nasce Reti Distribuzione S.r.l., in ottemperanza al D.L. 164/2002 sulla separazione tra società di vendita e società di distribuzione del gas;
4. Nel periodo tra il 2012 ed il 2015 il Gruppo persegue una strategia di forte **espansione** nel settore elettrico che porta AEG Coop a vendere nel 2014 2.165 GWh di energia elettrica. Tale strategia allenta i legami territoriali della cooperativa proiettandola in uno sviluppo nazionale non in linea con la storia della Cooperativa. Nel 2014, gli squilibri strategici vengono evidenziati dalla vicenda Tradecom che provoca alla Cooperativa una significativa perdita su crediti determinando una situazione di grave crisi;
5. Il **riposizionamento sul territorio** e la **progressiva diversificazione verso l'offerta di prodotti di efficientamento energetico** quando, a partire dal 2016 con la vendita del segmento grandi clienti, la cooperativa recupera un indirizzo strategico di forte radicamento territoriale con un'attenzione ai temi dell'efficientamento energetico. Dal 2018 AEG Coop include all'interno del proprio business la vendita di caldaie a condensazione di ultima generazione: un

percorso che porterà fino alla costituzione, alla fine del 2020, della società AEG Plus S.r.l. attraverso cui il Gruppo accompagnerà

il territorio del Canavese in una transizione energetica equa, inclusiva e sostenibile.







Al 31 dicembre 2020 il Gruppo AEG è formato da tre società: la Capogruppo **AEG Coop**, la società **Reti Distribuzione**, controllata all'85%, e la nuova società **AEG Plus S.r.l.**, costituita

alla fine del 2020, interamente controllata e dedicata alla vendita dei servizi di riqualificazione energetica degli immobili e di efficientamento energetico⁵.

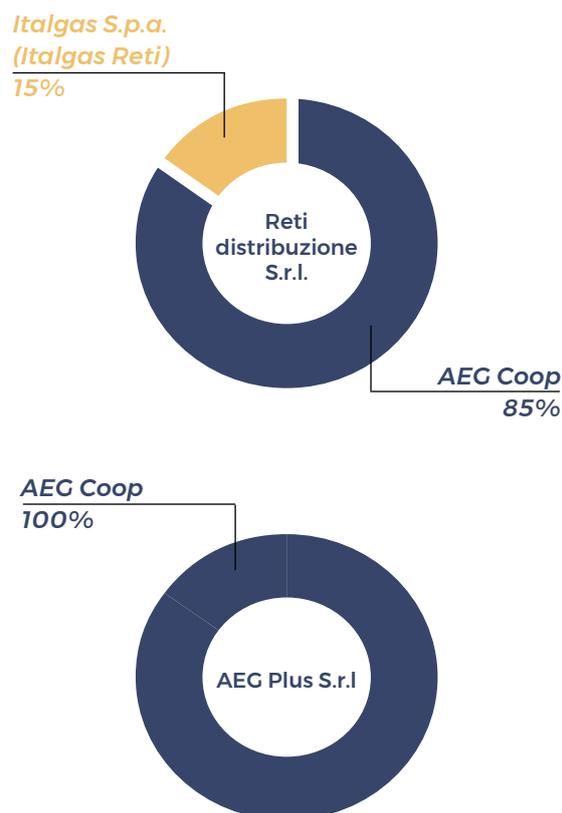
STRUTTURA DEL GRUPPO AEG AL 31 DICEMBRE 2020

Separazione funzionale tra AEG Coop e Reti Distribuzione

Con delibera n.11/07 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas è stato stabilito l'obbligo di **separazione funzionale** a carico dell'impresa verticalmente integrata, ossia l'impresa o il gruppo di imprese che, nel settore dell'energia o del gas, svolge almeno un'attività in concessione (ad esempio, la distribuzione del gas) e almeno un'attività liberalizzata (ad esempio, la vendita di gas).

La separazione funzionale prevede l'affidamento ad un Gestore Indipendente di ciascuna delle attività in concessione relative alla gestione di infrastrutture essenziali (art. 7.1. del Testo integrato).

Nel caso del gruppo AEG, il Gestore Indipendente risulta costituito dalla totalità degli Amministratori in carica



Attraverso le due società - AEG Coop e Reti Distribuzione - il Gruppo si posiziona all'interno della filiera del gas naturale offrendo servizi di distribuzione e vendita al cliente finale oltre alla vendita di energia elettrica.

⁵ La società AEG Plus S.r.l. sarà operativa a partire dal 1° gennaio 2021, pertanto le performance di sostenibilità riportate all'interno del seguente Report non includono tale nuova società all'interno del perimetro di rendicontazione.

LA FILIERA ELETTRICA E DEL GAS





RETI DISTRIBUZIONE



LE NOSTRE DUE REALTÀ OGGI



**AZIENDA ENERGIA E GAS
SOCIETÀ COOPERATIVA**

Siamo una delle più grandi cooperative italiane di vendita di energia elettrica e gas naturale, di cui ci occupiamo da quasi 120 anni. Offriamo ai nostri Soci e clienti anche servizi di teleriscaldamento ed efficientamento energetico.

AEG Coop - in quanto società di vendita - si posiziona a valle delle filiere dell'energia elettrica e del gas naturale e gestisce le attività commerciali e di relazione con il cliente finale.

A seconda del cliente beneficiario del servizio fornito, operiamo in tre principali tipologie di mercato:

- ◆ **Domestico e microbusiness**, localizzati principalmente nel territorio del Canavese, principalmente a Ivrea, di Torino e del Vercellese;
- ◆ **Pubblico**, ove il cliente è la Pubblica Amministrazione locale;
- ◆ **Grandi clienti**, categoria che ricomprende i clienti industriali, i reseller, le società cooperative idroelettriche, le società di gestione del calore e i consorzi.

La nostra attività si ispira a valori e principi etici intesi quali sintesi tra la capacità di generazione di valore economico e di creazione di un concreto impatto sociale, attraverso lo sviluppo di un rapporto collaborativo e partecipativo con il territorio di riferimento, la garanzia della qualità e della convenienza del servizio, la solidarietà, il rispetto e la valorizzazione dell'ambiente.

Nello specifico crediamo nella quotidiana implementazione dei seguenti valori:



MUTUALITÀ - Il gesto simbolico di un abbraccio

Valore reso forte dalla nostra storia e tradizione. A partire dalla volontà di fornire ai nostri Soci servizi a condizioni vantaggiose, l'interpretazione estensiva del valore di mutualità comprende i concetti di **cooperazione, territorialità, tradizione, solidarietà e uguaglianza**. Così, ogni nostra azione è diretta non soltanto al conseguimento di un obiettivo di sostenibilità economica ma anche, e soprattutto, a creare un beneficio a vantaggio dei Soci, della comunità di riferimento, del territorio canavese e di tutti i portatori di interesse che intrinsecano relazioni con la Cooperativa.



QUALITÀ - Il sole e la scintilla al centro che rappresenta la nuova anima di AEG

Alla base del modello di business dell'intero Gruppo. Si declina in:

- ◆ Qualità del servizio;
- ◆ Qualità delle relazioni;
- ◆ Qualità degli ambienti di lavoro;
- ◆ Qualità delle azioni di mutualità.

Oltre ad essere determinata da **competenza** e **professionalità**, la qualità si rafforza con

la **vocazione alla cura del dettaglio**, riflette il **senso dell'etica nell'interpretare il nostro ruolo lavorativo**, inteso come responsabilità nei confronti del soddisfacimento dei bisogni degli utenti e di tutti gli stakeholder.



FIDUCIA - Le due mani che si stringono

Presupposto indispensabile per le relazioni che costruiamo con ognuno dei nostri stakeholder, a cui vogliamo sempre garantire **trasparenza, onestà, integrità e risultati tangibili**. È una fiducia da conquistare, da concedere e da proteggere per la definizione di legami forti, continui nel tempo e che siano generativi di valore e abilitatori di innovazione.



LUNGIMIRANZA - La stella del nord

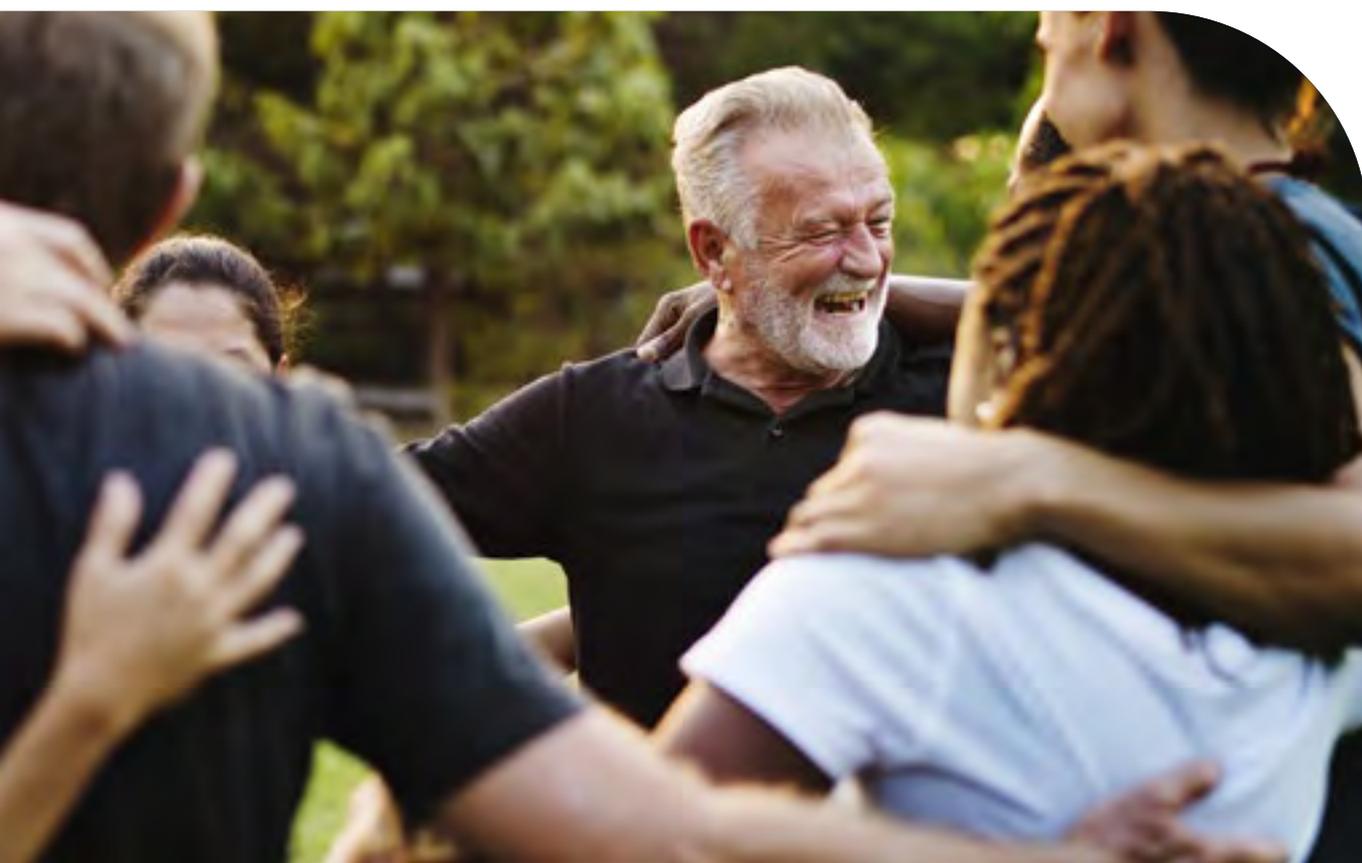
Il nostro impegno nel voler dare risposte concrete, attuali e pensando anche alle prossime generazioni che abiteranno il terri-

torio del Canavese. Un valore che si interseca alla mutualità, alla qualità e alla fiducia, orientando i comportamenti di oggi al fine di adottare una visione lungimirante nel mondo di domani, capace di **vedere le tendenze di cambiamento**, di **intercettare l'emergere di nuovi bisogni** e soluzioni e di sapervi **rispondere anticipatamente** con le corrette strategie e azioni. La lungimiranza ci consente di agire da leader oggi con la volontà di **guidare in modo responsabile e sostenibile la nostra comunità nel futuro**.



PASSIONE - Le mani che stringono il fuoco

La parte emotiva che riesce ad attivare una motivazione intrinseca, forte, spesso superiore alla pura razionalità: una forza che ci trascina verso gli obiettivi prefissati. Si alimenta di **radici** ben immerse nel territorio, di **inclusione** nelle dinamiche della società, di **senso di appartenenza**, di **vicinanza ai problemi** e di ricerca delle soluzioni, di **generosità** verso gli altri e di **gratificazione** ed emozioni positive.





RETI DISTRIBUZIONE

RETI DISTRIBUZIONE S.R.L.

Reti Distribuzione nasce alla fine del 2002 dalla cessione di ramo d'azienda da parte di AEG Coop sulla base di quanto disposto dal D. Lgs. 164/2000 (c.d. "Decreto Letta")⁶ circa la separazione societaria tra aziende di vendita e di distribuzione del gas per le società impegnate nella fornitura di gas ad un numero di clienti finali inferiore a 100.000.

Operiamo nel mercato dei servizi energetici attraverso l'esercizio di reti per la **distribuzione di gas naturale e la consegna ai clienti finali**, per la **progettazione e la realizzazione di opere di estensione e potenziamento di reti esistenti** o di **nuove metanizzazioni** su territori sovracomunali.

Attraverso la nostra **rete lunga oltre 600 km** e distribuita sul territorio in **47 comuni** del **Canavese**, della **Valle Orco** e nel **Vercellese**, movimentiamo più di **50 milioni di metri cubi di gas** naturale all'anno, assicurando il servizio a circa **32.000 utenti**.

Svolgiamo la nostra attività con l'obiettivo primario di gestire i servizi offerti con elevati livelli di qualità, a beneficio della clientela e dell'ambito territoriale in cui operiamo, nonché di creare valore per i nostri azionisti. Per raggiungere tali obiettivi, poniamo la massima attenzione alla **sicurezza**, agli **aspetti ambientali** e alla continua **valorizzazione delle nostre persone** ricercando contemporaneamente la possibilità di **diversificazione strategica** correlata al core **business**.

La **sicurezza**, la **continuità** e la **regolarità di erogazione** sono assicurate attraverso una

accurata progettazione, realizzazione, collaudo, conduzione e manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione, al fine di assicurarne la piena efficienza e la durata nel tempo, anche oltre il periodo contrattuale, per il quale forniamo l'esercizio.

A partire dal mese di maggio 2020, la società Italgas⁷ è entrata nel capitale del Gruppo, attraverso la controllata Italgas Reti S.p.A., rilevando il 15% delle quote di Reti Distribuzione e diventando un partner strategico con cui sviluppare progettualità innovative al fine di rafforzare il ruolo delle reti e operare nella direzione della riqualificazione e del risparmio energetico, attraverso la condivisione di tecnologia e competenze.

La suddetta operazione si inquadra in un percorso di rafforzamento della posizione del Gruppo AEG nel segmento della distribuzione del gas, con l'obiettivo di ripresa di una strategia di investimento nel territorio finalizzata alla definizione di un percorso di transizione energetica sostenibile e in linea con le tradizioni del passato.

La distribuzione del gas naturale viene esercitata in tre ambiti territoriali:

- ◆ **Ambito territoriale Torino 5 Nord Est**, che raggruppa 43 Comuni (43 "esercizi"), il cui principale è il comune di Ivrea, con rete interconnessa ed alimentata da 6 cabine di prelievo e misura alimentata dalla rete di trasporto nazionale;
- ◆ **Ambito territoriale Torino 4** compren-

⁶ Il Decreto ha recepito in Italia la Direttiva comunitaria 98/30/CE
⁷ Società quotata alla Borsa di Milano e specializzata nella distribuzione del gas.

dente 3 comuni delle Valli Orco e Soana: Alpette, Locana, Sparone (3 “esercizi”), porzione di impianto derivato da Italgas mediante un gruppo di misura sito in Sparone con prelievo dalla rete nazionale sito in Rivarolo e di gestione Italgas;

- ◆ **Ambito territoriale Vercelli** che include l'**Impianto di Saluggia** capoluogo e la frazione di Sant'Antonino (1 “esercizio”), con rete alimentata da una cabina di prelievo

e misura alimentata dalla rete di trasporto nazionale.

Negli “impianti” di Ivrea e Saluggia, le reti e relative opere accessorie, gli allacciamenti, i gruppi di riduzione della pressione del gas e prelievo, i gruppi di misura nonché le strutture e gli immobili sono di proprietà di Reti Distribuzione mentre in Valle Orco la proprietà delle reti è di terzi, possediamo ogni altra parte di impianto e svolgiamo il ruolo di gestore.

LE SFIDE CHE CI ATTENDONO

*Le sfide dell'oggi, che ci collocano in uno scenario sempre più complesso, frammentato e regolamentato rispetto a un tempo, sono impegnative ma non ci spaventano. Ci impongono un'evoluzione verso un **modello sempre più attento ai temi della sostenibilità in cui assumere un ruolo da protagonisti nella costruzione del Canavese del domani**, contribuendo al miglioramento generale del benessere della comunità territoriale in cui siamo da sempre calati*

Andrea Ardisson



Il settore energetico – intendendo sia il settore dell'energia elettrica che del gas – è al centro dell'evoluzione di **mega-trend globali**, tra cui il significativo impatto antropico sull'ambiente attraverso lo sfruttamento delle risorse naturali

e l'inquinamento atmosferico dovuto al rilascio di emissioni climalteranti, la cui quota più significativa è generata proprio dal consumo di risorse energetiche non rinnovabili.

LA RISPOSTA INTERNAZIONALE ALLA CRISI CLIMATICA

Nel corso degli ultimi anni, la risposta internazionale ai cambiamenti climatici si è sviluppata attraverso alcune tappe fondamentali grazie alle quali sono stati sanciti obiettivi sfidanti di medio-lungo termine volti a favorire un'economia equa, inclusiva e sostenibile transizione energetica per il raggiungimento di un'economia neutra dal punto di vista dell'impatto carbonico

Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici (UNFCCC) del 1992: trattato ambientale internazionale adottato al Summit della Terra di Rio de Janeiro, avente l'obiettivo di stabilizzazione delle concentrazioni atmosferiche dei gas serra, senza porre però limiti obbligatori ai Paesi Membri;

Protocollo di Kyoto del 1997: sottoscritto da oltre 160 nazioni durante la COP3 dell'UNFCCC, fissa obiettivi di riduzione delle emissioni di GHG e, in particolare, per l'Unione Europea una diminuzione dell'8% di tali emissioni rispetto ai livelli del 1990;

Accordo di Parigi sul Clima del 2015: adottato durante la COP21 da 190 paesi, è il primo accordo universale giuridicamente vincolante sui cambiamenti climatici. Richiede alle parti di mantenere l'aumento medio della temperatura mondiale ben al di sotto di 2°C, rispetto ai livelli preindustriali, cercando di limitare l'aumento a 1,5°C;

Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile: sottoscritta dai 193 Paesi Membri delle Nazioni Unite in occasione del Summit sullo Sviluppo Sostenibile del settembre 2015. L'Agenda - corredata da una lista di 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), ripartiti in 169 target, dei quali il Goal #7 è dedicato alla garanzia di energia pulita e accessibile - è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità;

Pacchetto "Clean Energy for All Europeans": adottato dall'Unione Europea nel 2019, si articola sulle 5 dimensioni dell'Unione dell'Energia: sicurezza energetica, mercato interno, efficienza energetica, decarbonizzazione, ricerca, innovazione e competitività;

Green Deal Europeo: piano d'azione adottato dall'Unione Europea nel dicembre 2020, attraverso il quale l'UE vuole raggiungere la neutralità climatica entro il 2050 (almeno -55% delle emissioni entro il 2030).

Nonostante l'impegno profuso da parte della comunità internazionale, i consumi globali energetici continuano ad essere caratterizzati da una costante crescita, con tassi di incremento annuo mediamente pari all'1,9% e un'incidenza delle fonti fossili dell'85% circa⁸.

Dal 1990 al 2018 l'intensità globale delle emissioni - rapportata al PIL mondiale - ha dimostrato una costante riduzione (-35% circa) a cui però non si è accompagnato un calo nel volume delle emissioni di CO₂ generate, per via dell'incremento nei consumi di energia da fonti fossili. Per la prima volta, dal secondo dopoguerra, nel 2020 le emissioni di gas serra derivanti dai consumi energetici hanno subito una contrazione del 6%, riconducibile agli effetti della pandemia da Covid-19, aumentate però nuovamente del 2% alla fine dell'anno.

In tale contesto, una sempre più marcata **decarbonizzazione** e lo sviluppo di iniziative di **efficienza energetica** sono le principali sfide e opportunità per il settore energetico.

anni ha diminuito progressivamente la propria dipendenza energetica da combustibili fossili e che si conferma una tra le prime regioni al mondo per diffusione delle fonti energetiche rinnovabili.



Efficienza energetica:

la capacità di utilizzare l'energia nel migliore dei modi, rispondendo quindi al fabbisogno energetico attraverso minori consumi a parità di prestazioni richieste.

Come?

Innovazione e digitalizzazione

Diversificazione dell'approvvigionamento di energia

Eliminazione degli sprechi e delle perdite legate a un funzionamento e/o a una gestione non corretta delle risorse energetiche

Comportamento responsabile rispetto all'utilizzo dell'energia



Decarbonizzazione:

riduzione del rapporto tra emissioni generate da un paese e quantità di energia consumata nel corso dello stesso orizzonte temporale.

Come?

Utilizzo di fonti energetiche rinnovabili (FER)

Utilizzo di fonti fossili che contengono meno carbonio

Sfida a cui sta rispondendo in modo chiaro l'Unione Europea, che nel corso degli ultimi

Nell'ambito del Pacchetto "Clean Energy for All Europeans" - che stabilisce entro il 2030 di portare al 32% l'incidenza delle fonti energetiche rinnovabili sul consumo finale di energia, di ridurre le emissioni di CO₂ del 40% rispetto ai livelli del 1990 e di perseguire il miglioramento dell'efficienza energetica attraverso una contrazione di almeno il 32,5% dei consumi di energia primaria rispetto ai livelli attuali - gli Stati dell'UE hanno predisposto e inviato alla Commissione Europea nel gennaio 2020 il proprio Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC), attraverso cui sono comunicati

⁸ I dati riportati all'interno di questa sezione del report sono tratti da CDP (2019), La transizione energetica in Italia e il ruolo del settore elettrico e del gas.

gli obiettivi nazionali al 2030 in allineamento alle 5 dimensioni dell'Unione dell'Energia. In particolare, nel caso dell'Italia:

- ◆ -56% di emissioni nel settore della grande industria;
- ◆ -35% di emissioni nel settore terziario e dei trasporti terrestri e civili;
- ◆ 30% energia da fonti energetiche rinnovabili.



Economia circolare:

modello produttivo e di consumo volto a consentire una vita utile di materiali e prodotti più lunga possibile, contribuendo a ridurre il consumo di risorse scarse, diminuendo la produzione di rifiuti e generando nuovo valore.

Come?

Condivisione

Riutilizzo

Prestito

Riciclo

Riparazione e ricondizionamento

Nello sviluppare e implementare il PNIEC, l'Italia ha scelto di guardare al cittadino come soggetto al centro della transizione energetica e parte attiva della politica sul clima e l'ambiente e di perseguire un modello di economia di tipo circolare.

Al fine di garantire il raggiungimento dell'obiettivo comunitario di risparmio energetico, e quindi della conseguente riduzione delle emissioni generate, in Italia nel luglio 2020 è stato inoltre approvato il D. Lgs. 73/2020 - attuativo della Direttiva UE 2018/2002 - che

introduce misure innovative per il miglioramento dell'efficienza energetica e risponde al "principio europeo che pone l'efficienza energetica al primo posto".

IL CONTRIBUTO DEL SETTORE ELETTRICO ALLE SFIDE ENERGETICHE

Il settore elettrico ha un ruolo centrale nel favorire la transizione energetica, in particolare grazie all'efficienza e alla capacità di penetrazione dell'energia elettrica a livello industriale, residenziale e della mobilità.

Le prossime evoluzioni riguarderanno:

- ◆ lo sviluppo della **generazione distribuita**, tramite la diffusione dei sistemi fotovoltaici, e della **microgenerazione**;
- ◆ lo **stoccaggio dell'energia distribuita**;
- ◆ la creazione di **comunità energetiche**, in cui i cittadini non sono soltanto consumatori ma anche produttori - dalla crasi dei due termini, "prosumer" - di energia elettrica a livello locale;
- ◆ la promozione della **mobilità elettrica** e l'installazione di adeguate infrastrutture di ricarica;
- ◆ la diffusione delle **pompe di calore** in ambito residenziale.



IL CONTRIBUTO DEL SETTORE GAS ALLE SFIDE ENERGETICHE

Il gas naturale è la prima fonte primaria di energia del paese: nel settore civile fornisce il 50% dei consumi energetici, nel settore industriale il 46% e ha inoltre un ruolo chiave nella mobilità; l'Italia è infatti il paese europeo con la maggior presenza di trasporti a gas.

Il gas è il combustibile fossile indicato in modo unanime da tutti gli organismi internazionali, quale combustibile più adatto alla transizione, in ragione del suo basso contenuto di carbonio, nonché delle limitate emissioni in atmosfera anche di altri inquinanti. Grazie all'alto contenuto di idrogeno, consente l'abbattimento fino a due terzi delle

emissioni di CO₂ nella produzione di elettricità⁹.

Le prossime evoluzioni riguarderanno:

- ◆ La riduzione dei consumi energetici e delle emissioni negli usi finali grazie alla diffusione di tecnologie per la realizzazione di macchine termiche sempre più efficienti, ad esempio con il recupero dei cascami termici negli impianti di cogenerazione e nelle caldaie a condensazione;
- ◆ La decarbonizzazione del sistema elettrico trainata dal progressivo abbandono dei combustibili ad alto contenuto di carbonio a favore, ad esempio, di fonti energetiche rinnovabili;
- ◆ La decarbonizzazione degli usi finali grazie all'utilizzo di gas verdi e a basse emissioni, come il biometano, l'idrogeno rinnovabile e l'idrogeno a basso contenuto di carbonio.

I nostri impegni per il domani

In questo contesto, AEG Coop ha scelto di prendere parte attivamente al processo di trasformazione del settore energetico, in particolare sostenendo il territorio nella transizione verso una maggiore sostenibilità e il contenimento delle emissioni.

Ciò comporterà per il Canavese un importante

cambiamento culturale, oltre che nei comportamenti di consumo, nelle infrastrutture locali e nei ruoli degli operatori e degli utenti, rispetto al quale vogliamo avere un ruolo di guida.

Per renderlo possibile, abbiamo elaborato e approvato il nostro **Piano Industriale 2021-2024¹⁰**, articolato su **tre pilastri portanti**:



Produzione da fonti rinnovabili



Infrastrutture



Smart solutions

Gli obiettivi operativi per la realizzazione dei nostri impegni

- Impatto socio ambientale positivo
- Decarbonizzazione - transizione da fonti fossili a rinnovabili e conseguente elettrificazione
- Riduzione della domanda di energia del territorio
- Rinnovamento del Parco edilizio
- Attivazione di filiere corte sui servizi energetici
- Cambiamento dei comportamenti
- Economia circolare
- Efficienza energetica
- Sharing economy

¹⁰ Il Piano Industriale è stato presentato in occasione di un apposito webinar, tenutosi il 15 gennaio 2021. Maggiori informazioni al link <https://www.aeg-cooperativa.it/wp-content/uploads/2021/01/AEG-Piano-Industriale.pdf>

Alla base di tali ambiti d'azione vi è un **duplice obiettivo**:

- ◆ Favorire la transizione energetica del territorio attraverso un'energia pulita, disponibile e sicura, grazie alla quale sviluppare modelli di coesione sociale ed equi, promuovere l'adozione di pratiche produttive basate sull'economia circolare e valorizzare forme di convivenza e mobilità che siano sostenibili;
- ◆ Far sì che l'idea di cooperazione quale modo di fare impresa, di stare insieme e di collaborare per la ricerca di soluzioni condivise possa favorire un clima sempre più inclusivo e democratico.

Nello specifico, il focus sulla produzione di **energie da fonti rinnovabili** sarà incentrato sul fotovoltaico – attraverso l'acquisizione di impianti già esistenti nel territorio e l'installazione di nuovi per favorire lo sviluppo di comunità energetiche – e sul mini e micro idroelettrico.

Per quanto riguarda invece il secondo pilastro – le **infrastrutture** – le azioni principali riguarderanno: il Parco Dora Baltea, con il completamento del sistema di gestione per la rete di teleriscaldamento e teleraffreddamento e investimenti in una nuova centrale frigorifera più efficiente; lo spazio in cui ha sede la società ICONA S.r.l.¹¹, in termini di valutazione e scelta del sistema di generazione dei fluidi vettori per ottimizzare le prestazioni e migliorare l'efficienza energetica del complesso immobiliare; e la Sede del Gruppo per cui sono previsti investimenti per una nuova centrale termica e interventi sul sistema di termoregolazione e illuminazione.

Nel pilastro “Smart solutions” ricopriranno un ruolo centrale le attività correlate all'efficienza energetica, per le quali alla fine del 2020 è stata costituita AEC Plus, che sarà dedicata completamente a tale ambito. Allo stesso modo un focus sarà dedicato alle comunità energetiche e alla mobilità elettrica nel territorio.

Il Piano prevede inoltre alcuni filoni di innovazione che si concretizzeranno con momenti di sperimentazione congiunta in partnership con rinomate Università, tra cui il Politecnico di Torino, e start up.

¹¹ Rif. sezione “A supporto delle comunità”.

Il **Piano Strategico 2021-2023** di Reti Distribuzione è principalmente focalizzato sui seguenti interventi:

- ◆ **Estensione delle infrastrutture di rete** che veicoleranno la fornitura di gas naturale a nuovi utenti con l'obiettivo di posare circa 15 km di nuove reti nel biennio 2021-2022 prevedendo di raggiungere circa 300 nuovi clienti finali;
- ◆ **Interventi in automazione e digitalizzazione della rete e dei processi:** è prevista la prosecuzione della campagna di sostituzione massiva dei misuratori da tradizionali a elettronici. È inoltre prevista l'introduzione di **strumenti per il controllo** che misureranno l'efficienza della rete in termini di **manutenzione predittiva**;
- ◆ **Sviluppo di iniziative commerciali** finalizzate a incentivare l'allacciamento alla rete di nuove utenze;

- ◆ **Interventi di manutenzione** delle infrastrutture esistenti mediante la sostituzione di condotte e/o allacciamenti.

Di seguito si riportano gli interventi che Reti Distribuzione ha intenzione di realizzare nel corso dell'anno 2021 orientati alla sostenibilità:

nell'ottica dell'ottimizzazione e del contenimento dei consumi industriali, è pianificata l'introduzione presso due cabine REMI di un sistema mirato ad efficientare il consumo del gas naturale necessario al processo di preriscaldamento combinato con la sostituzione delle caldaie con dei nuovi modelli;

con l'obiettivo di migliorare la gestione dei processi interni verrà implementato il sistema Reti WFA che mira ad automatizzare i processi dotando il personale sul campo e le ditte incaricate della sostituzione misuratori di tablet connessi al sistema informativo aziendale.







02 /

IL FUTURO OGGI

GESTIONE RESPONSABILE

Il Gruppo AEG, articolato nelle sue società AEG Coop, Reti Distribuzione e AEG Plus, ha adottato un modello di Corporate Governance definito sulla base delle seguenti attività e relativi organi societari. Si specifica che la società AEG Plus, essendo stata costituita a fine 2020, non è ancora dotata di una struttura organizzativa complessa¹².

- ◆ Attività di **ordinaria e straordinaria amministrazione** demandate al Consiglio di Amministrazione (CdA) delle società AEG Coop e Reti Distribuzione, che svolge un ruolo di indirizzo e valutazione dell'adeguatezza del sistema complessivo;
- ◆ Attività di **controllo interno e gestione dei rischi** in capo alle organizzazioni operative e sotto la responsabilità della Direzione di AEG Coop e di Reti Distribuzione;

- ◆ Attività di **controllo esterno** da parte del Collegio Sindacale delle società che vigila sull'efficacia delle attività al punto precedente;
- ◆ Organismo di Vigilanza (OdV) monocratico - specifico per ogni Società - avente la funzione di **controllo del funzionamento, dell'aggiornamento e dell'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione** ex D. Lgs. 231/2001 ("Modello 231").

Nel seguito si riporta il dettaglio del sistema di governance della Capogruppo AEG Coop e della controllata Reti Distribuzione.

AEG Coop è una Cooperativa di consumo in forma di S.p.A. alla cui gestione societaria sono preposti i seguenti organi:

Infografica 1 - Gli organi societari di AEG Coop



● Indipendenza ai sensi dell'art. 148 del Testo Unico della finanza ▲ Ruolo esecutivo

¹² Maggiori informazioni saranno fornite nella prossima pubblicazione del Report di sostenibilità del Gruppo.

VERSO L'ASSEMBLEA 2021

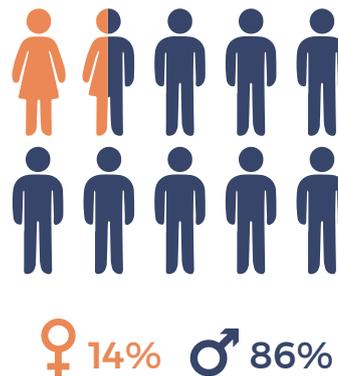
Nel giugno 2021 si terrà l'Assemblea dei Soci ordinaria e straordinaria, finalizzata in particolare all'elezione del CdA di AEG Coop – il precedente in carica fino all'approvazione del Bilancio civilistico al 31 dicembre 2020 – e del Collegio Sindacale.

Nella sua veste straordinaria procederà inoltre all'approvazione del nuovo testo dello Statuto della società.

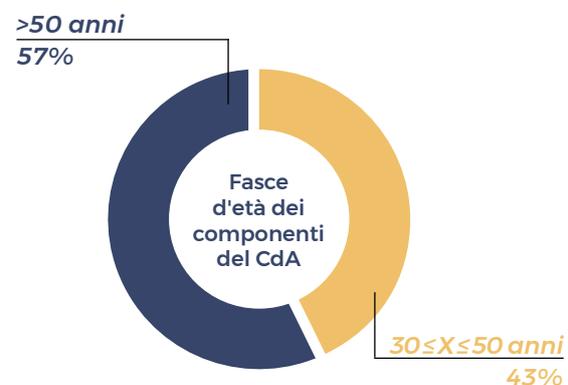
L'**Assemblea dei Soci** – di natura ordinaria o straordinaria – è composta da tutti coloro che alla data dell'incontro annuale risultano essere iscritti in qualità di Soci da almeno 90 giorni: **nel 2020 i Soci sono 20.650**. Nello specifico, l'Assemblea ordinaria è incaricata della nomina, e dell'eventuale revoca, degli amministratori, dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale, deliberando sulla loro responsabilità e sui rispettivi incarichi; determina inoltre il loro compenso e il valore massimo complessivo per i compensi relativi a particolari incarichi quali, in via esemplificativa, quelli del Presidente, degli Amministratori delegati ed eventualmente, se nominato, del Comitato esecutivo. Si riunisce poi per deliberare sul bilancio della Società: nel mese di giugno 2020 è stata convocata per l'esame e l'approvazione del Bilancio Civilistico 2019 di AEG Coop con una partecipazione dell'7,94%.

Il **CdA** è il massimo organo di governo della società, il cui mandato ha una durata triennale. L'attuale CdA – nominato in data 17 maggio 2018 e in carica fino all'approvazione del Bilancio Civilistico 2020 – è composto da 7 membri¹³ rieleggibili fino a un massimo di tre mandati, il cui dettaglio anagrafico è specificato nei grafici che seguono.

COMPOSIZIONE DEL CDA PER GENERE



COMPOSIZIONE DEL CDA PER FASCE D'ETÀ



¹³ Si specifica che l'incarico di Massimo Sosso, ex Vice Presidente di AEG Coop, è terminato il 30 aprile 2020.

Il processo di nomina del Consiglio avviene tramite la presentazione di candidature per successiva elezione durante l'Assemblea dei Soci. I candidati devono riunirsi in liste ed essere per la maggior parte Soci e in regola con i loro adempimenti nei confronti della Cooperativa a qualsiasi titolo. Le candidature possono essere inviate a partire dalla data di convocazione dell'assemblea per il rinnovo degli organi di amministrazione e fino a sette giorni prima della data fissata per l'assemblea stessa in prima convocazione. La presentazione è corredata dalle informazioni relative alle caratteristiche personali e professionali dei candidati, sulla base di uno schema definito nel regolamento Soci.

Il CdA è investito della gestione ordinaria e straordinaria della società e ha facoltà di compiere tutti gli atti che non rientrino nelle competenze che la Legge o lo Statuto riservano all'Assemblea.

La totalità dei consiglieri ha competenze in materia di sostenibilità economica, ambientale e sociale

In particolare, il CdA:

- ◆ esamina e approva i piani strategici, industriali e finanziari e i programmi di budget annuale, monitorandone periodicamente l'attuazione;
- ◆ definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici;
- ◆ verifica l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della

Cooperativa, con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;

- ◆ valuta il generale andamento della gestione, tenendo in considerazione le informazioni ricevute dagli organi delegati;

La totalità dei consiglieri ha competenze in materia di sostenibilità economica, ambientale e sociale

- ◆ delibera in merito alle operazioni di AEG Coop e di Reti Distribuzione, nel caso di significativo rilievo strategico, economico, patrimoniale o finanziario;
- ◆ effettua, almeno una volta all'anno, una valutazione sul funzionamento del consiglio stesso;

Nel 2020 il tasso di partecipazione alle riunioni del CdA è stato in media del 98%.

