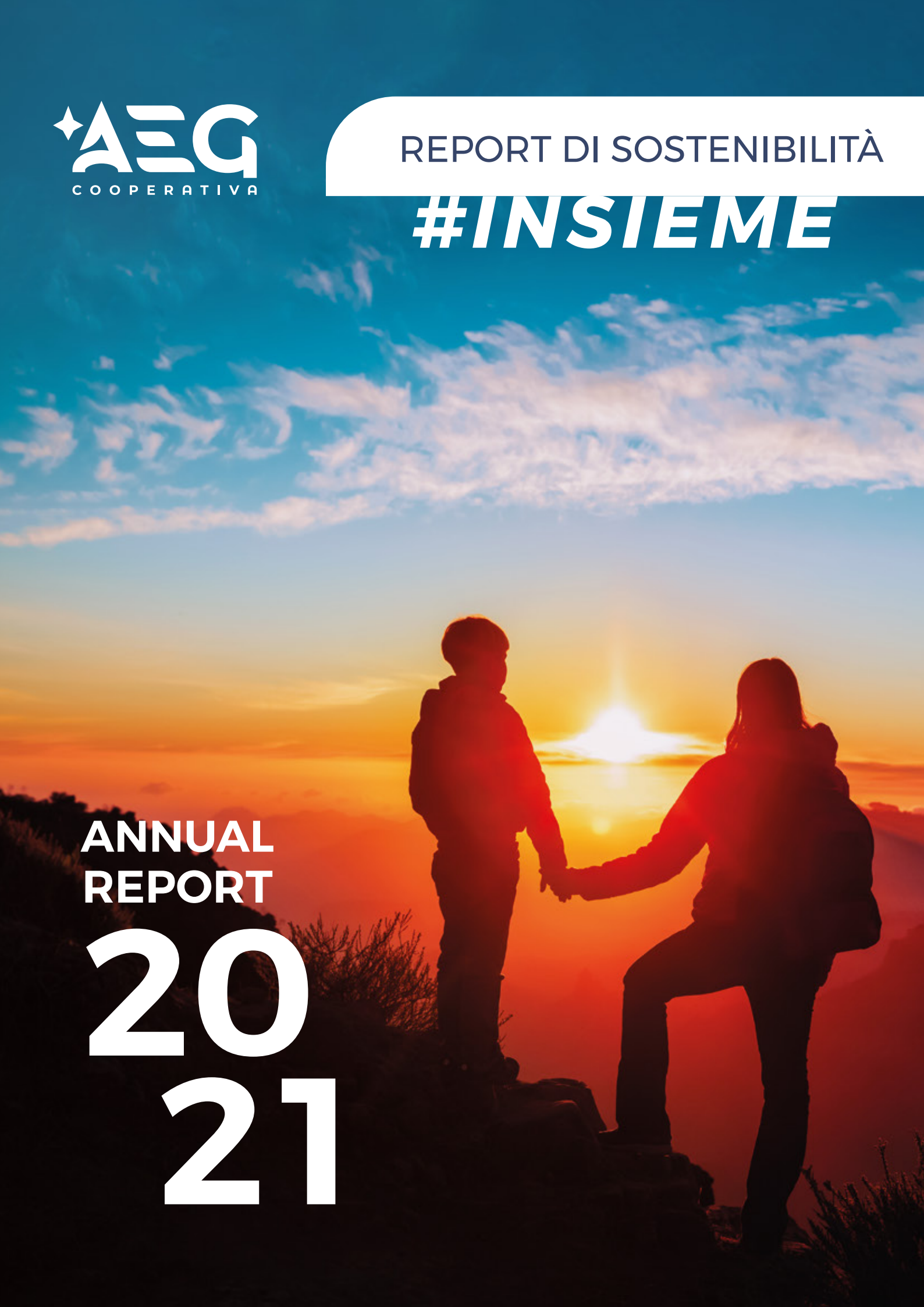
AEG COOPERATIVA

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

#INSIEME



ANNUAL REPORT 2021

GRUPPO AEG

REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2021

AEG COOPERATIVA

Sommario

Lettera agli stakeholder 5

Guida alla lettura del documento 6

1 / IL GRUPPO CHE CRESCE 13

Insieme siamo energia 14

Sfide di oggi e di domani 25

2 / INSIEME PIÙ FORTI 31

Strategia e performance economiche 33

Sostenibilità in divenire 60

3 / IMPEGNO CONDIVISO 69

Performance ambientali 70

4 / NOI, CONNESSI CON IL CANAVESE 83

Legami con il territorio 85

Insieme nel quotidiano 102

Nota metodologica 127

GRI Content Index 134

Annex 146

#INSEME

Insieme possiamo realizzare le scelte fatte

Insieme possiamo avviarci verso un futuro più sostenibile

Andrea Ardissone

Presidente del Consiglio d'Amministrazione

AEG COOPERATIVA

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari stakeholder,

anche il 2021 si è rivelato un anno particolarmente impegnativo, ancora fortemente caratterizzato dall'emergenza generata dalla pandemia da COVID-19.

***#Insieme** è il valore che ci ha unito ed è il valore che ci guida ogni giorno nel nostro lavoro.*

*Siamo convinti che unicamente **#insieme** il nostro territorio e la nostra Cooperativa possano trovare soluzioni concrete per le sfide di oggi e quelle di domani.*

La situazione generale dell'anno 2021 e della prima parte del 2022 infatti è una situazione di grave incertezza sia sotto il profilo pandemico, sia sotto il profilo geopolitico che ha determinato una crescita eccezionale mai vista prima dei prezzi di tutte le commodities energetiche.

> *Insieme possiamo consegnare alle generazioni future forme di convivenza e di cittadinanza più eque ed attente al mondo che ci circonda*

*In questa assoluta complessità la Cooperativa è stata in grado sia di **assicurare un puntale livello di servizio ai Soci, sia di concretizzare il piano industriale triennale presentato ad inizio anno per affrontare le sfide presenti e future** e presentando il terzo report di sostenibilità del Gruppo AEG rinnovando l'impegno per un futuro più sostenibile.*

*Il documento è un report che testimonia il **continuo sforzo per un coinvolgimento sempre maggiore degli stakeholder interni ed esterni** sui temi della sostenibilità economica/di governance, sociale e ambientale, per cercare di contribuire #insieme al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.*

*Queste sono le basi che ci consentono di guardare con fiducia alle sfide future e agli importanti **processi di trasformazione** che dovranno essere realizzati dalla Cooperativa.*

***#Insieme** possiamo realizzare le scelte fatte.*

***#Insieme** possiamo avviarci verso un futuro più sostenibile.*

***#Insieme** possiamo consegnare alle generazioni future **forme di convivenza e di cittadinanza più eque ed attente** al mondo che ci circonda.*

GUIDA ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO

La presente guida è volta a supportare il lettore nella comprensione della struttura del Report di Sostenibilità 2021 del Gruppo AEG (di seguito anche il "Gruppo"), che ricomprende nella narrazione dei diversi Capitoli la trattazione dei dati economici/di governance, ambientali e sociali della Capogruppo AEG Cooperativa (di seguito "AEG Coop" e la "Cooperativa") e delle società controllate Reti Distribuzione S.r.l. (di seguito "Reti Distribuzione" o "Reti") e AEG Plus S.r.l., inclusa per la prima volta nel 2021 nella rendicontazione di sostenibilità del Gruppo.

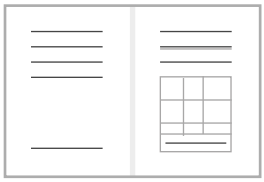
Come riconoscere le parti dedicate ad AEG Coop e AEG Plus (in bianco), e a Reti Distribuzione (in grigio)

Le pagine dedicate a Reti Distribuzione hanno lo sfondo grigio

Seppure il documento si configuri quale Report di Sostenibilità di Gruppo, all'interno dei Capitoli sono previste degli specifici approfondimenti sulle diverse realtà aziendali che lo compongono. In particolare, le informazioni relative alla Cooperativa e ad AEG Plus (sua controllata al 100%), per vicinanza della tipologia di business, sono trattate congiuntamente all'interno delle pagine di colore bianco dando evidenza delle relative specificità laddove necessario. Le pagine invece dedicate a Reti Distribuzione sono identificate dal colore grigio dello sfondo.

Le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo rendicontate all'interno del documento sono relative al **periodo che intercorre tra il 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021**, in linea con i contenuti del Bilancio civilistico. È inoltre fornito un raffronto con i dati ambientali e sociali relativi al biennio precedente (anni 2020 e 2019) al fine di assicurare una piena comparabilità nel tempo dell'andamento delle performance di sostenibilità delle società del Gruppo.

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 "With reference to" (versione 2021 dei GRI Standard)**.



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

Il Report è costruito sulla base dei principi di rendicontazione definiti dagli Standard, a garanzia della qualità delle informazioni presentate.

In particolare, i concetti fondamentali alla base del documento sono l'**interesse degli stakeholder**, la **materialità** e gli **impatti** – positivi e negativi, attuali e potenziali – connessi ai temi di sostenibilità oggetto della rendicontazione.

La selezione degli indicatori di performance – sia di tipo generale, che "topic-specific" – è operata sulla base dei temi ritenuti più significativi per la nostra realtà aziendale e rispetto ai quali, ad oggi, siamo in grado di assicurare un'adeguata copertura.