Al **Presidente del CdA** sono attribuiti poteri – da esercitare in modo autonomo o, nei casi più delicati, congiuntamente con il Vice Presidente – di natura strategica e operativa sull'andamento della Cooperativa: in particolare, valuta il modello di business e le principali strategie della società, il controllo e la gestione dei rischi, la finanza e gli affari legali.

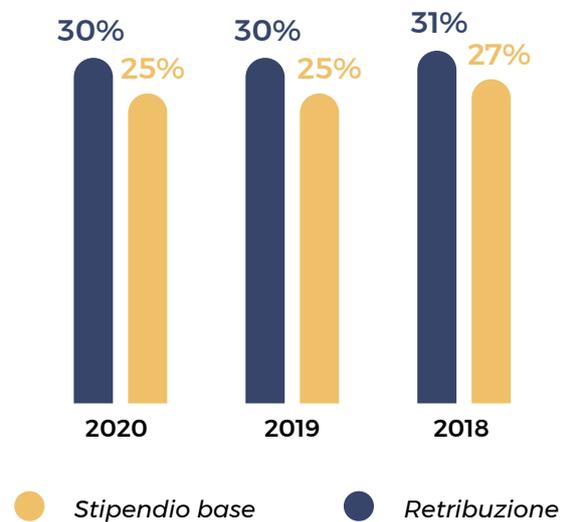
Coordina le attività previste dallo Statuto e deliberate dal CdA, presiede le Assemblee, convoca le riunioni del Consiglio e ne dirige i lavori fornendo ai membri le informazioni

relative alle materie iscritte all'ordine del giorno. Il Presidente è inoltre responsabile dell'implementazione strategica degli aspetti di sostenibilità, la cui realizzazione operativa è delegata a vario titolo alle diverse funzioni aziendali.

Il Presidente, e in caso di sua assenza o impedimento il Vice Presidente, ha la rappresentanza legale e la firma sociale di fronte ai terzi ed in giudizio.

L'assemblea approva il valore complessivo degli emolumenti all'intero CdA; quest'ultimo attribuisce la remunerazione individuale in funzione della carica e delle deleghe attribuite. Segue una rappresentazione del rapporto dello stipendio base e della retribuzione dei Consiglieri nel triennio 2018-2020, per genere.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E DELLA RETRIBUZIONE DEI MEMBRI DEL CDA, PER GENERE



Nonostante i compensi dei consiglieri uomini e del consigliere donna siano i medesimi, si segnala che gli importi medi dello stipendio base e della retribuzione dei consiglieri uomini risultano maggiori a quelli delle donne in quanto:

- ◆ sono compresi i compensi di Presidente e Vice Presidente (entrambi uomini), più elevati rispetto a quelli degli altri consiglieri;
- ◆ c'è un'unica donna all'interno del CdA.

Il **Collegio Sindacale** è composto da cinque Sindaci, di cui tre effettivi (di cui uno è il Presidente) e due supplenti, la cui composizione è riportata nell'infografica 1. Eletto dall'Assemblea, il Collegio ricopre il mandato di vigilanza sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo funzionamento. Nel 2020 il Collegio si è riunito quattro volte per aggiornamento e verifica dell'andamento delle attività della Cooperativa.

Infine, la revisione legale è affidata dal 2018 alla società terza KPMG S.p.A.

L'organizzazione interna di AEG Coop ha seguito una struttura di tipo funzionale distinta in due macro aree fino alla metà del 2020:

- ◆ **Funzioni di relazione con i Soci e pianificazione strategie e comunicazione istituzionale**, attribuite al Presidente del CdA;
- ◆ **Funzioni di pianificazione finanziaria e controllo rischi**, attribuite al Vice Presidente.

Con il passaggio della Vice Presidenza ad Alberto Dini entrambe le funzioni sono attribuite al solo Presidente, unico tra i consiglieri ad avere un ruolo esecutivo.

L'assetto organizzativo di AEG risponde all'esigenza di porre al centro delle proprie attività i Soci, il territorio del Canavese e lo sviluppo dei servizi energetici così come rappresentato nella figura che segue.

Figura 1 - La macro struttura organizzativa¹⁴



¹⁴ La macro struttura riporta la direzione generale e le sue prime linee al fine di dare una visione complessiva del modello organizzativo aziendale.

Reti Distribuzione ha adottato un modello di governo tradizionale, che prevede la presenza dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione (CdA), affiancati con compito di vigilanza e revisione legale, dal Collegio

Sindacale e dalla Società di Revisione ed è volto ad assicurare la più equilibrata collaborazione tra le sue componenti attraverso un contemperamento armonico dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Infografica 2 - Gli organi societari di Reti Distribuzione



● Indipendenza ai sensi dell'art. 148 del Testo Unico della finanza ▲ Ruolo esecutivo

L'ingresso di Italgas Reti nel capitale di Reti Distribuzione ha comportato una trasformazione del modello di governo della Società, con la nomina di un nuovo organo amministrativo, la costituzione ex-novo del collegio sindacale, e la nomina di un nuovo organismo di vigilanza monocratico, con mandato triennale.

L'**Assemblea dei Soci** è presieduta dal Presidente del CdA, o in caso di sua assenza, da altra persona designata dal Consiglio che ne fa le veci o eletta dall'Assemblea stessa. In particolare sono assunte mediante deliberazione assembleare le decisioni in merito a:

I. Modifiche dello statuto tra cui aumenti di

capitale, fusioni, trasformazioni, modifiche dell'oggetto sociale e tutte le operazioni che possono incidere direttamente o indirettamente sul capitale della Società;

II. Messa in liquidazione, scioglimento, ammissione a procedure concorsuali o richiesta di attivazione di strumenti negoziali di soluzione della crisi d'impresa;

III. Determinazione del numero dei componenti del CdA e il loro eventuale compenso;

L'Assemblea viene inoltre convocata per la condivisione e l'approvazione del Bilancio Civile.

Il **CdA**, il cui mandato ha durata triennale e prevede la rieleggibilità dei membri, è investito di tutti i poteri di ordinaria e di straordinaria amministrazione, esclusi soltanto quelli che per legge o per statuto siano di competenza dell'Assemblea dei Soci e definisce le modalità concrete di gestione e controllo che si sviluppano nel contesto del governo societario nel rispetto delle disposizioni del codice civile e della Normativa Unbundling. Elegge inoltre il Presidente ed eventualmente un Vice Presidente e può nominare un segretario per un periodo da determinarsi di volta in volta.



Il 100% dei membri ha competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali

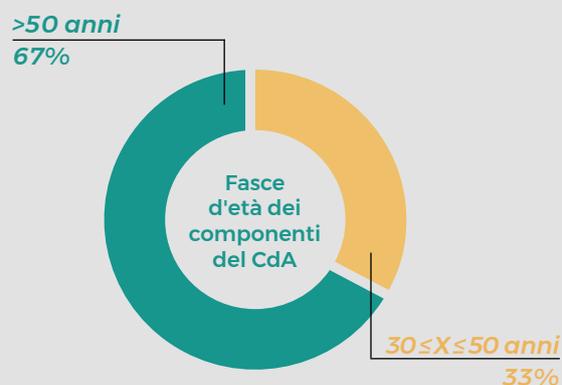
L'attuale CdA è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 26 maggio 2020 e resterà in carica sino alla data dell'Assemblea ordinaria degli Azionisti convocata per l'approvazione del Bilancio Civilistico 2022.

Di seguito si riporta la composizione anagrafica dei membri:

COMPOSIZIONE DEL CDA PER GENERE



COMPOSIZIONE DEL CDA PER FASCE D'ETÀ



Al **Presidente del CdA** e/o al Vice Presidente, in caso di necessità o assenza, vengono delegati tutti i poteri di ordinaria amministrazione di cui è titolare il Consiglio di Amministrazione, ad eccezione di quelli non delegabili per Legge o per Statuto. Ad essi spetta vigilare e controllare tutto quanto concerne gli aspetti economici e finanziari della società e in generale svolgere funzioni di indirizzo strategico ed operativo e la rappresentanza della società di fronte ai terzi ed in giudizio.

Nel 2020¹⁶, il rapporto dello stipendio base e della retribuzione dei Consiglieri per genere, si attesta rispettivamente al 12,7% e al 12,3%, si specifica il rapporto è così definito in quanto:

- ◆ è ricompreso il compenso del Presidente (uomo), più elevato rispetto a quelli degli altri consiglieri;
- ◆ è presente un'unica donna all'interno del CdA;
- ◆ i compensi dei consiglieri uomini sono equiparati a quelli del consigliere donna.

Il **Collegio Sindacale**, con mandato triennale, è eletto dall'Assemblea ed è composto da 5 membri tra cui il Presidente, due Sindaci Effettivi e due Sindaci Supplenti. In particolare il Collegio ha il compito di controllare l'amministrazione della società, vigilare sull'osservanza della Legge e dell'Atto Costitutivo e accertare l'adeguatezza del sistema contabile della società.

Il sistema di governo, fondato su criteri di trasparenza e collegialità delle decisioni, è monitorato attraverso l'individuazione di flussi informativi periodici tra gli organi sociali e una adeguata definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ed è orientato a garantire una conduzione responsabile della Società e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i Soci e del perseguimento degli obiettivi aziendali.

¹⁶ Il dato è presentato solo per l'anno in corso in quanto negli anni precedenti non erano presenti donne nel CdA.

Etica e integrità

Il Gruppo, in coerenza con i valori e i principi di condotta che da sempre ne orientano l'operato, impronta la propria attività nel rispetto dei principi di etica e di integrità e delle attese dei portatori di interessi, tra cui, dipendenti, Soci, clienti, Pubblica Amministrazione, fornitori e comunità.

Al fine di adottare un sistema idoneo a mitigare il rischio del verificarsi di ogni forma di irregolarità nello svolgimento dell'attività d'impresa, con riferimento ai reati indicati dal Decreto Legislativo n. 231/2001 e successive modifiche, è stato progettato, predisposto e approvato il Modello 231 - nel 2012 per Reti Distribuzione e nel 2016 per AEG Coop.

Il Modello garantisce efficienza, trasparenza e correttezza della gestione ed è uno strumento in costante perfezionamento e sviluppo; spetta al CdA delle società del Gruppo l'esclusiva competenza per l'adozione, la modifica e l'integrazione del Modello 231, e dei suoi elementi costitutivi nel rispetto delle previsioni del decreto, del codice civile e dello statuto.

Nel dettaglio, il Modello 231 delle due società individua e analizza le aree potenzialmente a rischio - o "aree sensibili" - in relazione ad alcune tipologie di reato/illecito, poi approfondite nelle c.d. "Parti Speciali" del Modello. Per AEG Coop le operazioni valutate riguardano pertanto i seguenti reati-presupposto:

- ◆ rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- ◆ societari e di corruzione tra privati;
- ◆ in materia di criminalità informatica.

Per quanto riguarda invece Reti Distribuzione, le ipotesi di rischio sono state individuate con riferimento alle aree operative e funzionali della società e alle prassi operative adottate, anche in relazione alle attività che vengono svolte in outsourcing. In particolare, le operazioni valutate riguardano:

- ◆ reati contro la Pubblica Amministrazione;
- ◆ criminalità informatica e trattamento illecito dei dati;
- ◆ criminalità organizzata;



- ◆ reati contro l'industria e il commercio;
- ◆ reati societari e di corruzione tra privati;
- ◆ violazione delle norme sulla tutela della salute e della sicurezza sul lavoro;
- ◆ reati ambientali;
- ◆ impiego di manodopera irregolare.

violazioni.

I Principi Organizzativi ai quali il Gruppo si uniforma sono conformi a quelli previsti dal Modello e promuovono la diffusione all'interno dell'organizzazione di una cultura improntata ai **principi di legalità, segregazione dei processi decisionali, responsabilità e traspa-**

renza, controllo

dei flussi finanziari,

ed alla consape-

volezza del **contri-**

buto positivo che

i controlli interni

danno al miglio-

ramento dell'effi-

cienza. Tutti i dipen-

denti e gli organi

sociali, nell'ambito

delle funzioni svolte,

sono responsabili

della definizione e

del corretto funzio-

namiento del sistema di controllo previsto dal

Modello.

Nel 2020, al 100% dei membri del CdA di Reti Distribuzione e dei dipendenti del Gruppo è stata data comunicazione e formazione in materia di politiche anti-corruzione

Conseguentemente alla mappatura dei rischi vengono dunque adottate tutte le azioni necessarie di prevenzione previste dal Modello 231.

Grazie alla gestione prudente del Gruppo, nel triennio in esame non si sono rilevati episodi di corruzione accertati.

Inoltre, in linea con quanto previsto dal Modello, è stato nominato l'**OdV** investito di potere autonomo di vigilanza sul funzionamento del Modello, in termini di efficacia e adeguatezza in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati previsti dal decreto, sull'osservanza delle prescrizioni da parte dei destinatari e sull'opportunità di aggiornamento dello stesso, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento e/o integrazione in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative, nonché in conseguenza dell'eventuale accertamento di

namiento del sistema di controllo previsto dal Modello.

Il Gruppo aderisce alla disciplina finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito, c.d. "*whistleblowing*", che mira a incentivare la collaborazione dei dipendenti per favorire l'emersione dei fenomeni corruttivi e ne promuove l'applicazione affinché venga segnalata agli organi legittimati qualunque condotta irregolare, commessa da altri soggetti appartenenti all'organizzazione ai danni della Società.

Nel 2020, al 100% dei membri del CdA¹⁷ di Reti Distribuzione e dei dipendenti del Gruppo è stata data comunicazione e formazione in materia di politiche anti-corruzione

AEG Coop e Reti Distribuzione si sono dotate di un **Codice Etico**¹⁸ che è parte integrante del proprio Modello 231 e rappresenta il punto di

¹⁷ Si specifica che il CdA di AEG Coop ha svolto attività formativa organizzata dall'OdV in materia di disposizioni contenute nel Modello 231 e anticorruzione nell'anno 2019.

¹⁸ Il Codice Etico di Reti Distribuzione è conforme ai principi indicati dalle Linee Guida di Confindustria, nell'ultima versione del marzo 2014.

riferimento etico e comportamentale per tutti coloro che svolgono le proprie attività per conto e nell'interesse delle società. Definisce infatti i principi, le norme di comportamento, gli impegni e le responsabilità etiche atte a prevenire il verificarsi dei rischi mappati dal Modello.

È richiesto agli organi della Società ed in generale ai tutti i destinatari di rispettare senza eccezioni le normative vigenti e di operare

secondo i principi di **legalità, responsabilità, correttezza professionale, trasparenza, competenza, onestà e lealtà negli affari**. Nella conduzione di qualsiasi attività tutti i destinatari del Codice Etico devono astenersi dal prendere qualunque decisione in posizione di conflitto di interessi.

Nell'infografica che segue sono riportati alcuni dei principi sanciti dal Codice.



Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro



Tutela della libertà individuale e personale



Coinvolgimento e valorizzazione delle risorse umane



Qualità e soddisfazione del cliente



Tutela dell'ambiente, del paesaggio e del territorio



Correttezza nelle transazioni commerciali



Legalità, trasparenza e correttezza



Riservatezza delle informazioni personali





In particolare, il Gruppo tutela il valore della concorrenza leale evitando di incorrere in comportamenti collusivi e predatori e assicurando quindi a tutti i propri portatori di interesse una trasparenza completa sulle attività gestite, impegnandosi a promuovere una competizione leale. Ci impegniamo inoltre a non violare diritti di terzi relativi alla proprietà intellettuale e a rispettare le norme poste a tutela dei segni distintivi di opere dell'ingegno o dei prodotti industriali, attraverso controlli sul pieno rispetto della normativa in materia.

Nell'ultimo triennio non si segnala nessun comportamento anticoncorrenziale o di violazione delle normative antitrust da parte del Gruppo AEG.

Amministratori e dipendenti sono tenuti a segnalare all'OdV le condotte da chiunque tenute in violazione del Codice, del Modello e che prefigurino reati o irregolarità. Il Gruppo ha previsto i seguenti canali di segnalazione:

- ◆ e-mail indirizzata all'indirizzo di posta elettronica dell'OdV in carica;
- ◆ servizio postale o tramite posta interna;
- ◆ dichiarazione rilasciata in presenza dell'OdV, in tal caso verrà redatto un processo verbale della dichiarazione, da sottoscrivere da parte del Segnalante.

I canali attraverso i quali le segnalazioni vengono comunicate garantiscono la riservatezza o l'anonimato dell'identità del segnalante; le informazioni e le segnalazioni acquisite dall'OdV e dalle funzioni o strutture dallo stesso utilizzate sono riservate e non devono essere divulgate, se non nei casi previsti dalla normativa vigente. L'OdV si adopera affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o comunque penalizzazioni. Il Gruppo in particolare aderisce alla disciplina finalizzata a favorire l'emersione di fattispecie di illecito (whistleblowing).

Gestione della fiscalità

Il Gruppo AEG non ha formalizzato una specifica strategia fiscale, soprattutto tenendo conto della natura cooperativa della Capogruppo, che consente di godere di **benefici fiscali strutturali**, e l'operatività insistente sul solo territorio Italiano.

La gestione della fiscalità è in capo ai Responsabili Amministrativi a livello di singola società, che predispongono il calcolo delle imposte, successivamente condiviso e controllato da fiscalisti esterni e soggetto a revisione da parte della società di revisione incaricata. Nel caso di questioni più specifiche e salienti, risulta centrale anche il supporto dei Consiglieri di Amministrazione aventi competenze in materia fiscale: ogni problematica di natura fiscale è puntualmente e tempestivamente riportata al CdA.

Con cadenza pluriennale vengono svolte delle **due diligence fiscali** tese ad analizzare gli approcci seguiti sulle tematiche che si possono prestare a interpretazioni diverse e nel caso di eventuali contenziosi vengono ingaggiati i legali più esperti con riguardo al tema oggetto di contestazione.

Non è previsto il coinvolgimento degli stakeholder in materia; ciononostante le due società del Gruppo partecipano ad Assogas – associazione di categoria rappresentativa delle aziende di media dimensione che operano nella vendita e distribuzione del gas –, talvolta informando gli associati anche circa questioni di natura fiscale/regolatoria riguardanti il settore.



La gestione dei rischi e gli strumenti a supporto

Nell'ambito del modello di governo societario precedentemente descritto, la gestione dei rischi connessi all'attività del Gruppo AEG è inquadrata in un **sistema di controllo interno e di gestione** costituito da un insieme di processi distinti in diversi livelli di controllo e responsabilità.

Le figure coinvolte nel sistema di controllo e gestione dei rischi sono:

- ◆ il CdA, cui è attribuito un ruolo di indirizzo e di valutazione dell'adeguatezza del sistema;
- ◆ un amministratore incaricato dell'istituzione e del mantenimento di un efficace sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- ◆ gli amministratori esecutivi, che forniscono

al CdA adeguata informativa su eventuali operazioni di rilievo con parti correlate effettuate nell'esercizio dei poteri loro delegati;

- ◆ il Collegio Sindacale – organo societario al vertice del sistema di vigilanza e controllo – che vigila sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- ◆ l'OdV, con il compito di monitorare l'adeguatezza del Modello 231;
- ◆ a livello operativo, i responsabili delle funzioni aziendali con specifici compiti in tema di controllo interno e gestione dei rischi, ciascuno per il proprio ambito di attività.

Il sistema di risk management si compone dei seguenti tre principali processi:

I PROCESSI DEL RISK MANAGEMENT



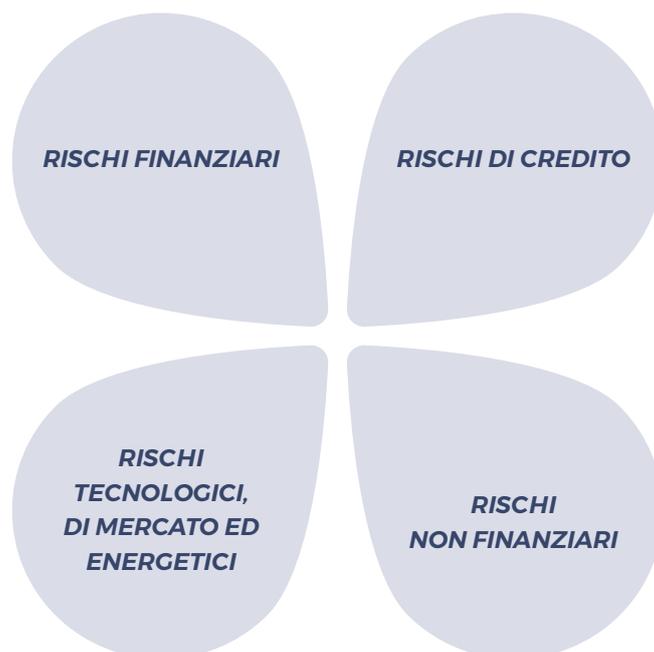
I rischi mappati¹⁹ – sia di natura finanziaria che afferenti alle dimensioni ambientale, sociale

ed economica – sono riepilogati nell'infografica che segue.

¹⁹ I rischi analizzati per AEG Coop sono evidenziati nel Documento di analisi dei rischi e delle opportunità in ottemperanza alle richieste della norma ISO 9001:2015.

Figura 2 - Le macro-categorie di rischi del gruppo AEG

- ◆ Rischio di liquidità
- ◆ Rischio di variazione dei tassi di interesse
- ◆ Rischi correlati alla dimensione dei crediti commerciali derivanti dai servizi di vendita di gas metano, energia elettrica, teleriscaldamento e altri.



- ◆ Rischio prezzo sulle commodity energetiche gestite
- ◆ Nel mercato della distribuzione del gas, rischio di incertezza del quadro attuale di riferimento sui termini effettivi di attivazione delle gare
- ◆ Rischi reputazionali
- ◆ Rischi di mancata compliance socioeconomica e ambientale
- ◆ Rischi relativi alla gestione delle risorse umane
- ◆ Rischi relativi alla relazione con Soci e clienti e alla loro soddisfazione
- ◆ Rischi di malfunzionamento e/o inefficienza delle reti
- ◆ Rischi ambientali

Per quanto concerne i rischi non finanziari – afferenti alle dimensioni ambientale, sociale ed economica/di governance – nel corso dell’esercizio 2020 il Gruppo AEG ha svolto un’approfondita analisi che ha permesso di ricondurre ad ogni tematica materiale i relativi rischi, le

modalità di gestione associate e le opportunità che possono derivare dall’adozione di un approccio preventivo di identificazione e gestione puntuale degli stessi. Maggiori informazioni sono riportate negli Annex (rif. Annex, sezione “Il futuro oggi”).

SOSTENIBILITÀ IN DIVENIRE

Con riferimento alla rendicontazione di sostenibilità, nel 2020 abbiamo operato nella direzione di **un processo che sia sempre più solido, trasparente e completo**: attività che ha visto il coinvolgimento essenziale non soltanto dei nostri referenti interni ma anche degli stakeholder esterni, per la prima volta chiamati ad esprimersi in merito alla loro soddisfazione nella relazione e nel dialogo con il Gruppo e a contribuire all'identificazione delle tematiche più rilevanti in ambito ambientale, sociale, ed economico/di governance.

L'engagement degli stakeholder

Nel corso del 2020 è stata effettuata un'approfondita mappatura degli stakeholder chiave del Gruppo AEG, interni ed esterni, considerando per entrambe le società tutti quei soggetti - o gruppi di soggetti - in grado di influenzare il nostro operare e, a loro volta, esserne influenzati in diversa misura.

L'analisi - che ha dunque preso in considerazione le dimensioni di influenza e dipendenza sul e dal Gruppo - ha fatto emergere **sette principali categorie di stakeholder**. Nel seguito si riporta la mappa degli stakeholder, che raffigura una scintilla, simbolo della centralità degli stakeholder nel nostro agire: spiccano come prioritari gli stakeholder riportati nel centro - i **dipendenti**, i **soci** e i **clienti** (nel caso di Reti Distribuzione intesi quali le società di vendita), la **comunità** e l'**ambiente** - con cui non soltanto l'interazione è più frequente ma anche la loro influenza/dipendenza è risultata maggiore. Nelle diramazioni più esterne si collocano invece le altre categorie, tra cui:

- ◆ Le autorità di regolazione per l'energia, le reti e l'ambiente (ad esempio, ARERA), con cui la relazione è particolarmente diretta e significativa con Reti Distribuzione;
- ◆ I partner, tra cui comprendiamo la Pubblica Amministrazione, gli Enti Pubblici (ad esempio, Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico e il Sistema Informativo Integrato) e Città Metropolitana, le associazioni, l'Accademia e le Organizzazioni Non Governative;
- ◆ Le nuove generazioni, intese sia come i cittadini del domani (dunque, le scuole), sia come i giovani nuovi assunti (considerando anche il rapporto con le università);
- ◆ I fornitori, che per AEG Coop ricomprendono anche procacciatori, agenti e consulenti.

Diversi sono i canali di dialogo attivati con diversa frequenza nella relazione con ognuno di essi, di cui si dà evidenza nell'infografica che segue.

Infografica 3 - Mappa stakeholder - canali di dialogo



 Stakeholder coinvolti ai fini della rendicontazione di sostenibilità

Alcune delle categorie di stakeholder sopra menzionate sono state inoltre coinvolte all'inizio del processo di rendicontazione di sostenibilità e rese partecipi nell'attività di aggiornamento dell'analisi di materialità. In particolare, abbiamo elaborato un questionario rivolto sia ai nostri stakeholder interni che esterni, tra cui: i dipendenti delle due società, i fornitori, i Soci e i clienti (comprese le società di vendita per Reti Distribuzione), i Comuni in cui operiamo, alcune associazioni e i media locali. Nel complesso sul campione di invitati inizialmente considerato, la survey ha ottenuto un **riscontro del 53%**, per un totale di **118 risposte**.

Il questionario ci ha inoltre permesso di indagare la percezione di tali stakeholder rispetto alle occasioni di dialogo con il Gruppo. In particolare, la loro soddisfazione a tal proposito si è rilevata molto alta: il **96% dei rispondenti si ritiene soddisfatto dell'interazione avuta con il Gruppo**, con specifico riferimento alle loro aspettative in termini informativi e comunicativi. Il restante 4% richiede invece

una maggiore informazione e condivisione da parte del Gruppo sul proprio andamento e sulla visione di medio-lungo termine. Abbiamo inoltre chiesto ai partecipanti di esprimere il loro parere in merito alla percezione che hanno del Gruppo AEG e la maggior parte di essi (57%) identifica il Gruppo con il territorio del Canavese.

L'analisi di materialità

La **materialità** è uno dei principi chiave alla base del reporting di sostenibilità, come definito dagli Standard GRI. È il criterio secondo il quale le aziende devono rendicontare focalizzandosi su quei **temi che maggiormente incidono sulla loro capacità di creare valore nel breve, medio e lungo termine**, definiti appunto "temi materiali". L'applicazione di tale principio consente quindi di produrre una comunicazione chiara e basata su informazioni rilevanti per tutti gli stakeholder.



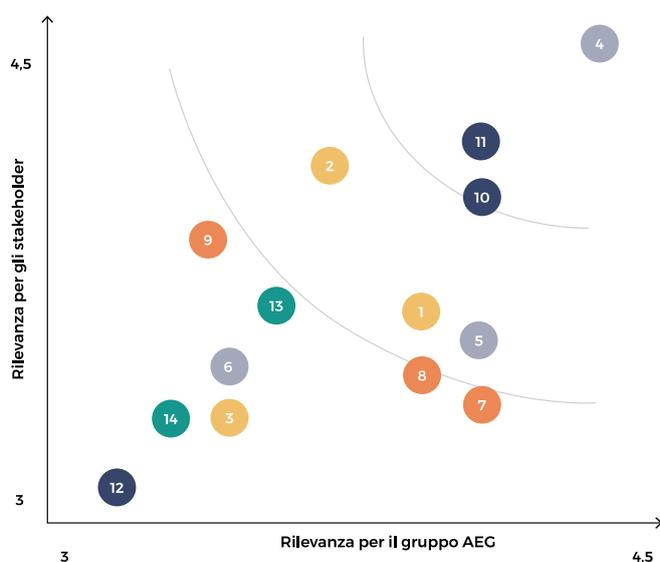
L'analisi si è articolata secondo le seguenti fasi:

Infografica 4 - Processo di aggiornamento dell'analisi di materialità



L'insieme di tali fasi ha quindi condotto allo sviluppo della prima matrice di materialità 2020 del Gruppo AEG, di seguito presentata:

Infografica 5- Matrice di materialità 2020 del Gruppo AEG



● Tematiche "Sociali"

- 10. Salute e sicurezza sul lavoro;
- 11. Valorizzazione e supporto allo sviluppo della comunità locale del territorio;
- 12. Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti.

● Tematiche "Ambientali"

- 13. Gestione e compliance ambientali;
- 14. Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili

● Tematiche "Relazione con gli stakeholder"

- 1. Attenzione alle esigenze di clienti e socie e all'evoluzione dei loro bisogni;
- 2. Identità del brand;
- 3. Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder.

● Tematiche "Governance"

- 4. Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi;
- 5. Etica, compliance, mappatura e gestione dei rischi;
- 6. Responsabilità in materia di sostenibilità.

● Tematiche "Economiche"

- 7. Efficienza, sicurezza, e affidabilità dei servizi offerti e dalle infrastrutture sul territorio;
- 8. Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche);
- 9. Generazione di valore economico sostenibile e condiviso.

La matrice riportata è la raffigurazione del **quadrante in alto a destra**, che contiene al suo interno i temi considerati materiali in quanto superiori alla soglia di materialità²⁰.

Si può notare un sostanziale equilibrio tra le diverse categorie di temi materiali e rispetto all'analisi di materialità del 2019 vi sono alcuni aspetti che si confermano prioritari anche nel 2020: *Identità del brand; Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder; Etica, compliance, mappatura e gestione dei rischi; Efficienza, sicurezza e affidabilità dei servizi offerti e delle infrastrutture sul territorio; Generazione di valore econo-*

mico sostenibile e condiviso; Salute e sicurezza sul lavoro; Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti; Gestione e compliance ambientali.

Emerge come più significativo tra i temi materiali la *"Gestione della pandemia da Covid-19 e gli impatti connessi"*, in considerazione dell'incidenza repentina che tale aspetto ha avuto sulla vita privata e professionale di tutti.

I risultati dell'analisi di materialità sono stati quindi condivisi con il top management e con i vertici aziendali per loro approvazione.

Il nostro sostegno al piano d'azione globale: l'Agenda 2030

Nel 2015 i 193 Paesi Membri della Nazioni Unite hanno approvato all'unanimità l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile indirizzata a tutti i Paesi e a tutti gli attori economici e sociali e articolata in 17 obiettivi condivisi (i Sustainable Development Goals - SDGs) e sottostanti 169 target. Si tratta di 17 priorità d'azione per affrontare le principali sfide di sviluppo globale.

A partire dalle tematiche materiali il Gruppo AEG ha inoltre svolto un **approfondito studio dei 17 SDGs delle Nazioni Unite**, attraverso la mappatura e il collegamento dei diversi target con gli indicatori degli Standard GRI coperti ai fini della presente rendicontazione. Tale processo ha consentito

di selezionare i Goal, e i relativi target, che più si avvicinano al nostro business e al raggiungimento dei quali possiamo contribuire attivamente.



²⁰ La soglia di materialità è calcolata a partire dalla mediana dei punteggi ottenuti dai singoli temi, sulla base della valutazione del Gruppo e degli stakeholder coinvolti

L'analisi ci ha permesso di individuare **quattro SDGs prioritari**, ossia rispetto ai quali possiamo avere un impatto diretto:

- ◆ SDG #7 - Energia pulita e accessibile (target 7.1, 7.2, 7.3)
- ◆ SDG #8 - Lavoro dignitoso e crescita economica (target 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.8)
- ◆ SDG #12 - Consumo e produzione responsabili (target 12.2)
- ◆ SDG #13 - Agire per il clima (target 13.1).

Crediamo infine di poter contribuire, anche se in modo indiretto, agli SDGs 4, 5, 9, 10 e 16.



VALORE CONDIVISO

I dati che seguono raccontano di un anno impegnativo, caratterizzato da incertezza - a livello sanitario ed economico - e assoluta complessità.

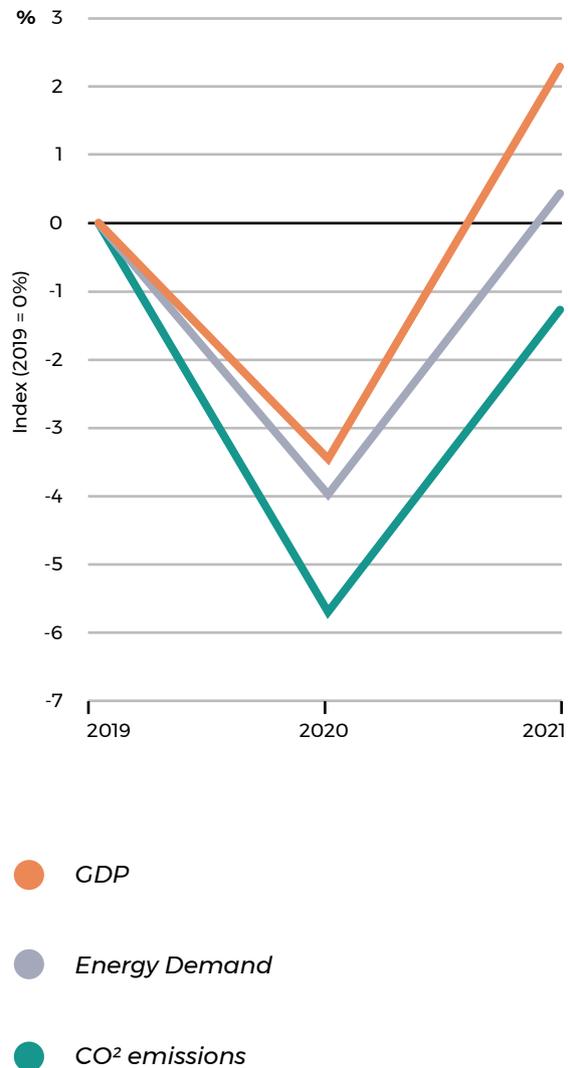
Ciononostante il nostro 2020 si è chiuso con risultati operativi positivi e migliori rispetto agli anni precedenti, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nel garantire sempre ai Soci e clienti un livello adeguato di erogazione dei servizi, oltre che di porre le basi per affrontare le sfide e i processi di trasformazione che ci attendono nel prossimo futuro.

Il contesto macroeconomico e di settore

Lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha segnato profondamente l'economia mondiale determinando l'inizio di un periodo di recessione storico, il più forte dal dopoguerra. Nel 2020 il PIL mondiale si è infatti ridotto del 3,5% rispetto al valore del 2019 e in Italia la contrazione complessiva del PIL è stata dell'8,8%.

Gli effetti dell'emergenza sanitaria sono risultati più marcati sui servizi piuttosto che sul mercato dell'industria. Nello specifico, la domanda globale di energia nel 2020 ha avuto un calo del 4%, la diminuzione più ampia dalla Seconda Guerra Mondiale, nonché il maggior declino in termini assoluti mai registrato.

Nell'anno in esame, le quotazioni delle principali commodities energetiche europee accentuano le flessioni registrate già nel 2019, raggiungendo i livelli minimi dal 2005: il petrolio è stata la fonte energetica maggiormente colpita (complessivamente -9%); il



IEA, Evolution of global GDP, total primary energy demand and energy related CO2 emissions, relative to 2019, IEA, Paris <https://www.iea.org/data-and-statistics/charts/evolution-of-global-gdp-total-primary-energy-demand-and-energy-related-co2-emissions-relative-to-2019>

carbone ha registrato una marcata riduzione (-15%) soprattutto nelle economie avanzate in termini di utilizzo della risorsa per la generazione di energia elettrica; infine, il gas ha subito una contrazione inferiore rispetto alle altre fonti (-2%).

Anche la domanda è stata caratterizzata da un'importante flessione: nel caso del gas, in Italia, il calo ha riguardato soprattutto i settori termoelettrico (-5,8% in confronto al 2019) e industriale (-5,3% rispetto al 2019); la domanda di elettricità ha invece registrato una più marcata contrazione del fabbisogno di elettricità soprattutto al Nord (-6,3%) e al Centro (-5%) Italia e solo le rinnovabili hanno invece mostrato nell'anno un incremento dell'1% circa.

I nostri risultati

Anche nel 2020 il Gruppo AEG conferma la propria comprovata solidità sia sotto il profilo patrimoniale che finanziario.

I ricavi totali consolidati si attestano a **32,4 milioni di Euro**, in calo del 9% circa rispetto al valore conseguito nel 2019 (35,5 milioni), non soltanto come riflesso della diminuzione dei

3,6 mln Euro
EBITDA

1,7 mln Euro
EBIT

consumi energetici ma anche per la contrazione delle tariffe di vendita c o n s e -

guente alla crisi economica. **L'utile d'esercizio** di competenza del Gruppo è pari a **4,2 milioni di Euro**, in **aumento** sul 2019 (1,0 milioni di Euro), soprattutto grazie al buon andamento del business elettrico, sia per l'incremento delle utenze - in particolare quelle domestiche - sia per l'incremento dei consumi pro-capite del comparto residenziale, favorito dai periodi di lockdown²¹.

Nello specifico, i primi mesi dell'anno sono stati caratterizzati da un calo dei margini di guadagno soprattutto per via della riduzione dei consumi di gas e del contenimento del

rischio di credito cui il Gruppo ha cercato di rispondere supportando i propri clienti - in particolare, famiglie e piccoli esercizi commerciali locali - durante le fasi più acute dell'emergenza. Nella seconda metà dell'anno, AEG Coop ha invece rivolto i propri sforzi allo studio di tali agevolazioni per la definizione di un nuovo modello di business relativo a servizi di riqualificazione energetica degli immobili.