In apertura ad ogni Capitolo – ad eccezione

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. Nell'ottobre 2021 è stata pubblicata la versione più aggiornata degli Standard - a cui fa riferimento il presente documento.*

del Capitolo *"Il Gruppo che cresce"* avente carattere introduttivo – è riportata una **scheda riepilogativa delle informazioni trattate in ogni sezione**, dando evidenza in particolare dei principali highlights qualitativi e numerici, delle tematiche materiali oggetto del Capitolo, così come degli indicatori GRI Standard e degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite cui si fa riferimento all'interno delle pagine che seguono.

La scheda riepilogativa a inizio Capitolo

In apertura ad ogni Capitolo è possibile consultare una scheda di riepilogo delle principali informazioni in esso contenute

Anche nel testo sono riportati degli highlight sintetici che mettono in evidenza i principali risultati ottenuti nel corso dell'anno dal Gruppo.

Gli highlights nel testo

All'interno del testo sono messi in evidenza alcuni highlights

La struttura del documento

Il documento è introdotto da una prima sezione dedicata a raccontare l'identità del Gruppo (Capitolo 1 *"Il Gruppo che cresce"*): 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: prendendo atto del contesto in cui ci posizioniamo e dei macro-trend di sostenibilità che lo caratterizzano, ci impegniamo a intervenire in modo strategico e progressivo con obiettivi definiti per i prossimi anni.

Le successive sezioni del Report (Capitolo 2 *"Insieme più forti"*) si focalizzano sulla presentazione del nostro modello di governance, da cui si sviluppa una gestione responsabile del business che punta in particolare al continuo dialogo e ascolto dei principali stakeholder del Gruppo, anche rispetto alla definizione degli aspetti ambientali, sociali ed economici/di governance più significativi (rif. *"Gli stakeholder del Gruppo e il loro coinvolgimento nel percorso di sostenibilità"*), e sul valore economico generato e condiviso con i principali portatori di interesse. Sono poi presentate le principali performance del Gruppo con riferimento agli aspetti di natura ambientale, dal punto di vista dei consumi energetici, delle emissioni rilasciate in atmosfera, dell'utilizzo della risorsa idrica e della produzione e gestione dei rifiuti (Capitolo 3 *"Impegno condiviso"*) e con riferimento all'ambito sociale, attraverso i focus dedicati alla gestione del rapporto con il territorio, con Soci e clienti, con la catena di fornitura e con le persone delle società del Gruppo (Capitolo 4 *"Noi, connessi con il Canavese"*).

Gli approfondimenti tecnici sulla rendicontazione sono invece trattati all'interno della Nota metodologica, riportata nell'ultima sezione del Report insieme alle tabelle di dettaglio sui dati quantitativi calcolati per rispondere ai KPI definiti dai GRI Standard coperti (cfr. Annex).

Si sottolinea che i dati riportati in forma aggregata nel testo sono scorporati per le singole società nelle tabelle all'interno degli Annex.

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

Lettera agli stakeholder | **Guida alla lettura** | *Introduzione*

IL GRUPPO CHE CRESCE

Presentazione del Gruppo AEG

Contesto di settore e macro trend di sostenibilità

INSIEME PIÙ FORTI

Strategia

Performance economiche

Modello di corporate governance e gestione etica del business

Capitoli di descrizione del Gruppo e del modello di business

IMPEGNO CONDIVISO

Performance ambientali: energia, emissioni, acqua e rifiuti

NOI, CONNESSI CON IL CANAVESE

Performance sociali: il rapporto con il territorio e le comunità locali, con i Soci e i clienti, con la catena di fornitura e il personale del Gruppo

Capitoli di approfondimento sugli impatti ambientali e sociali del Gruppo

Infine, segue 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).

Caldaie 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 (GRF): 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 (GRM): 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.

MOP: Maximum Operating Pressure (pressione massima di esercizio), ossia livello di pressione

da tenere in considerazione – in base a quanto previsto dai requisiti normativi – nella definizione delle intenzioni progettuali sulle reti di distribuzione del gas, anche con riferimento a considerazioni relative alla sicurezza delle reti.

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

01

IL GRUPPO CHE CRESCE

INSIEME SIAMO ENERGIA

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, che tutt'oggi ci consente di rimanere 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 con 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 socio-economiche locali.

In particolare, la storia del Gruppo si sviluppa lungo alcuni momenti chiave, raccontati nell'infografica che segue:

Infografica 1 - I 120 anni del Gruppo AEG

Fine 2002

Costituzione di Reti Distribuzione a partire dalla cessione del ramo d'azienda da parte di AEG Coop

2005

Teleriscaldamento Parco Dora Baltea

2007

Vendita energia elettrica

2013/2015

Espansione nel settore elettrico

2018

Efficientamento energetico

Progressiva diversificazione dell'offerta e riposizionamento sul territorio

Maggio 2020

Acquisizione da parte di Italgas di Reti Distribuzione con una quota pari al 15%

Fine 2020

Costituzione di AEG Plus S.r.l.

Verso una transizione energetica del Canavese equa, inclusiva e sostenibile

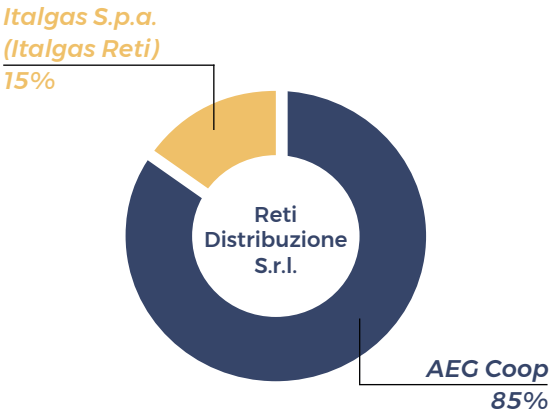
QUEST'ANNO SONO 120

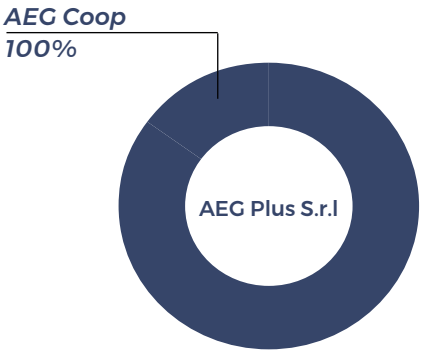
Nel 2021, AEG Coop ha festeggiato i suoi **120 anni di storia e di presenza sul territorio del Canavese come attore generatore di valore e cambiamento**. L'importante anniversario è stato celebrato con un evento in cui si è parlato di futuro, fissando i prossimi obiettivi: efficientamento degli immobili, comunità energetiche, energie rinnovabili.

A testimonianza del valore creato nel tempo, la Cooperativa è stata insignita dello speciale marchio di **"Impresa storica d'Italia"**, inserita quindi all'interno del **Registro Nazionale delle Imprese Storiche** il cui scopo è quello di premiare le imprese storiche che hanno saputo trasmettere alle generazioni successive i valori chiave alla base del loro modo di fare impresa, così come le loro specifiche competenze e conoscenze acquisite all'interno del proprio settore di riferimento.

Il Gruppo AEG è oggi formato da tre società: la Capogruppo **AEG Coop**, la società **Reti Distribuzione**[2], controllata all'85%, e AEG Plus S.r.l, costituita alla fine del 2020 e interamente controllata dalla Capogruppo.

In particolare, tra AEG Coop e Reti Distribuzione intercorre una **separazione funzionale**[3], obbligatoria secondo quanto stabilito dalla delibera n.11/07 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e 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).





2 *Nata 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") 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.*

3 *La separazione funzionale prevede l'affidamento a 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.*

IL MODELLO DI BUSINESS DEL GRUPPO AEG

Attraverso le proprie società il Gruppo si posiziona all'interno della filiera elettrica e del gas, offrendo servizi di vendita di energia elettrica, anche da fonti rinnovabili, e di distribuzione e vendita del gas naturale al cliente finale.

1

GENERAZIONE

Le **società di produzione** trasformano l'energia proveniente da diverse fonti primarie in elettricità

2

VENDITA ALL'INGROSSO

Una volta prodotta, le società di produzione cedono l'elettricità al sistema, **immettendola in Rete**. Ciò avviene attraverso contratti bilaterali o attraverso la vendita in borsa dell'energia elettrica (IPEX).

3

TRASMISSIONE E DISPACCIAMENTO

Successivamente all'immissione in Rete, l'energia è trasportata (trasmessa) nelle zone dove deve essere consumata. Operatore chiave in questa fase è la società Terna, che si occupa anche del dispacciamento, ossia l'attività di monitoraggio che garantisce che solo la quantità di energia domandata sia effettivamente prodotta.

4

DISTRIBUZIONE

L'energia trasportata da Terna arriva alle stazioni di trasformazione, dove da energia in alta tensione viene trasformata in media e bassa tensione. Quindi, le società di distribuzione si occupano della costruzione e della manutenzione dell'infrastruttura di rete a bassa e media tensione, al fine di poter distribuire l'energia elettrica agli utenti finali.