Diversi gli **investimenti** supportati nel corso dell'anno, sia in termini di risorse umane impiegate, che di sviluppo tecnologico, in linea anche con la scelta strategica della Cooperativa di tornare - a partire da gennaio 2021 - a gestire in maniera autonoma l'acquisto del servizio di dispacciamento da Terna.

I FINANZIAMENTI PER LA GESTIONE POST COVID-19

Alla fine del 2020 AEG Coop ha negoziato e siglato con importanti Istituti di Credito italiani due finanziamenti del valore di 2,5 milioni di Euro ognuno - il primo erogato a dicembre 2020 - che permettono alla Cooperativa di acquisire un assetto finanziario caratterizzato da elevata liquidità che consente di gestire con maggiore solidità le incertezze generate dalla crisi connessa all'emergenza pandemica iniziata ad inizio 2020 e ancora in corso.

Il Gruppo AEG persegue un obiettivo di crescita economica non soltanto sostenibile ma anche condivisa con i propri portatori di interesse

²¹ Maggiori approfondimenti in merito ai risultati economici e alla situazione patrimoniale finanziaria di AEG Coop si rimanda al Bilancio Consolidato 2020.

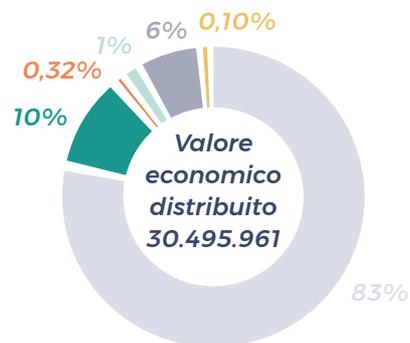
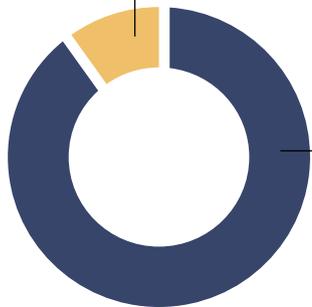
nel lungo termine. A tal proposito si riporta di seguito la riclassificazione del conto economico consolidato al fine di mostrare la ripartizione della ricchezza generata tra il valore distribuito alle diverse categorie di stakeholder e il valore trattenuto internamente al Gruppo.

Nel 2020 il 90% del valore economico generato, pari a 34 milioni circa, è stato distribuito agli

stakeholder, in riduzione rispetto al 2019, trattando internamente il restante 10%. Analizzando la composizione del totale distribuito, è possibile identificare quali principali categorie di stakeholder destinatarie di tali risorse i fornitori (83% del valore economico distribuito) e i dipendenti (10% del valore economico distribuito), in linea con il biennio precedente.

Figura 3 - Valore economico generato e distribuito nel 2020

Valore economico trattenuto
3.440.679



- Valore economico distribuito ai fornitori
- Valore economico distribuito ai dipendenti
- Valore economico distribuito ai finanziatori
- Valore economico distribuito ai Soci
- Valore economico distribuito ai Partner (Pubblica Amministrazione)
- Valore economico distribuito al territorio





03 /

**VALORE
AMBIENTALE,
VALORE PER IL
TERRITORIO**

VALORE AMBIENTALE, VALORE PER IL TERRITORIO

Riteniamo che la tutela dell'ambiente e del territorio sia un aspetto centrale nella conduzione delle nostre attività e ci impegniamo a condividere tale consapevolezza con tutti i nostri stakeholder. Come espresso anche nel nostro Codice Etico, è nostro obiettivo gestire con criteri di **salvaguardia ambientale** e di **efficienza** i nostri processi attraverso un **uso razionale delle risorse** e la **minimizzazione delle emissioni** e dell'impatto ambientale derivante dall'attività svolta.

Ove possibile, intraprendiamo azioni economicamente sostenibili per la cura dell'ambiente, per il miglioramento della qualità dell'ecosistema e la mitigazione di effetti nocivi e adottiamo ogni mezzo necessario al perseguimento della responsabilità ambientale, comprese attività formative e informative del personale e di coloro che si interfacciano con le attività del Gruppo.

Il nostro impegno si inserisce in un contesto operativo e normativo caratterizzato da una profonda evoluzione, che richiede uno sforzo collettivo e un'azione

rapida per poter rispondere e contribuire efficacemente a sfide globali quali la decarbonizzazione, l'elettrificazione dei consumi e

la transizione energetica verso fonti rinnovabili (maggiori approfondimenti nella sezione "Le sfide che ci attendono e i nostri impegni per il domani"). Per questa ragione e in virtù dell'indirizzo strategico del Gruppo definito anche dal Piano Industriale 2021-2024 di AEG Coop (rif. sezione "Le sfide che ci attendono e i nostri impegni per il domani"), le nostre attività saranno progressivamente orientate alla sempre maggiore integrazione degli aspetti di sostenibilità ambientale, ulteriore leva di competitività locale e nazionale.

Ci adoperiamo al fine di valutare il corretto inserimento paesaggistico-ambientale dei progetti attuati da Reti Distribuzione, per questo viene redatta una **Relazione Ambientale** in cui sono analizzati aspetti come l'**interazione con il piano regolatore** generale del

Nel 2017 Reti Distribuzione ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 risultando inoltre conforme al "Regolamento Tecnico Accredia RT-09 applicabile in Italia" per i seguenti campi di attività: "Progettazione, costruzione, manutenzione, gestione e controllo di reti per la distribuzione del gas naturale".

Comune in cui verrà svolta l'opera, i **vincoli paesaggistici** e le conseguenti prescrizioni, gli impatti ambientali sul **suolo**, le **emissioni**

atmosferiche convogliate o diffuse, le **emissioni acustiche**, gli **scarichi idrici**, i **rifiuti** e gli **impatti visivi** generati dall'attività e definite le azioni necessarie per una gestione responsabile delle attività. Nella maggior parte dei casi, gli **interventi sulla rete sono valutati a basso impatto** paesaggistico - ambientale. Inoltre, trattandosi di opere generalmente interrato e realizzate principalmente su sedime stradale, le attività di ripristino riportano i luoghi allo stato antecedente la posa delle condotte o in alcuni casi, ad una condizione visivamente migliorata.

A conferma dell'attenzione profusa, nel corso del 2020, in linea con gli anni precedenti, il Gruppo AEG non ha ricevuto sanzioni o pene per non conformità, reati o danni ambientali.



ENERGIA ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Il nostro obiettivo principale è favorire la transizione verso fonti energetiche rinnovabili e promuovere l'utilizzo razionale dell'energia, attraverso l'ottimizzazione dei consumi del Gruppo e di quelli dei nostri Soci e clienti, in modo da contribuire all'abbattimento delle emissioni di CO₂.

Nel 2020, i consumi energetici totali del Gruppo sono pari a **2.194,20 GJ²²** (2.222,18 GJ nel 2019) e il **mix energetico** si compone per

- ◆ **il 43% da energia elettrica per illuminazione dello stabile²³ e per il funzionamento degli impianti di Reti Distribuzione.** Nello specifico, **il 38% del totale di elettricità consumata deriva da energia elettrica acquistata** (567,81 GJ per illuminazione e 263,12 GJ per il funzionamento dell'impianto di protezione catodica delle condotte in acciaio²⁴ e delle cabine REMI di riduzione della pressione collocate tra la rete di distribuzione nazionale e quella gestita da Reti). Il restante **5%** deriva invece **da energia elettrica verde autoprodotta e autoconsumata**, attraverso l'impianto²⁵ installato presso la nostra sede della potenza di 31,4 KWp, per un totale di 113,54 GJ, in aumento dell'11% rispetto al 2019 (101,83 GJ). Si specifica l'impianto ha prodotto nell'anno complessivamente 185,13 GJ, di cui 71,59 sono stati ceduti in rete e pertanto non rientrano tra i consumi energetici del Gruppo. Al fine di aumentare la produzione di energia verde, è stato predisposto inoltre un secondo impianto

della potenza di 61,2 KWp, non ancora entrato in funzione.

- ◆ **il 36% da gas naturale** per il riscaldamento dei locali;
- ◆ **il 21% da carburante (diesel)** per il funzionamento della flotta aziendale²⁶.

Nell'anno oggetto di rendicontazione i consumi energetici complessivi del Gruppo hanno registrato **una lieve riduzione rispetto al 2019** (-1%), principalmente dovuta al minor utilizzo di energia elettrica acquistata per illuminazione conseguente ai periodi di interruzione delle attività lavorative presso la sede, così come ai ridotti spostamenti con i veicoli aziendali durante il periodo di massima diffusione del virus SARS-CoV-2.

Per il Gruppo AEG, **efficienza energetica** significa inoltre opportunità di svolgere un ruolo primario nella riqualificazione del comparto immobiliare. Infatti, nel corso del 2020, è continuato lo sviluppo dell'attività già avviata negli anni precedenti di **vendita di impianti e servizi per l'efficientamento energetico**, in grado di determinare un importante miglioramento a livello ambientale, garantendo un più agevole e migliore accesso a tali servizi in favore di Soci e clienti.

Nel territorio del Canavese sono stati inoltre installati, in questi anni, 50 impianti fotovoltaici, attraverso cui AEG Coop persegue l'obiettivo di produzione di energia verde. Nello specifico, 48

²² Si specifica che la fonte relativa ai fattori di conversione - da kWh, m³ e litri a GJ - è il database "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" nelle versioni specifiche per gli anni oggetto di rendicontazione.

²³ Si specifica che le due società hanno la propria sede nel medesimo stabile - in Via dei Cappuccini, 22/A Ivrea - e che le utenze energetiche sono intestate alla Capogruppo.

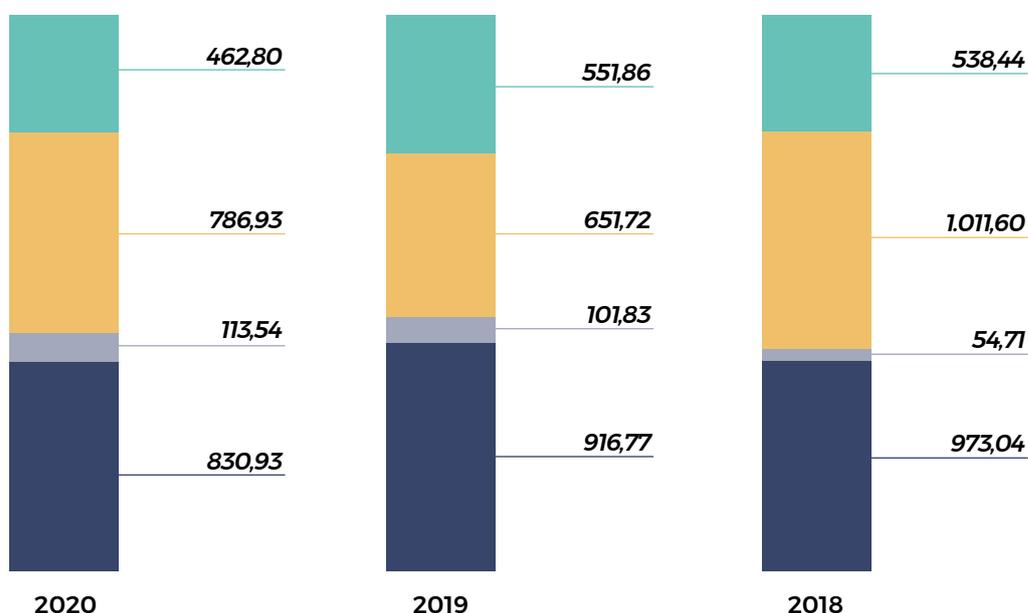
²⁴ Sistema di protezione dalla corrosione delle condutture

²⁵ Nel mese di gennaio/febbraio 2020 Reti Distribuzione ha venduto il proprio impianto fotovoltaico ad AEG Coop.

²⁶ I consumi di carburante (diesel) sono calcolati esclusivamente sulla flotta aziendale - a uso promiscuo - di Reti Distribuzione. Per AEG Coop non è stato possibile raccogliere i dati.

²⁷ L'intensità energetica è calcolata come rapporto tra il volume totale dei consumi energetici del Gruppo in GJ e il Valore della Produzione da Bilancio Consolidato per il triennio di riferimento.

CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO NEL TRIENNIO 2018-2020 (IN GJ), PER TIPOLOGIA DI FONTE



- Carburante utilizzato per la flotta aziendale (Reti Distribuzione) - Diesel
- Gas naturale
- Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata da fotovoltaico
- Energia elettrica acquistata

impianti sono collocati sui tetti delle abitazioni dei nostri Soci, uno su uno dei tetti della sede di AEG Coop, uno sul tetto della scuola di Borgo-

franco. A tal proposito stiamo implementando un sistema di monitoraggio per avere in tempo reale un controllo continuo della produzione e accorciare i tempi di intervento in caso di guasto. Si specifica che i soci possono gratuitamente utilizzare

l'energia prodotta dall'impianto di proprietà di AEG Coop che riceve un incentivo sulla produzione.

**0,00007 GJ/K€ intensità
energetica²⁷ del Gruppo
AEG nel 2020 (0,00006
GJ/K€ nel 2019)**

L'evoluzione dei servizi di efficientamento energetico di AEG Coop

La volontà della Cooperativa di posizionarsi nel mercato dei servizi di efficientamento e riqualificazione energetica si sviluppa a partire dal 2018, quando AEG Coop, attraverso un accordo con un importante fornitore locale, include all'interno del proprio business la vendita di caldaie a condensazione di ultima generazione, studiando modalità di acquisto vantaggiose per i Soci e clienti e garantendo loro anche la copertura completa dei servizi post vendita.

Nei primi mesi del 2018, in particolare, quando viene approvata a livello nazionale la cessione del credito per la realizzazione di interventi di efficientamento energetico, la Cooperativa è stata tra le prime società in Italia ad applicare tale agevolazione alla vendita delle caldaie.

Nel corso del 2019, poi, è stato introdotto lo "sconto diretto in fattura" (Decreto Legge n. 34/2019): una modalità diversa di riconoscimento dello stesso credito, in quanto direttamente applicata come sconto all'atto del pagamento della prestazione. Opportunità che ha consentito ad AEG Coop di programmare per il 2020 l'offerta di tale servizio non solo ai clienti domestici ma anche ai condomini, attraverso nuovi accordi e iniziando a ragionare anche sul tema delle pompe di calore.

Un'ulteriore svolta nel comparto si è registrata nell'aprile 2020 quando, il governo italiano, al fine di favorire la ripartenza economica a seguito della crisi generata dallo scoppio della pandemia da Covid-19, ha emanato il Decreto Rilancio comprendente il cosiddetto "Superbonus 110%", che eleva al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute per interventi di efficienza energetica nel periodo compreso tra luglio 2020 e giugno 2022.

AEG Coop ha quindi iniziato a studiare un nuovo modello di business, sviluppando una serie di relazioni con fornitori, ma anche professionisti – quali, artigiani edili e serramentisti – con lo scopo di costruire una nuova proposizione commerciale per i clienti, sulla base di studi di fattibilità specifici per le diverse tipologie abitative.

Anche grazie all'organizzazione di apposite iniziative di incontro e spiegazione del tema presso i diversi Comuni del Canavese, nel corso del 2020 AEG Coop ha firmato circa 70 contratti di studi di fattibilità, che saranno implementati a partire dal prossimo esercizio.

Parallelamente, sono stati offerti servizi analoghi a quelli del Superbonus – come l'ecobonus, il bonus casa, il bonus facciate – sia tramite l'acquisto diretto dell'agevo-

lazione fiscale, sia tramite l'applicazione dello sconto in fattura.

Tale percorso ha visto nel dicembre 2020 la realizzazione di una tappa chiave per il Gruppo, ossia la costituzione della nuova società AEG Plus S.r.l. – operativa a partire dal 2021 – che sarà interamente dedicata ai servizi di efficientamento energetico degli immobili.

Sempre nel 2020 sono proseguiti anche gli interventi presso il **Parco Dora Baltea**, in termini di progettazione di sistemi di efficientamento relativi agli impianti in uso nella rete di teleriscaldamento e teleraffrescamento che serve tale area cittadina. Importante anche gli sviluppi del **Progetto ICONA** per la riqualificazione della Fabbrica di Mattoni Rossi di Olivetti,

luogo iconico per la città di Ivrea: in particolare, nel 2020 ha collaborato con ICONA allo studio degli impianti secondari di distribuzione per la climatizzazione (invernale ed estiva) e per l'energia elettrica, collegati ad una centrale di proprietà di terzi per la produzione dei fluidi primari (caldo a 90° e freddo a 8°).

EMISSIONI

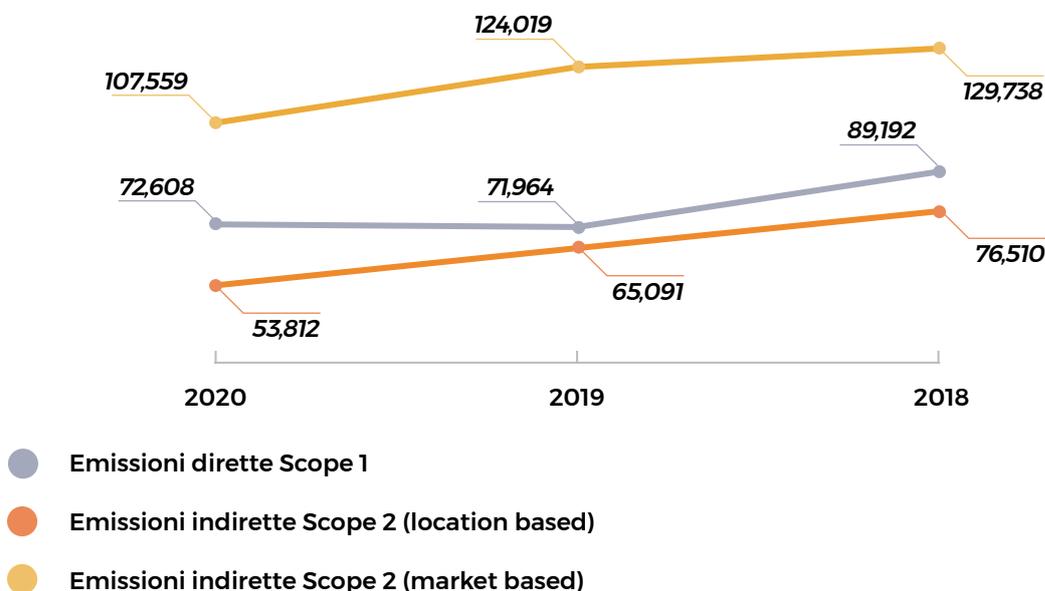
Emissioni dirette e indirette di CO₂

Per la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra il riferimento metodologico è il Greenhouse Gas (GHG) Protocol²⁸ che distingue le emissioni in categorie, o “Scope”, a seconda della qualifica delle emissioni come “dirette” o “indirette”:

- ◆ **Scope 1**, qualora le emissioni siano generate direttamente a partire da una sorgente di proprietà o sotto il controllo del Gruppo. Nel nostro caso il riferimento è alle emissioni derivanti dal consumo di gas naturale per riscaldamento e di carburante (diesel) per le auto aziendali²⁹ utilizzate da Reti Distribuzione;
- ◆ **Scope 2**, intendendo le emissioni indirette derivanti dall'utilizzo di energia elettrica acquistata dal Gruppo per l'illuminazione dei propri uffici e il funzionamento degli impianti di Reti Distribuzione³⁰.

Nel 2020, le emissioni di CO₂ totali del Gruppo (Scope 1 e Scope 2 location based), pari a **126,420 tCO₂eq**, hanno registrato una **riduzione dell'8% rispetto ai volumi del 2019**, principalmente per effetto della contrazione nelle emissioni indirette Scope 2 (location e market based) conseguente alla riduzione nell'anno dell'utilizzo di energia elettrica acquistata.

EMISSIONI DI CO₂ DIRETTE E INDIRETTE GENERATE DAL GRUPPO NEL TRIENNIO 2018-2020 (tCO₂-eq)



²⁸ Il Greenhouse Gas (GHG) Protocol è stato definito dal World Resources Institute e dal World Business Council for Sustainable Development con l'obiettivo di fornire alle organizzazioni pubbliche e private un framework condiviso globalmente in termini di standard, linee guida, strumenti e formazione per la rendicontazione delle emissioni di GHG generate.

²⁹ Vetture di proprietà di Reti Distribuzione e a uso promiscuo.

³⁰ Si specifica che le emissioni indirette di CO₂ (Scope 2) possono essere calcolate secondo una duplice metodologia: “location based” e “market based”. Nello specifico, il primo metodo considera un fattore medio di emissione di CO₂eq della rete elettrica nazionale (paese in cui avviene il consumo); mentre il secondo tiene conto delle emissioni da elettricità, sulla base della forma contrattuale intenzionalmente scelta da un'organizzazione. Ad esempio, nel caso di energia da FER il fattore emissivo di CO₂eq sarà nullo; nel caso di altre fonti energetiche non rinnovabili si utilizza invece un residual mix (definito a livello di paese) qualora il livello di intensità delle emissioni dell'organizzazione non sia specificato nei suoi strumenti contrattuali.

³¹ L'intensità emissiva è calcolata come rapporto tra le emissioni di CO₂ totali (Scope 1 e Scope 2 location based) del Gruppo in tCO₂eq e il Valore della Produzione da Bilancio Consolidato per il triennio di riferimento.

Segue un dettaglio puntuale delle diverse categorie di emissioni:

- ◆ Le emissioni dirette di CO₂ (Scope 1), pari a **72,608 tCO₂eq** nel 2020, aumentano dell'1% rispetto a quelle generate dal

0,000004 tCO₂eq/K€ intensità delle emissioni³¹ nel 2020, in linea con il 2019.

Gruppo nel 2019 (71,964 tCO₂eq), in conseguenza dell'incremento nei volumi di gas naturale consumati nell'anno per il riscaldamento degli ambienti della sede del Gruppo. Aumento lievemente controbilanciato dalla diminuzione nell'utilizzo di carburante (diesel) per la flotta aziendale di Reti Distribuzione;

- ◆ Le emissioni indirette di CO₂ risultano essere inferiori a quelle del precedente esercizio in conseguenza della riduzione dei consumi di energia elettrica acquistata (rif. sezione "Energia ed efficientamento energetico")
 - ◇ Scope 2 location based: sono pari a **53,812 tCO₂eq**, in diminuzione del 17% rispetto al valore del precedente esercizio (65,091 tCO₂eq);
 - ◇ Scope 2 market based sono pari a **107,559 tCO₂eq**, in riduzione del 13% rispetto alle tonnellate generate nel 2019 (124,019 tCO₂eq).

Altre emissioni

Nelle attività di Reti Distribuzione, in particolare nella fase di realizzazione dei cantieri, si prevedono **emissioni da combustione di idrocarburi**

derivanti dall'utilizzo dei mezzi d'opera utilizzati nelle fasi di taglio asfalto, scavo, posa condotte, rinterro e asfaltatura.

Tali emissioni sono allo stato attuale di tipo non evitabile, al fine quindi di gestirne e ridurre l'impatto prestiamo massima attenzione a che le imprese esecutrici effettuino le

opportune verifiche sulle condizioni di funzionamento degli scarichi dei mezzi e procedano allo spegnimento delle macchine durante i periodi di inattività.

Durante i lavori di scavo possono inoltre essere prodotte **polveri** per cui sono poste in essere all'occorrenza azioni limitative quali la bagnatura e pulizia delle piste di cantiere e dell'area di lavoro, l'ottimizzazione dei percorsi all'interno del cantiere, la copertura dei mezzi adibiti al trasporto di inerti per evitare la dispersione delle polveri, l'avanzamento a velocità ridotta dei mezzi all'interno del cantiere.

Inoltre, nello svolgimento delle lavorazioni nei cantieri, sono prodotte **emissioni acustiche**, al fine di mitigarle, prima di procedere con le opere, predisponiamo un'**analisi acustica** così da individuare le sorgenti sonore e le tecniche di mitigazione da applicare in relazione al contesto in cui sorgerà il cantiere.

L'analisi acustica segue un approccio basato sulle seguenti fasi:

- ◆ **Identificazione** dell'ubicazione delle **zone** interessate dai lavori e delle **lavorazioni**

previste sulla rete gas che possono determinare emissioni acustiche superiori ai valori limite;

- ◆ **Catalogazione delle lavorazioni** da svolgere così da individuare a priori le **tipologie di macchinari** che verranno impiegati e le **sorgenti di rumore specifiche**;
- ◆ Allestimento del cantiere, **identificazione dell'ubicazione e del tipo di ricettori** potenzialmente disturbati;
- ◆ **Pianificazione ed applicazione di accorgimenti logistici, procedurali e operativi** volti alla riduzione dell'impatto acustico del cantiere;
- ◆ **Monitoraggio e verifica delle procedure previste** per il contenimento dei livelli acustici prodotti durante le fasi operative ed eventuale applicazione di comportamenti correttivi ove se ne manifesti la necessità.

Durante l'intero svolgimento delle opere in progetto, all'impresa affidataria, ed eventualmente alle imprese subappaltatrici, richiediamo di utilizzare macchinari e attrezzature che rispettino i requisiti di emissione acustica definiti delle normative nazionali e comunitarie vigenti e che presentino uno stato di manutenzione tale da garantire i limiti di emissione sonora definiti. Sono inoltre tenute a mantenere i macchinari e delle attrezzature in funzione solo nel periodo strettamente necessario all'esecuzione del lavoro e a spegnere ogni macchinario nei momenti di pausa e/o inattività. Tra gli altri accorgimenti, per l'utilizzo di macchinari con emissione sonora superiore ai 70 dB, prevediamo una durata massima di 30 minuti consecutivi³², la riduzione dell'orario di lavoro in base al luogo in cui sorge il cantiere e l'utilizzo di barriere antirumore fonoassorbenti al fine di garantire una attenuazione sonora efficace a garanzia del rispetto dei limiti normativi imposti. Monitoriamo il rispetto dei parametri e delle misure di contenimento acustico tramite due ispezioni giornaliere presso i cantieri.

³²In osservanza a quanto previsto dal decreto del Ministro dell'Ambiente 16 marzo 1998, "Tecniche di rilevamento e di misurazione dell'inquinamento acustico".

ACQUA E RIFIUTI

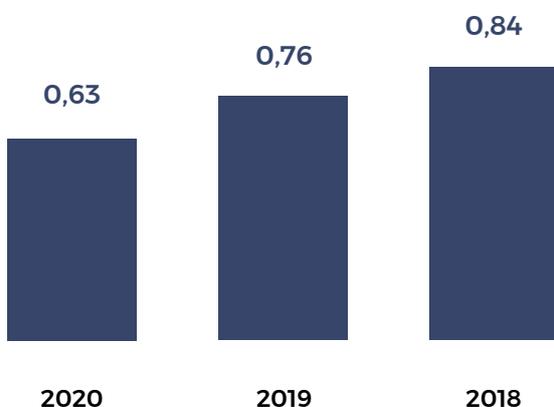
Nonostante l'impatto delle nostre attività sulla matrice acqua e relativamente alla produzione di rifiuti non sia particolarmente significativo, riteniamo importante monitorare i nostri impatti in ottica di salvaguardia e uso razionale delle risorse.

Con riferimento alla **risorsa idrica**³³, il prelievo di acqua dolce da acquedotto avviene solo per usi igienico-sanitari degli uffici e di conseguenza gli scarichi idrici di tipo civile sono convogliati alle reti fognarie comunali. Si specifica che, trattandosi di consumi ad uso sanitario, i prelievi e gli scarichi sono coincidenti.

Tutti i prelievi e gli scarichi idrici del Gruppo AEG avvengono in una zona classificata come a stress idrico³⁴.

Nel 2020 si registra una **diminuzione** dei consumi **del 17%**, mentre in relazione al 2018, è possibile notare, come mostrato dal grafico che segue, un'ulteriore riduzione (-26%).

PRELIEVI E SCARICHI IDRICI DEL GRUPPO AEG, A USO CIVILE (ML) NEL TRIENNIO 2018-2020



Nei cantieri di Reti Distribuzione, è previsto un consumo di risorse idriche in piccole quantità in fase di realizzazione dell'opera che possono essere funzionali alle attività di cantiere, come ad esempio la bagnatura della pista di lavoro per evitare il sollevamento delle polveri.

Anche la **produzione di rifiuti** è ridotta ed è relativa solo all'attività svolta da Reti Distribuzione. In particolare in sede di cantiere sono prodotte piccole quantità di rifiuti solidi urbani, materiali di risulta provenienti dal taglio asfalto e dagli scavi delle trincee, che sono giornalmente rimossi dal cantiere e smaltiti dall'impresa esecutrice dei lavori o, in alternativa, dalla ditta terza a cui si affida Reti Distribuzione.

Tutti i rifiuti gestiti da Reti, sono stoccati nell'area rifiuti aziendale in appositi contenitori (in acciaio e in lamiera zincata) riportanti il codice CER per permettere una corretta classificazione in ottemperanza della direttiva 75/442/CEE sui rifiuti.

Successivamente vengono conferiti a ditta terza con codice recupero R13 "Messa in riserva di rifiuti" per sottoporli a una delle seguenti operazioni:

- ◆ Utilizzazione principalmente come combustibile o come altro mezzo per produrre energia;
- ◆ Scambio di rifiuti per sottoporli al trattamento in ambiente terrestre a beneficio dell'agricoltura o dell'ecologia.

Come evidenziato dal grafico che segue, nel triennio la quasi totalità di rifiuti è classificata come non pericolosa. Negli anni precedenti la produzione di rifiuti si è attestata tra le 2 e le 5 tonnellate; si segnala però che nel 2020 i rifiuti

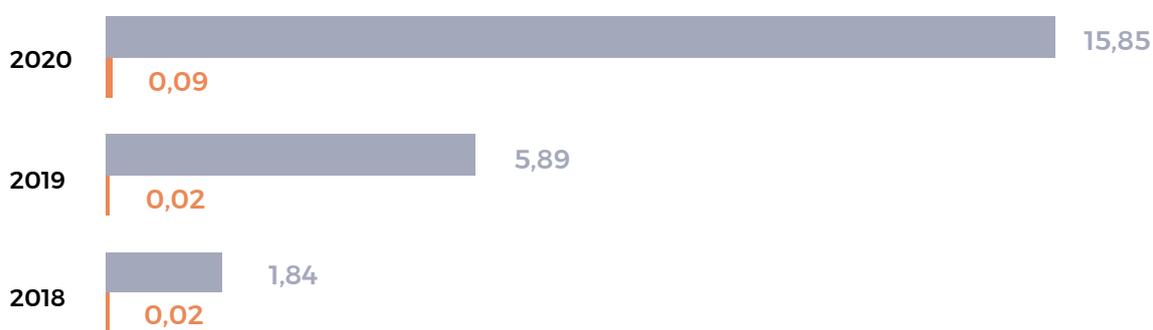
³³ Si specifica che i prelievi e gli scarichi sono intestati ad AEG COOP, in quanto proprietaria dell'immobile in cui Reti Distribuzione svolge la sua attività, nonostante ciò ricomprendono anche i consumi di Reti.

³⁴ Le aree a stress idrico sono zone ritenute maggiormente sensibili dal punto di vista della risorsa idrica, perché aventi una capacità limitata o a rischio di soddisfazione della domanda di acqua - in termini di disponibilità, qualità e accessibilità -, sia umana che ecologica. Attraverso il database fornito dall'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute è stato possibile definire il livello di stress idrico della zona di Ivrea, rientrando nel range 20-40% e dunque considerato "medio-alto".

prodotti sono stati pari a circa 15 tonnellate, in netto aumento rispetto al biennio precedente, in ragione della campagna di sostituzione dei contatori da tradizionali ad elettronici.

L'attività svolta da AEG COOP genera solo rifiuti urbani, non ricompresi nei dati sopra esposti, per i quali l'azienda si adegua alle modalità di raccolta e smaltimento previste dal comune di Ivrea.

PRODUZIONE DEI RIFIUTI DI RETI DISTRIBUZIONE NEL TRIENNIO 2018-2020, PER TIPOLOGIA (TON)



- *Rifiuti non pericolosi*
- *Rifiuti pericolosi*







02

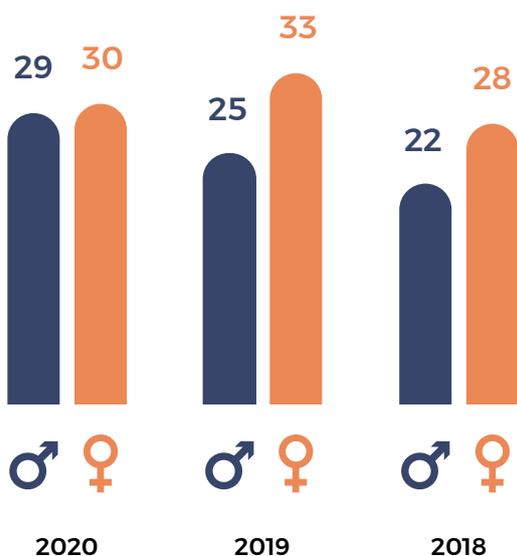
**CON IL CUORE
NEL CANAVESE**

LA NOSTRA FORZA

Il nostro Gruppo è una realtà di piccole-medie dimensioni e le persone rappresentano la nostra forza motrice. Riconosciamo il valore dei nostri dipendenti quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo e la crescita del Gruppo. Da sempre lavoriamo con l'obiettivo principale di creare una **squadra coesa, motivata e preparata**, dedicando loro un'attenzione sempre crescente rispetto alle opportunità di sviluppo delle loro capacità professionali e del loro benessere, nella ferma convinzione che un ambiente di lavoro positivo sia alla base del successo dell'intera organizzazione.

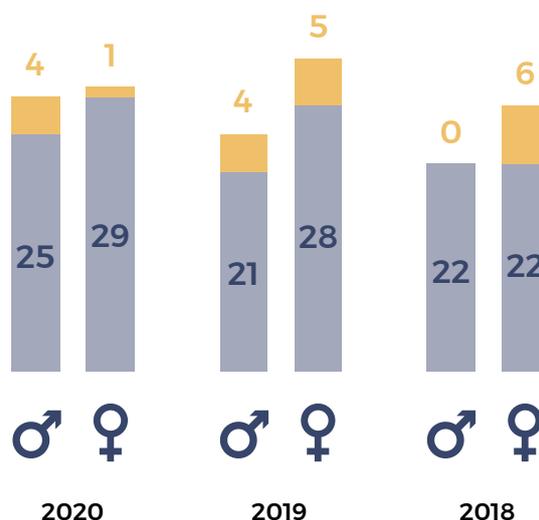
Al 31 dicembre 2020 il nostro organico è formato da **59 dipendenti**³⁵, in linea con l'anno precedente (58 dipendenti), caratterizzato da un'equa distribuzione tra donne e uomini, rispettivamente il 51% e il 49% rispetto al totale della forza lavoro³⁶.

EVOLUZIONE DELL'ORGANICO DI GRUPPO



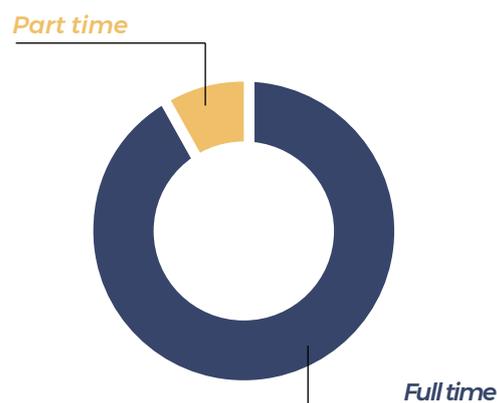
Il 92% dei contratti è a tempo indeterminato (84% nel 2019) e full time (93% nel 2019).

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO NEL TRIENNIO 2018-2020



-  Contratto a tempo determinato
-  Contratto a tempo indeterminato

TIPOLOGIA DI IMPIEGO NEL 2020



In linea con il nostro obiettivo di valorizzazione e crescita del personale, nel corso dell'anno per AEG Coop, 4 contratti sono stati trasformati da tempo determinato a tempo indeterminato (3 donne e 1 uomo).

³⁵ Si specifica che per AEG Coop nella precedente rendicontazione erano stati indicati erroneamente 36 dipendenti al 31 dicembre 2019; si riepone pertanto il dato esatto pari a 35. Maggiori informazioni sui dati sono disponibili negli Annex alla fine del documento.