Attività a monte della catena del valore *Attività dirette delle società del gruppo AEG*

GAS NATURALE

1 APPROVVIGIONAMENTO

Diversamente dall'energia elettrica, il gas naturale si trova in natura e deve perciò essere estratto sul territorio nazionale o importato dall'estero, tramite gasdotti o via nave. Una volta a destinazione, il gas viene rigassificato per essere **immesso in Rete**

2 TRASPORTO

Una volta immesso in Rete, il gas deve essere trasportato per arrivare fino agli utilizzatori finali: questa fase, in Italia, vede principalmente il ruolo della società Snam Rete Gas, che detiene il 94% della Rete di trasporto

3 VENDITA ALL'INGROSSO

L'attività di acquisto dagli importatori e vendita all'ingrosso è svolta dagli "shipper": fornitori diretti di industrie o centrali termoelettriche, o di società di vendita al dettaglio (Utenti della Distribuzione), come nel nostro caso.

STOCCAGGIO

Diversamente dall'energia elettrica, il gas naturale può essere conservato (stoccato) per rispondere ai picchi di domanda del mercato. Di questa fase, in Italia, è incaricata la società Stogit.

4 DISTRIBUZIONE

Reti Distribuzione, in quanto Distributore Locale, gestisce l'attività di distribuzione, successiva all'acquisto effettuato dagli shipper, trasportando e consegnando il gas al cliente finale (società di vendita), attraverso le reti di distribuzione.

RETI DISTRIBUZIONE

In particolare, Reti Distribuzione si occupa di:

- Prelievo e gestione degli apparati per la misura del gas metano transitato nella rete primaria
- Riduzione della pressione, odorizzazione, deposito di modulazione e riconsegna a clienti finali
- Conduzione e manutenzione della rete di condotte
- Realizzazione dei nuovi allacciamenti
- Posa dei contatori
- Progettazione per il potenziamento e l'estensione della rete

5 VENDITA A SOCI E CLIENTI

AEG Coop, in qualità di società di vendita, si occupa della gestione commerciale ed amministrativa della fornitura di energia elettrica (anche da fonti rinnovabili, principalmente da idroelettrico), di gas e dei servizi di teleriscaldamento ed efficientamento energetico, così come del rapporto diretto con i Soci e i clienti finali.

AEG COOPERATIVA

SERVIZI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

L'attività di AEG Plus è dedicata alla vendita dei servizi di riqualificazione energetica degli immobili e di efficientamento energetico.

AEG+

In particolare l'offerta è così ripartita:

- Vendita di caldaie e condizionatori a pompa di calore di modesto valore unitario;
- Interventi di riqualificazione delle facciate di immobili e interventi di ristrutturazione edilizia con risparmio energetico;
- Interventi di riqualificazione globale di immobili residenziali (es. coibentazione facciata, sostituzione caldaia e infissi, installazione pannelli fotovoltaici)

Le società del Gruppo AEG

AEG COOPERATIVA

Da 120 anni, AEG Coop – Azienda Energia E Gas Società Cooperativa – si occupa della vendita di energia elettrica, di gas, di teleriscaldamento e, dal 2021, di servizi di efficientamento energetico.

Con oltre 21.000 Soci, per la maggior parte residenti nel territorio del Canavese, la Cooperativa è oggi una delle principali esperienze di cooperazione di consumo in campo energetico in Italia.

Fin dalla sua nascita, la Società opera per **garantire alla propria comunità forme di convivenza sostenibili ed eque** attraverso la realizzazione di infrastrutture abilitanti lo sviluppo e la transizione energetica del territorio.

In quanto società di vendita, AEG Coop 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.

Sono tre le principali tipologie di mercato in cui la Cooperativa è operativa, in base al servizio offerto:

- **Domestico e microbusiness,** con clienti localizzati principalmente nel territorio locale, in particolare a Ivrea, Torino e nel Vercellese;
- **Pubblico**, dove il cliente è la Pubblica Amministrazione locale;
- **Grandi clienti**, tra cui clienti industriali, reseller, società cooperative idroelettriche, società di gestione del calore e i consorzi.

MUTUALITÀ
Il gesto simbolico di un abbraccio

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

FIDUCIA
Le due mani che si stringono

LUNGIMIRANZA
La stella del nord

PASSIONE
Le mani che stringono il fuoco

Il nostro modo di fare impresa e di relazionarci con tutti i nostri stakeholder si ispira a **valori e principi etici** sulla base dei quali è possibile generare valore economico e al contempo un impatto sociale positivo e concreto, con la volontà di **guidare in modo responsabile e sostenibile la nostra comunità nel futuro**.

Cooperazione, territorialità, tradizione, solidarietà e uguaglianza rappresentano un'interpretazione estensiva del valore di mutualità, attraverso il quale si esplicita il nostro agire non soltanto per conseguire un obiettivo di sostenibilità economica ma anche, e soprattutto, per creare un beneficio a vantaggio dei Soci, della comunità di riferimento, del territorio canavesano e di tutti i portatori di interesse che intessono relazioni con la Cooperativa.

Alla base del modello di business del Gruppo vi è la **garanzia continua di qualità**, che si declina in qualità del **servizio**, delle **relazioni** create nel tempo, degli **ambienti di lavoro** e 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.

Presupposto indispensabile per le relazioni che costruiamo con ognuno dei nostri stakeholder è la **fiducia**, le cui fondamenta sono la garanzia di **trasparenza**, **onestà**, **integrità** e di **risultati tangibili**. 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.

Intrinsecamente connesso ai valori di mutualità, qualità e fiducia, vi è anche il senso di **lungimiranza** attraverso cui si realizza il nostro impegno nel **voler dare risposte concrete,** pensando sia al presente che alle generazioni future che abiteranno il territorio del Canavese.

Orientando le scelte di comportamento di oggi, la lungimiranza ci consente di **vedere le tendenze di cambiamento, intercettare l'emergere di nuovi bisogni** e di sapervi r**ispondere anticipatamente** con le corrette strategie e azioni.

La passione è infine la forza che ci trascina verso gli obiettivi prefissati; si alimenta di **radici** ben immerse nel territorio, di **inclusione** sociale, di **senso di appartenenza**, di **vicinanza ai problemi** e di ricerca delle soluzioni, di **generosità** verso gli altri e di **gratificazione** ed emozioni positive.

INSIEME, PER DARTI DI PIÙ!

La società AEG Plus S.r.l. nasce alla fine del 2020 con lo scopo di promuovere la vendita di sistemi di efficientamento energetico (*Main Contractor* per efficientamento energetico e retrofit edilizio), ascrivibili alle seguenti categorie:

- interventi di **efficientamento energetico e/o di riduzione dei consumi di energia primaria** nell'ambito degli usi finali dell'energia e offerta di servizi energetici mirati all'uso efficiente delle fonti energetiche;
- interventi su **impianti, opere e infrastrutture** finalizzati alla **produzione da fonti tradizionali, rinnovabili, alternative ed innovative**, accumulo, stoccaggio e distribuzione di energia;
- interventi su **impianti, macchinari, sistemi, apparecchiature e dispositivi** per la **produzione di energia** e vettori energetici, calore, condizionamento, refrigerazione, climatizzazione nonché per il risparmio energetico e l'ottimizzazione dei consumi;
- interventi, anche in collaborazione con terzi, relativi a **prodotti e servizi, processi innovativi e soluzioni, anche digitali, ad alto valore tecnologico**, finalizzati al miglioramento delle performance operative, all'ottimizzazione dei processi industriali, tecnologici e commerciali ed alla realizzazione di soluzioni innovative in campo energetico (ad esempio, domotica, sistemi di autoconsumo e generazione distribuita, ecc.);
- attività di **studio, ricerca, sperimentazione, consulenza nel campo energetico**, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate alla **riduzione dei consumi e dell'inquinamento**, con particolare attenzione ai temi delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, delle comunità energetiche e dei distretti energetici, della mobilità sostenibile, dell'economia collaborativa, dell'economia circolare e degli scenari in evoluzione dei prodotti e dei servizi energetici;
- esecuzione di **studi di fattibilità e progetti**, con analisi tecnico-economica e scelta delle soluzioni più vantaggiose in termini di efficienza energetica, produzione di energia e di convenienza economica;
- **verifiche, misure, monitoraggio dei consumi energetici**, diagnosi e certificazioni in materia energetica, inclusa la **certificazione energetica degli edifici**;
- verifica della **rispondenza degli impianti e delle attrezzature alla legislazione** e alla normativa di riferimento;
- **gestione degli incentivi, bandi e finanziamenti pubblici e privati**, e della relativa documentazione a supporto;
- fornitura e gestione di servizi relativi alla mobilità elettrica, anche attraverso la fornitura e/o messa a disposizione di veicoli elettrici, infrastrutture di ricarica, sistemi gestionali e altre attività connesse.

Allo stesso modo, in linea con lo scopo di promuovere l'uso razionale, consapevole ed ecosostenibile dell'energia, la società si pone anche come soggetto in grado di offrire attività di **informazione, sensibilizzazione e formazione**, anche attraverso iniziative ludico-formative sul territorio.

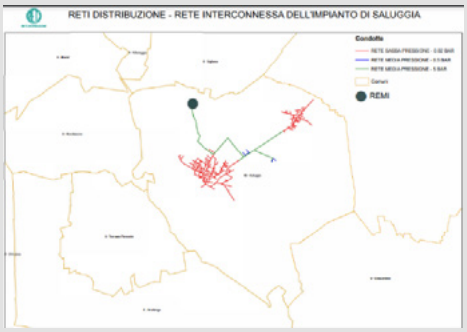
RETI DISTRIBUZIONE

La società Reti Distribuzione[4] opera 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 sovracomunal**i, proponendosi come importante referente tecnologico per l'economia Canavesana per interventi (sperimentali e non) nei settori energetici.

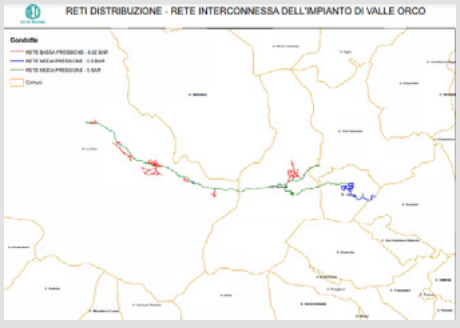
Attraverso la nostra rete lunga **oltre 600 km** e distribuita sul territorio in **47 comuni** del Canavese, della Valle Orco e nel Vercellese, movimentiamo **quasi 60 milioni di metri cubi di gas naturale all'anno**, assicurando il servizio a **più di 32.000 utenti**.

La distribuzione di metano è suddivisa in tre impianti e rispettivi ambiti territoriali, come di seguito riepilogato:

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



- **Impianto Valli Orco e Soana[6]** (ambito territoriale Torino 4), che comprende i 3 comuni (3 "esercizi"), delle Valli Orco e Soana – ossia Alpette, Locana e Sparone – e che costituisce una 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;



- **Impianto di Saluggia[7]** (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 dalla rete distributiva alimentata da una cabina RE.MI. connessa alla rete di trasporto nazionale.

4 *Nel maggio 2020, Italgas (società quotata alla Borsa di Milano e specializzata nella distribuzione del gas) è entrata nel capitale del Gruppo, attraverso la controllata Italgas Reti S.p.A., rilevando il 15% delle quote di Reti Distribuzione.*
5 *Di proprietà di Reti Distribuzione.*
6 *La proprietà dell'impianto è della Comunità Montana Valle Orco e Soana e Reti Distribuzione svolge il ruolo di gestore.*
7 *Di proprietà di Reti Distribuzione.*

La Rete, nel suo complesso, risulta costituita da:

- Condotte di Distribuzione di 4° specie, realizzate tutte in acciaio rivestito e protetto catodicamente, funzionanti alla pressione massima di esercizio (MOP) di 5 bar, per uno sviluppo complessivo di circa 148 km;
- Condotte di Distribuzione di 6° e 7° specie, realizzate tutte in acciaio rivestito e protetto catodicamente o in polietilene ad alta densità, entrambe funzionanti a MOP di 0.5 o 0.02 bar, per uno sviluppo complessivo di circa 455 km;
- 7 cabine di primo salto (REMI) e oltre 100 cabine di secondo salto.

L'obiettivo principale della nostra attività è quello di **fornire servizi di alta qualità**, a beneficio dei nostri clienti e del territorio in cui operiamo, nonché di creare valore per tutti i nostri stakeholder. Per riuscirci poniamo la **massima attenzione alla sicurezza**, agli **aspetti di salvaguardia ambientale** e alla **continua valorizzazione delle nostre persone** ricercando contemporaneamente la possibilità di **diversificazione strategica** correlata al core business.

A ciò si aggiunge un'**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.

SFIDE DI OGGI E DI DOMANI

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 globali e articolata in **17 obiettivi condivisi** (i Sustainable Development Goals – SDGs) e sottostanti **169 target.** Tramite gli SDGs, l'Agenda ha definito **17 priorità d'azione** sociali, ambientali e di governance, tra loro fortemente interconnesse, **per affrontare le principali sfide di sviluppo globale**.

A sei anni di distanza, il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Agenda 2030 risulta in parte condizionato dallo sviluppo a cascata e dal perpetuarsi di molteplici crisi a livello internazionale. Nell'ultimo biennio, l'intera umanità è stata esposta a **rischi di sicurezza sociale e ambientale**, a causa degli effetti generati dalla **pandemia da Covid-19**, dal **cambiamento climatico** e dai **conflitti su scala internazionale.** Il fatto che tali crisi siano tra loro intersecate comporta una moltiplicazione degli impatti da esse originati, ma al tempo stesso, grazie a una risposta di tipo globale, è possibile trovare e implementare soluzioni anch'esse interconnesse che possano dare vita a benefici di portata amplificata.

In particolare, il settore energetico – dell'energia elettrica e 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 di tipo non rinnovabile.

Nel corso degli ultimi decenni, la risposta internazionale ai cambiamenti climatici si è sviluppata attraverso alcune tappe fondamentali – ne sono esempi chiave la **Convenzione Quadro delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici** (UNFCCC) del 1992, l'**Accordo di Parigi sul Clima** del 2015, il **Green Deal Europeo** adottato nel dicembre 2020, la **26esima Conferenza delle Parti** (COP26) tenutasi a Glasgow nel 2021 – grazie alle quali sono stati sanciti obiettivi sfidanti di medio-lungo termine volti a **favorire un'equa, inclusiva e sostenibile transizione energetica per il raggiungimento di un'economia neutra dal punto di vista dell'impatto carbonico**.

Nonostante l'impegno profuso da parte della comunità internazionale, il ritmo con cui negli ultimi anni si sta cercando di raggiungere le priorità d'azione definite dagli **SDGs #7 – Energia pulita e #13 – Cambiamento climatico** dimostra un livello di progresso ancora ritenuto non pienamente sufficiente. Seppure si siano riscontrati effettivi miglioramenti in termini di efficientamento energetico a livello globale, si assiste a una **persistente disparità nell'accesso all'energia elettrica**, in particolare quella di tipo rinnovabile, particolarmente aggravata dalle recenti crisi sanitarie e geopolitiche. Nel biennio 2018-2020, il tasso di accesso all'energia elettrica è aumentato in media di 0,5 punti percentuali annui, segnando però un decremento rispetto agli 0,8 punti percentuali del periodo 2010-2018. Tale diminuzione e il conseguente incremento del fenomeno della **povertà energetica** – inteso come "la condizione delle famiglie che non sono in grado di accedere ai servizi energetici essenziali" in allineamento a quanto esplicitato nella Raccomandazione UE 2020/1563 – è da associarsi in maniera significativa agli effetti prodotti dal

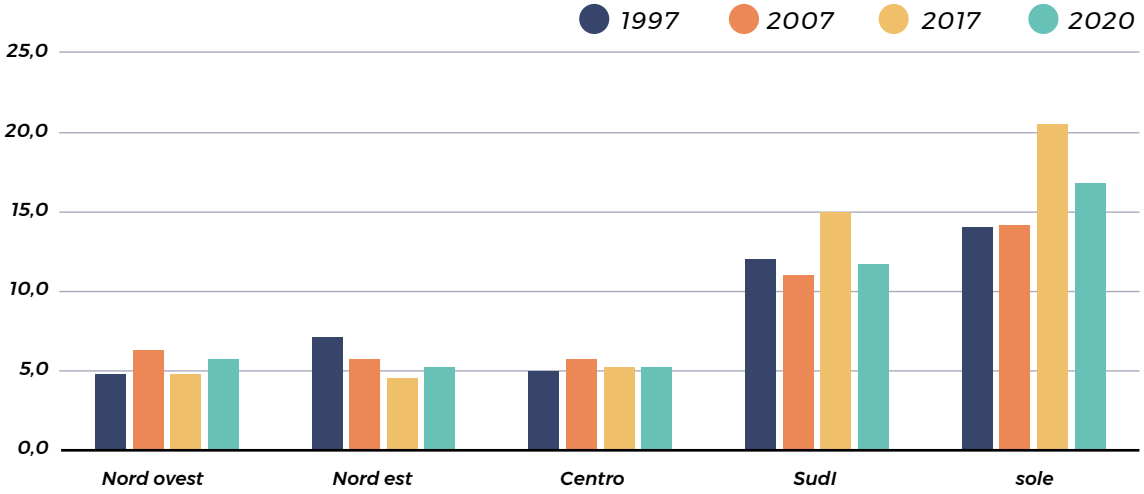
Covid-19. Sulla base di tali trend, si stima che nel 2030 solo il 92% della popolazione mondiale potrà avere accesso all'elettricità, con circa 670 milioni di persone a cui non sarà possibile fruire dei servizi energetici[8].

Sulla situazione di grave incertezza delineata dalla pandemia, è sopraggiunto un **andamento dei prezzi di tutte le commodities energetiche che ha registrato una crescita eccezionale,** salendo ai livelli massimi, in conseguenza delle **difficoltà di approvvigionamento** registrate tra il 2020 e la prima metà del 2021.