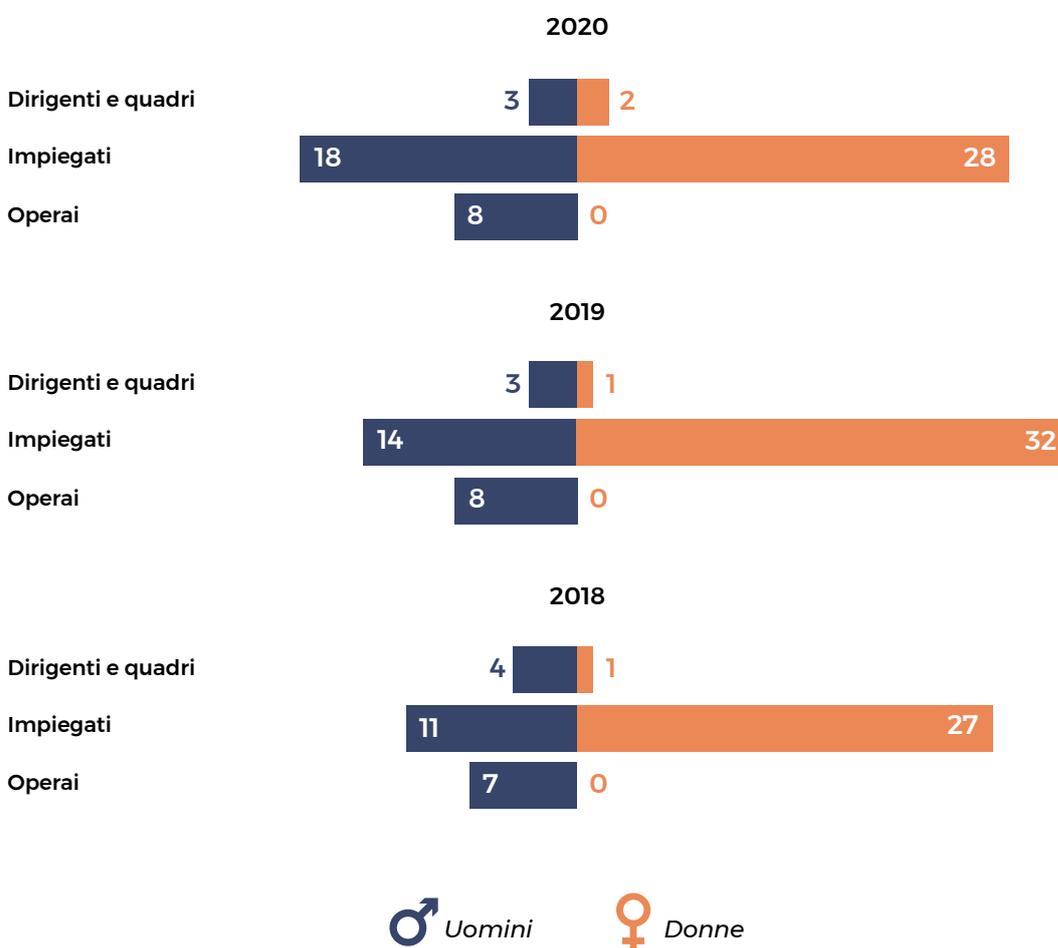
³⁶ Per quanto riguarda i lavoratori esterni si specifica che AEG Coop, collabora inoltre dal mese di luglio 2020 con un consulente esterno, che ricopre la funzione di Responsabile Information Technology (IT); Reti Distribuzione nel 2020 si è avvalsa di 4 lavoratori non dipendenti, in particolare 2 addetti ai cantieri, con cui collaborava già nel biennio precedente e 2 persone addette al progetto di sostituzione dei contatori elettronici.

L'organico di Gruppo è costituito da quattro categorie professionali:

- ◆ **Dirigenti**, per i quali si applica il CCNL Dirigenti Cooperative;
- ◆ **Quadri, Impiegati e Operai** (quest'ultima categoria presente solo in Reti Distribuzione), per i quali si applica il CCNL Gas-Acqua;

100% dei dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva.

LE CATEGORIE PROFESSIONALI



Nel 2020 la quota di dirigenti e quadri è aumentata con l'ingresso - a seguito della promozione di ruolo - di un quadro donna di Reti Distribuzione, che in precedenza ricopriva la qualifica di impiegato.

Tra gli impiegati non si registrano variazioni numeriche, si conferma anche la componente femminile come la più rappresentativa della categoria, anche se in leggero calo rispetto al 2019, passa infatti dal 70% al 61%. La categoria

Nel 2020 l'età media in AEG Coop è di 43 anni, in Reti Distribuzione di 47 anni.

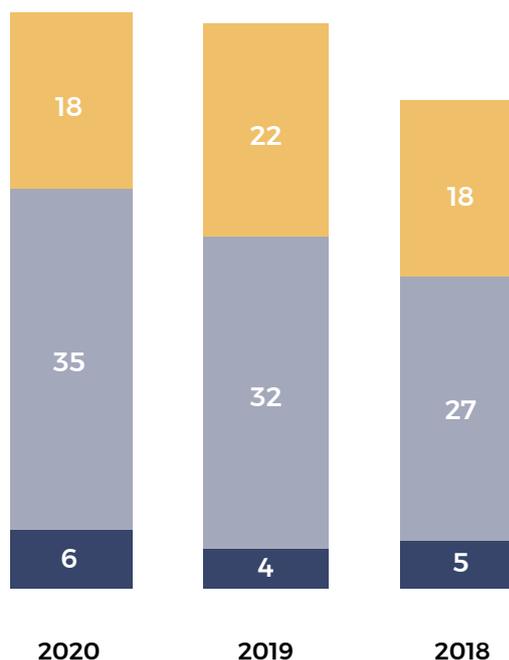
operai è stabile rispetto al 2019 sia in termini numerici che di composizione.

Inoltre, nel triennio 2018-2020, il 100% dei senior manager³⁷ di AEG Coop è originario del luogo (città di Ivrea e Comuni limitrofi), percentuale che si attesta al 60%³⁸ per Reti Distribuzione.

Nel 2020 la maggior parte della popolazione rientra nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni (59%), seguita dalla fascia over 50 (31%) e da quella under 30 (10%).

-  > 50 anni
-  30 ≤ x ≤ 50 anni
-  < 30 anni

LE FASCE D'ETÀ



³⁷ Per senior manager in AEG Coop si intendono i dirigenti, i quadri e le figure di 8° livello.

³⁸ Per senior manager in Reti Distribuzione si intendono i Responsabili di funzione. Per il calcolo della percentuale di senior manager della società provenienti dalla comunità locale si è presa in considerazione la città di Ivrea e i 47 comuni serviti.

Valorizzazione e benessere

In allineamento a quanto sancito dal Codice Etico di entrambe le società, promuoviamo un ambiente di lavoro basato sul rispetto reciproco e **ripudiamo ogni comportamento che abbia un contenuto discriminatorio, offensivo o di emarginazione** basato sulle diversità etniche, religiose, culturali, di genere, di orientamento sessuale, di opinioni politiche e sindacali, di fragilità fisica o sociale e, in genere, di qualsiasi caratteristica personale.

Ci impegniamo a **promuovere sempre il benessere dei nostri collaboratori** e per questo, negli anni, abbiamo affinato gli orari lavorativi garantendo **flessibilità** con riguardo particolare all'eventuale presenza di situazioni personali di difficoltà o disagio, favorendo quindi l'implementazione di soluzioni a beneficio di tutti e a presidio di un sano equilibrio tra il lavoro e la vita privata.

Nello specifico, offriamo al nostro personale – nel rispetto della durata lavorativa giornaliera contrattualmente prevista – una maggiore flessibilità³⁹ in termini di:

- ◆ **Orario di entrata**, prevedendo un margine di 60 minuti per i collaboratori di AEG Coop che non lavorano a contatto con il pubblico e di 10 minuti per il personale agli sportelli. Per i dipendenti interessati da quest'ultima previsione è occasionalmente possibile estendere la flessibilità oraria a un massimo di 60 minuti nel caso in cui venga assicurata la copertura minima dello specifico sportello (ossia, presenza di due risorse allo sportello e una risorsa alla reception). Reti Distribuzione ha invece definito per i propri collaboratori un margine di entrata di 30 minuti, ma solo per il Personale non

appartenente al reparto distribuzione gas;

- ◆ **Pausa pranzo** della durata minima di 30 minuti e massima di 90 minuti per AEG Coop, che può essere effettuata a discrezione del singolo dipendente nella fascia oraria 12.45 – 15.00; per Reti Distribuzione gli operai e i tecnici del reparto distribuzione gas la pausa pranzo si svolge in un orario prestabilito (12:00 – 13:15) mentre per impiegati e quadri è flessibile tra 45 e 75 minuti da fruire nell'intervallo 12:45 – 14:00;
- ◆ **Orario di lavoro portato a 39 ore settimanali** per Reti Distribuzione – anziché 38,5 come definito dal CCNL “Acqua e Gas” – così da permettere ai dipendenti di accumulare 36 ore annuali di permessi retribuiti aggiuntivi;
- ◆ Possibilità per i dipendenti di AEG Coop di richiedere occasionalmente lo **svolgimento di orario continuato** per un massimo di 6 ore senza dover rientrare nel pomeriggio, previa comunicazione all'Ufficio Personale e autorizzazione del Responsabile di Area;
- ◆ **Recupero delle ore di assenza per motivi personali** dei dipendenti di AEG Coop durante la stessa giornata lavorativa, previa comunicazione via email all'Ufficio Personale e autorizzazione del Responsabile di Area;
- ◆ Possibilità per i dipendenti di entrambe le società di usufruire di **12 ore all'anno di permesso retribuite per visite mediche**; inoltre, in occasione del Carnevale di Ivrea, Reti Distribuzione garantisce altre **8 ore di permesso** retribuito, suddivise in due giornate, e AEG Coop **due pomeriggi retribuiti** – il lunedì e il martedì di Carnevale – per potervi prendere parte.

³⁹ Si specifica che le misure di conciliazione vita/lavoro di AEG Coop sono state definite nell'ambito dell'accordo di contrattazione di secondo livello stabilito in accordo con le Parti (RSU, CGIL/FILCTEM) ed entrato in vigore a partire dal 1° agosto 2018.

Contribuiamo al benessere delle nostre persone anche grazie al sistema di welfare aziendale – definito con il coinvolgimento delle RSU talvolta supportate dalle Organizzazioni Sindacali – volto ad integrare quanto solita-

mente riconosciuto dai CCNL.

Tutte le misure incluse nel welfare aziendale sono riepilogate nella tabella che segue:

	AEG Coop			Reti Distribuzione		
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Quadri	Impiegati	Operai
Assistenza sanitaria integrativa	V	Facoltativa da CCNL ⁴⁰	Facoltativa da CCNL ³⁹	Facoltativa da CCNL ³⁹	Facoltativa da CCNL ³⁹	Facoltativa da CCNL ³⁹
Copertura assicurativa in caso di morte e invalidità permanente da malattia non professionale ⁴¹	V	V	V	V	V	V
Congedo parentale	Riconosciuto dalla legge	Estensione congedo parentale	Estensione congedo parentale	Riconosciuto dalla legge	Riconosciuto dalla legge	Riconosciuto dalla legge
Contributi pensionistici	Come definiti da CCNL	Come definiti da CCNL + estensione ⁴²	Come definiti da CCNL + estensione ⁴¹	Come definiti da CCNL	Come definiti da CCNL	Come definiti da CCNL
Automobile aziendale ad uso promiscuo	V	V	X	V	V ⁴³	X
MBO ⁴⁴	V	V	X	-	-	-
Premio di risultato	X	V	V	V	V	V
Rimborsi attività culturali/ricreative	X	V	V	V	V	V
Buoni pasto elettronici	X	V	V	V	V	V
Assicurazione assistenza COVID	V	V	V	V	V	V

In particolare si segnala che AEG Coop, tramite specifico accordo di contrattazione di secondo livello⁴⁵, ha deciso di integrare il **congedo di paternità**, oltre quanto già definito per legge e previsto dal CCNL “Gas-Acqua”, di ulteriori cinque giorni di permesso totalmente retribuito, che possono essere utilizzati anche singolarmente a partire da trenta giorni prima della

data attesa del parto e fino a trenta giorni dopo la nascita del figlio. Nel caso poi del **congedo di maternità** sono previsti per le lavoratrici cinque giorni in più di “permesso aziendale maternità”, completamente retribuiti e da utilizzare allo scadere del periodo di maternità obbligatoria. Entrambe le estensioni sono valide anche nel caso di adozione e affidamento.

⁴⁰ È previsto un contributo a carico sia dell'azienda (quota per singolo dipendente) sia del dipendente.

⁴¹ Si tratta di una convenzione assicurativa prevista per le aziende aderenti ad Assogas, valida sia per i dipendenti di Reti Distribuzione che di AEG Coop.

⁴² Maggiori informazioni alla pagina successiva.

⁴³ Si specifica che attualmente in Reti Distribuzione l'automobile aziendale a uso promiscuo è stata assegnata a un solo dipendente.

⁴⁴ In AEG Coop, l'erogazione dei Premi di Risultato e il sistema di MBO avviene in unica soluzione nel primo mese utile successivo all'approvazione del Bilancio da parte dei Soci durante l'Assemblea annuale. Per Reti Distribuzione è prevista l'implementazione del sistema MBO nel 2021.

⁴⁵ Le previsioni in materia di genitorialità sono contenute all'interno dell'accordo di contrattazione di secondo livello entrato in vigore a partire dal 1° agosto 2018.

Nel 2020, sul totale degli aventi diritto (intera popolazione aziendale) hanno usufruito del congedo parentale 6 dipendenti donne (4 nel 2019), di cui 4 sono rientrate a lavoro nel corso dello stesso anno mentre per le restanti il

rapporto di lavoro.

Attraverso una specifica polizza firmata con una primaria compagnia di assicurazione, inoltre, AEG Coop versa nel Fondo un contributo mensile (1,5% circa della retribuzione) analogo a quello precedente a favore dei dipendenti iscritti entrati in azienda in seguito all'accordo Inps di cui sopra, che altrimenti non avrebbero soddisfatto i requisiti richiesti per usufruire della prestazione.

Fondenergia, al quale hanno aderito sia dipendenti di AEG Coop che di Reti Distribuzione, è il fondo di previdenza complementare a capitalizzazione per i lavora-

tori del settore energia. Nato nel 1996 e autorizzato a operare nel 1998, il fondo ha lo scopo di erogare trattamenti pensionistici complementari al sistema obbligatorio.

Inoltre, sia AEG Coop che Reti Distribuzione garantiscono ai propri dipendenti (nel caso di AEG Coop solo quadri e impiegati) un **rimborso per attività culturali/ricreative** previa presentazione di idonea documentazione attestante l'iscrizione ad attività culturali/ricreative, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - abbonamenti a stagioni teatrali e cinematografiche, tessere di iscrizione ad attività sportive, abbonamenti a riviste. Le due società forniscono poi, al posto del servizio mensa, **i buoni pasto elettronici**, che sono erogati tramite tessera personale e nominativa per ogni giornata lavorativa⁵⁰ a condizione che le ore effettivamente lavorate siano uguali o superiori alla mezza giornata - ugualmente valide anche in regime di smart working - e il cui valore

100% tasso di rientro⁴⁶ a lavoro al termine del congedo parentale nel triennio 2018-2020 (AEG Coop)

100% tasso di retention⁴⁷ dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale negli ultimi due anni (AEG Coop)

rientro è previsto per il 2021⁴⁷. Si specifica invece che in Reti Distribuzione, nei tre anni analizzati, nessuno ha usufruito del congedo parentale, ma soltanto un dipendente ha richiesto nel 2018 un permesso di 32 ore.

Per quanto riguarda poi i **contributi pensionistici**, al fine di garantire parità di trattamento, la Cooperativa aveva stipulato un accordo con l'Inps per continuare a versare i contributi a favore dei dipendenti a titolo di integrazione pensionistica, in linea con le previsioni della Legge 1084/1971 (c.d. "Fondo Gas"), anche se tale onere non era più previsto per le società di vendita ma solo per quelle di distribuzione. Nel dicembre 2015 il Fondo (Fondo Gas) è stato soppresso definitivamente e a partire da questa data, anche per i dipendenti di Reti Distribuzione, viene accantonata mensilmente una quota a titolo di indennizzo⁴⁹ a favore dei lavoratori coinvolti, la cui somma totale verrà loro erogata nel momento della cessazione del

⁴⁶ Il tasso di rientro è calcolato come rapporto tra il numero di persone effettivamente rientrate in azienda al termine del periodo di congedo parentale e il numero di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro nel periodo di rendicontazione.

⁴⁷ Il tasso di retention misura il numero di dipendenti che rientrati in azienda al termine del periodo di congedo parentale sono ancora dipendenti nei 12 mesi successivi al rientro.

⁴⁸ Si specifica che nel 2020 è ritornata in azienda al termine del periodo di maternità anche una delle dipendenti che ne aveva usufruito nel 2019.

⁴⁹ L'indennizzo mensile è accantonato in azienda o versato a Fondenergia.

⁵⁰ Sabato, domenica e festivi compresi

nominale è stato incrementato a 8,00 Euro a partire dall'ottobre del 2020⁵¹ per AEG Coop e per Reti Distribuzione dal gennaio 2021 (precedentemente pari a 7,00 Euro). Tale servizio è regolato da uno specifico accordo di contrattazione di secondo livello, che prevede che i buoni pasto siano assegnati a tutti i dipendenti ai quali si applica il CCNL "Gas-Acqua", anche in somministrazione, sia con contratto a tempo indeterminato che determinato, full time e part time. Sono inoltre conferiti anche ai tirocinanti/stagisti e agli studenti che partecipano al programma di "alternanza scuola-lavoro".

Infine, il sistema di welfare del Gruppo comprende anche specifici meccanismi di premialità volti a valorizzare l'impegno e il contributo del singolo al successo complessivo dell'organizzazione.

Nello specifico, in AEG Coop, i quadri e gli impiegati sono destinatari di un **Premio di Risultato**⁵² legato all'incentivazione della produttività e della qualità dei servizi. L'obiettivo alla base di tale meccanismo è duplice:

- ◆ coinvolgere i lavoratori al miglioramento continuo dell'impresa attraverso la realizzazione di programmi e progetti aziendali aventi come obiettivo incrementi di redditività e produttività;
- ◆ far partecipare i lavoratori ai benefici ottenuti dall'impresa attraverso il miglioramento della redditività e dell'andamento produttivo conseguito grazie alla realizzazione dei suddetti progetti e programmi.

Per la corresponsione del premio, viene definito il valore base e stabilite le soglie minime e massime entro cui può oscillare, sulla base degli obiettivi conseguiti: se il risultato si dimostra inferiore alla soglia minima, il premio non è assegnato. La certificazione dei risultati

raggiunti avviene da parte della Direzione in collaborazione con i Responsabili di Funzione coinvolti. Una volta consuntivato e approvato l'ammontare del premio viene data comunicazione ai dipendenti, lasciando loro la facoltà di scegliere se percepire parte dell'importo sotto forma di "buoni acquisto" spendibili in vari esercizi oppure convertendoli in buoni elettronici utilizzabili nelle maggiori piattaforme di vendita online.

Anche in Reti Distribuzione, secondo quanto previsto dal CCNL di riferimento, ai dipendenti è conferito il **Premio di Risultato** finalizzato a determinare un ulteriore maggior coinvolgimento dei dipendenti nella realizzazione degli obiettivi concordati e a distribuire agli stessi i benefici che ne potranno derivare. Tale Premio si articola su tre aree: redditività, produttività e qualità definite da undici parametri che si possono sintetizzare in: margine operativo lordo che dovrà risultare superiore rispetto l'anno precedente, miglioramento dei parametri fissati da ARERA e mantenimento delle certificazioni ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001 senza rilievi di non conformità da parte dell'Ente certificatore a seguito delle ispezioni annuali. Al personale è data la possibilità di scegliere tra la liquidazione economica del premio totalmente in retribuzione, oppure, un conferimento parziale in natura (fino a 250 € in buoni carburante) e la parte restante in retribuzione.

Per quanto riguarda poi il sistema di incentivazione di dirigenti e quadri, in AEG Coop sono previsti anche degli **MBO** ("Management by Objectives") connessi a obiettivi individuali, definiti annualmente in linea con il budget aziendale e basati su indicatori misurabili di natura economico-finanziaria, operativa o legati a specifici progetti strategici e/o nuove iniziative. Per ogni obiettivo viene assegnato un target minimo e massimo sulla base dei

⁵¹ Palido fino a dicembre 2022.

⁵² Si specifica che il premio di risultato è stabilito da un accordo solitamente annuale tra la Direzione di AEG Coop e le RSU - eventualmente supportate dalle Organizzazioni Sindacali - definito in coerenza con il budget aziendale

quali avviene l'erogazione del premio: nel caso di consuntivo del singolo obiettivo inferiore al minimo l'MBO è nullo, mentre se superiore al target massimo, il valore dell'MBO sarà pari al 100% di quanto fissato in fase di assegnazione degli obiettivi; il premio è invece calcolato proporzionalmente quando il consuntivo è ricompreso tra i due target estremi.





La selezione dei dipendenti

Talento e **tolleranza** sono aspetti chiave nella gestione dei collaboratori fin dalla loro selezione, primo momento in cui entrano in contatto con la nostra realtà. Per noi talento significa **valorizzazione delle competenze** e delle **attitudini**; la tolleranza invece consiste nella capacità di **ascoltare e cogliere senza pregiudizi le idee e i pensieri altrui**, spesso fonte di innovazione e miglioramento.

Fin dal momento della selezione del personale il rapporto instaurato tra la Cooperativa e i suoi collaboratori si sviluppa nella continua garanzia di un trattamento equo e corretto nei confronti del singolo individuo.

La selezione si fonda su criteri di trasparenza, valutazione dei requisiti di competenza tecnica, professionalità e potenzialità individuale.

I principali canali attraverso cui ricerchiamo nuovi collaboratori sono i seguenti:

- ◆ La sezione del sito web aziendale dedicata - "Lavora con noi" - in cui, ogni volta che attiviamo una ricerca di personale, carichiamo l'annuncio ed esplicitiamo gli strumenti attraverso cui potersi candidare. Ci impegniamo ad esaminare tutti i curricula ricevuti e a fornire un riscontro a tutti coloro che hanno presentato la domanda, sia in caso di valutazione positiva che negativa. Tramite tale pagina è inoltre possibile inviare candidature spontanee, che sono tenute in considerazione per eventuali future ricerche;
- ◆ Il Punto Soci a Ivrea, la nostra vetrina nel centro della città, in cui affiggiamo annunci per la ricerca di personale;
- ◆ Siti terzi di società di recruitment, a cui ci appoggiamo per la pubblicazione delle offerte di lavoro, anche dirette a lavoratori interinali.

IL RAPPORTO CON LE NUOVE GENERAZIONI

Sono diverse le occasioni di coinvolgimento di ragazze e ragazzi di giovane età che si affacciano per la prima volta al mondo del lavoro e a cui offriamo l'opportunità di scoprire da vicino la nostra realtà aziendale e il settore in cui operiamo.

In particolare, ai liceali è dedicato il programma di "alternanza scuola-lavoro", mentre agli universitari e a coloro che hanno da poco completato il proprio percorso di laurea è riservata la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda. In particolare, nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria, per AEG Coop non è stato possibile accogliere studenti e neolaureati nell'ambito dei due progetti sopra descritti⁵³.

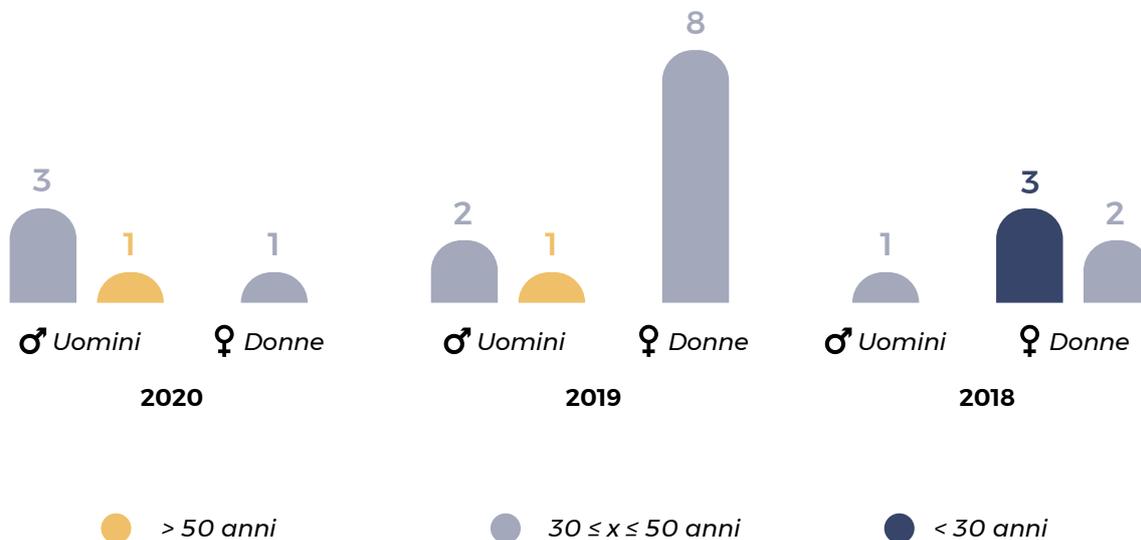
⁵³ Si specifica che nel mese di febbraio 2020 si è concluso un tirocinio iniziato a settembre 2019.

Infine, un ulteriore canale di vicinanza alle nuove generazioni è rappresentato dal rapporto con le università locali e in particolare il Politecnico di Torino, con cui a partire dal 2020 abbiamo dato avvio a una partnership per lo sviluppo di un progetto sul tema delle comunità energetiche, che vedrà coinvolta non soltanto l'accademia ma anche giovani neolaureati e ricercatori.

Nel 2020, turnover in entrata⁵⁴ pari al 14% (38% nel 2019)

Nel 2020 si è dato seguito a 5 assunzioni (11 nel 2019, di cui una a tempo indeterminato), tutte con contratto a tempo determinato.

Si sono poi verificate 4 cessazioni, tutte relative a contratti a tempo determinato arrivati a scadenza.



Nel 2020, turnover in uscita⁵⁵ pari all'11%, (17% nel 2019)

⁵⁴ Il turnover in entrata è calcolato come rapporto tra il totale dei nuovi assunti al 31.12 dell'anno in esame e il numero totale di dipendenti al 31.12 dell'anno precedente.
⁵⁵ Il turnover in uscita è dato dal rapporto tra il totale delle cessazioni avvenute al 31.12 dell'anno in esame e il numero totale di dipendenti al 31.12 dell'anno precedente.

Formazione e sviluppo continui

A partire dal 2016, abbiamo sviluppato la formazione interna sulla base di un **modello di lifelong learning** volto all'integrazione e al consolidamento di varie e diverse competenze, sia di tipo hard che soft.

La formazione tenutasi nel 2020 è stata soggetta a significativi rallentamenti a causa dei limiti organizzativi imposti dall'evoluzione pandemica nel corso dell'anno. Per questo motivo, non è stato possibile prevedere sessioni di formazione in presenza, che – seppur per un numero di ore ridotto rispetto allo scorso biennio – è stata ripensata secondo modalità a distanza.

Si segnala però un incremento rispetto al precedente esercizio delle ore medie di formazione effettuate dalla categoria professionale dei dirigenti e dei quadri (+62% circa), sia per la componente femminile che maschile.

Per quanto riguarda gli ambiti tematici su cui si

concentra la formazione offerta ai dipendenti, si specifica che tutto il personale è chiamato a prendere parte alla formazione obbligatoria per legge in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e rispetto ai consueti aggiornamenti in merito all'entrata in vigore di nuove normative,

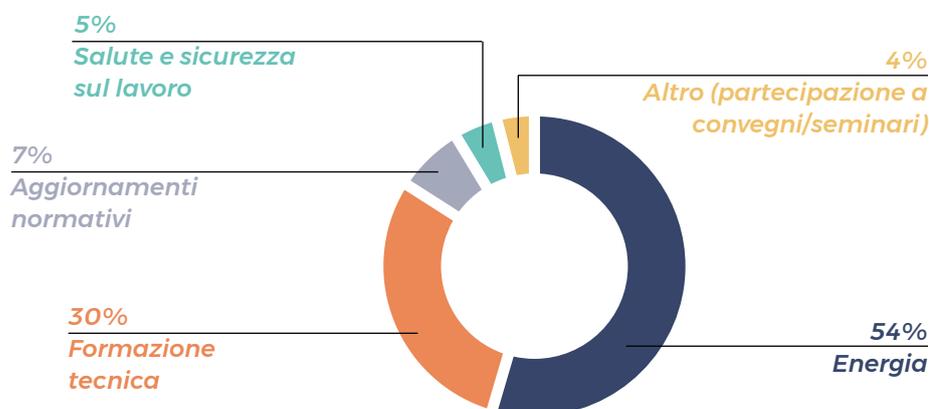
Nel 2020 le ore totali di formazione sono state 1.051, in media 29,19 ore per dipendente.

ad esempio il Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati o le delibere ARERA⁵⁶.

Oltre alla formazione di carattere obbligatorio, nell'anno si sono tenuti anche altri momenti formativi, ad esempio focalizzati sull'introduzione del nuovo CRM⁵⁷.

Inoltre, gran parte della formazione del 2020 si è focalizzata sul tema **“Energia ed efficienza energetica”** attraverso un corso svolto da società terza e rivolto alla totalità dei dipendenti, fatta eccezione per i moduli 3 e 4 desti-

RIPARTIZIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE NEL 2020, PER AMBITO TEMATICO



⁵⁶ ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - è l'autorità amministrativa indipendente nazionale - istituita con Legge n. 481/1995 - incaricata di favorire lo sviluppo di mercati concorrenziali nel settore dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, dei rifiuti e del telecalore, attraverso attività di regolamentazione e controllo.

⁵⁷ Si specifica che il nuovo sistema di CRM è stato sviluppato nel 2020 ma non è ancora completamente a regime rispetto alla totalità delle informazioni da trattare. È costruito su un'unica console in grado di raggruppare tutte le informazioni relative ai rapporti di fornitura in essere.

nati esclusivamente ai dirigenti e quadri (maggiori approfondimenti nel box sottostante).

CORSO DI FORMAZIONE “COSA SI INTENDE PER EFFICIENZA ENERGETICA E RISPARMIO ENERGETICO”

Nel 2020 AEG Coop ha scelto di offrire all'intera popolazione aziendale - e ad alcuni dipendenti di Reti Distribuzione - delle sessioni formative incentrate sull'efficienza e il risparmio energetico, con la finalità di elevare le conoscenze in materia di tutti i collaboratori e consentire loro di comprendere più a fondo la direzione strategica intrapresa dall'azienda. Il corso - che si è svolto completamente online - è stato organizzato da una società terza⁵⁸ ed è stato strutturato in quattro moduli, di seguito elencati:

1. Cosa si intende per efficienza energetica e risparmio energetico;
2. Digital Energy Management: soluzioni digitali per la gestione dell'energia;
3. Approfondimento del software Savermixer (dedicato a dirigenti e quadri);
4. Approfondimento del software Savegas (dedicato a dirigenti e quadri).

In particolare, per quanto concerne il primo modulo i colleghi hanno avuto la possibilità di approfondire aspetti definitivi, così come l'evoluzione normativa in materia - a livello nazionale e internazionale - con particolare enfasi dedicata al pacchetto EU “Clean Energy for all Europeans” e al PNIEC 2020 dell'Italia. La prima sessione ha poi focalizzato l'attenzione sul concetto di sviluppo sostenibile e, in particolare, sull'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e i relativi SDGs e su come il tema dell'efficienza e del risparmio energetico si inserisce in tale cornice.

I partecipanti hanno poi avuto modo di analizzare il settore di riferimento, approfondendo per l'Italia e per l'Europa la domanda e gli impieghi finali di energia e intensità energetica.

Relativamente allo **sviluppo professionale e personale** dei nostri collaboratori, negli anni abbiamo adottato un modello organizzativo sempre più improntato all'**orizzontalità delle funzioni**, al fine di permettere sia una flessibilità maggiore nella gestione delle mansioni,

sia una più sviluppata interazione tra le diverse aree aziendali e i singoli componenti dei team. In questo modo i colleghi hanno la possibilità di partecipare alle diverse fasi di operatività dei progetti, lavorando in modo complementare tra loro e contribuendo ognuno con le proprie

⁵⁸ Società soggetta a direzione e controllo da parte di Italgas S.p.A. e certificata UNI CEI 11352:2014: è leader nei servizi energetici finalizzati all'efficienza e al risparmio energetico e ha al proprio interno tre esperti in gestione dell'energia certificati secondo la norma UNI CEI 11339.

conoscenze e abilità professionali ad affrontare eventuali complessità e a garantire la buona riuscita delle diverse progettualità.

Tale approccio si è dimostrato essere una leva importante per la creazione di nuove sinergie, il trasferimento di competenze, l'ampliamento della prospettiva di ciascuno rispetto alla propria mansione, in una logica di sviluppo professionale continuo. Il lavoro in squadra è così valorizzato e finalizzato alla **responsabilizzazione del singolo** così come al **raggiungimento condiviso degli obiettivi specifici di progetto**.

Proprio sulla base di tali obiettivi, abbiamo previsto l'organizzazione di **programmi di affiancamento** sia per le nuove mansioni che per i nuovi assunti tenuti dai colleghi con la finalità di trasmettere specifiche competenze, nozioni e istruzioni operative.

Il merito e le competenze sono poi riconosciuti attraverso il **sistema retributivo** adottato, che prevede, oltre alla parte fissa definita contrattualmente, anche una componente variabile sia per i dirigenti e quadri sia per gli impiegati (rif. paragrafo "Valorizzazione e benessere").

A partire dal 2020 ci siamo impegnati a monitorare l'eventuale presenza in azienda del *gender pay gap*, ossia il parametro rappresentativo di una differenza nello stipendio base⁵⁹ e nella retribuzione⁶⁰ di donne e uomini. I rapporti calcolati fanno infatti emergere (in taluni casi più marcati di altri) l'esistenza di un potenziale disallineamento dei compensi di donne e uomini nelle diverse categorie professionali. Il dettaglio quantitativo di tale indicatore è riportato negli Annex alla fine del documento.

Tuttavia, si segnala che per quanto riguarda i dirigenti e i quadri bisogna tenere in considerazione la presenza di un'unica donna all'in-

terno della categoria. Tra gli impiegati, inoltre, è necessario evidenziare anche la diversità di livelli di inquadramento: in particolare, la categoria è attualmente caratterizzata da giovani donne inquadrate a livelli più basilari e da uomini con più anni di esperienza che si qualificano a livelli più elevati.

Salute e sicurezza dei dipendenti

La nostra tipologia di business non implica specifici rischi e pericoli lavorativi che possano determinare infortuni sul lavoro o malattie professionali. Riteniamo comunque di primaria importanza la salvaguardia della sicurezza e della salute di tutti i nostri lavoratori, attraverso l'adozione – in aderenza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro, così come di prevenzione e protezione dei rischi lavoro-correlati – di ogni misura necessaria a garantire la salubrità dei luoghi di lavoro.

Ciò si traduce innanzitutto nell'adozione di strumenti tecnici e organizzativi a presidio del tema, nell'ambito del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro** – a copertura di tutti i dipendenti e del lavoratore esterno che collabora con noi e sottoposto a audit interno – introdotto in ottemperanza all'art. 28 del D. Lgs. 81/2008. Nell'ambito del detto Sistema viene redatto il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che rappresenta lo strumento di analisi e misurazione dei fattori di rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori. Attraverso il DVR, tutte le mansioni aziendali sono esaminate per il loro potenziale di rischio⁶¹ e, una volta individuati eventuali pericoli e rischi connessi, sono definite le misure atte ad annullare o limitare la probabilità che questi si realizzino.

⁵⁹ Per stipendio base si intende l'importo fisso minimo definito nel contratto di assunzione del dipendente.

⁶⁰ La retribuzione è comprensiva dello stipendio base e dell'eventuale parte variabile riconosciuta al dipendente.

⁶¹ Il rischio è calcolato a partire dalla probabilità che l'evento individuato si verifichi e dal danno correlato.

Almeno una volta all'anno, il DVR è soggetto a riesame da parte del Delegato del Datore di Lavoro, dal RSPP, dal RLS e dal Medico Competente che si riuniscono per verificare eventuali modifiche da apportare al documento. Gli stessi lavoratori possono riferire la presenza di situazione di pericolo al RLS, che a sua volta informa il RSPP, che dopo opportuna valutazione, riporta al delegato alla sicurezza per richiedere gli interventi necessari.

Sulla base delle informazioni presenti nel DVR, il Medico Competente predispose un piano che stabilisce la tipologia degli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori, in base ai quali può esprimere il giudizio di idoneità rispetto alla mansione specifica assegnata. Il servizio di medicina del lavoro viene svolto in conformità a quanto richiesto dal D. Lgs 81/08 e la sorveglianza sanitaria è effettuata periodicamente per tutti i lavoratori durante l'orario lavorativo e presso i locali dello studio medico cui si appoggia il Medico Competente, come previsto dal Protocollo di sorveglianza sanitaria⁶². La programmazione delle visite e i relativi oneri economici sono a carico di AEG Coop, così come gli eventuali esami clinici e biologici che siano ritenuti necessari dal Medico.

Dopo il primo controllo medico in fase di assunzione, in base all'età del dipendente, la frequenza delle visite è variabile: nello specifico, tutti i lavoratori al di sotto dei 50 anni sono sottoposti alla sorveglianza sanitaria ogni cinque anni; per coloro che invece hanno un'età superiore ai 50 anni o sono classificati come idonei con prescrizioni o limitazioni è prevista una frequenza biennale.

Si sottolinea che, sulla base di tutte le accortezze adottate dalla Cooperativa, nel corso del 2020 - in allineamento agli anni precedenti - non si sono verificati infortuni sul lavoro né in itinere⁶³.

L'importanza della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro è inoltre evidenziata dal fatto che la Cooperativa ha sempre posto tale tematica tra gli obiettivi primari del proprio piano formativo.

In accordo a quanto previsto dal Sistema di Gestione, la formazione in materia è obbligatoria per tutti i dipendenti e le figure incaricate nell'ambito del Sistema devono essere sempre a conoscenza degli aggiornamenti relativi al D. Lgs. 81/2008. L'erogazione della formazione - a carico della Cooperativa ed effettuata durante le ore di lavoro retribuite - viene generalmente svolta da un Ente di formazione locale accreditato e, al termine delle sessioni, cerchiamo sempre di misurare il livello di soddisfazione dei partecipanti ai corsi⁶⁴. Tale analisi è effettuata attraverso specifiche schede di valutazione individuale (che sono state utilizzate anche per la formazione a distanza del 2020) consegnate al termine della formazione, utili anche per monitorare la prestazione del fornitore e garantire un continuo miglioramento dei servizi offerti.