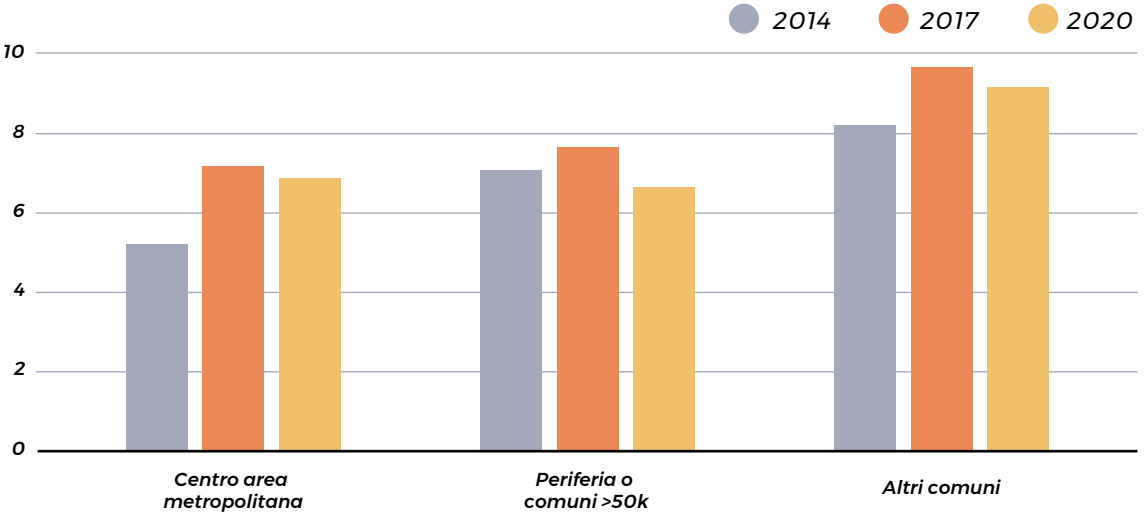
Anche in Italia, dopo la lieve riduzione (-0,5%) registrata nel corso del 2020, nel 2021 il livello di povertà energetica si stima di nuovo in aumento, a causa dell'incremento sopra descritto dei prezzi di luce e gas, coinvolgendo oltre 2 milioni di famiglie[9].

LA POVERTÀ ENERGETICA IN ITALIA

per ripartizione territoriale



per tipo di comune

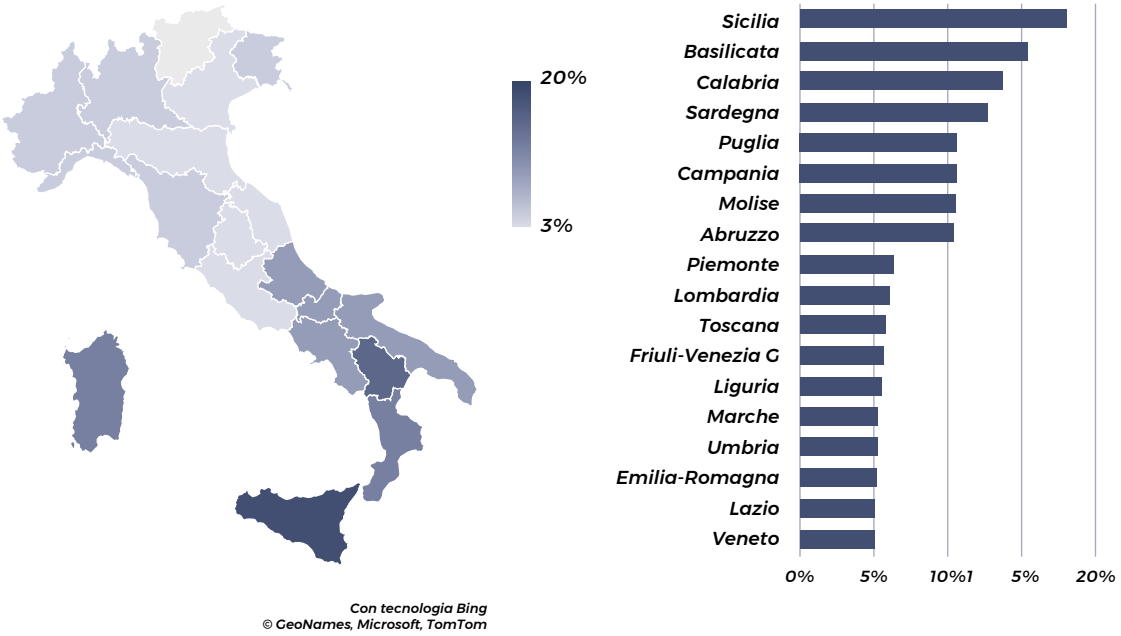


Fonte: OIPE 2021

8 *I dati e le informazioni inserite nei paragrafi della presente sezione sono presi dalla pubblicazione "The Sustainable Development Goals Report 2022" delle Nazioni Unite.*
9 *Sulla base delle stime dell'Osservatorio Italiano sulla povertà energetica (OIPE).*

LA POVERTÀ ENERGETICA

Dettaglio per regione, anno 2020



Fonte: Elaborazione ENEA sui dati Istat - Indagine sulle Spese delle Famiglie 2020

L'aumento dei prezzi delle materie prime, dell'energia e dei trasporti hanno inoltre aumentato il costo di produzione e trasporto di moduli fotovoltaici, turbine eoliche e biocarburanti in tutto il mondo, contrastando in parte i progressi che erano stati compiuti dal punto di vista della ricerca di soluzioni energetiche a minor impatto ambientale.

Ciononostante, in Italia, il 2021 ha visto una **forte incidenza (19%) sui consumi energetici finali dell'energia da fonti rinnovabili** (FER), a seguito anche dell'aumento della capacità installata dal settore elettrico e dell'incremento della domanda di biocarburanti nel settore dei trasporti[10].

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.

10 *"La situazione energetica nazionale nel 2021", MISE (luglio 2022).*

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*

Italia nel 2021:

- *Utilizzo della rete gas in qualità di vettore di energia rinnovabile (biometano).*
- *La produzione nazionale di biometano è aumentata del 61% circa nel 2021 rispetto all'anno precedente.*

Efficienza energetica::

è 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*

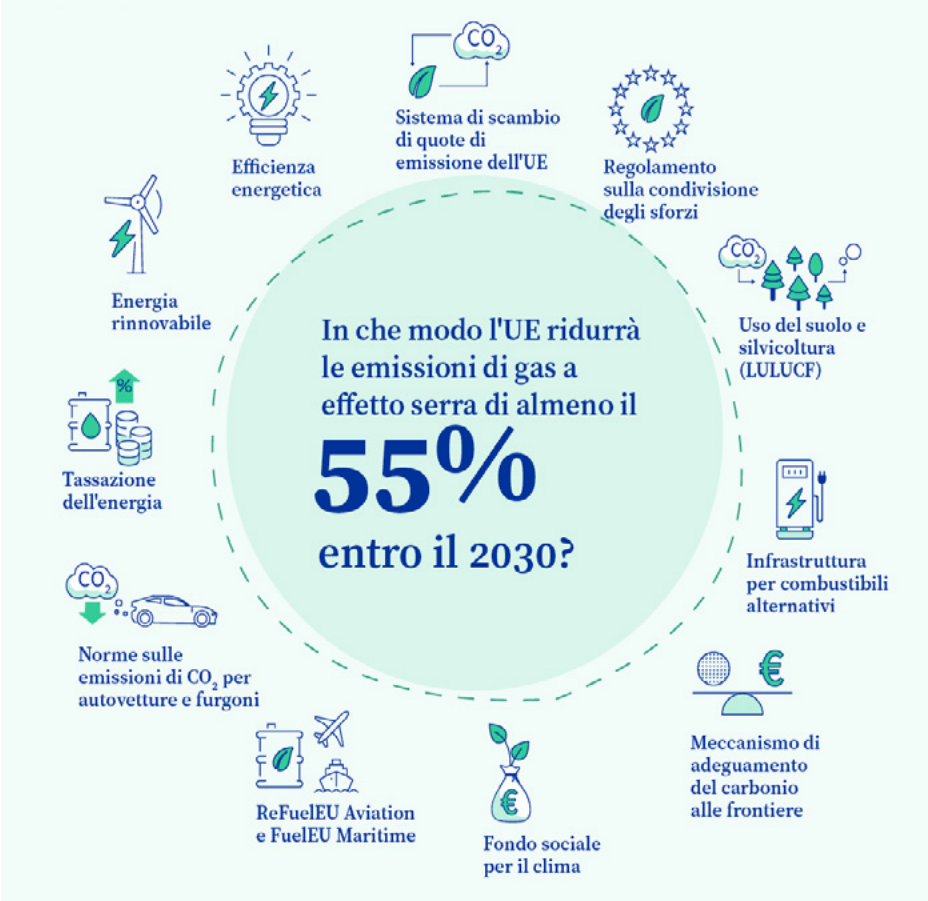
Italia nel 2021:

- *Efficienza energetica degli edifici residenziali: detrazioni fiscali per le ristrutturazioni edilizie (Sismabonus, Ecobonus, Bonus Facciate, Superbonus 110%)*
- *Mobilità sostenibile*

Nel corso del 2021, a livello europeo, il principio dell'***"Energy Efficiency First"*** (l'efficienza energetica al primo posto) – definito nell'ambito del Green Deal Europeo – è emerso con sempre maggiore centralità e si è imposto come tema chiave alla base delle recenti evoluzioni legislative, come il **pacchetto *Fit for 55%*** (*"Pronti per il 55%"*) presentato dalla Commissione Europea nel mese di luglio[11]. Tali proposte legislative ambiscono alla riduzione del 55% delle emissioni di CO_2 al 2030 (rispetto ai valori del 1990), in allineamento agli obiettivi della Normativa Europea sul Clima[12], concorrendo così al raggiungimento dell'obiettivo di neutralità climatica per l'UE entro il 2050.

11 *COM 2021/550.*

PRONTI PER IL 55%: IN CHE MODO L'UE TRASFORMERÀ GLI OBIETTIVI CLIMATICI IN LEGISLAZIONE



Fonte: Unione Europea 2022

Per rispondere alle sfide energetiche e climatiche e agli obiettivi dettati a livello europeo, gli Stati Membri 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 gli obiettivi nazionali al 2030 in allineamento alle 5 dimensioni dell'Unione dell'Energia[13]. In particolare, l'Italia all'interno del proprio PNIEC ha definito i seguenti target di riduzione delle emissioni e di incremento dell'approvvigionamento di energia da FER, in corso di adattamento rispetto alle evoluzioni che hanno fatto seguito al pacchetto ***Fit for 55%***:

- 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.

12 *REG 2021/1119/UE del 30 giugno 2021.*
13 *Sicurezza energetica, mercato interno, efficienza energetica, decarbonizzazione, ricerca, innovazione e competitività.*

02

INSIEME PIÙ FORTI

HIGHLIGHT DI CAPITOLO

- **+46%** ricavi totali consolidati nel 2021 rispetto al 2020
- Continua implementazione del **Piano Industriale 2021-2024**
- **Euro 3,8 milioni** di investimento per la realizzazione, tra il 2022 e il 2023, di due nuovi impianti di produzione energetica rinnovabile
- **Circa Euro 4 milioni** di investimento stanziati per Reti Distribuzione tra il 2022 e il 2023
- **98%** del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder prioritari del Gruppo

TEMI MATERIALI TRATTATI

- Comunicazione trasparente
- Digitalizzazione e sicurezza informatica
- Relazioni e reputazione aziendale

STANDARD GRI DI RIFERIMENTO

2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-23, 2-29, 3-1, 3-2, 201-1, 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4, 405-1

SGDS DI RIFERIMENTO

Contributo diretto del Gruppo:

Contributo indiretto del Gruppo:

STRATEGIA E PERFORMANCE ECONOMICHE

Il Gruppo AEG, riconoscendo il proprio ruolo all'interno del processo di trasformazione del settore energetico per rispondere attivamente ai megatrend di sostenibilità che interessano più da vicino il settore, si impegna attraverso scelte strategiche e azioni quotidiane a guidare e sostenere il territorio del Canavese nella transizione verso una maggiore sostenibilità e il contenimento delle emissioni. Alla base di tale impegno vi è la convinzione che **la garanzia di un'energia pulita, disponibile e sicura può disegnare modelli equi di coesione sociale**, modelli produttivi basati sull'**economia circolare e forme sostenibili di convivenza e mobilità**.

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 non solo di guida, ma anche di **partner** per gli altri attori locali. Ricalcando il valore della **cooperazione**, essenza stessa della Capogruppo, ambiamo all'implementazione di **soluzioni positive e condivise** che ci portino **verso forme di sviluppo e di convivenza sempre più inclusive e democratiche**.

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

I nostri obiettivi strategici sono resi concreti attraverso l'attuazione del nostro **Piano Industriale 2021-2024**[14], che si articola su **tre pilastri portanti**:

Produzione da fonti rinnovabili

Infrastrutture

Smart solutions

14 *Il Piano Industriale è disponibile al seguente link https://www.aegcoop.it/wp-content/uploads/2021/11/AEG-Piano-Industriale.pdf*

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 –, sul mini e micro idroelettrico, sul mini eolico, sulle biomasse e sul geotermico.

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. (rif. sezione "Legami con il territorio"), 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. Rientra tra i servizi infrastrutturali da realizzarsi sul territorio anche la vendita di servizi legati alla gestione dei rifiuti.

Nel pilastro **Smart solutions** ricoprono un ruolo centrale le attività correlate all'efficienza energetica, a cui è completamente dedicata AEG Plus attraverso interventi rivolti sia a clienti residenziali (ad esempio, illuminazione LED e sostituzione delle caldaie) sia a clienti industriali e del terziario (con riferimento a servizi di efficientamento degli impianti e audit). Allo stesso modo un focus è dedicato alle comunità energetiche, alla mobilità elettrica nel territorio (installazione di colonnine di ricarica e mezzi di trasporto elettrici) e ai servizi casa e automazione (in termini di riparazione e assistenza).

FINANZIAMENTI PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA DEL TERRITORIO

Durante il 2021, AEG Coop ha ottenuto un finanziamento S-Loan di Euro 2,5 milioni da parte di un importante Istituto di Credito italiano per lo sviluppo di progetti di crescita sostenibile, attraverso l'accesso a tassi di interesse agevolati per ogni anno di realizzazione degli obiettivi di seguito dettagliati. Infatti, la finalità del finanziamento è sostenere la realizzazione di due obiettivi di miglioramento della Cooperativa, il primo di carattere ambientale e il secondo focalizzato invece sugli aspetti attinenti alla gestione delle persone. Il primo è connesso allo sviluppo del piano di investimenti di AEG Coop in impianti per la produzione di energia elettrica rinnovabile e il secondo è relativo all'implementazione di iniziative di welfare aziendale.

Tale finanziamento consente dunque, in un periodo particolarmente complesso, di realizzare progetti ambiziosi in grado di generare un impatto positivo significativo sul territorio, con ricadute non solo sui Soci della Cooperativa, ma sull'intera comunità locale.

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

Inoltre, con specifico riferimento a Reti Distribuzione, il piano strategico si focalizza sui seguenti scenari di intervento, per un totale di Euro 9 milioni circa di investimento ripartiti sui tre anni oggetto del Piano Industriale:

- **Estensione di rete su concessioni esistenti** per circa 20 km di rete e circa 550 PDR;
- **Manutenzione delle infrastrutture esistenti,** con particolare riferimento alla sostituzione delle condotte e degli allacciamenti a fine vita utile tariffaria;
- **Automazione e digitalizzazione su infrastrutture esistenti**, ossia interventi che si articolano nel monitoraggio degli impianti e nella prosecuzione del piano di rinnovo tecnologico dei misuratori (smart meters). L'utilizzo di contatori digitali consente, dal punto di vista dell'azienda, di poter sostituire la lettura manuale dei contatori soprattutto nei punti in cui vi era difficoltà o impossibilità di accesso, e, per i clienti, di poter avere una fatturazione digitale delle bollette con una misurazione reale dei consumi.

Con particolare riferimento all'ultimo punto, si menziona che nel corso del 2021 la Società ha installato oltre **7.000 contatori intelligenti (+40% rispetto al 2020)**, riuscendo a trasformare così quasi il 50% dei misuratori da tradizionali a elettronici.

Inoltre, sempre nel 2021, abbiamo migliorato la gestione dei processi interni implementando il **sistema Reti WFA** (Work Force Automation), che consente l'automazione dei processi dotando il personale sul campo e le ditte incaricate della sostituzione dei misuratori con tablet connessi al sistema informativo aziendale.

Reti Distribuzione ha altresì in programma per il prossimo esercizio alcuni interventi volti a contribuire, insieme alle altre società del Gruppo, al tema della transizione energetica del Canavese. In particolare, dal punto di vista di una maggiore efficienza energetica, è stato avviato un programma in collaborazione con Italgas focalizzato sulla **ricerca delle fughe di gas** attraverso l'utilizzo di una tecnologia particolarmente innovativa, acquistata in licenza da una società terza. L'analisi ha inizialmente considerato circa 200 km di rete e i primi risultati hanno fatto emergere esiti positivi restituendo un quantitativo di dispersioni inferiore alla media attesa. Tale intervento di monitoraggio, eseguito sia sulla rete che sugli allacciamenti, sarà reso strutturale e verrà svolto con cadenza annuale, preventivamente anche rispetto a quanto richiesto da ARERA che prevede la conduzione di ispezioni ogni 3 o 4 anni.

Allo stesso modo, al fine di avere un ruolo di maggior impatto rispetto al tema dell'**energia da fonti rinnovabili**, la Società riconosce l'importanza strategica di formare le proprie figure manageriali sul tema così da poter sviluppare delle azioni sinergiche insieme alla Capogruppo.

Infine, sul territorio di Chiaverano – dove sono presenti due cooperative idriche a cui compete la gestione degli asset delle condotte di acqua potabile –, abbiamo avviato, insieme ad AEG Coop, un progetto di sviluppo commerciale della rete gas che porterebbe anche a un **rinnovo tecnologico delle condotte idriche** locali. Il progetto, che all'apice del suo completamento prevede l'estensione della rete distri-

butiva di oltre 9 km, consente la creazione di **190 nuovi punti di riconsegna** in grado di soddisfare le esigenze di circa **440 persone,** pari a un incremento del 20% della popolazione servita nel territorio comunale. Il progetto prevede inoltre la **sostituzione di circa 265 m di acquedotto** nel comune di Chiaverano e **635 m** nella frazione Bienca.