Nel 2020, le attività formative hanno riguardato in particolar modo gli aggiornamenti dei certificati in scadenza: formazione RLS, formazione specifica dei lavoratori, addetti all'emergenza e al primo soccorso. Sono stati inoltre formati come preposti i tre lavoratori che, a partire dal 2021, saranno impegnati nelle attività legate all'efficienza energetica e al Superbonus 110%,

⁶² Il Protocollo di sorveglianza sanitaria è il documento predisposto annualmente dal Medico Competente che riporta la frequenza delle visite mediche previste per le diverse mansioni; è inoltre integrato dal documento "Limitazioni di idoneità" che evidenzia i soggetti con particolari limitazioni nello svolgimento della mansione e dalla "Lista dipendenti" che invece riporta le date di ultima effettuazione delle visite mediche e oculistiche di ciascun lavoratore.

⁶³ In allineamento ai requisiti di rendicontazione degli Standard GRI, i dati relativi agli infortuni in itinere sono considerati ai fini del calcolo degli infortuni totali registrati esclusivamente nel caso in cui il trasporto sia stato organizzato dall'azienda.

⁶⁴ Le schede di valutazione chiedono ai partecipanti di esprimere il loro grado di soddisfazione - da un livello minimo di non soddisfazione a un livello massimo di piena soddisfazione - in merito all'utilità del corso (congruenza e applicabilità dei contenuti), alla docenza (chiarezza espositiva, capacità di coinvolgimento e gestione dell'aula) e organizzazione e servizi (qualità del materiale didattico fornito e adeguatezza dei locali e delle attrezzature utilizzate, questi ultimi punti non considerati in caso di sessioni formative a distanza).

in vista dei sopralluoghi previsti nei vari cantieri. Nel corso dell'anno si è anche tenuto, come da piano di formazione annuale, l'affiancamento dei nuovi assunti sul tema, con modalità di svolgimento prevalentemente a distanza a causa dell'emergenza sanitaria.

Infine, alcuni lavoratori volontari sono perio-

32 ore totali nel 2020 di formazione in materia di salute e sicurezza nel 2020.

dicamente formati e aggiornati in merito all'utilizzo del defibrillatore esterno automatico (DEA) presente nella nostra sede dal 2015 a tutela di dipendenti e soggetti esterni.





RETI DISTRIBUZIONE

La selezione dei dipendenti

Nella gestione del personale ci impegniamo a promuovere la **cooperazione** e lo **scambio di conoscenze** tra i nostri dipendenti, a sviluppare le risorse attraverso **piani di formazione mirati**, favorendo la promozione di un ambiente di lavoro gratificante e stimolante al fine di caldeggiare la partecipazione di tutti al perseguimento degli obiettivi aziendali e percepire il proprio **lavoro come strumento di sviluppo personale, sociale e solidale**. I rapporti con il personale sono improntati a **criteri di merito** e ai **principi di obiettività, ragionevolezza e pari opportunità**.

Con l'intento di garantire la massima trasparenza e parità delle opportunità nei processi di selezione dei dipendenti abbiamo predisposto la procedura **"Assunzione di nuovo Personale"** che definisce i seguenti aspetti:

- ◆ La **ricerca e la selezione** dei candidati alla luce delle necessità aziendali e dei requisiti relativi alle capacità e alle competenze necessarie per il ruolo individuato;
- ◆ La **formalizzazione dei contratti** di assunzione e di tutti gli adempimenti connessi a normative cogenti derivanti dal CCNL di riferimento o da altre normative circa la prestazione di lavoro come la sicurezza e la privacy oltre che requisiti specifici per lo svolgimento dell'attività;
- ◆ La **previsione di percorsi di accrescimento** delle competenze per colmare eventuali gap formativi del candidato rispetto a quanto richiesto dal ruolo, anche in

relazione alla conoscenza del Sistema di Gestione aziendale.

Il piano di assunzioni del personale, viene redatto dal Responsabile dell'Ufficio Personale, in collaborazione con i Responsabili di Funzione, sulla base della necessità e dell'analisi degli obiettivi aziendali indicati dalla Direzione.

Il Responsabile dell'Ufficio Personale per il processo di selezione si avvale di diversi canali:

- ◆ **Archivio dell'Ufficio Personale** per reperire informazioni su persone che hanno già avuto rapporti di lavoro temporanei con l'azienda sotto forma di assunzione diretta o anche tramite forme diverse di contratti di lavoro (esempio: tramite Agenzia di lavoro in somministrazione);
- ◆ **Apposita sezione del sito** "Lavora con noi" in cui i candidati possono direttamente inoltrare il loro Curriculum Vitae;
- ◆ **Agenzie di recruiting** incaricate della ricerca di personale prevalentemente tecnico vista l'elevata specificità del settore.

Una volta conclusa l'analisi preliminare dei profili, **l'iter di selezione prevede generalmente due colloqui**. Il primo avviene con il Responsabile dell'Ufficio Personale e il Responsabile dell'Ufficio interessato all'assunzione ed ha la finalità di accertare che le caratteristiche del candidato in termini di competenze, conoscenze, caratteristiche personali e aspettative siano in linea con il profilo cercato. Si speci-

fica che nel caso dell'Ufficio Distribuzione Gas, il colloquio viene svolto dalla "Commissione di Valutazione Candidature" per una più efficace valutazione dei requisiti tecnici.

Le informazioni acquisite nel colloquio vengono riportate su apposito modulo (Modulo Colloquio / Domanda d'Impiego) così da assicurare

Infine per ogni nuova risorsa è previsto un **periodo di affiancamento** da parte di personale esperto e la pianificazione della formazione necessaria a completare le competenze richieste per gli incarichi assegnati e la conoscenza delle prassi aziendali, comprese le procedure e gli altri documenti del Sistema di Gestione Aziendale e della separazione funzionale tra società

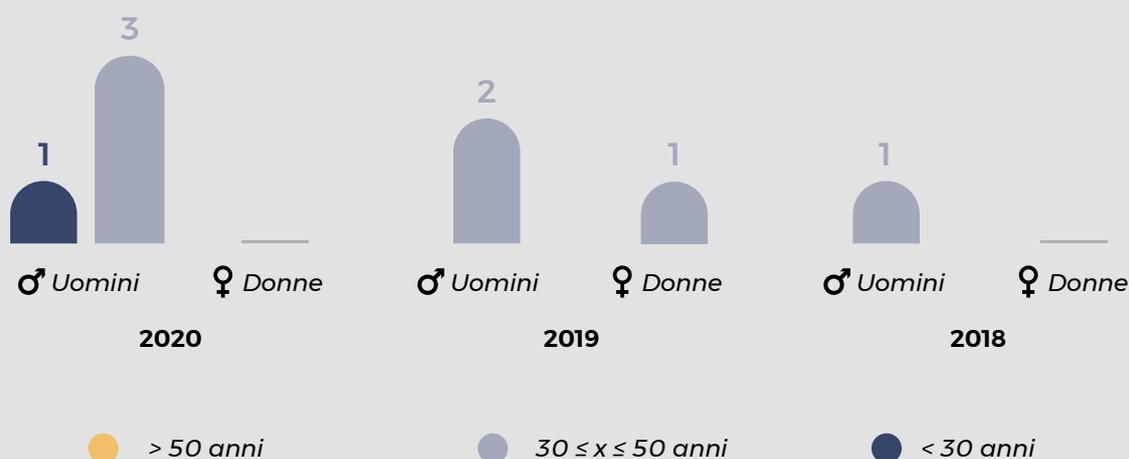
di distribuzione e società di vendita (Unbundling). Per maggiori informazioni

Nel 2020, turnover in entrata⁶⁵ pari al 17,4% (14,3% nel 2019)

la massima trasparenza del processo oltre che disporre di un archivio dei colloqui effettuati. Il secondo colloquio è svolto dal Responsabile dell'Ufficio Personale e dal Direttore ed ha lo scopo di formalizzare la proposta di assunzione al candidato e di acquisire la sua eventuale accettazione.

Per maggiori informazioni sul piano formativo si rimanda al paragrafo "Formazione e sviluppo continui".

Nel 2020 sono state assunte 4 persone tutte con contratto a tempo indeterminato, in aumento rispetto al 2019 (3 assunzioni). Nel seguito è riportato il dettaglio delle assunzioni nel triennio per età e genere.



In merito alle cessazioni del rapporto lavorativo, nel 2020 si sono registrate 4 uscite.

Nel 2020, turnover in uscita⁶⁶ pari al 17,4% (4,8% nel 2019).

⁶⁵ Il turnover in entrata è calcolato come rapporto tra il totale dei nuovi assunti al 31.12 dell'anno in esame e il numero totale di dipendenti al 31.12 dell'anno precedente.
⁶⁶ Il turnover in uscita è calcolato come rapporto tra il totale delle cessazioni al 31.12 dell'anno in esame e il numero totale di dipendenti al 31.12 dell'anno precedente.

Formazione e sviluppo continui

Al fine di pianificare e monitorare la formazione e la preparazione del personale, abbiamo redatto la **procedura “formazione e addestramento”** che prevede la collaborazione di diversi soggetti tra cui Il Responsabile Ufficio Personale e Qualità, - che è a capo del processo ed ha quindi il compito di gestire, aggiornare e far applicare la procedura - i Responsabili aziendali con i quali esso si coordina e il Direttore che in ultimo approva i **piani formativi annuali**. Occorre sottolineare che il personale tecnico e operativo necessita di certificazioni legalmente riconosciute per operare sulla rete e sulle cabine di 1° e 2° salto e, a tal proposito, oltre aver conseguito le certificazioni per il personale e a organizzarne il mantenimento periodico, Reti Distribuzione ha anche ottenuto la “qualifica” per poter adibire uno spazio della sede a sala corsi per le prove teoriche e una cabina REMI di 1° salto per le prove pratiche. La qualifica è stata rilasciata da un ente terzo certificato e permette a Reti di poter anche ospitare candidati appartenenti ad altre società del settore.

Tale procedura è orientata in particolare al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ◆ **Individuare le competenze necessarie** per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio e/o dei processi assicurando il rispetto dei requisiti di sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale;
- ◆ **Definire e pianificare gli obiettivi da conseguire** e attuare un piano per la realizzazione

degli interventi formativi secondo le linee guida stabilite; individuare le responsabilità e le modalità di verifica dell'efficacia degli interventi formativi;

- ◆ **Strutturare le modalità di attuazione** di eventuali interventi formativi urgenti dovuti al cambiamento di processi interni e operatività non ordinarie.

La definizione delle esigenze formative prende spunto e si basa sull'analisi di diversi elementi. Tra questi gli **obiettivi aziendali** di tipo economico, produttivo, della qualità, ambientali, di sicurezza e salute sul lavoro indicati dalla Direzione e conseguenti requisiti di competenze che ogni dipendente deve possedere anche in relazione a **conoscenze e qualifiche richieste dal ruolo e dell'attività svolta**.

A questo proposito al fine di rilevare le competenze del Personale sono oggetto d'analisi i risultati degli audit interni/esterni, i reclami dei Clienti, i Rapporti di Non Conformità e la documentazione relativa alle azioni correttive intraprese, eventuali necessità espresse dai Responsabili aziendali, gli esiti dell'ultima pianificazione della formazione, le evoluzioni del contesto aziendale e le nuove esigenze e aspettative delle parti interessate (richieste dei clienti, diffusione di nuove tecnologie ecc.).

La procedura attua inoltre i **requisiti definiti dal Sistema di Gestione Aziendale Integrato Qualità / Sicurezza / Ambiente (QSA)** in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO

Nel 2020 le ore totali di formazione sono state 391, circa 17 ore medie per dipendente⁶⁷.

⁶⁷ Si specifica che nel 2020 la formazione è stata impartita alla categoria impiegati ed operai.

14001 e UNI EN ISO 45001. Infatti periodicamente, normalmente in concomitanza con le attività di Riesame della Direzione, il Responsabile Ufficio Personale provvede a individuare e formalizzare le necessità formative emerse nel periodo.

Il 100% della popolazione aziendale è stata coinvolta in un'iniziativa di formazione

100% Responsabili di funzione formati in merito alla migrazione dalla certificazione OHSAS 18001 alla certificazione UNI EN ISO 45001, a cui RETI ha ottemperato nel 2020

Le competenze e lo stato di addestramento del personale sono sintetizzati a livello di funzione aziendale nelle **Schede Ruolo/Profilo** per le attività di direzione e/o coordinamento e nella **Carta delle Skills** per le attività di tipo operativo. In tali documenti sono evidenziate analiticamente per il singolo dipendente, indicazioni riguardanti il curriculum professionale, le mansioni svolte in azienda, la partecipazione a corsi di formazione e il relativo profitto, le valuta-

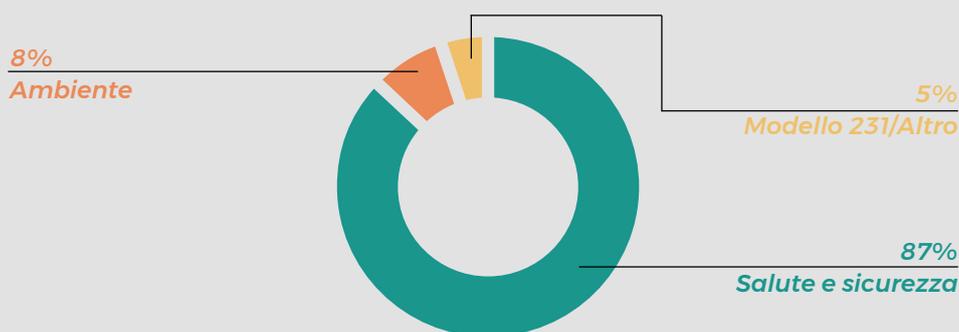
zioni sulla capacità del personale in merito allo svolgimento delle attività proprie del ruolo e le indicazioni sulle eventuali esigenze formative emerse o ipotizzate.

Si specifica che la formazione viene erogata durante l'orario di lavoro ed eventuali ore svolte oltre il normale orario di lavoro vengono retribuite agli aventi diritto.

Come di consueto, ad inizio anno è stato redatto un piano di formazione secondo le indicazioni dei Responsabili di funzione, poi modificato in corso d'anno a causa della pandemia che ha rallentato lo svolgimento di attività formativa "in

presenza". Nonostante, a causa della contingente crisi sanitaria da Covid-19, le ore dedicate alla formazione siano diminuite del 29% circa rispetto al 2019, ci siamo impegnati per lo svolgimento di diverse attività formative per la salute e la sicurezza dei lavoratori, per promuovere la corretta gestione delle tematiche ambientali e per informare i dipendenti sugli aggiornamenti normativi. Di seguito si riporta il dettaglio:

RIPARTIZIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE NEL 2020, PER AMBITO TEMATICO



SALUTE E SICUREZZA

Le prime linee sono state formate in merito alle novità sulla **UNI EN ISO 45001** poiché nel primo semestre è avvenuta la migrazione dalla OHSAS 18001 alla UNI EN ISO 45001.

È stata poi erogata l'attività formativa di **aggiornamento obbligatorio** prevista dal **D.Lgs. 81/08** (es. utilizzo carrelli elevatori, addetti antincendio rischio alto, RLS), sono state **rinnovate le qualifiche** degli addetti alla saldatura in polietilene e in acciaio e mantenute le certificazioni previste dalle norme UNI per i nove addetti all'attività di sorveglianza degli impianti per il profilo specialistico Tipo III "Addetto alla conduzione e manutenzione/messa in servizio/messa fuori servizio" come previsto dalla norma UNI 11632:2016 e dalla Pdr n° 39:2018.

I nuovi dipendenti sono stati inoltre formati in merito alla **"sicurezza dei lavoratori art. 37 - D.Lgs. 81/08"** e le due nuove figure che ricoprono responsabilità di funzione alla **"Qualifica del Preposto art. 2 D.Lgs. 81/08"**, sono state formate sulle attività specifiche che fanno capo al loro ambito di responsabilità (distribuzione gas, misura e tariffe).

I coordinatori della sicurezza nei cantieri temporanei e mobili CSP/CSE (coordinatore della sicurezza sui cantieri in fase di progettazione e in fase di esecuzione) hanno partecipato a corsi base e di aggiornamento organizzati presso la **Fondazione dell'Ordine degli Ingegneri**: una risorsa è stata formata ex novo (120 ore) e due risorse sono state aggiornate (40 ore/ciascuno).

Inoltre tutto il personale è stato informato e formato in merito alla nuova istruzione operativa **"esecuzione interventi su PDR non accessibili"** in cui sono esplicitate le responsabilità e le modalità di svolgimento di interventi program-

mati e non programmati su PDR non accessibili (es. all'interno di una abitazione privata) in conformità alla tutela della salute e sicurezza del lavoratore e dell'utente.

AMBIENTE

La formazione si è incentrata sulla **tematica rifiuti**, tutti i dipendenti sono stati infatti formati sulla corretta gestione e classificazione dei rifiuti, mentre per i dipendenti addetti al magazzino è stato organizzato un corso per la gestione amministrativa dei rifiuti (formulari, registri).

AGGIORNAMENTI NORMATIVI

Tutti i lavoratori sono stati informati e formati in tema di **"Whistleblowing"** da parte dell'OdV e **sulla nuova Normativa GDPR** "Riforma delle norme UE sulla protezione dei dati" da parte del Data Protection Officer (DPO).

Nel 2020 non è mancata la consueta **formazione specifica** - base e aggiornamenti - del personale tecnico e operativo presso il **Comitato Italiano Gas (CIG)** a titolo esemplificativo, Delibera AEEGSI 40 (nuove linee guida CIG N. 11), pronto intervento, ispezione programmata, localizzazione e classificazione dispersioni, attivazione, riattivazione e sospensione della fornitura.

Si specifica che le prime linee aziendali hanno partecipato, a seguito di audit pianificato con una società terza certificata, ad un corso in merito a **"Sicurezza e continuità del servizio e qualità commerciale"**.

Al fine di migliorare le prestazioni di ognuno orientandole verso un maggiore coinvolgimento e partecipazione al raggiungimento degli obiettivi dell'azienda, censire il potenziale dei dipendenti e le loro competenze in

funzione dell'attività svolta, nel 2020 abbiamo strutturato un **percorso interno di valutazione del personale a cura del responsabile del Personale incaricato dalla Direzione, che ha coinvolto 100% dei dipendenti.**

Grazie a questa attività è stato anche possibile orientare i comportamenti organizzativi verso le modalità nuove di lavoro e di approfondire alcuni aspetti come la comunicazione con i colleghi, il lavoro di gruppo e il perseguimento degli obiettivi comuni.

Il confronto ha quindi posto le basi per la definizione di occasioni formalizzate di scambio di informazioni e valutazioni sulle condizioni di lavoro e su tutti gli aspetti di micro-organizzazione relative all'unità di riferimento.

Il processo di valutazione si è articolato in tre fasi:

- ◆ **Analisi della "Carta delle skills"**, ovvero lo schema delle attività svolte dell'area funzionale, con lo scopo di individuare per ciascun membro dell'area il livello di capacità/conoscenze con cui è in grado di svolgere l'attività mediante in un primo momento l'autovalutazione e successivamente, la valutazione da parte del Responsabile;
- ◆ **Analisi delle attività svolte**, dopo aver sintetizzato il dettaglio delle attività previste nella "Carta delle skills" in macro-attività, il Responsabile ha individuato la percentuale di impegno e i giorni anno/uomo per i quali ciascun membro dell'area è impegnato in ciascuna di esse. È stato poi valutato l'impatto della riorganizzazione di attività, tra le aree funzionali, già in corso o da avviare;
- ◆ **Interviste ai membri dell'area funzionale** attraverso cui è stato possibile valutare le

prestazioni di ognuno esaminando i punti di forza e di debolezza e valutare di conseguenza i fattori chiave per il miglioramento della performance.

Il processo di valutazione si è concluso con la stesura della relazione dell'analisi per ciascun membro dell'area, l'esposizione verbale dei risultati ottenuti e con la condivisione dei risultati ottenuti degli stessi con la Direzione e infine con la restituzione del feedback al personale coinvolto.

Reti è una piccola impresa, per questa ragione le comunicazioni tra colleghi avvengono per lo più in forma diretta, ma dal 2019 al fine di semplificare alcuni processi organizzativi e strutturare un sistema di comunicazione formale sempre disponibile al personale aziendale, è stata creata una **Intranet** grazie alla quale i dipendenti possono consultare i documenti aziendali, come le procedure interne e le istruzioni operative, e accedere ai comunicati aziendali.

Salute e sicurezza dei dipendenti

Operiamo affinché l'esercizio di tutte le attività sia svolto nel rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, igiene e salute dei lavoratori. Siamo inoltre impegnati a diffondere **una cultura di prevenzione del rischio** adottando molteplici procedure interne e ne promuoviamo la consapevolezza attraverso informazione e formazione⁶⁸ aggiornata e specifica con riferimento a ciascuna mansione..

L'attività che svolgiamo è classificata ad "alto rischio" quindi riteniamo ancor più importante che tutti i rischi siano **correttamente valutati ed idoneamente mitigati** attraverso appropriate **misure di sicurezza sia collettive che individuali**. Come definito dalla normativa⁶⁹

⁶⁸ Per maggiori informazioni circa le attività formative si rimanda al paragrafo "Formazione e sviluppo continui".

⁶⁹ Testo unico sulla sicurezza sul lavoro D. Lgs 81/08

abbiamo redatto il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), quale strumento di analisi e misurazione dei rischi di salute e sicurezza potenziali presenti sul luogo di lavoro e di valutazione delle misure preventive per la tutela dei lavoratori.

In particolare, la **valutazione dei rischi** è stata effettuata, prendendo in esame le mansioni svolte da tutti i dipendenti dell'organiz-

zazione, le caratteristiche proprie dell'attività svolta e sulla base dei dati derivanti dalle rilevazioni svolte durante gli audit interni nei luoghi di lavoro.

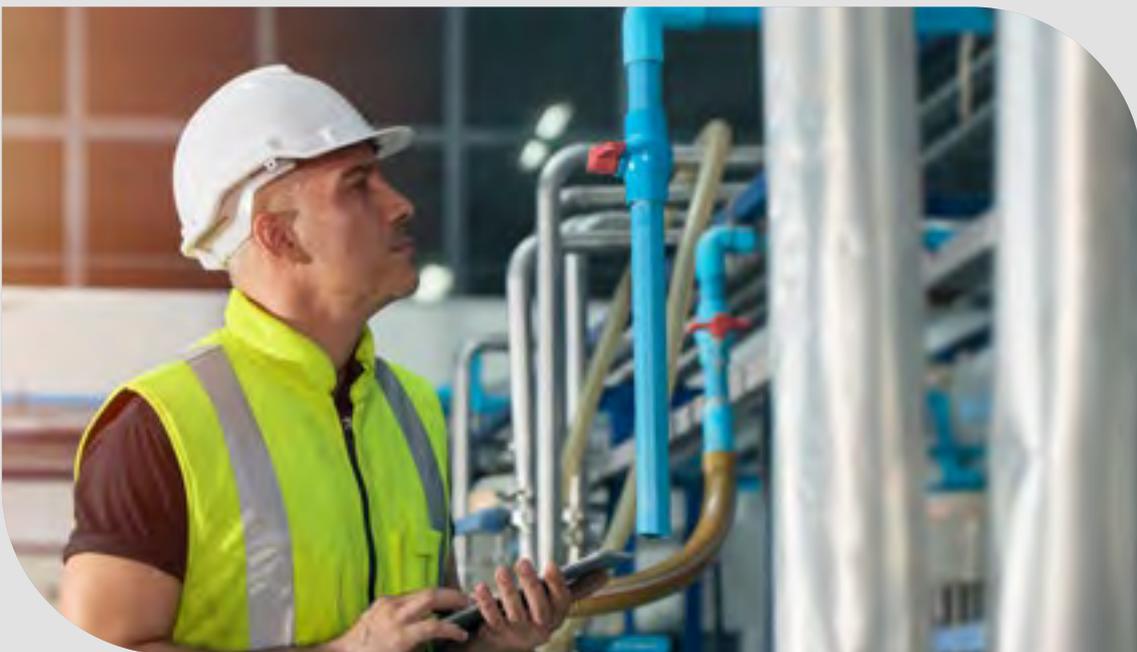
Inoltre, al fine di identificare i potenziali rischi e pericoli, sono stati analizzati i documenti esistenti, la letteratura in materia ed i dati forniti dall'INAIL (Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro) in materia di

infortuni.

Operativamente sono stati delineati: mansioni e gruppi omogenei dei lavoratori - distinguendo tra attività

Nel 2017 abbiamo conseguito in modo volontario⁷⁰ la certificazione BS OHSAS 18001:2007 adeguata nel 2020 alla UNI EN ISO 45001:2018

impiegatizie e attività operative -, attrezzature e luoghi di lavoro, le caratteristiche del ciclo di lavoro, le possibili fonti di pericolo per la sicurezza e la salute dei lavoratori associati a parametri per la valutazione del rischio quali potenzialità del pericolo, frequenza e la probabilità di accadimento. Infine sono state valutate le misure di prevenzione e protezione dei lavoratori e i dispositivi di protezione individuale più adatti.



⁷⁰ Tenendo conto dei requisiti del D. Lgs. 231/01, recepito da RETI in relazione alle specie di reato pertinenti, e ai requisiti ARERA per la sicurezza della rete di distribuzione gas.

Per verificare il rispetto delle procedure in essere **annualmente sono pianificati degli audit interni sia in sede sia nei cantieri** così da rilevare eventuali violazioni, pianificare le azioni per garantire il rispetto degli standard di sicurezza e, laddove necessario, valutare eventuali modifiche alle procedure.

Nel 2020:

- **N° 7 audit su cantieri, impianti e sede a cura del RSPP & Ambiente e del Responsabile SG-QSA**

- **N° 5 audit a cura dell'Organismo di Vigilanza finalizzati all'analisi e alla verifica dell'applicazione del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.**

Gli audit sono effettuati con l'ausilio di una **checklist** che per i sopralluoghi in sede verifica l'adeguatezza dei **luoghi di lavoro** (tra cui impianto elettrico, servizi igienici, illuminazione, pulizia, rumore), delle **misure di salute e sicurezza** implementate (tra cui presenza del piano di emergenza, stato presidi antincendio (UNI 9994-1), visibilità della segnaletica delle luci di emergenza, vie di fuga, contenuto presidio di primo soccorso (D. Lgs. 81/08, Art. 45), presenza di pericoli evidenti, e degli **aspetti logistici** (tra cui l'accessibilità ai luoghi di lavoro e le zone adibite alla pausa lavorativa). Per ogni indicatore viene espresso un punteggio da 1 a 5

(dove 1=scarso e 5=ottimo) e di conseguenza la conformità o meno ai parametri stabiliti dall'azienda.

Per le verifiche in cantieri la checklist si articola in due sezioni: la prima dedicata ai **controlli generali** (organizzazione dell'area di lavoro,

documentazione presente, presenza addetto pronto soccorso e prevenzione incendi), la seconda ai **controlli specifici su ogni attività effettuata** (personale coinvolto e relativa qualificazione, dispositivi di protezione individuale utilizzati, prassi di lavoro e gestione degli aspetti ambientali tra cui rifiuti, rumore e sostanze pericolose). Per ogni parametro viene espresso un

giudizio di adeguatezza.

A conclusione degli audit viene redatto l'esito complessivo della verifica e le eventuali raccomandazioni e/o non conformità che saranno prese in carico e risolte dal responsabile incaricato alla gestione.

Adottiamo un programma di misure opportune a garantire il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza e per far fronte, con rapidità ed efficacia, ad eventuali necessità emerse nel corso delle attività lavorative o nel corso di verifiche ed ispezioni anche attraverso adeguata informazione e formazione dei



lavoratori grazie alla diffusione delle schede di sicurezza contenenti i pericoli e i DPI individuati per ciascuna attività, i codici di condotta e di buone prassi e la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza.

Al fine di garantire la massima prudenza e il monitoraggio della gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei rischi connessi, abbiamo istituito una **Commissione Infortuni** composta da molteplici soggetti: Datore di lavoro, Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), Responsabile del Personale.

La Commissione viene convocata dal RSPP in caso di situazione di infortunio, pericolo o mancato infortunio potenzialmente grave segnalato ai sensi della procedura interna⁷¹ e ha il compito di analizzare l'evento, determinarne le cause e confrontare i comportamenti e mezzi tenuti da lavoratori in relazione alle procedure e alla dotazione aziendali. Inoltre valuta eventuali modifiche o migliorie da apportare

a procedure, processi e dotazioni di protezione individuale e attiva misure correttive al fine di eliminare la possibilità del ripetersi dell'evento.

A seguito di un infortunio partecipano alla Commissione anche il Responsabile e Preposto del lavoratore vittima dell'infortunio ed eventualmente altri soggetti a conoscenza dei fatti.

A conclusione del confronto, il RSPP redige il verbale e, se viene ritenuto necessario dalla Commissione, provvede alla modifica del DVR con il parere del Medico Competente (se non presente nella Commissione infortuni) e con l'approvazione del Datore di Lavoro e del RLS.

Grazie alla gestione premurosa attuata e alle misure precauzionali messe in campo, negli ultimi due anni non si sono verificati infortuni sul luogo di lavoro. Si specifica che nel 2018 abbiamo registrato due casi di infortunio dovuti alla movimentazione manuale dei carichi⁷².

Anche il presidio sanitario svolto dal medico competente aziendale viene svolto sulla base delle informazioni presenti nel DVR, è stato

⁷¹ Procedura per la gestione della situazione pericolosa, incidente, infortunio, malore, gestione del primo soccorso, di infortunio grave o anche non grave ma di entità significativa

⁷² Nello stesso anno il tasso di infortuni è stato pari allo 0,005%.

infatti predisposto un **protocollo sanitario**, aggiornato annualmente o con altra cadenza, in caso di variazione del mansionario, che stabilisce la tipologia degli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata. Le visite di sorveglianza sanitaria vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario lavorativo, la programmazione delle stesse ed i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici che sono ritenuti necessari dal medico competente.

Durante il periodo di emergenza sanitaria Covid-19, il medico competente ha provveduto, sulla base di quanto previsto dal Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro, a segnalare eventuali situazioni di particolare fragilità e patologie attuali o pregresse dei dipendenti, per i quali l'azienda provvede alla tutela nel rispetto della privacy.

Al fine di assicurare il benessere di tutti i dipendenti abbiamo informato i lavoratori che ritengono di trovarsi in condizione di particolare fragilità⁷³, di poter richiedere al medico competente un'ulteriore visita medica⁷⁴ al fine di documentare il loro effettivo stato di ipersuscettibilità ed eventualmente attuare le procedure previste. Inoltre, abbiamo curato una ricca informazione e formazione per tutto il Personale tramite cartellonistica, comunicazioni e precisazioni con il coinvolgimento dell'RSPP, dell'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) e del Medico Competente.

⁷³ Art. 3, comma 1, lettera b - DPCM 08/03/2020.

⁷⁴ Art. 41, Comma 2, lettera c - D.lgs. 81/2008).

A SUPPORTO DELLE COMUNITÀ

La nostra attività si fonda su **cooperazione, socialità, sostegno e solidarietà**, elementi che da sempre esplicitiamo nella relazione con i nostri Soci e clienti, con i soggetti che compongono la nostra catena di fornitura e con le comunità locali.

È infatti nostra cura assicurare un servizio di **qualità** e una **presenza** e un **supporto sul territorio costanti**.

A garanzia di tale impegno, il Gruppo si è dotato di un **Sistema di Gestione per la Qualità** (SGQ)⁷⁵ conforme alla norma **ISO 9001:2015** e soggetto ad accertamento costante della sua corretta applicazione da parte della Direzione delle due società. Abbiamo quindi adottato una **Politica della Qualità** volta a definire il quadro di riferimento per fissare gli obiettivi del SGQ, nell'ottica di assicurare un miglioramento continuo che consenta al Gruppo di raggiun-

gere i massimi livelli di efficienza e flessibilità operativa. Ciò si concretizza in un **Piano di miglioramento annuale** attraverso il quale sono identificati obiettivi di qualità concreti e misurabili in linea con gli indirizzi e gli orientamenti strategici del Gruppo.

In accordo ai requisiti definiti da ARERA, sono stabiliti dei livelli specifici e generali di qualità commerciale della vendita di elettricità⁷⁶, della distribuzione⁷⁷ e della vendita di gas naturale e della fornitura di teleriscaldamento e teleraffrescamento⁷⁸, a cui le società del Gruppo si attengono puntualmente nella prestazione dei propri servizi.

Si specifica che, nel caso di mancato rispetto degli standard definiti, sono previsti indennizzi a carico dell'organizzazione verso i propri clienti, proporzionati rispetto alla violazione.

La relazione con i Soci e clienti



Oggi la Cooperativa conta **20.650 Soci iscritti** (20.403 nel 2019), per la maggior parte residenti nel territorio del Canavese, la cui partecipazione alle attività aziendali è orientata dalla volontà

di co-esercitare, insieme ad AEG Coop, una funzione di **sostegno allo sviluppo socio-economico del territorio di riferimento** e di confrontarsi su tematiche inerenti all'attività d'impresa.

IL GRUPPO SOCI

Con la volontà di consentire una partecipazione attiva dei nostri Soci alle attività della Cooperativa, il CdA di AEG Coop ha istituito il cosiddetto "Gruppo Soci", attraverso cui sono promosse e realizzate iniziative di natura sociale e culturale. Tale

⁷⁵ Si specifica che Reti Distribuzione ha ottenuto la certificazione nel 2006, successivamente rinnovata nel luglio 2018 e in scadenza nel luglio 2021, e AEG Coop nel 2010, poi rinnovata nel febbraio 2019 con scadenza nel febbraio 2022.

⁷⁶ Deliberazione dell'ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com - Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV - e ss.mm.ii.

⁷⁷ Delibera ARG/gas 574/2013/R/GAS.

⁷⁸ Delib. n. 661/2018/R/TLR.

organizzazione consente ai Soci di esercitare un ruolo proattivo, portando il proprio contributo propositivo e operativo ai progetti di AEG Coop.

Il Gruppo Soci, avente carattere volontario e senza scopo di lucro, generalmente si riunisce nella propria assemblea due volte all'anno.

Ad oggi, sono stati implementati 3 "Gruppi di Lavoro" che affrontano i seguenti temi:

- ◆ "Arte, cultura, sport, svago e socialità", con l'obiettivo di promuovere iniziative di socialità nel tempo libero;
- ◆ "Sviluppo della Cooperativa e innovazione", attraverso cui i Soci suggeriscono ad AEG Coop soluzioni per una crescita sempre maggiore della Cooperativa;
- ◆ "Statuto e regolamento", gruppo che si prefigge di porre l'attenzione su eventuali modifiche statutarie della Cooperativa.

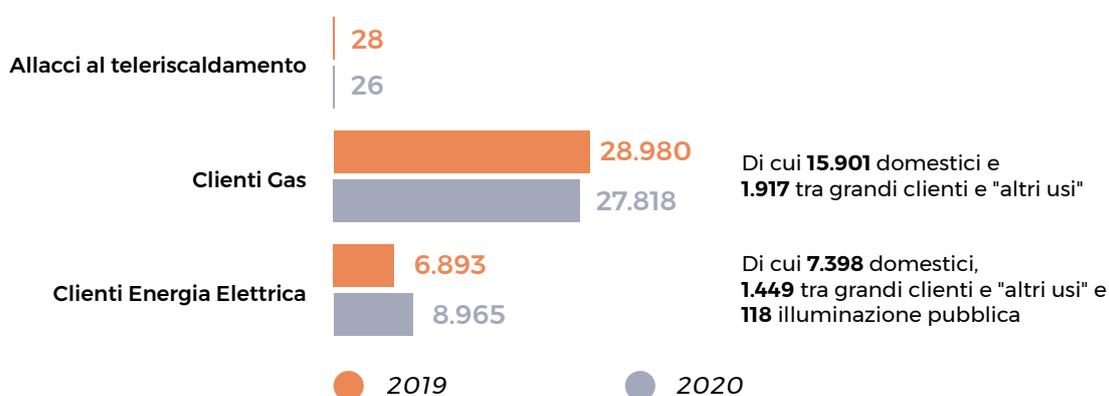
A causa dell'emergenza pandemica, anche l'attività del Gruppo Soci ha subito un arresto nel corso del 2020, con un maggior impatto per il Gruppo di Lavoro incentrato sulle attività culturali, artistiche e sportive.

Inoltre, il Gruppo Soci "Sviluppo della cooperativa e innovazione" ed il Gruppo "Statuto e regolamento" sono stati uniti.

Ci impegniamo a portare avanti una **comunicazione continua** volta a **intercettare prontamente i bisogni di ogni utente** e ad andarvi incontro, assicurandoci che tutti siano sempre informati sull'andamento, i programmi e le

iniziative promosse dal Gruppo, oltre che dedicando loro soluzioni di acquisto vantaggiose e un insieme di convenzioni appositamente studiate.

LE UTENZE DI AEG COOP



L'acquisizione dei nuovi clienti, così come la gestione delle comunicazioni verso gli utenti attuali o gli ex-clienti, sono tutte attività in capo alle funzioni Commerciale e Marketing.