VALUTAZIONE FINALE DEL BACINO DI UTENZA INTERESSATO

Nuovi punti di riconsegna del gas metano PDR	190
Nuove persone raggiunte dal servizio	440
Incremento della popolazione di Chiaverano servita	20 %

Performance economiche

Anche il 2021 si è dimostrato essere un anno particolarmente complesso dal punto di vista macro-economico, ancora caratterizzato dagli effetti della pandemia da Covid-19 e dal forte incremento dei prezzi di tutte le commodities energetiche.

Ciononostante, il Gruppo è stato in grado sia di assicurare un puntale livello di servizio ai soci, sia di concretizzare il piano industriale presentato all'inizio dell'anno con cui la Capogruppo e le controllate desiderano dare risposta alle sfide presenti e future.

In particolare, in un contesto generale eccezionale e con significativi punti di criticità, le attività del Gruppo hanno consentito di ottenere nell'anno risultati operativi significativi, alla base degli importanti processi di trasformazione che vedranno coinvolte la Cooperativa e tutte le società del Gruppo.

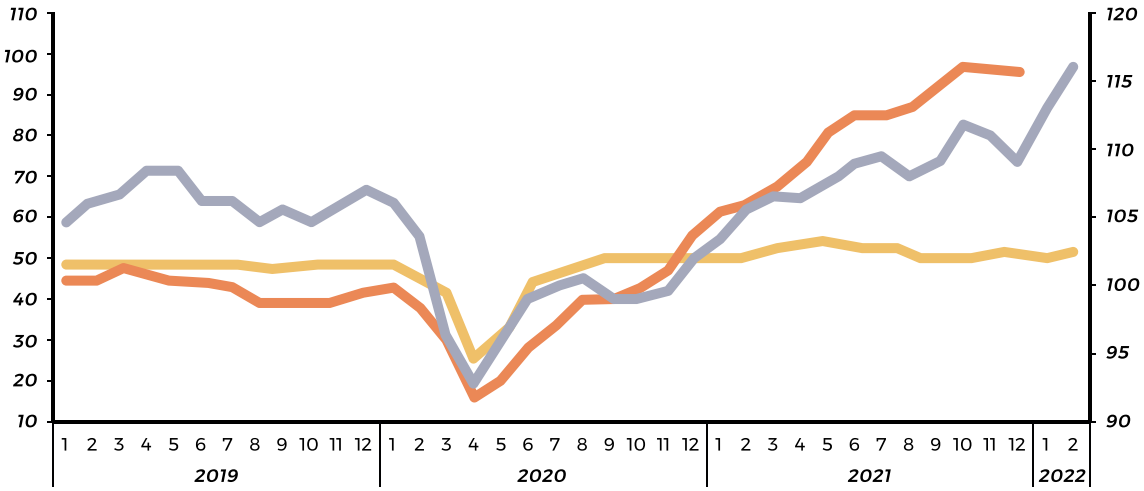
IL CONTESTO ECONOMICO-ENERGETICO DI RIFERIMENTO

A partire dalla prima metà del 2021, nonostante i primi segnali di recupero dell'ottimismo grazie al rallentamento delle ondate di contagi da Covid-19, il quadro economico globale è stato influenzato da forti condizionamenti che si sono manifestati a causa delle **difficoltà riscontrate nelle catene di approvvigionamento mondiali**, con conseguenti **significativi aumenti dei costi**, soprattutto con riferimento alle risorse energetiche, e la **carenza di input produttivi**.

Tali fattori hanno contribuito al rallentamento della dinamica di crescita del PIL globale nel 2021[15]: incremento che però si è attestato al +5,9% (+3,1% nel 2020) e al +5,2% nell'area euro. Tra le principali economie mondiali, solo l'Italia e la Francia hanno registrato un trend di crescita costante tutto l'anno: in particolare, l'Italia è stata caratterizzata da una ripresa dell'economia nazionale – tasso di crescita del Pil pari a +6,6% medio annuo – garantita soprattutto dalla dinamica dei consumi finali e dagli investimenti fissi lordi (+11% rispetto al livello del 2019).

Come si può vedere dalla figura che segue, parallelamente alla ripresa del commercio mondiale, si è sviluppata di pari passo anche la dinamica di aumento esponenziale dei prezzi delle materie prime energetiche, ampiamente diffusa a molte commodities: in particolare, la quotazione del petrolio ha superato quanto registrato prima dello scoppio della pandemia da Covid-19, con quotazione media del Brent[16] nell'anno pari a 70,8 $ al barile (+69% circa rispetto al 2020).

Figura 1.1 - Commercio mondiale di merci in volume, Brent e PMI Global nuovi ordini all'export (numeri indice: 2010=100)



Fonte: Cpb e IHS

15 *I dati che seguono sono stati rielaborati a partire dalla pubblicazione Istat "Rapporto sulla competitività dei settori produttivi" (Edizione 2022).*
16 *Petrolio greggio estratto dal sottosuolo del Mare del Nord, utilizzato nei mercati come benchmark di riferimento per il petrolio.*

L'Europa è stata altresì caratterizzata da un fortissimo incremento dei prezzi del gas naturale (a fine anno, PSV e TTF superano i 100 €/MWh) la cui crescita vedrà il raggiungimento dei massimi storici a inizio 2022[17], con conseguenti ripercussioni sui costi della generazione termoelettrica, alimentati anche dalla corsa della CO_2.

In Italia, il prezzo di acquisto dell'energia (Prezzo Unico Nazionale) sul Mercato del Giorno Prima (MGP) ha raggiunto il suo massimo storico pari a 125,46 €/MWh (+86,55 €/MWh rispetto al 2020), in allineamento alle principali borse europee e la cui causa può ritrovarsi nella ripida e progressiva impennata dei prezzi del gas e della CO_2.

I NOSTRI RISULTATI NEL 2021

L'anno si è chiuso per il Gruppo con un risultato ampiamente positivo, nonostante i fattori di contesto sopra esplicitati, mantenendo un buon equilibrio finanziario, grazie soprattutto ai sostenuti volumi di vendita e all'andamento positivo delle attività di efficienza energetica (valore della produzione del segmento di business pari a Euro 4,8 milioni circa nel 2021), oltre che a un'oculata gestione delle spese ordinarie da parte delle società del Gruppo.

In particolare, contrariamente al trend registrato nei precedenti due esercizi, i **ricavi totali consolidati** del 2021 – pari a **Euro 47,2 milioni** – hanno evidenziato una crescita del

17 *L'incremento dei prezzi delle commodities ulteriormente influenzato dalle dinamiche geopolitiche internazionali, in particolare lo scoppio della guerra tra la Russia e l'Ucraina (febbraio 2022), sarà trattato all'interno della prossima edizione del Report di Sostenibilità del Gruppo AEG. Se ne riporta un'anticipazione in queste pagine, in un'ottica di evoluzione prevedibile della gestione.*

46% circa rispetto al 2020 (Euro 32,4 milioni), principalmente connessa ai seguenti fattori:

- Aumento dei volumi di vendita del gas, in conseguenza delle temperature medie inferiori registrate nei mesi invernali dell'anno rispetto al precedente biennio;
- Incremento del portafogli utenti di energia elettrica;
- Crescita significativa delle tariffe sia elettriche che gas, in particolare nella seconda parte del 2021.

L'utile d'esercizio di competenza del Gruppo è **pari a Euro 1,4 milioni**, in **diminuzione** sul 2020 (Euro 4,2 milioni). L'**EBITDA** è invece pari a **Euro 3,5 milioni** – dato allineato a quello del precedente esercizio (Euro 3,6 milioni) – e l'**EBIT**, pari a **Euro 2,3 milioni** (Euro 1,7 milioni nel 2020), appare in netto miglioramento per effetto della minor incidenza di ammortamenti e svalutazioni[18].

La gestione del 2021 si è in particolare articolata sulla base di due principali linee di business:

1. Con riferimento al segmento della vendita dell'energia elettrica, porre le basi per **approvvigionare la materia prima con acquisti all'ingrosso**, potendo così gestire in autonomia l'acquisto del servizio di dispacciamento da parte di Terna e i rapporti con i distributori di energia elettrica, programmando su base oraria la stima dei consumi dei clienti;
2. Con riferimento al segmento dei servizi di efficienza energetica – gestiti da AEG Plus – sviluppare una rete di contatti con potenziali clienti e fornitori e consolidare la conoscenza dei riferimenti normativi alla base delle **attività di riqualificazione energetica immobiliare**, attraverso l'utilizzo degli incentivi fiscali previsti.

Rispetto alla prima linea di business, l'impennata dei prezzi delle commodities ha determinato una **contrazione della marginalità complessiva del segmento**, nonostante la Cooperativa abbia potuto comunque consolidare la gestione in proprio dell'acquisto all'ingrosso di energia elettrica, potendo così operare nei prossimi anni con più autonomia e facilità anche in un contesto di instabilità e volatilità dei prezzi come quello che caratterizza oggi il settore.

Il segmento della vendita del gas ha invece registrato nel 2021 una forte crescita, come sopra esplicitato, raggiungendo un totale di **45,4 milioni di metri cubi venduti nel 2021** contro 41,6 e 42,9 milioni di metri cubi venduti rispettivamente nel 2020 e nel 2019.