In particolare, **le comunicazioni dirette ai Soci e clienti attuali** prevedono l'invio di lettere di aggiornamento in merito a modifiche tariffarie o revisioni unilaterali del contratto stipulato. La stessa bolletta è anche intesa quale canale di dialogo, all'interno della quale sono inserite – nel completo rispetto di quanto indicato dalla normativa in materia di privacy⁷⁹ – specifiche informazioni sulle promozioni e i servizi aggiuntivi offerti dalla Cooperativa. Le comunicazioni

di carattere commerciale sono poi veicolate ai clienti e futuri utenti attraverso apposite campagne realizzate sul nostro sito commerciale⁸⁰ e sugli account di AEG Coop dei principali social network. Il sito corporate, principalmente indirizzato ai Soci che desiderano essere aggiornati in merito alle attività aziendali e alla gestione della Cooperativa, è organizzato in modo tale da rimandare anche al sito commerciale e dare inoltre la possibilità ai Soci di consultare l'insieme di **convenzioni** loro dedicate, definite con 36 attività locali operanti in diversi ambiti: dai viaggi alle automobili, agli asili nido, allo sport fino all'immobiliare.

IL BLOGENERGIA

Abbiamo dedicato una specifica sezione del nostro sito corporate al "BlogEnergia" studiato per divulgare ai nostri Soci e clienti, ma anche a tutti gli altri nostri interlocutori, gli ultimi sviluppi, consigli e approfondimenti sul mondo dell'e-nergia. I contenuti pubblicati nel Blog hanno quindi l'obiettivo di sensibilizzare i lettori in particolare rispetto ai temi del risparmio energetico, della tutela e valorizzazione ambientale e dello sviluppo sostenibile.

Sono poi realizzate campagne di volantinaggio e affissioni, le cui modalità di realizzazione, i contenuti e i claim variano a seconda del territorio in cui sono realizzate: ad esempio, nel caso di Comuni dove ancora la Cooperativa non è conosciuta, l'oggetto di tali comunicazioni si focalizzerà maggiormente sui valori e sull'identità del nostro brand, mentre avrà lo scopo di presentare le offerte attive laddove l'azienda è già ben nota.

⁷⁹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea, adottato nel 2016 e in vigore a partire dal 2018.
⁸⁰ <https://www.aeg-energia.com/>

La funzione preposta invece alla gestione del rapporto con Soci e clienti è il **Customer Care**, il cui operare è fondato sulla vicinanza, la qualità del servizio e lo sviluppo del senso di appartenenza dei clienti alla Cooperativa: capisaldi esplicitati attraverso molteplici canali di interazione e momenti di confronto, sia fisici che telematici.

La nostra presenza sul territorio si articola attraverso un **Punto Soci** a Ivrea – collocato nel centro nevralgico delle attività cittadine – e **tre sportelli**, uno a Ivrea presso la nostra sede principale, e due tra Saluggia e Locana.

Il Punto Soci – aperto tutte le mattine, cinque giorni su sette – fornisce informazioni in merito alle convenzioni, i vantaggi e le promozioni luce e gas dedicati ai Soci ed è il luogo in cui essi possono anche sottoscrivere le modulistiche riguardanti lo stato di Socio e ottenere le proprie tessere associative. Ricopre inoltre una funzione di sportello anche per gli utenti non soci, dove si svolgono tutte le relative attività contrattuali e di assistenza.

Lo sportello presso la nostra sede è aperto cinque giorni su sette; mentre, nelle sedi decentrate, gli sportelli sono aperti due volte al mese: a Locana, il primo e il terzo mercoledì; a Saluggia, il secondo e il

quarto giovedì di ogni mese⁸¹.

Oltre ad avere una funzione di rappresentanza del brand al di fuori di Ivrea, tali sportelli sono utilizzati principalmente per le occasioni in cui è necessario definire un incontro “in presenza” delle parti coinvolte, tipicamente nel caso di firma dei documenti di fornitura. Nonostante l’attività di queste due sedi sia limitata a due volte al mese, il contatto con i clienti è sempre costante, grazie all’attivazione dei nostri canali telefonici e digitali.

Infatti, il Servizio Clienti di AEG Coop è raggiungibile anche telefonicamente attraverso il **Numero Verde**⁸² e via e-mail. Nello specifico, il Numero Verde – operativo con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni

Nel 2020, il Numero Verde ha gestito circa 10.500 chiamate (8.372 nel 2019), ottenendo una raggiungibilità pari al 93,77%, in allineamento a quanto registrato nel 2019, con relativo tasso di abbandono del 6,23%, come nel 2019.

Il tempo medio di conversazione in linea con l’operatore è stato nell’anno di circa 4 minuti e, in media, il tempo di attesa in chiamata registrato è stato pari a 26 secondi.

feriali e il sabato mattina dalle 8.00 alle 13.00 – è stato rinnovato nel novembre 2020 al fine di semplificarlo e renderlo più incisivo, così da

⁸¹ Si specifica che lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha imposto nel corso dell’anno limitazioni all’apertura di tali centri. Maggiori informazioni nella sezione “Primo piano sulla gestione dell’emergenza Covid-19”
⁸² Il Numero Verde di AEG Coop è 800213565.

poter gestire in modo più efficiente e rapido le chiamate ricevute. Tale canale è principalmente destinato ad una assistenza di primo livello rispetto a qualsiasi richiesta da parte di

altro, sono forniti dei numeri di contatto diretti.

Per quanto riguarda i canali di posta elettronica, i Soci e clienti possono fare riferimento

a un indirizzo generico, appositamente dedicato all'assistenza e alla richiesta di informazioni⁸³ e presidiato in tempo reale dal personale della funzione Customer Care che risponde alle richieste pervenute entro la fine

7.723 utenti nel 2020 (2.071 nel 2019), pari al 22,93% del totale degli invii, hanno convertito la ricezione delle bollette tramite posta elettronica.

Soci e clienti, attraverso una rapida canalizzazione tramite opzioni di scelta predefinite che consentono dunque una riduzione dei tempi di attesa e il trattamento delle esigenze di ognuno a cura di operatori dedicati. Il servizio di call center è infatti affidato a una società terza che si occupa di gestire ogni chiamata in arrivo, aprendo successivamente su un apposito portale le segnalazioni ricevute a cui AEG Coop dà un riscontro o ricontattando direttamente il cliente o intervenendo a supporto/risoluzione di quanto comunicato.

dell'orario lavorativo del giorno successivo la ricezione. Al fine di ottemperare agli obblighi vigenti e implementare una migliore mappatura delle richieste pervenute, sono stati creati anche appositi indirizzi segmentati a seconda delle distinte tipologie di necessità informative⁸⁴.

I Soci e Clienti hanno poi a disposizione il **Portale Clienti**, raggiungibile anche attraverso il nostro sito web commerciale, all'interno del quale possono accedere tramite la loro

Nell'eventualità di un disservizio infrastrutturale ad elevato impatto, i nostri Soci e clienti sono avvisati in tempo reale tramite messaggio.

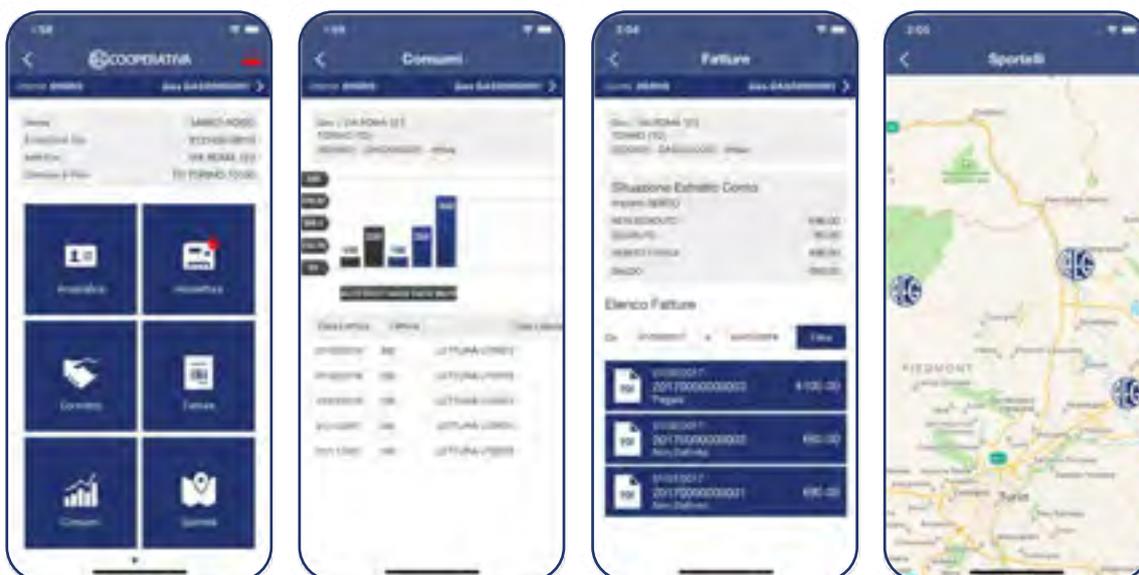
In caso di supporto normativo e operativo nelle richieste di switching, attivazione, voltare, e

area personale a servizi di autolettura, cambio recapito, fattura via e-mail, elenco delle fatture e visualizzazione dei propri consumi.

Al 31 dicembre del 2020 si sono registrati 1.786 iscritti al portale.

⁸³ L'indirizzo generico per ricevere informazioni o assistenza rispetto ai servizi offerti da AEG Coop è info@aegcoop.it

⁸⁴ Si riportano di seguito le informazioni di contatto tramite posta elettronica per ogni specifica tipologia di richiesta: gestionecontratto@aegcoop.it o pec gestionecontratto@cert.aegcoop.it per quanto riguarda le variazioni o la conduzione di modifiche ad un contratto; serviziocliente@aegcoop.it o pec serviziocliente@cert.aegcoop.it per quanto riguarda reclami di qualsivoglia natura; customer-care@aegcoop.it per la gestione di casi generici e rapporti occasionali su domande puntuali; dettagliofattura@aegcoop.it per l'inoltro della richiesta di dettaglio dei propri consumi; fatture.energiaelettrica@aegcoop.it per domande in merito alla corretta lettura di una bolletta di energia elettrica; caldaie@aegcoop.it a cui si rivolgono i Soci e i clienti che necessitano di delucidazioni in merito alle campagne di efficientamento o di prodotti volti alle nuove frontiere di mercati energetici; aegsoci@aegcoop.it dedicato ai Soci che vogliono ottenere informazioni in merito alla propria posizione nei confronti della Cooperativa, come ad esempio la situazione azionaria, i vantaggi in merito allo status di Socio, i canali, le convenzioni e/o le promozioni loro riservate in forma esclusiva.



Infine, nel 2020 abbiamo effettuato il lancio della nuova **APP “AEG Coop”** che consente di gestire le proprie utenze in versione mobile e attraverso la quale i nostri Soci e clienti possono:

- ◆ Inviare l'autolettura dal proprio device portatile;
- ◆ Scaricare o visualizzare le proprie fatture;
- ◆ Modificare i propri Dati Anagrafici;
- ◆ Effettuare una richiesta di Cambio Recapito;
- ◆ Attivare o modificare il servizio “Fattura Via Mail”;
- ◆ Visualizzare i propri consumi attraverso rappresentazioni grafiche;

- ◆ Ottenere indicazioni sulla localizzazione degli sportelli e visualizzare quello più vicino alla propria abitazione;
- ◆ Inviare una richiesta di assistenza.

Nell'interazione con Soci e clienti è possibile che talvolta vengano notificati alla Cooperativa eventuali segnalazioni o reclami, relativamente a diverse casistiche, quali ad esempio disservizi o contestazioni sulle bollette. La gestione di tali criticità è attentamente operata da AEG Coop, nel tentativo di ridurre progressivamente il numero e cercare di dare risposta alle problematiche sorte nel più breve tempo possibile. Nel 2020 sono pervenuti 31 reclami da parte di Soci e clienti, principalmente connessi a disallineamenti tra il prezzo preventivato dell'utenza e l'effettiva quotazione riportata in bolletta. Tra

questi, 19 sono riconducibili ai clienti gas e 11 ai clienti energia elettrica. **AEG Coop ha prontamente risposto al 100% dei reclami ricevuti**, con un tempo di risposta medio di 23,7 giorni

Al 31 dicembre 2020, 892 clienti hanno effettuato il download dell'APP tramite sistema operativo iOS e 3.671 su Android.

e di 17,3 giorni – in allineamento allo standard di riferimento – rispettivamente nel caso delle due fattispecie.

In ogni momento di confronto e interazione con i nostri Soci e clienti prestiamo sempre un'elevata attenzione alla tutela della loro privacy, in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), e ci impegniamo a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili, coadiuvati dalla figura competente del Data Protection Officer (DPO).

Tuttavia, si specifica che nel corso del 2020 un'agenzia di vendita per conto di AEG Coop ha acquisito in maniera dubbia un contratto, il cui intestatario ha posto denuncia alle Forze dell'Ordine per violazione della privacy delle proprie informazioni personali. AEG Coop ha prontamente interrotto la collaborazione con l'agente segnalato e si è messa a disposizione delle Forze dell'Ordine affinché potessero operare le opportune verifiche, tutelandosi inoltre per mezzo di un apposito avvocato penalista.

Attenzione alle truffe

L'offerta di un servizio di qualità presuppone anche una continua attenzione e tutela dei nostri Soci e clienti. Ciò si esplicita in modo particolare nella condivisione di costanti comunicazioni e avvisi, attraverso i diversi canali di contatto, di attenzione alla possibilità di incorrere in truffe per conto di persone sconosciute o non meglio identificate che si presentano in qualità di incaricato di AEG Coop presso le abitazioni dei nostri utenti per segnalare variazioni tariffarie, contratti scaduti, promozioni e offerte, richiedendo l'accesso a dati personali e contrattuali.

La Cooperativa non conduce infatti attività commerciali porta a porta e richiede ai propri Soci e clienti di diffidare di tali persone e di contattare immediatamente il Numero Verde o l'indirizzo email info@aegcoop.it per segnalare ogni dettaglio utile all'identificazione dei soggetti in questione e consentirci così di assumere ogni azione necessaria a tutelare la nostra clientela da indebite e illegittime ingerenze.



Nello svolgimento della propria attività Reti Distribuzione si relaziona con due tipologie di clienti, le **società di vendita**, erano al 31/12/2020 nr. **82**, per le richieste di opere di allacciamento alla rete distributiva e in generale al servizio di distribuzione erogato all'utente di rete, e i **clienti finali della rete** principalmente per il servizio di pronto intervento e il supporto tecnico per attività quali la lettura del contatore (i **contatori attivi** al 31.12.2020 sono **32.163**).

Le relazioni con i clienti - effettivi o potenziali - sono gestite nel rispetto della **correttezza**, dell'**imparzialità** e della **trasparenza** del servizio offerto e in ottemperanza delle leggi e delle norme vigenti. Sono inoltre volte a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti, adempiendo agli obblighi contrattuali e garantendo lo stesso livello di servizio in tutte le aree di competenza. Ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni della prestazione del servizio è comunicata tempestivamente così da favorire la completa conoscenza da parte degli interessati.

In particolare, i rapporti con le società di vendita si basano sul **Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas (CRDG)**⁸⁵, uno strumento contrattuale con cui vengono regolati e chiariti i rapporti tra le imprese che gestiscono gli impianti di distribuzione e le imprese di vendita che utilizzano l'impianto medesimo. Con l'adozione di questo strumento le imprese di distribuzione sono tenute ad offrire in maniera neutrale e non discriminante il servizio di distribuzione alle imprese di vendita.

Il dialogo con le società di vendita, compresa AEG Coop, avviene attraverso il **portale dedicato cui si accede attraverso sito web** oppure attra-

verso il canale della **Posta Elettronica Certificata** (PEC).

A supporto dei clienti finali, di soggetti terzi (diversi dai clienti finali), e di tutte le imprese che lavorano per conto di Reti Distribuzione, disponiamo del servizio di reperibilità grazie al **centralino di pronto intervento**⁸⁶ - soggetto al controllo da parte dell'ARERA - funzionante 24 ore su 24 ed in grado di rimanere attivo per 24 ore consecutive in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna. L'obiettivo delle nostre squadre di intervento è di agire nel più breve tempo possibile e tutelare i cittadini assicurando la messa in sicurezza degli impianti e il ripristino della corretta erogazione del servizio.

Il servizio di Pronto Intervento garantisce la registrazione della chiamata e la risposta diretta da parte di un operatore entro 120 secondi che, in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento reperibile - che deve avvenire entro i 60 minuti dalla chiamata -, fornisce istruzioni sui comportamenti e le procedure generali da mettere in atto immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità.

Le segnalazioni possono riguardare:

- ◆ La dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- ◆ L'interruzione e l'irregolarità della fornitura di gas;
- ◆ Il danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- ◆ La dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non

⁸⁵ Definito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas nella deliberazione n. 108/06 e aggiornato con la deliberazione n. 138/04.

⁸⁶ In conformità a quanto previsto in materia di pronto intervento dal Testo Unico Distribuzione Gas (TUDG). Si specifica che il numero verde per le verifiche e le operazioni di intervento è disponibile sul nostro sito ed è presente nelle bollette, su nicchie dei contatori e GFR.

è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

Nell'anno in corso sono state raccolte 670 segnalazioni e richieste, gestite in media in 33 minuti, principalmente riguardo a dispersione di gas (230) di cui 52 falso allarme.

Affidabilità e sicurezza del servizio

Ci impegniamo ad offrire sempre un servizio che rispetti elevati standard di affidabilità, sicurezza, qualità di natura tecnica e di relazione con i clienti, soggetti inoltre a controllo da parte di ARERA che garantisce la leale concorrenza tra gli operatori del settore e l'efficienza del servizio.

Offrire un servizio di qualità significa inoltre porre la massima attenzione agli **aspetti della sicurezza**, soprattutto connessi alla gestione della rete da parte di Reti Distribuzione, a tutela delle persone e del territorio. Questo è reso possibile da una profonda conoscenza dell'infrastruttura per la distribuzione del gas da parte dei nostri dipendenti e da una serie di misure preventive approfondite nel seguito.

Reti Distribuzione si è infatti dotata di un'organizzazione strutturata che controlla l'esercizio, la gestione e la manutenzione delle reti in accordo con quanto stabilito dalla delibera 236/00 in materia di sicurezza, negli anni ha consolidato procedure atte a garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze e degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità competenti e con le forze di sicurezza.

Una caratteristica forse poco nota del gas metano è quella di essere completamente inodore. Questa particolarità lo renderebbe

pericoloso se disperso nell'aria poiché la sua presenza è impercettibile. Per ovviare a questo inconveniente gli impianti sono dotati di **apparecchiature che consentono di odorizzare il gas**, secondo percentuali definite, prima della sua immissione nelle reti di distribuzione cittadine così da assumere un caratteristico odore acre e persistente. Il livello di odorizzazione del gas viene controllato più volte durante l'anno tramite specifici apparecchi (gascromatografi), non solo nei punti dove il metano viene miscelato con la sostanza odorizzante, ma in diverse sezioni dell'impianto di distribuzione per avere la garanzia che eventuali perdite vengano più facilmente individuate, consentendo agli utilizzatori finali del gas, o a terzi, la immediata attivazione del servizio di pronto intervento.

Una delle principali attività di controllo svolta in maniera sistematica è la **ricerca di eventuali perdite di gas nelle condotte**, tutte le tubazioni interrate della rete principale e degli allacciamenti sono esaminate secondo un preciso **programma di ispezione**. Tale controllo viene eseguito ogni due anni da tecnici specializzati - nonostante la normativa richieda controlli ogni tre anni sulla rete di media pressione e ogni quattro su quella di bassa pressione - che si avvalgono di particolari apparecchiature in grado di rilevare dispersioni anche minime di gas.

Nell'intervallo di tempo tra una manutenzione e l'altra il nostro personale specializzato svolge controlli settimanali, mensili e semestrali su tutti i principali componenti degli impianti di distribuzione. **Le continue verifiche consentono di monitorare lo stato di efficienza delle apparecchiature e programmare eventuali manutenzioni straordinarie.**

Inoltre abbiamo predisposto un **sistema di teleallarme** che effettua il monitoraggio continuo di tutte le principali apparecchiature

degli impianti di distribuzione e consente di registrare il funzionamento delle apparecchiature e, in caso di rilevazione di anomalie, invia immediatamente un messaggio al servizio di reperibilità tecnica.

Per quanto riguarda il deperimento delle condotte del gas che potrebbe portare ad eventuali perdite, adottiamo un **sistema di protezione catodica**, che permette di proteggere le tubazioni dalle correnti elettriche disperse nel terreno (provocate ad esempio dai sistemi di movimentazione ferrotranviaria) che potrebbero comportare la corrosione delle condotte d'acciaio. I nostri tecnici verificano l'efficienza degli impianti di protezione catodica secondo un sistema di monitoraggio settima-

nale che può portare ad attività di manutenzione mensili. Dal 1° Gennaio 2017 è stata rinnovata **l'assicurazione a favore dei clienti finali civili di gas** per infortuni, incendi e responsabilità civile per danni connessi all'utilizzo del gas anche subiti da soggetti terzi come definito dall'ARERA che, nel rendere obbligatoria l'assicurazione, intende mantenere un importante strumento di tutela a favore dei clienti finali senza aumenti nel costo del gas fornito.

La sicurezza e l'affidabilità del servizio offerto da Reti Distribuzione sono garantite anche da un **continuo processo di miglioramento e da investimenti in digitalizzazione**. Nel seguito si riportano i principali progetti che abbiamo sviluppato durante il 2020.

DIGITALIZZAZIONE DEI SISTEMI DI RIDUZIONE DELLA PRESSIONE

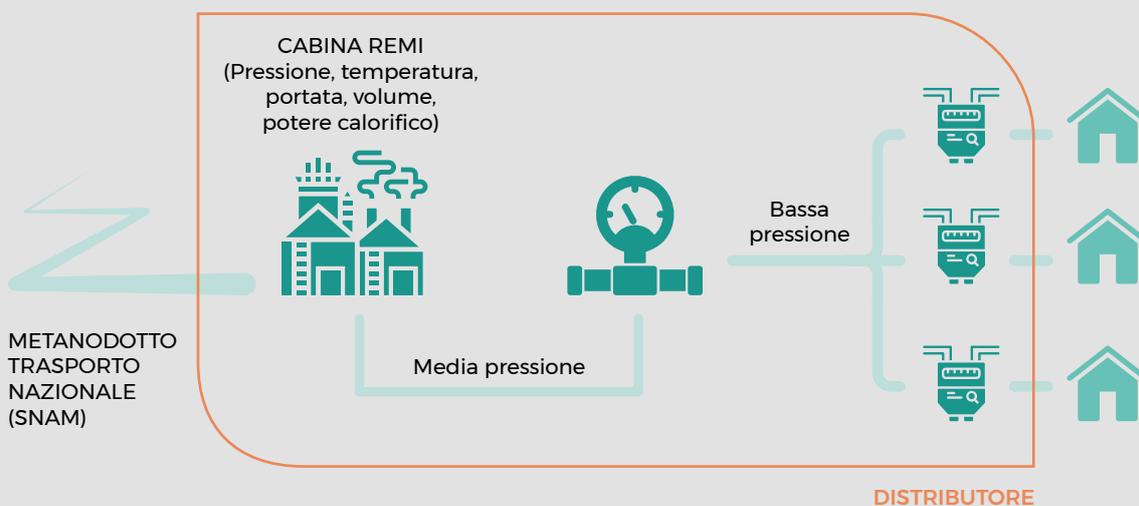


Figura 4 - Il funzionamento delle cabine di primo salto

L'innovazione tecnologica nel settore gas ha portato a creare sistemi di gestione e controllo degli impianti e delle reti sempre più evoluti che permettono di monitorare tutti i parametri di funzionamento e di trasmettere segnali di allarme in caso di anomalie. A tal proposito disponiamo di 7 cabine riduzione e misura del

metano telecontrollate dette di primo salto⁸⁷ e di oltre 100 gruppi di riduzione (GRF - GRMI - IRI - GRU), di cui 68 forniti di Unità Terminale Remota (RTU) che, oltre a permettere una gestione del tempo ottimizzata per gli operatori addetti all'intervento, consente di intervenire e risolvere con prontezza le emergenze.

⁸⁷ Le cabine di primo salto ricevono il gas in alta pressione proveniente dal metanodotto di trasporto SNAM e avviano i processi di decompressione alle pressioni di esercizio per le condotte di distribuzione, di misura dei volumi di gas immessi in rete e dell'odorizzazione del gas.

Nei gruppi di riduzione finale GRF il telecontrollo monitora, ad intervalli di tempo prestabiliti, i valori di pressione del gas a monte e a valle dell'impianto e lo stato della batteria. Nelle RTU, al superamento di soglie stabilite dall'utilizzatore, è possibile impostare l'attivazione di allarmi che possono essere inoltrati all'utilizzatore in formato SMS. Grazie a questa tecnologia è possibile assicurare un controllo continuo nelle situazioni in cui gli operatori addetti al servizio non si trovino presso il centro di telecontrollo, tipicamente durante l'operatività in campo e durante i turni di reperibilità, incrementando le garanzie di continuità e di livello qualitativo del servizio offerto all'utenza.

RICERCA AVANZATA DELLE DISPERSIONI DI GAS NELLA RETE

Nel 2020 è stato intrapreso un **progetto pilota in collaborazione con Italgas Reti S.p.A.** grazie ad un'**innovativa metodologia per la ricerca delle dispersioni** su circa 100 km di rete in 6 comuni della cintura di Ivrea (TO).

La tecnologia utilizzata consente di eseguire una ricerca dispersioni di tipo avanzato, mediante un sistema di campionamento laser e la misura di vari parametri fisici e ambientali. Nello specifico, un algoritmo di calcolo combina diversi parametri e abbina la rilevazione del gas e delle particelle di metano nel campione analizzato con una simulazione meteorologica sulla direzione e l'intensità dell'aria, riuscendo così ad individuare delle zone con possibili fuoriuscite anche non in prossimità delle condotte di gas.

A seguito delle indagini veicolari sono emersi 102 segnali di presunta dispersione che, una volta verificati con l'esplosimetro (backpack - zainetto cerca fughe) per individuare con precisione la posizione delle perdite, hanno avuto

un riscontro positivo in 89 casi.

Da una prima analisi comparativa con i dati della ricerca tradizionale, emerge che sono state individuate 70 dispersioni su asset non tracciabili con tecnologie di tipo tradizionale, in quanto capaci di analizzare le porzioni nelle immediate vicinanze dell'impianto.

Questi numeri evidenziano come la metodologia di rilevazione impiegata, grazie alla tecnologia innovativa e all'elevato numero di dati registrati, sia in grado di fornire vantaggi in termini di sicurezza del network gestito ma non solo. Infatti, localizzare in autonomia le dispersioni aeree di gas, consente di ridurre nel tempo il numero di segnalazioni da terzi, aumentando gli incentivi sugli impianti gestiti e gli interventi manutentivi delle infrastrutture. I distributori di gas naturale in Italia operano all'interno di un mercato regolato, in cui vige un meccanismo basato su incentivi e penali legati, fra l'altro, al numero di dispersioni segnalate da soggetti terzi.

A questi vantaggi si aggiungono poi gli aspetti ambientali, legati alla possibilità di calcolare in modo più puntuale i volumi di metano immessi in atmosfera e di poter quindi definire su una base più robusta la strategia d'azione per una riduzione e la conseguente riduzione dell'effetto serra.

Da un punto di vista operativo invece, avere una rappresentazione grafica della dislocazione dei segnali di presunta dispersione consente di procedere con piani di investimento e/o bonifica specifici, si può infatti decidere di mettere in atto misure "massive" in zone ad alta concentrazione di dispersioni, oppure operare puntualmente alla bonifica delle criticità emerse.

Alla luce di quanto esposto in precedenza,

siamo intenzionati, nel corso dei prossimi anni ad adottare questa tecnologia al fine di garantire un miglioramento continuo ed efficiente dalla nostra infrastruttura.

TRASMISSIONE DIGITALE DELLE OPERAZIONI SUL CAMPO

Sempre nel 2020 è stato delineato un **Progetto di Automazione dei processi** al fine di pianificare, automatizzare e supportare le attività con l'impiego di tecnologie mobili che consentono di migliorare l'efficienza e la produttività, velocizzando le comunicazioni e la trasmissione delle informazioni in tempo reale fra i tecnici che operano sul campo e il backoffice.

Abbiamo quindi dotato tutti i nostri operatori di un sistema di Work Force Automation (Reti WFA) che prevede l'utilizzo di palmari digitali per la gestione degli ordini di lavoro, uno strumento evoluto che consente la trasmissione dei dati in tempo reale direttamente sui data center aziendali e garantisce un'assistenza continua, anche da remoto, e opportunità di analisi contestuali per l'individuazione della soluzione più idonea.

Il progetto prevede anche l'applicazione del servizio ai processi di pronto intervento, tra cui la possibilità di gestire sul palmare gli ordini di lavoro derivanti dalle chiamate ricevute dal centralino garantendo la registrazione dei dati secondo la normativa, oltre che l'arrivo dell'operaio sul luogo della chiamata e l'anomalia riscontrata e infine segnalare la risoluzione dell'intervento. Il sistema Reti WFA, una volta a regime, consentirà eventualmente di gestire attività programmate o programmabili quali ricerca delle fughe lungo la rete, attività di controllo dell'odorizzazione e gli interventi di protezione catodica se non già commissionati ad imprese terze di fornitura servizi.

LA DIGITALIZZAZIONE DEI CONTATORI

La sostituzione dei contatori gas tradizionali con *"smart meter"* (contatore digitale), ovvero sistemi che consentono la telelettura e telegestione dei contatori, è stata avviata per iniziativa dell'ARERA.

L'installazione degli *"smart meter"* apporta diversi benefici, tra cui: la possibilità di effettuare più frequentemente la lettura per una migliore tracciabilità e misurazione dei consumi; l'aumento della consapevolezza del consumatore in merito a propri consumi e agli sprechi di energia e conseguentemente un'evoluzione delle abitudini quotidiane con relativo aumento del risparmio energetico; il miglioramento della manutenzione in caso di perdite grazie al puntuale monitoraggio e la possibilità di ottenere una lettura *"spot"*, al di fuori del normale ciclo di lettura, in occasione del cambio di fornitore.

Nel 2015 siamo partiti dai contatori di maggiore portata (classe G40 e superiore), con la sostituzione di 160 contatori.

Successivamente il processo di sostituzione è stato esteso ai contatori di calibro intermedio (circa 685 contatori di classe G16 e G25) e a quelli di minore portata per usi domestici e tra il 2019 e il 2020 sono stati sostituiti 7.600 contatori raggiungendo circa il 25% sul totale dei contatori attivi. Si prevede entro la fine dell'anno di convertire altri 7.000 contatori.

Il progetto ha richiesto un investimento ad oggi di circa 1.500.000 Euro, per il prossimo anno sono previsti altri 550.000 Euro di investimento.

I rapporti con i fornitori

I processi di acquisto sono improntati alla costante garanzia di qualità per i nostri Soci e clienti e alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per il Gruppo, in linea con i principi di **pari opportunità per ogni fornitore, lealtà, imparzialità nell'assegnazione della qualifica, trasparenza, integrità, riservatezza, diligenza, professionalità e obiettività di giudizio**. Pertanto, instauriamo rapporti unicamente con soggetti che godano di buona reputazione, che siano impegnati solo in attività lecite e la cui etica aziendale sia allineata ai valori del Gruppo, e assicuriamo sempre la trasparenza

degli accordi, con l'obiettivo di prevenire ogni sottoscrizione di patti o accordi segreti contrari alla Legge.

Tutti i nostri fornitori devono conformarsi alle norme e ai valori etici inclusi nel Codice Etico delle due società, e assicurare la conformità alle normative nazionali e internazionali vigenti, soprattutto per quanto riguarda la garanzia di idonee condizioni di lavoro per i propri dipendenti, a tutela della salute e della sicurezza della persona e rispettose dei diritti umani fondamentali.



Elementi di valutazione per la qualificazione dei fornitori di gas/energia elettrica sono:

- ◆ qualità dei prodotti/servizi;
- ◆ reputazione sul mercato energetico;
- ◆ legalità, correttezza e rispettabilità e affidabilità economica;
- ◆ interfaccia delle comunicazioni con il fornitore tramite sistemi digitali in grado di assicurare lo scambio delle informazioni necessarie riguardo alla fatturazione e alla gestione dei clienti;
- ◆ organizzazione aziendale;
- ◆ prezzi e condizioni di pagamento.

Nell'ambito del Sistema Qualità ISO 9001:2015, abbiamo sviluppato delle **Procedure Operative per l'individuazione e la qualifica dei nostri fornitori** di energia elettrica e metano e di beni

e servizi diversi. Nello specifico, le attività relative alla gestione dell'approvvigionamento di gas naturale ed energia elettrica sono svolte sotto il coordinamento e la responsabilità ultima della

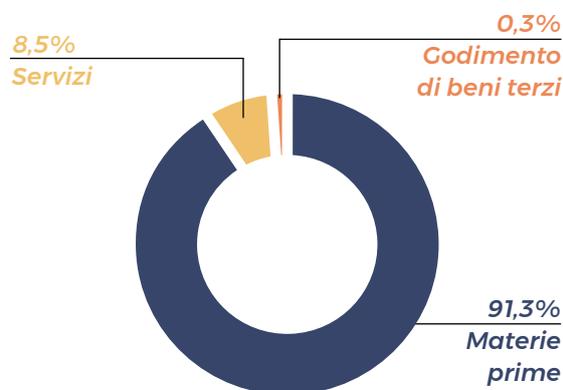
Direzione della Cooperativa.

Nel 2020 AEG Coop ha in essere 331 contratti di fornitura (327 nel 2019) per materie prime, servizi e locazioni per **un totale di spesa per approvvigionamento superiore a 27 milioni di Euro**, in riduzione del 13% rispetto all'esercizio precedente. La componente principale della spesa complessiva è rappresentata dall'acquisto di materie prime (91,3%) – tra cui metano, energia elettrica, energia termica e sistemi di efficientamento energetico –, seguita dalla quota destinata ai servizi (8,5%) e infine per il godimento di beni di terzi (0,3%).

A testimonianza della particolare attenzione dedicata all'avvio di contratti di fornitura che privilegino la nostra territorialità, al fine di generare ricadute economiche e occupazionali sulle comunità locali e da rendere la fornitura più sostenibile in termini ambientali e sociali, nel 2020, rispetto al totale della spesa di approvvigionamento, il 23% è **riconducibile a fornitori del Canavese** (16% escludendo la spesa per materie prime) rispetto ad una quota pari al 21% nel 2019.

Nello specifico – come indicato nelle Procedure Operative – il processo di **acquisto di metano** ha inizio con l'emissione da parte del **Responsabile Operations** di richieste di offerte⁸⁸ alle società che sono state individuate quali potenziali fornitori tenendo conto del contesto di mercato e delle opportunità di collaborazione con gli operatori dello stesso, della consistenza del portafoglio di acquisto Gas da coprire e dei rapporti di fornitura stabiliti negli anni. Segue una valutazione preliminare circa le condizioni di acquisto della materia prima, comprese anche le possibili maggiorazioni tariffarie e/o penali applicate dal fornitore nel caso di scostamenti richiesti da AEG Coop rispetto all'iniziale piano di consegne.

SPESA PER TIPOLOGIA DI ACQUISTI NEL 2020



Nel 2020, in allineamento all'anno precedente, per l'acquisto di metano ci siamo riforniti principalmente da 3 fornitori – o “shipper” –, mentre per il servizio di distribuzione ci siamo rivolti a circa 20 distributori locali che godono della concessione statale, tra cui Reti Distribuzione e Italgas, per un totale di circa 15 milioni di Euro (circa 18 milioni di Euro nel 2019).

Per quanto riguarda invece **l'acquisto di energia elettrica** (circa 9 milioni di Euro nel 2020) – materia prima e trasporto – attualmente⁸⁷ avviene esclusivamente in modalità “reselling”, ossia al POD. Le necessità di approvvigionamento sono quindi stabilite in linea con quanto dichiarato dal cliente in fase di stipula del contratto di fornitura, assegnato al fornitore più conveniente dal punto di vista economico e che ne gestirà il dispacciamento.

Nel 2020, sono 4 i fornitori da cui ci approvvigioniamo per l'intero servizio di energia elettrica.

A questi, si aggiungono altri attori che ci forniscono **servizi** di facility management, consulenza legale, consulenza IT e postalizzazione, per un totale di circa 150 fornitori coinvolti (circa 1 milioni di Euro nel 2020). Da ultimo, sono ricompresi anche i contratti di locazione

⁸⁸ Le richieste di offerta sono costituite da un piano di consegne riferito ai REMI da dare in gestione, a sua volta dettagliato con informazioni inerenti al volume, l'ambito geografico, la profilazione del prelievo e la miglior stima di impegno di capacità giornaliera di trasporto per ogni REMI servito.

⁸⁹ Si specifica che a partire da gennaio 2021 l'energia elettrica sarà acquistata gradualmente in modo autonomo in borsa, tramite il servizio di dispacciamento.

(circa 70 mila Euro nel 2020) – per il Punto Soci, le autovetture e le attrezzature d’ufficio – e la fornitura di software aziendali (circa 200 mila Euro nel 2020).

Una volta avviato il rapporto di collaborazione, tenendo in considerazione la dinamicità e le potenziali trasformazioni a cui i fornitori possono essere soggetti, operiamo una **valutazione periodica generale delle loro performance** al fine di verificare la continuità delle condizioni determinanti la loro qualificazione e classificazione nell’Albo dei fornitori, evidenziando quindi con cadenza annuale, se del caso, le non conformità rilevate e le specifiche esigenze aziendali nel merito.

Il monitoraggio si basa sull’analisi degli stessi parametri valutativi adottati anche in fase di

selezione, ad ognuno dei quali attribuiamo un punteggio da un minimo di 5 punti (equivalente a una valutazione scarsa) a un massimo di 20 (valutazione ottima), successivamente sommati per ottenere il punteggio complessivo attribuito al singolo fornitore corrispondente a una categoria dalla A (ottimo) alla E (scadente). Al termine della valutazione, l’Ufficio Acquisti redige un *“Prospetto di valutazione dei fornitori”*, specifico per tipologia di acquisti, che ne riassume i risultati.

Nel caso di ripetute non conformità rilevate, il fornitore retrocederà alla categoria inferiore ed eventuali condotte illecite e non allineate ai principi sopra esposti saranno trattate con opportuni provvedimenti, fino ad arrivare - in ultima ipotesi - alla risoluzione del contratto di fornitura.



Per garantire una prudente gestione dei rischi legati alla catena di fornitura e il rispetto della normativa, abbiamo definito procedure e strumenti che disciplinano sia l'interazione con fornitori e appaltatori sia i requisiti per la qualificazione. Al fornitore chiediamo di rispettare il Codice

Etico, attuare dei sistemi di qualità aziendali adeguati, garantire la disponibilità di mezzi e strutture organizzative idonei, rispettare la normativa in materia di lavoro, incluso ciò che attiene il lavoro minorile, la salute e la sicurezza dei lavoratori e la capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

I fornitori interessati all'inserimento nel nostro Albo Fornitori possono candidarsi nell'apposita

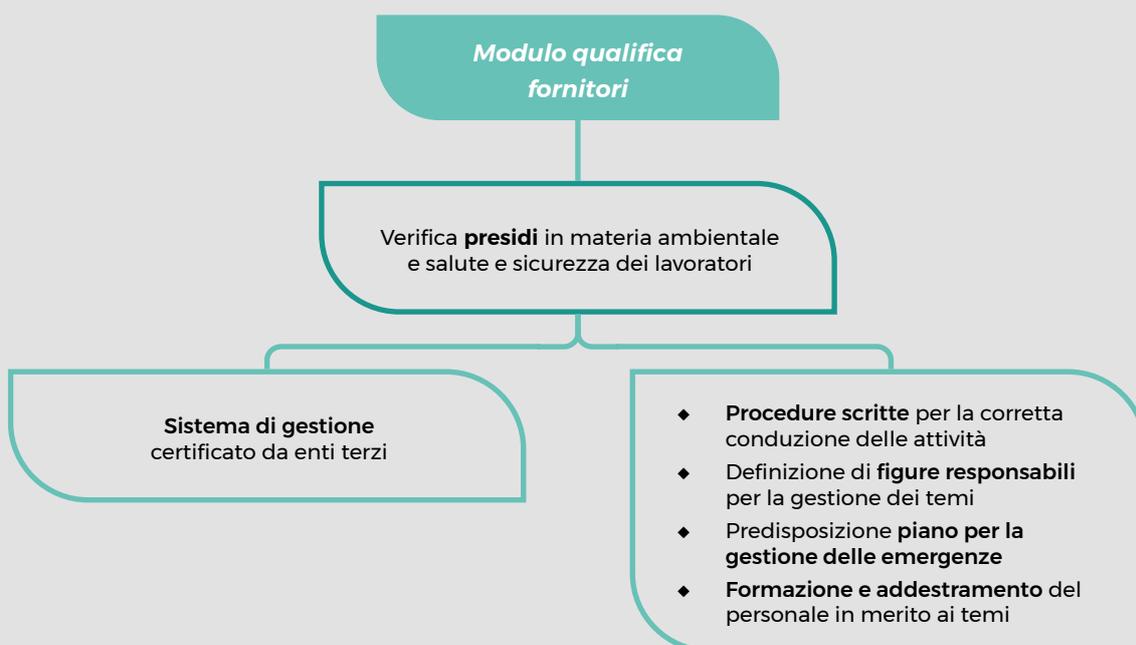
sezione sul nostro sito web, oppure inviare la loro richiesta ad una mail dedicata. A seguito dell'autocandidatura esaminiamo la richiesta e a seconda del gruppo merce identificato, richiediamo eventuali integrazioni documentali. Oltre alla valutazione delle candidature

201 fornitori qualificati nel 2020

Più di 3 mln di € il valore complessivo della fornitura

spontanee, Reti Distribuzione procede in autonomia alla ricerca e alla selezione di fornitori operanti sul mercato così da soddisfare le specifiche esigenze aziendali e nel caso si ravvisi la necessità di migliorare le condizioni di fornitura.

Infatti il processo di qualifica prevede in una prima fase la compilazione del "Modulo qualifica fornitori", così strutturato:



Inoltre, alla società fornitrice richiediamo la dichiarazione di piena regolarità contributiva (DURC) ed assicurativa e di piena conformità alle leggi di igiene e sicurezza sul lavoro, una copia dell'organigramma della sicurezza in cui figurano il datore di lavoro, l'RSPP, il medico competente, l'RLS, gli addetti alle emergenze e al pronto soccorso, nonché i dirigenti e i Preposti. In alcuni casi effettuiamo ulteriori verifiche documentali come la presa visione del DVR e dei certificati formativi dei lavoratori e controlli e/o audit in campo.

Sono previste apposite **procedure funzionali al complessivo iter di selezione e di acquisto a seconda dell'importo dell'appalto**. Infatti in virtù dell'attività svolta, che rientra nei cosiddetti "Settori Speciali" dei contratti pubblici⁹⁰, abbiamo definito un Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori⁹¹, servizi e forniture nei settori speciali sotto soglia comunitaria⁹². Il Regolamento prevede l'affidamento diretto per importi inferiori a 40.000€⁹³, con invito rivolto ad almeno 3 operatori economici, ove esistenti, individuati tramite il Sistema di quali-

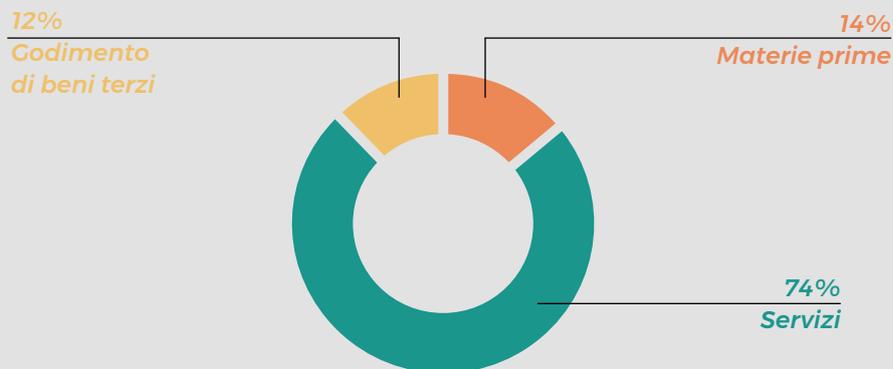
ficazione e/o Albo Fornitori ovvero mediante apposita indagine di mercato, sempre nel rispetto dei principi di trasparenza e parità di trattamento e, ove possibile, di rotazione. Per gli importi superiori, l'affidamento avviene attraverso procedure negoziate rivolte ai fornitori qualificati.

Nel 2020 la spesa totale verso i fornitori è stata superiore a 3 milioni di Euro (in linea con l'anno precedente), di cui il 74% per servizi (77% nel 2019), il 14% per materie prime (12% nel 2019) e infine il 12% per godimento di bene di terzi (11% nel 2019).

Sul totale della spesa per approvvigionamento del 2020, il 26% circa è da attribuirsi a fornitori locali⁹⁴ (27% nel 2019).

Nel 2020 oltre alla spesa di approvvigionamento sopra menzionata, Reti ha effettuato investimenti sul territorio per la manutenzione e l'estensione della rete per un importo superiore a 1 milione di Euro (+14% rispetto al 2019).

SPESA PER TIPOLOGIA DI APPROVVIGIONAMENTO NEL 2020



⁹⁰ Definiti dall'art. 10 e dalla Parte II, titolo VI Capo I del D. Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016, "Codice dei contratti pubblici"

⁹¹ La versione integrale del documento è consultabile al seguente indirizzo: https://retidistribuzione.com/sites/default/files/regolamento_appalti_sotto_soglia.pdf

⁹² Euro 443.000 per gli appalti di servizi e forniture; Euro 5.548.000 per gli appalti di lavori e per le concessioni; Euro 1.000.000 per contratti di servizi

⁹³ Si precisa che possono, altresì, essere disposti con affidamento diretto, previa adeguata motivazione - salvo quanto previsto in eventuali distinti atti di delega in materia di sicurezza e ambiente - contratti di importo superiore a Euro 40.000 nei seguenti casi: (i) Qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 125 del Codice; (ii) Qualora ricorrano necessità e urgenze correlate ad esigenze primarie della Società; (iii) Servizi di consulenza professionale per i quali, in ragione delle specifiche caratteristiche della consulenza richiesta, può essere individuato, per motivate e obiettive ragioni, un professionista dotato di specifica competenza, esperienza e affidabilità sull'oggetto della consulenza stessa, ferma restando la valutazione di congruità del compenso pattuito; (iv) Qualora l'esclusività del bene sul mercato o comprovati motivi tecnici rendano ostativo l'esperimento di procedure con più interlocutori; (v) Qualora ricorrano emergenze per motivi di sicurezza o ambientali.

⁹⁴ Per fornitori locali si intendono i fornitori di Reti Distribuzione che hanno sede nella Regione Piemonte.

Il Canavese e la comunità locale

Negli anni abbiamo sostenuto diverse iniziative di natura sociale, economica, culturale, sportiva e di educazione sostenibile volte a **promuovere e valorizzare il nostro territorio e le comunità che lo abitano**.

In particolare, per quanto riguarda quelle di carattere sociale ed economico, collaboriamo con altre cooperative e consorzi locali, sovvenzionando le iniziative attraverso prestiti partecipativi. In particolare, nel 2015 la Cooperativa, in qualità di socio sovventore, ha sottoscritto:

- ◆ azioni di sovvenzione per 90.000 Euro, da rimborsarsi in 6 anni, alla **Cooperativa Zac**, che propone l'utilizzo dei propri spazi quali luoghi di collaborazione, dove sperimentare percorsi di socialità, convivialità, economia solidale e valorizzazione del territorio;

- ◆ azioni di sovvenzione per 57.000 Euro, da rimborsarsi in 5 anni, al **Consorzio Copernico**, il cui scopo è la creazione delle condizioni favorevoli alla crescita e al consolidamento delle cooperative sociali del territorio.

Inoltre, da tempo collaboriamo, sostenendola attraverso donazioni – nel 2020 pari a 25.000 Euro –, con la **Fondazione di Comunità del Canavese**, che promuove azioni di solidarietà nei confronti di coloro che hanno più bisogno. La finalità della Fondazione è lo sviluppo di una cultura del dono e la sensibilizzazione al sostegno sul territorio, allo sviluppo e all'innovazione del welfare locale. Nello specifico, sono implementati progetti di inclusione, integrazione sociale e assistenza alle persone che lo necessitano perché in difficoltà di autonomia o in condizioni di marginalità sociale. La



GIOVEDÌ 12 NOVEMBRE 2020 ORE 21.00

WEBINAR

VERSO LA COMUNITÀ ENERGETICA DI IVREA E CANAVESE

Nell'attuale contesto europeo di transizione energetica e decarbonizzazione, le comunità energetiche serviranno anche per ridare ai cittadini un nuovo senso di collettività

Per informazioni e prenotazioni visitate il nostro sito www.aegcoop.it

INTERVERRANNO:

Gianni SILVESTRINI Presidente del Kyoto Club Italia e Direttore scientifico della Rete QualEnergie

Andrea ARDISSONE Presidente di AEG Coop

Simone Eusebio BERGÒ Fridays For Future Ivrea

Domenico PIGNATARO Circolo Legambiente Dora Baltea

Seguirà dibattito

AEG COOPERATIVA **Kyoto Club** **Kyoto Club Italia** **Legambiente DORA BALTEA**

Fondazione ha un ruolo di amplificatore delle iniziative solidali sul territorio e vede il coinvolgimento di tutta la comunità: cittadini, associazioni, aziende.

Le progettualità di carattere culturale e sportivo che supportiamo rappresentano invece appuntamenti annuali nel territorio eporediese e rafforzano il senso di appartenenza alle tradizioni del posto, come il festival della lettura *“La Grande Invasione”*, di cui siamo sponsor dal 2013.

Tuttavia, le attività ricreative locali nel corso del 2020 hanno subito un arresto a causa dello scoppio della pandemia da Covid-19 e alle limitazioni imposte dalle disposizioni di contenimento della diffusione del virus. Ci impegniamo però a continuare a supportare tali iniziative nei prossimi anni, per favorire la ripresa anche culturale e sportiva del nostro territorio.

Anche nel 2020 abbiamo portato avanti la nostra opera di **sensibilizzazione ed educazione a temi di sostenibilità**, in particolare ambientali. Abbiamo infatti curato due incontri all'interno del programma di Seminari e Conferenze organizzati dall'UNI3 - l'Università

Popolare della Terza Età e dell'Educazione Permanente di Ivrea, con la quale abbiamo un accordo al fine di supportare economicamente i nostri Soci che vi partecipano - sul tema dell'efficienza energetica e del risparmio, oltre che sulla comunicazione aziendale, il marketing e l'utilizzo dei social media.

Nel mese di novembre 2020 abbiamo inoltre organizzato un webinar aperto a tutto il territorio focalizzato sul tema delle **comunità energetiche**, pilastro centrale della strategia della Cooperativa per gli anni a venire, con la partecipazione del Kyoto Club Italia e di altre realtà territoriali, tra cui Circolo Legambiente Dora Baltea e Fridays For Future Ivrea. Per noi comunità energetica vuole dire energia per il nostro territorio che sia sostenibile per l'ambiente e per le prossime generazioni. Per questo è importante che su questi temi il territorio trovi delle risposte di innovazione, tecniche e condivise che partano da un **confronto** e dalla **diffusione della cultura della sostenibilità**.

Le collaborazioni del Gruppo si estendono poi al **panorama imprenditoriale locale** e in particolare aderiamo a **Confindustria Canavese**, principale organizzazione rappresentativa

del tessuto industriale canavesano e della quale il Presidente di AEG Coop è anche Vice Presidente, e ad altre associazioni a carattere nazionale, quali Legacoop, Confcooperative e Assogas. Quest'ultima è una piccola associazione di categoria alla quale partecipiamo attivamente con riguardo al costante confronto sulle novità normative di settore. In particolare, Reti Distribuzione ha un rappresentante all'interno del Consiglio Generale dell'Associazione e partecipa alla Commissione Distribuzione.

Reti Distribuzione è associata anche a **UNI - Ente Italiano di Normazione**, avendo un ruolo attivo nella definizione delle regole del settore, per aggiornarsi e per approfondire le tematiche legate all'attività svolta.

Rispetto all'ambito imprenditoriale e di sviluppo socio-economico del territorio riteniamo di dover agire in qualità di sostenitori della possibilità di incontro sinergico tra profitto e responsabilità: per questo, nel 2017, abbiamo dato vita - insieme ad altri 8 soci fondatori - a **"Il Quinto Ampliamento"**, associazione culturale e senza scopo di lucro, che sulla base degli ideali olivettiani mira alla rigenerazione del lavoro, delle imprese e dei territori. Le attività

organizzate dall'associazione trovano il proprio fil rouge in un movimento di pensiero che pone la **crescita della persona al centro del modello di impresa**, insieme alla responsabilità condivisa per uno sviluppo equo e sostenibile.

Nel 2018, poi, è stata fondata **ICONA**, società che raggruppa 18 soci paritetici e supportata dalla coalizione *"The Future is Back Home"*, che riunisce persone, società, realtà produttive aventi competenze ed esperienze diverse e aperta a tutti coloro che cercano risposte innovative alle difficoltà dei modelli sociali e produttivi correnti. Lo scopo della società è ripartire dalla Fabbrica di Mattoni Rossi di Olivetti per far diventare quei luoghi un punto di riferimento internazionale nel campo dell'innovazione e della responsabilità sociale d'impresa. ICONA rappresenta per AEG Coop l'operazione di mutualità più significativa mai fatta, in linea con i valori e il forte legame con il territorio che caratterizzano il nostro operare. Un progetto che coinvolge la comunità eporediese e che guarda oltre i confini territoriali e verso l'Europa intera, per la **creazione di una rete di imprese e persone con la stessa visione**: un futuro che veda **comunità e imprese** come tasselli per un nuovo sviluppo e benessere.

IVREA, CITTÀ INDUSTRIALE DEL XX SECOLO

Nel mese di giugno 2020 è stato firmato un protocollo d'intesa tra la città di Ivrea e ICONA per ospitare all'interno dell'ex Fabbrica di Mattoni Rossi olivettiana il Visitor's Centre, quale luogo di presentazione dell'inserimento della città eporediese nella lista Patrimonio Mondiale Unesco.



NOTA METODOLOGICA

Le informazioni economiche/di governance, sociali e ambientali riportate nel presente documento sono redatte prendendo come riferimento tecnico e metodologico i GRI Standard: il livello di aderenza agli Standard è identificato dall'opzione "GRI-Referenced". Maggiori informazioni in merito alla copertura dei GRI Standard e dei relativi indicatori sono fornite nel "GRI Content Index", che segue la Nota Metodologica.

In accordo a quanto definito dal GRI 101 - Principi di Rendicontazione, il Report di Sostenibilità nella definizione dei contenuti e della qualità delle informazioni riportate si ispira, in particolar modo, ai principi di:

- ◆ **materialità** (rif. paragrafo "L'analisi di materialità")
- ◆ **contesto di sostenibilità** (rif. sezione "Il momento di agire")
- ◆ **inclusività degli stakeholder** (rif. paragrafo "L'engagement degli stakeholder")
- ◆ **equilibrio, chiarezza e comparabilità** delle informazioni quali-quantitative rendicontate.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

La conduzione dell'analisi di materialità 2020 si è articolata in diverse fasi che hanno consentito di definire e rappresentare nella matrice di materialità (rif. sezione "Sostenibilità in divenire") le tematiche materiali per il Gruppo AEG e per i suoi stakeholder.

In particolare, il processo ha seguito i seguenti step:

1. Aggiornamento dell'analisi di contesto, attraverso lo studio di fonti autorevoli dell'accademia e delle organizzazioni e iniziative nazionali e internazionali;
2. Analisi dei documenti interni di AEG Coop e Reti Distribuzione;
3. Benchmark delle priorità individuate dai peer comparabili con le due realtà aziendali del Gruppo;
4. Quanto risultato dalle prime tre fasi è servito come base per la costruzione del questionario di aggiornamento dell'analisi di materialità - rivolto, da un lato, al CdA, al Collegio Sindacale e al top management di AEG Coop e di Reti Distribuzione e, dall'altro, agli stakeholder interni ed esterni selezionati - che ha inoltre tenuto in considerazione i temi materiali emersi dalla precedente analisi (Report 2019). È stata quindi proposta all'attenzione dei partecipanti una lista di 31 tematiche potenzialmente rilevanti, suddivise in cinque categorie: tematiche di "relazione con gli stakeholder"; tematiche di "governance"; tematiche "economiche"; tematiche "sociali"; tematiche "ambientali". Per ognuno dei temi proposti, i partecipanti alla Survey hanno espresso una valutazione di rilevanza da 0 ("non applicabile") a 5 ("molto alta").
5. L'analisi delle risposte al questionario ha consentito di costruire la prima matrice di materialità del Gruppo AEG, successivamente presentata all'attenzione del top management durante 14 interviste semi-strutturate finalizzate a validare gli esiti del questionario e approfondire, con

riferimento ai temi materiali emersi, la strategia, gli obiettivi, i rischi e le opportunità connesse, il presidio organizzativo e le iniziative realizzate nel corso dell'anno.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE E DI IMPATTO DEI TEMI MATERIALI

A partire dal Report di Sostenibilità 2020 - relativo all'esercizio che decorre dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020 - il perimetro di rendicontazione si riferisce al Gruppo AEG, includendo dunque la Capogruppo AEG Coop e la società controllata Reti Distribuzione S.r.l.

A partire dal 2021 sarà inclusa anche la società AEG Plus S.r.l., costituita alla fine del 2020 e operativa a partire dal 1° gennaio 2021.

Pertanto i dati e le informazioni afferenti agli aspetti economici, di governance, sociali e

ambientali sono relativi a entrambe le realtà aziendali che compongono il Gruppo; laddove le specificità dei due business lo abbiano reso possibile, è stata operata anche un'aggregazione dei dati a livello di Gruppo per dare evidenza dell'impatto complessivamente generato. Eventuali limitazioni di perimetro, con riferimento ai diversi temi materiali o a specifici dati quali-quantitativi, sono chiaramente evidenziati all'interno del testo e in apposite note a piè di pagina.

Nella tabella che segue, i temi materiali trattati all'interno del Report sono connessi alla tipologia di impatto - diretto o indiretto - e al perimetro - interno o esterno - di generazione degli impatti. Si riporta inoltre la correlazione ai GRI Standard e agli SDGs e relativi target a cui il Gruppo AEG può contribuire attraverso le proprie performance.

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Attenzione alle esigenze di clienti e Soci e all'evoluzione dei loro bisogni	Diretto	Gruppo AEG	GRI 417 - Marketing ed etichettatura 2016 GRI 418 - Privacy dei clienti 2016	 Target 16.10
Identità del brand	Diretto	Gruppo AEG	GRI 102 - Informativa generale 2016	-
Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder	Diretto	Gruppo AEG Tutti gli stakeholder	GRI 102 - Informativa generale 2016	 Target 16.7
Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi	Indiretto	Gruppo AEG Dipendenti Clienti Comunità locali	-	-
Etica, compliance, mappatura e gestione dei rischi	Diretto	Gruppo AEG	GRI 102 - Informativa generale 2016	 Target 16.6

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Responsabilità in materia di sostenibilità	Diretto	Gruppo AEG	GRI 102 - Informativa generale 2016	-
Efficienza, sicurezza e affidabilità dei servizi offerti e delle infrastrutture sul territorio	Diretto	Gruppo AEG	GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti 2016	-
Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)	Diretto	AEG Coop Comunità locali	GRI 302 - Energia 2016	 Target 7.1; 7.2; 7.3  Target 8.4  Target 12.2  Target 13.1
Generazione di valore economico sostenibile e condiviso	Diretto	Gruppo AEG	GRI 201 - Performance economiche 2016 GRI 207 - Imposte 2019	 Target 8.2  Target 9.1; 9.4  Target 10.4

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Salute e sicurezza sul lavoro	Diretto	Gruppo AEG Dipendenti	GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro 2018	 Target 8.8
Valorizzazione e supporto allo sviluppo della comunità locale e del territorio	Diretto	Gruppo AEG Comunità locali	GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento 2016 GRI 413 - Comunità locali 2016 ⁹⁵ GRI 415 - Politica pubblica 2016	 Target 8.3  Target 16.5
Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti	Diretto	Gruppo AEG	GRI 102 - Informativa generale 2016 GRI 201 - Performance economiche 2016 GRI 202 - Presenza sul mercato 2016 GRI 401 - Occupazione 2016 GRI 404 - Formazione e istruzione 2016 GRI 405 - Diversità e pari opportunità 2016 GRI 406 - Non discriminazione 2016 GRI 407 - Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	 Target 4.4; 4.5  Target 5.1; 5.4; 5.5  Target 8.5; 8.8  Target 10.3
Gestione e compliance ambientali	Diretto	Gruppo AEG	GRI 307 - Compliance ambientale 2016	-

⁹⁵ Il perimetro di rendicontazione del seguente Standard riguarda esclusivamente la società Reti Distribuzione S.r.l.

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili	Diretto	Gruppo AEG	GRI 302 - Energia 2016 GRI 305 - Emissioni 2016	 Target 7.1; 7.2; 7.3  Target 8.4  Target 12.2  Target 13.1

RACCOLTA DEI DATI E METODOLOGIE DI CALCOLO

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni quali-quantitative ha coinvolto in egual misura le due società del Gruppo, con la partecipazione delle funzioni aziendali per le quali è risultato rilevante monitorare, elaborare e rendicontare le performance in ambito economico/di governance, sociale o ambientale.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei diversi temi materiali esposti all'interno del presente Report si specifica che, laddove possibile, si è data evidenza della gestione strategica e operativa svolta a livello di Gruppo per poi entrare nel merito delle specificità delle due società.

Le informazioni e i dati quantitativi sono riportate in modo grafico e/o testuale all'interno

del corpo del documento e successivamente trattate più dettagliatamente all'interno degli Annex, con chiara indicazione degli indicatori GRI coperti.

Nella raccolta dei dati quantitativi si è cercato di ridurre al minimo l'utilizzo di stime che, laddove se ne sia fatto ricorso, sono riportate in apposite note a piè di pagina al fine di facilitare il lettore nella comprensione della costruzione del dato.

I dati relativi alle performance economiche - ossia, a copertura degli indicatori GRI 201-1 "Valore economico direttamente generato e distribuito" e GRI 207 "Imposte" (GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4) - sono riportati in forma aggregata a livello di Gruppo.

Le informazioni sulla Corporate Governance e gli aspetti sociali, invece, sono rendicontate in modo specifico per le due società, dando

evidenza negli Annex delle tabelle relative alle performance di AEG Coop e di Reti Distribuzione. Si specifica che i dati relativi alle risorse umane sono presentati anche in forma aggregata all'interno del testo, oltre che distinta per le singole società negli Annex.

I dati riguardanti le performance ambientali in termini di consumi energetici, generazione di emissioni di CO₂ e prelievi e scarichi idrici sono riportati in modo aggregato, in quanto i consumi - la cui fatturazione è intestata alla Capogruppo - sono riferiti in modo complessivo allo stabile che ospita la sede di entrambe le società. La rendicontazione dell'indicatore GRI 306-2 "Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento" è invece riferita esclusivamente a Reti Distribuzione, in quanto il tema non è rilevante per AEG Coop che produce solo rifiuti urbani gestiti tramite raccolta differenziata, in linea con quanto previsto dal Comune di Ivrea.

Infine, si riepilogano di seguito i fattori di conversione e di emissione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂ generate:

- ◆ **Consumi energetici:** conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a GJ attraverso i fattori

di conversione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, anni 2020, 2019 e 2018;

- ◆ **Emissioni di CO₂ dirette (Scope 1):** conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a tCO₂eq attraverso l'utilizzo dei fattori di emissione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting per gli anni 2020, 2019 e 2018;
- ◆ **Emissioni di CO₂ indirette (Scope 2):** nel caso delle emissioni di CO₂ indirette calcolate secondo la metodologia "location based" si è fatto riferimento ai fattori di emissione definiti dal DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting per gli anni 2020, 2019 e 2018; per il calcolo secondo metodologia "market based" si è invece tenuto conto dei residual mix 2020, 2019 e 2018 definiti dall'Association of Issuing Bodies (AIB) nelle pubblicazioni AIB - European Residual Mixes 2019 - V. 1.1, 8th September 2020, AIB - European Residual Mixes 2018 - V. 1.1, 28th May 2019 e AIB - European Residual Mixes 2017 - V1.13, 11th July 2018.

GRI CONTENT INDEX

Il presente Report è stato redatto facendo riferimento alla versione del 2016 dei GRI Standard e si è utilizzata la versione 2018 dei GRI Standard 303 – Acqua e scarichi idrici e Standard 403 – Salute e sicurezza sul lavoro. Si è inoltre deciso di rispondere già a partire dalla presente rendicontazione allo Standard 207 – Imposte (2019)⁹⁶.

La tabella che segue offre un'indicazione

degli indicatori GRI utilizzati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo AEG, ossia l'elenco di ogni Standard e relativi indicatori trattati all'interno del documento, specificando laddove necessario nella colonna "Commenti/Omissioni" eventuali dettagli in merito alla copertura degli indicatori o le ragioni dell'omissione di parte dei requisiti delle informative.

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
GRI 101: Principi di rendicontazione – 2016			
INFORMATIVA GENERALE			
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-1: Nome dell'Organizzazione	Pag. 18	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102- 2: Attività, marchi, prodotti e servizi	Pag. 18-21, 23-28	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-3: Luogo della sede principale	Pag. 18	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-4: Luogo delle attività	Pag. 18, 19, 25, 27, 28	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-5: Proprietà e forma giuridica	Pag. 22	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-6: Mercati serviti	Pag. 18, 19, 25, 27, 28	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-7: Dimensione dell'Organizzazione	Pag. 25, 27, 60, 78	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pag. 78	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-9: Catena di fornitura	Pag. 115, 116, 118	
GRI 102 – Informativa generale 2016	102-10: Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nel periodo di rendicontazione non vi sono state modifiche riguardanti la catena di fornitura. Con riferimento alle modifiche all'organizzazione si segnala l'acquisizione da parte di Italgas di Reti Distribuzione con una quota pari al 15%.

⁹⁶ Si specifica che secondo il GRI la copertura di tale Standard sarà resa obbligatoria a partire dal 2021.

⁹⁷ Per un approfondimento e descrizione dei GRI Standard in esame, si rimanda al seguente link <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-italian-translations-download-center/>

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-12: Iniziative esterne	Pag. 120	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-13: Adesione ad associazioni	Pag. 121, 122	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-14: Dichiarazione di un Alto Dirigente	Pag. 4, 5	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-15: Impatti chiave, rischi e opportunità	Pag. 51, 52, 145-152	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	Pag. 46-49	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-18: Struttura della Governance	Pag. 38-45	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-20: Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	Pag. 40, 44	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-21: Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	Pag. 53-55	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-22: Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Pag. 38, 43	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-23: Presidente del massimo organo di governo	Pag. 38, 43	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-24: Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pag. 40, 43-45	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-25: Conflitti di interesse	Pag. 47, 48	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-26: Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	Pag. 41	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-27: Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		Nel mese di aprile 2020 si sono tenute due sessioni di approfondimento sui temi della transizione energetica propedeutiche allo sviluppo del Piano strategico di AEG Coop.

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-31: Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	Pag. 56, 57, 124, 125	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-32: Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Pag. 124, 125	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag. 54	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-41: Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 79, 81	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-42: Identificazione e selezione degli stakeholder	Pag. 53-55	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pag. 53-55	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-44: Temi e criticità chiave sollevati		Dall'interazione con gli stakeholder avvenuta nel 2020 non sono state rilevate criticità.
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-46: Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-47: Elenco dei temi materiali	Pag. 56, 57, 126-128	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-49: Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-50: Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-51: Data del report più recente		L'ultima pubblicazione riferita all'esercizio 2019 è avvenuta nel 2020.
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-52: Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Quarta di copertina	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-54: Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-55: Indice dei contenuti GRI	Pag. 133-143	
Topic: Performance economiche			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 59-60	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 59-60	
GRI 201 - Performance economiche 2016	201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 61	
	201-3: Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Pag. 78	
Topic: Presenza sul mercato			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 78	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 83	
GRI 202 - Presenza sul mercato	202-2: Proporzioni dei senior manager assunti dalla comunità	Pag. 83	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Pratiche di approvvigionamento			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 115, 116	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 115, 116	
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento	204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag. 115-117, 119	
Topic: Anticorruzione			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 46-49	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 46-49	
GRI 205 - Anticorruzione 2016	GRI 205-1: Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Pag. 46,47	
	GRI 205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pag. 47	
	205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 47	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Comportamento anticoncorrenziale			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 46-49	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 46-49	
GRI 206 - Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1: Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Pag. 49	
Topic: Imposte			
GRI 207 - Imposte 2019	207-1: Approccio alla fiscalità	Pag. 50	
	207-2: Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 50	
	GRI 207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 50	
	207-4: Rendicontazione Paese per Paese	Pag. 159	
Topic: Energia			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 64, 67-69	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 64, 67-69	
GRI 302 - Energia 2016	302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag. 66, 67	
	302-3: Intensità energetica	Pag. 67	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Acqua e scarichi idrici			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 64, 65, 71-73	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 64, 65, 71-73	
GRI 303 – Acqua e scarichi idrici 2018	303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pag. 73	
	303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag. 64, 65, 73	
	303-3: Prelievo idrico	Pag. 73	
	303-4: Scarico di acqua	Pag. 64, 65, 70	
	303-5: Consumo di acqua	Pag.	Nel triennio 2018-2020 il consumo di acqua è pari a zero in quanto il Gruppo ha prelievi e scarichi idrici esclusivamente per scopi igienico-sanitari.
Topic: Emissioni			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 64, 65, 71-72	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 64, 65, 71, 72	
GRI 305 – Emissioni 2016	305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag. 70, 71	
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pag. 70, 71	
	305-4: Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 71	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Scarichi idrici e rifiuti			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 64, 65, 73	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 64, 65, 73	
GRI 306 – Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-2: Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Pag. 74	
Topic: Compliance ambientale			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 48, 64, 65	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 48, 64, 65	
GRI 307 – Compliance ambientale 2016	307-1: Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Per il Gruppo, nel triennio, non sono state rilevate sanzioni significative per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale.

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Occupazione			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 86, 87, 93	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 86, 87, 93, 94	
GRI 401 - Occupazione 2016	401-1: Nuove assunzioni e turnover	Pag. 87	
	401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Pag. 81-85	
	401-3: Congedo parentale	Pag. 83	In Reti Distribuzione, solo nel 2018 un dipendente uomo ha usufruito di 32 ore di permesso per congedo parentale.
Topic: Relazioni tra lavoratori e management			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 78-79	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 78-79	
GRI 402 - Relazioni tra lavoratori e management	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi		Il periodo minimo previsto per il preavviso ai lavoratori e ai loro rappresentanti per la comunicazione di cambiamenti organizzativi che potrebbero impattarli significativamente è stabilito nel rispetto dalle leggi in vigore e nei contratti collettivi applicati.

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 90, 98, 100	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 90, 98, 100	
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 90, 99, 100	
	403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pag. 91, 99, 100	
	403-3: Servizi di medicina del lavoro	Pag. 91, 101, 102	
	403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 91, 99, 100	
	403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 91, 92, 96, 97	
	403-8: Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		<p>Nel triennio considerato il 100% dei dipendenti e altri lavoratori di AEG Coop sono coperti dal Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro, sottoposto inoltre a audit interno.</p> <p>Nel triennio considerato il 100% dei dipendenti e altri lavoratori di Reti Distribuzione sono coperti dal Sistema di gestione ISO 45001 (fino al 2020 OHSAS 18001) sottoposto a audit interni ed esterni da parte di enti certificati.</p>
	403-9: Infortuni sul lavoro	Pag. 91, 101	
403-10: Malattie professionali		Nel triennio oggetto di rendicontazione non si sono verificate malattie professionali tra i dipendenti di AEG Coop e di Reti Distribuzione.	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Formazione e istruzione			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 88-90, 95, 96	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 88-90, 95, 96	
GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag. 88, 95	
Topic: Diversità e pari opportunità			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 81	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 81	
GRI 405 – Diversità e pari opportunità 2016	405-1: Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	Pag. 39, 44	
	405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pag. 41, 153	

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Non discriminazione			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 81, 90, 93	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 81, 90, 93	
GRI 406 – Non discriminazione 2016	GRI 406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Nel triennio in esame non si sono verificati episodi di discriminazione.
Topic: Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 115	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 115	
GRI 407 - Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1: Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio		Non sono presenti attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio.
Topic: Comunità locali			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 120-123	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 120-123	
GRI 413 – Comunità locali 2016	413-2: Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Pag.	L'indicatore è stato coperto solo con riferimento a Reti Distribuzione

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Politica pubblica			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		Nel corso del triennio il Gruppo AEG Coop non ha erogato contributi politici.
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti		
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione		
GRI 415 - Politica pubblica 2016	GRI 415-1: Contributi politici		
Topic: Salute e sicurezza dei clienti			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 103, 105-114	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 103, 105-114	
GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti 2018	416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi		Per Reti Distribuzione, la valutazione degli impatti sulla sicurezza per categorie di prodotto copre il 100% delle attività in ottemperanza di quanto definito dal DVR e alle certificazioni ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015
	416-2: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi		Nel triennio in esame non sono state rilevate non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi.
Topic: Marketing ed etichettatura			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 105-110	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 105-110	
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing		Nel triennio in esame non sono state rilevate non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.

GRI standard ⁹⁷	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
Topic: Privacy dei clienti			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 105, 109, 110	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 105, 109, 110	
GRI 418 – Privacy dei clienti 2016	418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Nel triennio in esame non sono state ricevute denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti
Topic: Compliance socio economica			
GRI 103 – Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag. 55, 56, 124-128	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 46-48	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 46-48	
GRI 419: Compliance socio-economica	GRI 419-1: Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica		Nel triennio in esame non sono state rilevate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.

ANNEX**Capitolo “Il futuro oggi”**

Nome e cognome	Carica	Ruolo	Indipendenza ⁹⁸	Mandato dell'organo di governo	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali	Rappresen- tazione degli stakeholder
Andrea Ardisson	Presidente	Esecutivo	Si	triennale	Si	No
Alberto Dini	Vice Presidente	Non esecutivo	No	triennale	Si	No
Jody Saglia	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si	No
Barbaro Gallo	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si	No
Antonio Castiello	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si	No
Alessandro Sabolo	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si	No
Alberto Zambolin	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si	No

GRI 102-18 “Struttura della governance”

GRI 102-22 “Composizione del massimo organo di governo”

Membri del massimo organo di governo, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	-	3	2	-	2	2	-	2
> 50 anni	3	1	4	4	1	5	4	1	5
Totale membri, per genere	6	1	7	6	1	7	6	1	7

GRI 405-1 “Diversità negli organi di governo”

⁹⁸ L'articolo 148 del Testo Unico della finanza definisce “indipendente” l'amministratore che non è legato da rapporti di parentela con altri amministratori e, soprattutto, che non è legato alla società o al gruppo da rapporti di lavoro autonomo o subordinato, ovvero da altri rapporti di natura patrimoniale o professionale che possano comprometterne l'indipendenza.

	2020		2019		2018	
	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione
Organi di Governo (CdA) ⁹⁹	25%	30%	25%	30%	27%	31%

GRI 405-2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Attenzione alle esigenze di clienti e soci e all'evoluzione dei loro bisogni	Insufficiente analisi della soddisfazione del cliente	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi efficaci di soddisfazione del cliente 	Lo sviluppo di nuovi e innovativi canali digitali consente alla società non soltanto di avere maggiori punti di contatto con i propri Soci e clienti ma anche di incrementare la soddisfazione e la risposta ai bisogni della clientela grazie a un contatto sempre più diretto ed efficace.
	Incomprensione dei bisogni del cliente	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Continui colloqui con il cliente; • Incontri/visite presso il cliente; • Documenti esplicativi e comparativi sulle tariffe e sulle condizioni contrattuali. 	
	Comunicazione non efficace con il cliente sia presso gli sportelli fisici che il contact center	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione del personale sul corretto approccio al cliente; • Controllo reciproco tra gli addetti e dai responsabili. 	
	Informazioni ai clienti non corrette rispetto all'effettiva situazione del mercato elettrico ed esposizione a truffe da parte di soggetti sconosciuti o non identificati	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> • Campagna di comunicazione e sensibilizzazione massiva sui canali fisici e digitali rivolta ai clienti al fine di metterli in guardia da potenziali truffe tramite campagne commerciali porta a porta. 	
	Non corretta interazione con i Soci e clienti a causa delle restrizioni imposte dallo scoppio della pandemia da Covid-19	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e potenziamento dei canali telematici e digitali - ad esempio, Numero Verde, indirizzi e-mail dedicati, App - per far fronte alla chiusura degli sportelli sul territorio. 	

⁹⁹ Si specifica che nel calcolo degli stipendi base medi e delle retribuzioni medie sono presi in considerazione i compensi erogati al Presidente e Vice Presidente del CdA (entrambi uomini). Nel CdA di AEG Coop inoltre è presente un unico consigliere donna. Si specifica che nel calcolo degli stipendi base medi e delle retribuzioni medie sono presi in considerazione i compensi erogati al Presidente e Vice Presidente del CdA (entrambi uomini). Nel CdA di AEG Coop inoltre è presente un unico consigliere donna.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Identità del brand	Reputazionale	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione del servizio nel rispetto della normativa di settore vigente; • Presenza fisica sul territorio per risolvere le eventuali problematiche o richieste di delucidazioni; • Punti di contatto fisici e digitali; • Conoscenza del territorio e promozione delle attività nel territorio stesso. 	Maggiore consapevolezza per Soci e clienti sui valori e sul purpose di AEG Coop
	Non chiara distinzione tra società di distribuzione e società di vendita	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Rinnovo della brand identity di AEG Coop, in linea anche con la progressiva integrazione della sostenibilità quale leva strategica per il business. 	Innovazione dell'identità della Cooperativa mantenendo sempre una chiara enfasi sull'importanza del radicamento nel territorio Canavese.
Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder	Mancanza di un dialogo efficiente con gli Enti pubblici locali	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri mirati (nel 2020 online a causa della pandemia da Covid-19) tra la Cooperativa e gli Enti pubblici del territorio. 	AEG Coop vuol porsi quale soggetto a supporto della Pubblica Amministrazione locale nel percorso di transizione energetica.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi	Diffusione del virus SARS-CoV-2 nell'organizzazione e tra i clienti	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> Elaborazione e implementazione di specifiche misure di contenimento della diffusione del Coronavirus negli ambienti di lavoro - promuovendo in particolar modo lo smart working - e tra i clienti. 	<p>La contingenza vissuta a causa dello scoppio della pandemia da Covid-19, ci ha spinto ad adottare nuove modalità lavorative - quali lo smart working - che nel prossimo futuro possono essere prese in considerazione al fine di sperimentare nuove opportunità per venire incontro alle esigenze di equilibrio vita-lavoro dei nostri dipendenti</p>
	Gestione dei crediti dei clienti	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Gli effetti economici generati dallo scoppio della pandemia si sono manifestati anche tra la nostra clientela, a cui siamo venuti incontro prevedendo ulteriori dilazioni di pagamento. 	-

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Etica, compliance, mappatura e gestione dei rischi	Attacchi informatici	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di sistemi software e hardware affidabili; • Utilizzo fornitori affidabili; • Contratti con fornitori esterni che garantiscono monitoraggio firewall e barriere informatiche agli attacchi. 	Maggiore tutela della riservatezza delle informazioni aziendali e dei dati personali di dipendenti e utenti.
	Errore nella compilazione dei template di caricamento dati sui portali	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione del personale; • Procedure chiare e definite; • Controllo reciproco tra gli addetti e dai responsabili. 	Protezione dei dati sensibili di Soci e clienti.
	Mancato rispetto delle normative di settore in vigore o mancata identificazione e implementazione di nuove norme che rientrano nel perimetro di applicabilità, con particolare riferimento a quanto deliberato dalle Autorità di settore (ARERA) e dall'Antitrust	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Dal 2019, presenza di un legale interno incaricato di valutare e garantire la costante compliance con la normativa tecnica di settore. 	Rapida identificazione e implementazione delle nuove norme di settore, facendo sì che la Cooperativa si muova in anticipo rispetto ai propri competitor.
Responsabilità in materia di sostenibilità	Mancato adeguamento all'evoluzione del contesto nazionale che richiede una progressiva integrazione della sostenibilità all'interno del sistema di governance aziendale	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Nonostante AEG Coop non abbia ancora una struttura di responsabilità in materia di sostenibilità formalizzata, il massimo organo di governo definisce le strategie e le linee di indirizzo operative in materia ed è parte attiva nel processo di rendicontazione delle performance ambientali, sociali ed economiche della Cooperativa. 	Progressiva integrazione della sostenibilità all'interno delle decisioni strategiche e operative della Cooperativa

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Efficienza, sicurezza e affidabilità dei servizi offerti e delle infrastrutture sul territorio	Carenza nella gestione dei reclami	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione sistematica dei reclami dei clienti come da procedura e come da direttiva dell'autorità; • Sviluppo di strumenti telematici e digitali per garantire un più rapido riscontro alle richieste o reclami di Soci e clienti. 	
	Carenza nella gestione degli audit interni	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione sistematica degli audit come da programma annuale ed esecuzione come da procedura. 	
	Carenza nell'individuazione e gestione delle non conformità interne	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione sistematica delle non conformità interne come da procedura. 	
	Errori umani nello svolgimento delle attività	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione del personale; • Procedure chiare e definite; • Controllo reciproco tra gli addetti e dai responsabili. 	
	Assenza simultanea di personale	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione del personale; • Procedure chiare e definite; • Polivalenza del personale; • Intervento da parte di fornitori esterni. 	
	Implementazione di servizi energetici (ad esempio, caldaie e impianti fotovoltaici) non completamente conformi alle norme tecniche e fiscali in vigore	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Costituzione nel 2020 di un gruppo interdisciplinare interno (costituito da rappresentanti legali, ingegneri, amministratori, e altre figure professionali) per la progettazione e l'offerta di nuovi servizi energetici (ad esempio, "Superbonus 110%"). 	<p>Ottenimento di un vantaggio competitivo nell'offerta di nuovi servizi energetici grazie alla messa a disposizione dei clienti di competenze interdisciplinari offerte da un'unica realtà.</p>

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)	Mancata percezione delle opportunità derivanti per la comunità locale dal compimento della transizione energetica	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione di campagne di sensibilizzazione e conoscenza sul tema delle comunità energetiche rivolte all'intera collettività locale. 	Creazione di valore ambientale ed economico per il territorio attraverso lo sviluppo di numerose comunità energetiche sul territorio di riferimento.
Generazione di valore economico sostenibile e condiviso	Progressiva erosione della marginalità delle commodities	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> Nel 2020 AEG Coop ha svolto tutte le attività preparatorie in allineamento alla decisione strategica di tornare - a partire da gennaio 2021 - ad approvvigionare la materia prima con acquisti all'ingrosso, gestendo in autonomia l'acquisto del servizio di dispacciamento da Terna e dei rapporti con i vari distributori di energia elettrica, programmando su base oraria la stima dei consumi dei propri clienti. 	Offerta di servizi innovativi ai propri Soci e clienti.
Salute e sicurezza sul lavoro	<p>In considerazione della tipologia di business in cui opera AEG Coop, a partire dall'analisi di valutazione dei rischi lavoro-correlati non sono stati individuati particolari fattori di pericolo o rischio cui potrebbe incorrere il personale sul luogo di lavoro</p>	-	-	-

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Valorizzazione e supporto allo sviluppo della comunità locale e del territorio	Mancata percezione delle opportunità per la comunità locale e il territorio derivanti dallo sviluppo di nuovi mercati energetici	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di incontri ad hoc di sensibilizzazione sui temi della transizione energetica e della sostenibilità e promozione del modello delle comunità energetiche. 	AEG Coop ha la possibilità di operare in qualità di soggetto aggregatore e promotore dello sviluppo socio-economico del territorio canavesano.
Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti	Mancanza di formazione o di una pianificazione della formazione adeguata	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Emissione e aggiornamento piano di formazione del personale; • Supporto tramite società esterne per l'aggiornamento del personale e crescita; • Svolgimento di attività di team building, tecniche di vendita e coaching. 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrazione e mantenimento dei talenti; • Apertura verso nuovi segmenti di mercato.
	Scarso coinvolgimento dei dipendenti nelle nuove strategie aziendali	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Continui incontri interni al fine di diffondere a tutta la popolazione aziendale piena consapevolezza in merito al Piano Strategico 2021-2024; • Formazione sui temi su cui si focalizza il Piano Strategico 2021-2024, in particolare l'evoluzione del settore energetico. 	

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Gestione e compliance ambientali	Insufficiente monitoraggio del processo normativo di settore (es. ARERA, GSE, ecc.)	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione del personale; • Procedure chiare e definite; • Controllo reciproco tra gli addetti e dai responsabili; • Scadenziario adempimenti e polivalenza del personale; • Mail di promemoria da parte di enti regolatori. 	Miglioramento del dialogo e della relazione con gli Enti regolatori di settore.
	Mancato o ritardato adempimento normativo in materia ambientale	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondimenti sui mega-trend ambientali che stanno riguardando da vicino il settore dell'energia e sulla relativa evoluzione normativa. 	Analizzando e interpretando anticipatamente l'evoluzione normativa e tecnica in materia ambientale, la Cooperativa può assumere un ruolo di soggetto promotore della transizione energetica nel territorio di attività.
Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili	Mancanza di affidabilità da parte dei fornitori selezionati	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di soli fornitori di primaria importanza e inseriti nell'elenco pubblicato da ARERA e dal MISE; • Utilizzo di fornitori storici e affidabili. 	Sensibilizzare la propria catena di fornitura rispetto ai temi di responsabilità e compliance ambientale, sociale ed economica.
	Perdita della possibilità di operare all'interno dei settori dell'efficienza energetica, del teleriscaldamento e dell'approvvigionamento da FER	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione di importanti investimenti nel 2020 nei servizi di teleriscaldamento; • Concluso nel 2020 un accordo con le cooperative idroelettriche dell'arco alpino al fine di garantire a propri Soci e clienti – da gennaio 2021 – la fornitura di energia elettrica da FER. 	Ampliamento della propria offerta nei nuovi settori energetici e collaborazione strategica con altre realtà energetiche locali.



RETI DISTRIBUZIONE

Nome e cognome	Carica	Ruolo	Indipendenza ¹⁰⁰	Mandato dell'organo di governo	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali	Rappresentazione degli stakeholder
Massimo Sosso	Presidente	Esecutivo	Si	Triennale	Si	Si
Aldo Vergnano	Consigliere	Non esecutivo	Si	Triennale	Si	Si
Raffaella Marcuccio	Consigliere	Non esecutivo	Si	Triennale	Si	Si

GRI 102-18 "Struttura della governance"

GRI 102-22 "Composizione del massimo organo di governo"

Membri del massimo organo di governo, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30 ≤ x ≤ 50 anni	-	1	1	-	-	-	-	-	-
> 50 anni	2	-	2	3	-	3	3	-	3
Totale membri, per genere	2	1	3	3	-	3	3	-	3

GRI 405-1 "Diversità negli organi di governo"

	2020		2019		2018	
	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione
Organi di Governo (CdA) ¹⁰¹	13%	12%	-	-	-	-

GRI 405-2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"

¹⁰⁰ L'articolo 148 del Testo Unico della finanza definisce "indipendente" l'amministratore che non è legato da rapporti di parentela con altri amministratori e, soprattutto, che non è legato alla società o al gruppo da rapporti di lavoro autonomo o subordinato, ovvero da altri rapporti di natura patrimoniale o professionale che possano comprometterne l'indipendenza.

¹⁰¹ Si specifica che nel calcolo degli stipendi base medi e delle retribuzioni medie è preso in considerazione il compenso erogato al Presidente CdA (uomo) e nel CdA di Reti Distribuzione inoltre è presente un unico consigliere donna.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Attenzione alle esigenze di clienti e soci e all'evoluzione dei loro bisogni	Difficoltà comunicative con le società di vendita presenti sulla rete gestita	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del dialogo continuo con le società di vendita 	Consolidamento dell'immagine aziendale.
	Problematiche amministrative degli utenti finali legate alla gestione della fornitura	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Personale del distributore con competenze specialistiche 	
Identità del brand	Non chiara distinzione tra società distributrice e società venditrice	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Differenziazione dei canali informativi, degli spazi fisici e del personale da quelli relativi all'attività di vendita dell'energia elettrica o del gas naturale. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo di canali di comunicazione standardizzati e flussi di comunicazione prestabiliti; Informazioni chiare e disponibili tramite sito web e portale.
Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder	Comunicazione non efficace degli obiettivi strategici e dei valori aziendali	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con i rappresentanti degli enti locali per l'individuazione di nuove opportunità commerciali. 	Incremento della rete.
		Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con i lavoratori per condivisione di percorsi, obiettivi e risultati aziendali. 	Maggiore coinvolgimento delle risorse interne con miglioramento della proattività.
	Mancato allineamento progettuale con le società che operano sulla rete e quindi maggiori costi	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con altri operatori per la condivisione di interpretazioni o applicazioni di normative. 	Maggiore allineamento normativo e condivisione di best practice.
		Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Incontri con i principali fornitori per condivisione di formazione, approcci operativi ed organizzativi. 	Selezione di fornitori sempre più altamente qualificati ed efficienti.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi	Diffusione massiva del virus con effetti sulla salute e sicurezza dei lavoratori e sull'attività lavorativa	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> • Protocollo Covid-19; • Procedura per l'accesso in contesti privati; • Polizza assicurativa in caso di malattia; • Smart working. 	-
Etica, compliance, mappatura e gestione dei rischi	Mancato rispetto delle norme o di identificazione e implementazione di nuove norme che rientrano nel perimetro di applicabilità	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Adozione di un sistema per il monitoraggio delle scadenze; • Monitoraggio periodico requisiti ARERA e indicatori di processo applicabili; • Effettuazione di audit sui processi; • Formazione al personale su temi di compliance; • Sistema di telecontrollo per il monitoraggio delle cabine e dei Gruppi di Regolazione Finale (GRF). 	Rispetto dei requisiti ARERA e acquisizione di incentivi per il miglioramento conseguito.
Efficienza, sicurezza e affidabilità dei servizi offerti e delle infrastrutture sul territorio	Malfunzionamento e/o di imprevista interruzione del servizio di distribuzione determinati da eventi accidentali (guasti, malfunzionamenti di apparecchiature/ sistemi di controllo) ed eventi straordinari (esplosioni, incendi, frane o altri eventi di forza maggiore).	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca programmata delle dispersioni con sistemi sempre più sensibili alla rilevazione di eventuali emissioni; • Interventi per sostituzioni delle tubazioni; • Procedure e sistemi per la gestione delle emergenze e degli incidenti da gas; • Implementazione di sistemi per il monitoraggio periodico dei misuratori installati e gestione delle manutenzioni richieste. 	Rispetto dei requisiti ARERA e l'acquisizione di incentivi per il miglioramento conseguito.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)	Mutamento del contesto normativo e regolatorio in materia di gas serra e conseguente migrazione dell'utenza al vettore elettrico	Indiretto	N/A	N/A
Generazione di valore economico sostenibile e condiviso	Mancato rinnovo delle concessioni del servizio di distribuzione del gas naturale	Indiretto	Non ancora implementato	Non ancora implementato
Salute e sicurezza sul lavoro	Infortuni e pendenze penali	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione del Sistema di Gestione ISO 45001; Individuazione delle misure di prevenzione e protezione legate ad ogni attività; Formazione e sensibilizzazione del personale su temi Qualità Sicurezza Ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Innovazioni tecnologiche che rendono più sicure le attività operative; Maggior affidabilità in termini di business continuity; Contribuzione al miglioramento dei comportamenti sicuri.
	Interruzione dell'attività	Diretto		
	Segnalazione da parte dei media di criticità particolari inerenti	Diretto		
	Insorgenza di conflitti con le parti sindacali	Diretto		
Valorizzazione e supporto allo sviluppo della comunità locale e del territorio	Mancato coordinamento e pianificazione degli interventi sui territori da parte degli Enti locali nei confronti dei soggetti gestori dei servizi	Indiretto	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti sui territori con l'intento di sviluppare la rete rispettando il criterio della pubblica utilità; Promozione del dialogo con gli enti locali al fine di individuare razionali interventi sulle infrastrutture. 	Maggiori investimenti in infrastrutture e servizi.

Tema	Rischio attuale/potenziale	Tipologia di rischio	Modalità di gestione del rischio	Opportunità
Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Scarsa valorizzazione delle risorse Carenza di competenze professionali specialistiche 	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Condivisione di obiettivi e di orientamenti strategici; Mappatura e monitoraggio competenze e piani formativi ad hoc; Promozione di un ambiente di lavoro gratificante e stimolante. 	Nuove modalità di lavoro supportate dalla digitalizzazione.
Gestione e compliance ambientali	Evoluzione del contesto regolatorio e della normativa afferente al settore gas naturale	Indiretto	Formazione e aggiornamento continuo sull'evoluzione del contesto normativo.	Evoluzione e continuo miglioramento della performance ambientale e della gestione degli impatti connessi all'attività.
	Non corretta gestione dei rifiuti	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Procedure per la gestione dei rifiuti; Pianificazione di audit; Formazione del personale su temi di compliance; Procedure per la qualificazione dei fornitori. 	
	Emissioni in atmosfera per dispersione gas	Diretto	<ul style="list-style-type: none"> Interventi per sostituzioni delle tubazioni e manutenzioni delle infrastrutture; Procedure per la qualificazione dei fornitori. 	
Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili	Non identificati	-	-	Riduzione degli impatti ambientali, contributo alla transizione energetica.



da Bilancio Consolidato (Euro/000)	2020	2019	2018
Valore economico generato	33.936.640	34.693.185	31.856.365
ricavi delle vendite e delle prestazioni	30.438.073	33.707.721	29.913.889
altri ricavi e proventi	1.131.718	921.652	1.873.679
proventi da partecipazioni	2.241.600	0	0
altri proventi finanziari	125.249	63.812	68.797
Valore economico distribuito	30.495.961	33.131.783	29.376.404
Valore economico distribuito ai fornitori	25.239.731	29.061.806	25.258.071
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	20.422.344	24.580.120	20.853.326
Servizi	4.407.630	4.067.515	3.992.247
Godimento di beni di terzi	409.757	414.171	412.498
Valore economico distribuito ai dipendenti	3.064.925	3.032.212	2.940.832
Salari e stipendi	2.245.150	2.220.415	2.089.752
Oneri sociali	653.254	627.347	588.380
Trattamento di fine rapporto	156.851	154.164	156.261
Trattamento di quiescenza e simili	4.835	0	-1.122
Altri costi	4.835	30.286	107.561
Valore economico distribuito ai finanziatori	98.324	102.606	115.312
Interessi e altri oneri finanziari	98.324	102.606	115.312
Valore economico distribuito ai Soci	365.255	372.161	355.804
Sconti	365.255	372.161	355.804
Valore economico distribuito ai Partner (Pubblica Amministrazione)	1.692.726	562.998	706.385
Imposte correnti	1.524.681	400.886	434.196
Imposte relative a esercizi precedenti	8.888	0	0
Contributo Autorità, tributi vari, sanzioni e oneri diversi	159.157	162.112	272.189
Valore economico distribuito al territorio	35.000	30.059	46.483
Contributi a supporto delle associazioni del territorio	35.000	30.059	46.483
Valore economico trattenuto	3.440.679	1.561.402	2.479.961

	2020	2019	2018
Nome delle entità residenti in Italia	AEG Coop; Reti Distribuzione S.r.l.	AEG Coop; Reti Distribuzione S.r.l.	AEG Coop; Reti Distribuzione S.r.l.
Attività principali	Vendita energia e gas e servizi di efficientamento energetico e distribuzione gas	Vendita energia e gas e servizi di efficientamento energetico e distribuzione gas	Vendita energia e gas e distribuzione gas
Numero dei dipendenti	59	58	50
Ricavi da vendite a terze parti	30.438.073	33.707.721	29.913.889
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0	0	0
Utile/perdita ante imposte	3.940.701	1.453.540	1.552.695
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	45.447.419	36.330.989	36.413.667
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	1.524.681	400.886	434.196
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	1.524.681	400.886	434.196

GRI 207-4 "Rendicontazione paese per paese"

Capitolo “Valore ambientale, valore per il territorio”



Consumi energetici per tipologia di fonte (GJ) ¹⁰²	2020	2019	2018
Energia elettrica acquistata	830,93	916,77	973,04
per illuminazione	567,81	660,77	731,32
per funzionamento impianto Reti	263,12	256,01	241,72
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	185,13	519,15	500,59
Energia elettrica autoprodotta e autoconsumata da fotovoltaico	113,54	101,83	54,71
di cui venduta/ceduta in rete	71,59	417,32	445,89
Gas naturale	786,93	651,72	1.011,60
per riscaldamento	786,93	651,72	1.011,60
Carburante utilizzato per la flotta aziendale¹⁰³	462,80	551,86	538,44
Diesel	462,80	551,86	538,44

Consumi energetici complessivi	2.194,20	2.222,18	2.577,79
Consumi energetici da fonti non rinnovabili	2.080,66	2.120,35	2.523,08
Consumi energetici da fonti rinnovabili	113,54	101,83	54,71
Percentuale dei consumi energetici da fonti rinnovabili sul totale	5%	5%	2%
Intensità energetica (GJ/K€)	0,00007	0,00006	0,00008

GRI 302-1 “Energia consumata all’interno dell’organizzazione”

GRI 302-3 “Intensità energetica”

¹⁰² I consumi di energia elettrica per illuminazione e gas naturale per riscaldamento sono contabilizzati da AEG Coop ma si riferiscono all’intero immobile in cui sono presenti anche gli uffici di Reti Distribuzione.

¹⁰³ Il dato è calcolato esclusivamente per Reti Distribuzione.

Emissioni dirette e indirette (tCO ₂ eq)	2020	2019	2018
Emissioni dirette Scope 1	72,608	71,964	89,192
da consumo di gas naturale	40,113	33,230	51,355
da utilizzo di carburante (diesel) per la flotta aziendale	32,494	38,735	37,836
Emissioni indirette Scope 2 (location based)	53,812	65,091	76,510
da consumo di energia elettrica	53,812	65,091	76,510
Emissioni indirette Scope 2 (market based)	107,559	124,019	129,738
da consumo di energia elettrica	107,559	124,019	129,738
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based)	126,420	137,055	165,702
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - location based) (tCO ₂ eq/K€)	0,000004	0,000004	0,000005
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (market based)	180,167	195,983	218,930
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - market based) (tCO ₂ eq/K€)	0,000006	0,000006	0,000007

GRI 305-1 "Emissioni dirette di GHG (Scope 1)"
GRI 305-2 "Emissioni indirette di GHG (Scope 2)"
GRI 305-4 "Intensità delle emissioni di GHG"

Prelievi e scarichi idrici, a uso civile (megalitri) ¹⁰⁴	2020	2019	2018
Prelievi idrici da aree a stress idrico	0,63	0,76	0,84
da risorse idriche di terze parti (acquedotto)	0,63	0,76	0,84
Scarichi idrici in aree a stress idrico	0,63	0,76	0,84
in risorse idriche di terze parti (acquedotto)	0,63	0,76	0,84

GRI 303-3 "Prelievo idrico"
GRI 303-4 "Scarico idrico"

Tipologia di rifiuti (ton) ¹⁰⁵ - Reti Distribuzione	2020	2019	2018
Rifiuti pericolosi	0,09	0,02	0,02
di cui inviati a recupero	0,09	0,02	0,02
Rifiuti non pericolosi	15,85	5,89	1,84
di cui inviati a recupero	15,85	5,89	1,84

"GRI 306-2: Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento"

¹⁰⁴ I prelievi e gli scarichi idrici di tipo civile (uso sanitario) annuali sono stati stimati a partire da quanto riportato in bolletta (periodo non coincidente con l'anno solare), operando una media dei consumi giornalieri e moltiplicando il dato per 365 giorni. I volumi sono contabilizzati da AEC Coop ma si riferiscono all'intero stabile della sede di Via dei Cappuccini 22/A in cui sono presenti anche gli uffici di Reti Distribuzione.

¹⁰⁵ I dati rendicontati fanno riferimento esclusivamente ai rifiuti di tipo industriale di Reti Distribuzione.

Capitolo “Con il cuore nel Canavese”



Dipendenti per tipologia di contratto e di impiego	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto a tempo indeterminato	7	24	31	6 ¹⁰⁶	23	29	6	17	23
Contratto a tempo determinato	4	1	5	2	4	6	0	6	6
Full time	10	21	31	8	24	32	6	20	26
Part time	1	4	5	0	3	3	0	3	3
Totale dipendenti	11	25	36	8	27	35	6	23	29

GRI 102-8 “Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori”

	2020	2019	2018
Percentuale di senior manager presso le sedi operative significative assunti dalla comunità locale	100%	100%	80%

GRI 202-2 “Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale”

Categorie di dipendenti, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti e quadri	3	1	4	3	1	4	4	1	5
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	2	1	3	2 ¹⁰⁷	1	3	3	1	4
> 50 anni	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Impiegati	8	24	32	5	26	31	2	22	24
< 30 anni	0	5	5	0	4	4	0	4	4
30 ≤ x ≤ 50 anni	5	12	17	3	14	17	1	14	15
> 50 anni	3	7	10	2	8	10	1	4	5
Totale < 30 anni	0	5	5	0	4	4	0	4	4
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	7	13	20	5	15	20	4	15	19
Totale > 50 anni	4	7	11	3	8	11	2	4	6
Totale dipendenti	11	25	36	8	27	35	6	23	29

GRI 405-1 "Diversità tra i dipendenti"

	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale, per genere	11	25	36	8	27	35	6	23	29
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	0	6	6	0	4	4	0	4	4
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	0	5	5	0	3	3	0	4	4
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	0	5	5	0	3	3	0	4	4
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	0	5	5	0	3	3	0	4	4
Tasso di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%	100%

GRI 401-3 "Congedo parentale"

Nuovi assunti, per fasce d'età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	3	3
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	1	4	2	8	10	1	2	3
> 50 anni	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Totale nuovi assunti	4	1	5	3	8	11	1	5	6

GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"

Numero di cessazioni, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	1	3	4	0	4	4	0	0	0
> 50 anni	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Totale cessazioni	1	3	4	1	4	5	0	0	0

GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"

Ore totali di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti e quadri									
Totale ore di formazione, per genere	50	23	73	41	4	45	86	63	149
Impiegati									
Totale ore di formazione, per genere	206	772	978	178	1.000	1.178	238	1.867	2.105
Totale ore di formazione di tutti i dipendenti	256	795	1.051	219	1.004	1.223	324	1.930	2.254

GRI 404-1 "Ore medie di formazione annua per dipendente"

Ore medie di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti e quadri									
Ore medie di formazione, per genere	16,67	23,00	18,25	13,67	4,00	11,25	21,50	63,00	29,80
Impiegati									
Ore medie di formazione, per genere	25,75	32,17	30,56	35,60	38,46	38,00	119,00	84,86	87,71
Ore medie di formazione totali	23,27	31,80	29,19	27,38	37,19	34,94	54,00	83,91	77,72

GRI 404-1 "Ore medie di formazione annua per dipendente"

Ore di formazione, per ambito tematico	2020		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti e quadri	50	23	73
Energia	34,5	15,5	50
Formazione tecnica	12,5	7,5	20
Aggiornamenti normativi	3	0	3
Salute e sicurezza sul lavoro	0	0	0
Altro (Convegni/seminari)	0	0	0
Affiancamento nuove mansioni (programma di sviluppo professionale)	0	0	0
Affiancamento nuovi assunti (programma di sviluppo professionale)	0	0	0
Impiegati	206	772	978
Energia	47	280	327
Formazione tecnica	47,5	137	184,5
Aggiornamenti normativi	3	44,5	47,5
Salute e sicurezza sul lavoro	20	12	32
Altro (Convegni/seminari)	4	23,5	27,5
Affiancamento nuove mansioni (programma di sviluppo professionale)	0	177	177
Affiancamento nuovi assunti (programma di sviluppo professionale)	84,5	98	182,5
Totale ore di formazione	256	795	1051

GRI 404-1 "Ore medie di formazione annua per dipendente"

	2020		2019		2018	
	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione
Dirigenti e quadri	88%	55%	82%	48%	90%	61%
Impiegati	83%	74%	92%	82%	89%	76%

GRI 405-2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"

Infortunati sul lavoro	2020	2019	2018
Dipendenti			
Numero di ore lavorate	51.550	51.509	42.242
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	0
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0
Lavoratori non dipendenti			
Numero di ore lavorate	624	1.042,03	1.639,15
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	0
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0
Tassi			
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Tasso di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0

GRI 403-9 "Infortuni sul lavoro"

Spesa verso fornitori (Euro)	2020	2019	2018
Totale spesa per approvvigionamento	27.035.083	31.211.582	27.821.375
Percentuale della spesa per approvvigionamento verso fornitori locali	23%	21%	.108
Materie prime	24.673.333	29.264.849	25.737.148
Metano	14.478.859	18.194.281	18.629.010
Energia elettrica	9.107.252	9.795.412	6.337.777
Energia termica	445.654	528.948	569.645
Sistemi di efficientamento energetico	618.849	727.168	174.169
Altre materie prime	22.719	19.040	26.547
Servizi	2.292.253	1.867.678	2.008.600
Godimento beni di terzi	69.497	79.055	75.627

GRI 204-1 "Proporzione di spesa verso i fornitori locali"



RETI DISTRIBUZIONE

Dipendenti per tipologia di contratto e impiego	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto a tempo indeterminato	18	5	23	15	5	20	16	5	21
Contratto a tempo determinato	0	0	0	2	1	3	0	0	0
Full time	18	5	23	17	5	22	16	5	21
Part time	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Totale dipendenti	18	5	23	17	6	23	16	5	21

GRI 102-8: "Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori"

	2020	2019	2018
Percentuale di senior manager presso le sedi operative significative assunti dalla comunità locale	60%	60%	60%

GRI 202-2 "Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale"

Categorie di dipendenti, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	0	1	1	0	0	0	0	0	0
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	0	1	1	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impiegati	10	4	14	9	6	15	9	5	14
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	1	1
30 ≤ x ≤ 50 anni	7	3	10	5	4	9	5	2	7
> 50 anni	3	1	4	4	2	6	4	2	6
Operai	8	0	8	0	8	8	7	0	7
< 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	4	0	4	0	3	3	1	0	1
> 50 anni	3	0	3	0	5	5	6	0	6
Totale < 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Totale 30 ≤ x ≤ 50 anni	11	4	15	5	7	12	6	2	8
Totale > 50 anni	6	1	7	4	7	11	10	2	12
Totale dipendenti	18	5	23	9	14	23	16	5	21

GRI 405-1: "Diversità tra i dipendenti"

Nuovi assunti, per fasce d'età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	0	3	2	1	3	1	0	1
> 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale nuovi assunti	4	0	4	2	1	3	1	0	1

GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"

Numero di cessazioni, per età e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	1	1
> 50 anni	3	1	4	1	0	1	3	0	3
Totale nuovi assunti	3	1	4	1	0	1	3	1	4

GRI 401-1 "Nuove assunzioni e turnover"

Ore totali di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri									
Totale ore di formazione, per genere	0	4	4	0	0	0	0	0	0
Impiegati									
Totale ore di formazione, per genere	214	44	258	465	193	658	297	25	322
Operai									
Totale ore di formazione, per genere	129	0	129	678	0	678	172	0	172
Totale ore di formazione di tutti i dipendenti	343	48	391	1.143	193	1.336	469	25	494

GRI 404-1 "Ore medie di formazione annua per dipendente"

Ore medie di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri									
Ore medie di formazione, per genere	0,00	4,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impiegati									
Ore medie di formazione, per genere	21,40	11,00	18,43	51,67	32,17	43,87	33,00	5,00	23,00
Operai									
Ore medie di formazione, per genere	16,13	0,00	16,13	0,00	0,00	84,75	24,57	0,00	24,57
Ore medie di formazione totali	19,06	9,60	17,00	67,24	32,17	58,09	29,31	5,00	23,52

GRI 404-1 "Ore medie di formazione annua per dipendente"

	2020		2019		2018	
	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione	Stipendio base	Retribuzione
Quadri ¹⁰⁹	-	-	-	-	-	-
Impiegati	86%	65%	86%	65%	96%	80%
Operai	-	-	-	-	-	-

GRI 405-2 "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"

Infortunati sul lavoro	2020	2019	2018
Dipendenti¹¹⁰			
Numero di ore lavorate	38.945	36.730	36.990,5
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	2
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0
Tassi			
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	0,005%
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0
Tasso di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0

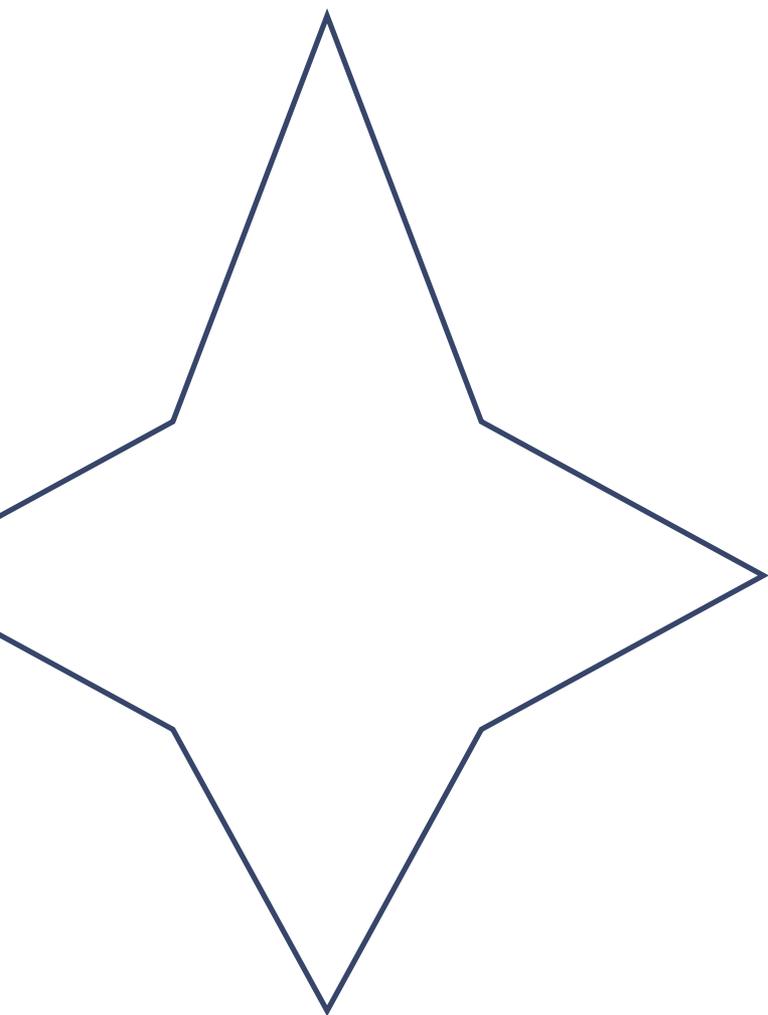
GRI 403-9 "Infortuni sul lavoro"

Spesa verso fornitori (Euro)	2020	2019	2018
Totale spesa per approvvigionamento	3.250.981	3.317.155	2.764.813
Percentuale di spesa verso fornitori locali	26%	27%	31%
Materie prime	462.052	390.349	154.909
Servizi	2.402.589	2.545.610	2.246.033
Godimento beni di terzi	386.340	381.196	363.871

GRI 204-1 "Proporzione di spesa verso i fornitori locali"

¹⁰⁹ Si specifica che non è stato riportato il rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini per le categorie professionali Quadri, in quanto nell'organico è presente solo un quadro donna e Operai, in quanto nell'organico non sono presenti operai donne.

¹¹⁰ Non si sono registrati infortuni dei lavoratori non dipendenti di Reti Distribuzione. Il dato sulle ore lavorate dai lavoratori non dipendenti non è disponibile per il triennio considerato, ci impegneremo a rendicontare il dato in accordo con le imprese terze per le prossime edizioni del presente documento



WWW.AEGCOOP.IT
SOSTENIBILITA@AEGCOOP.IT
SOSTENIBILITA@RETIDISTRIBUZIONE.IT

Sede AEG Coop

Via dei Cappuccini, 22/A - Ivrea

Punto Soci

Piazza Ferruccio Nazionale, 5 - Ivrea