Sono previsti investimenti per il 2022 per dare risposta agli impegni definiti nel **Piano Strategico 2021-2024**, con particolare riferimento ai **progetti di riqualificazione energetica** (+20 nuovi cantieri previsti per AEG Plus nel 2022) e alla realizzazione di **due nuovi impianti di produzione energetica rinnovabile** – un fotovoltaico a Ivrea, in grado di produrre 1 GWh di energia elettrica all'anno e da terminarsi entro il mese di ottobre 2022, e un idroelettrico a Spineto di Castellamonte, in grado di produrre 1,8 GWh di energia elettrica all'anno e da terminarsi entro la fine del 2023 – del valore totale di Euro 3,8 milioni. A tali progetti si aggiunge anche la realizzazione della **prima Comunità Energetica** per il Comune di Ivrea, in collaborazione con l'Energy Center del Politecnico di Torino. Nello specifico, il progetto prevede lo studio di un modello replicabile di Comunità di Energia Rinnovabile e la realizzazione nel territorio di Ivrea e del Canavese di un caso dimostratore di Comunità Energetica conforme alle normative vigenti.

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

LA VALUTAZIONE DELLA REDDITIVITÀ DEGLI INVESTIMENTI IN CAMPO ENERGETICO

Nel corso del 2021, AEG Coop ha avviato in partnership con il Politecnico di Torino e una società IT eporediese un progetto di ricerca per lo sviluppo di un modello in grado di valutare la redditività degli investimenti eseguiti in campo energetico. La valutazione si baserà su nuove metriche in grado di supportare l'analisi degli interventi di riqualificazione energetica (c.d. retrofitting) tramite lo sviluppo di algoritmi valutativi innovativi che confluiscono in un'applicazione web dedicata.

Tramite la misurazione sarà possibile valutare non soltanto il risparmio energetico ottenuto grazie alla realizzazione degli interventi, ma anche aspetti di carattere sociale, come ad esempio il miglioramento della salute e del benessere dell'occupante dell'unità abitativa soggetta all'intervento di retrofit, in allineamento a quanto definito dalla Direttiva UE 2018/844 sull'adozione di sistemi di indicatori multidimensionali per la valutazione del Social Return on Investment (SROI). Lo SROI – considerato un indicatore monetario di valutazione dell'impatto – consente infatti di ottenere una percezione quantitativa relativamente ai cambiamenti riscontrati e ritenuti significativi per le persone direttamente coinvolte dalla realizzazione di una determinata progettualità.

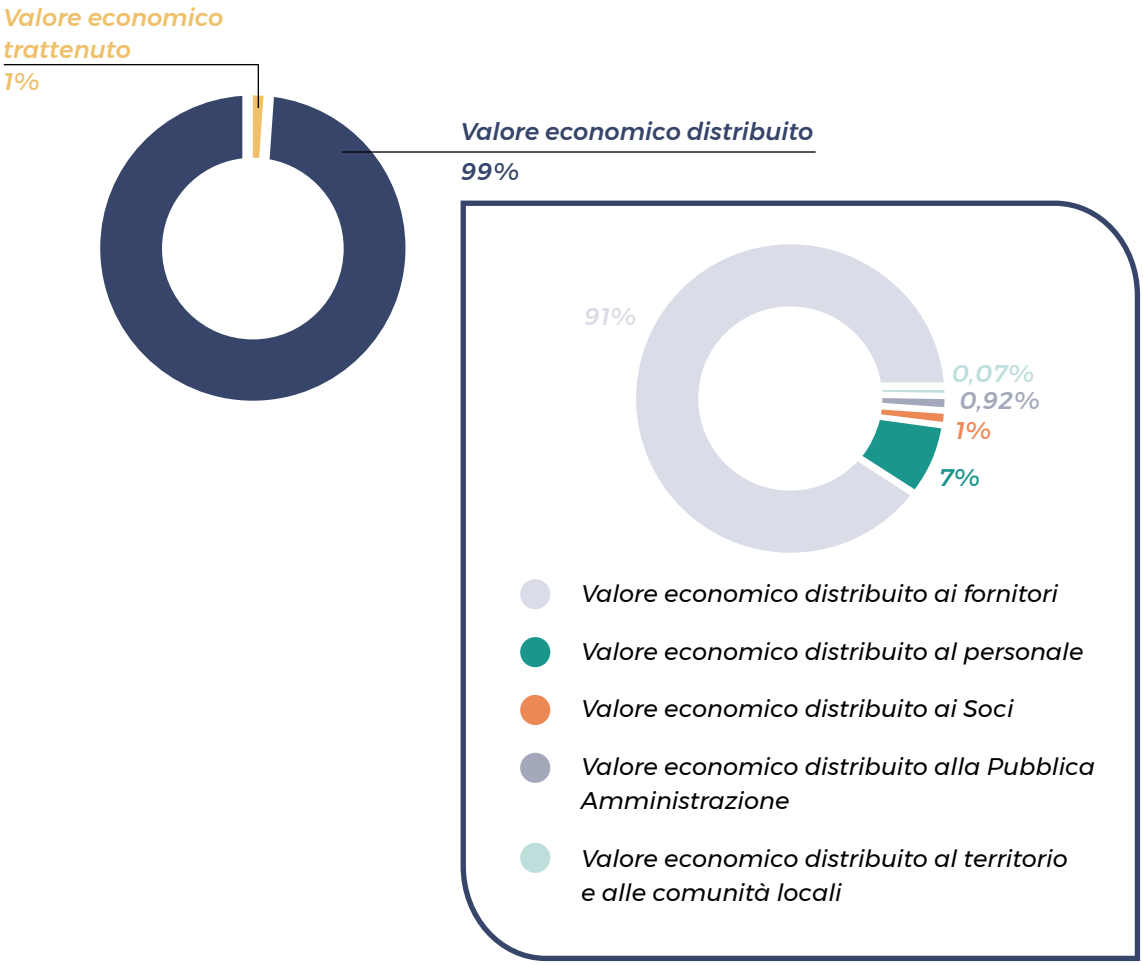
Tale progetto di ricerca applicata proseguirà anche nel 2022 e il termine è previsto per i primi mesi del 2023.

Il Gruppo AEG persegue un obiettivo di crescita economica non soltanto sostenibile ma anche condivisa con i propri portatori di interesse 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 2021, il 99% del valore economico generato19 (90% nel 2020) – complessivamente pari a Euro 45 milioni circa – è stato distribuito agli stakeholder chiave del Gruppo, trattenendo internamente il restante 2%. Analizzando la composizione della somma distribuita, si può notare che i fornitori rimangono, in allineamento al precedente esercizio, la categoria di stakeholder a cui è stata destinata la principale quota del valore economico generato (91%), cui seguono i dipendenti a cui è stato distribuito il 7% del valore economico generato.

19 *Pari alla somma dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, altri ricavi e proventi, proventi da partecipazioni e proventi finanziari.*

Infografica 1 - Valore economico generato dal Gruppo e distribuito agli stakeholder nel 2021



Governance

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:

1. 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;

2. 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;

3. Attività di **controllo esterno** da parte del Collegio Sindacale di AEG Coop, che vigila sull'efficacia delle attività al punto precedente;

4. 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 delle società controllate.

AEG Coop è una Società Cooperativa alla cui gestione societaria sono preposti i seguenti organi:

Infografica 2 - Gli organi societari di AEG Coop

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 2021 i Soci sono 21.344**. 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; infine, si riunisce poi per deliberare sul bilancio della Società. Nel 2021, con un tasso di partecipazione del 3.69% e coinvolgendo 789 soci votanti, l'Assemblea ha, tra le altre cose, nominato i Consiglieri di amministrazione e i Sindaci e ha approvato il nuovo testo dello statuto sociale della Cooperativa.

In particolare, il processo di nomina 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

20 *L'Assemblea del 18 Giugno 2021 ha assegnato alla società PwC Italia l'attività di controllo dei conti ex art. 15 legge 59/92, l'attività di revisione legale e la verifica adempimenti delibera 11/2007 AEG*
21 *Nuovi membri eletti dall'Assemblea dei Soci nel 2021*

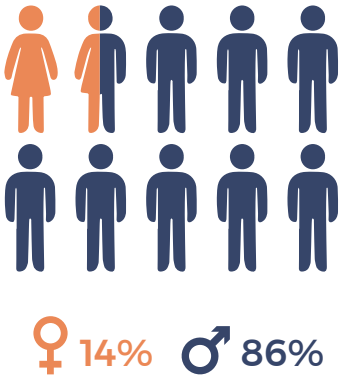
essere inviate a partire dalla data di convocazione dell'Assemblea per il rinnovo degli organi di amministrazione e fino a sette giorni prima della data fissata per l'assemblea stessa in prima convocazione. La presentazione è corredata dalle informazioni relative alle caratteristiche personali e professionali dei candidati, sulla base di uno schema definito nel regolamento Soci.

Il **CdA**, il cui mandato ha una durata triennale, è il massimo organo di governo della società ed è investito della gestione ordinaria e straordinaria della società e pertanto gli è riconosciuta la facoltà di compiere tutti gli atti che non rientrino nelle competenze che la Legge o lo Statuto riservano all'Assemblea.

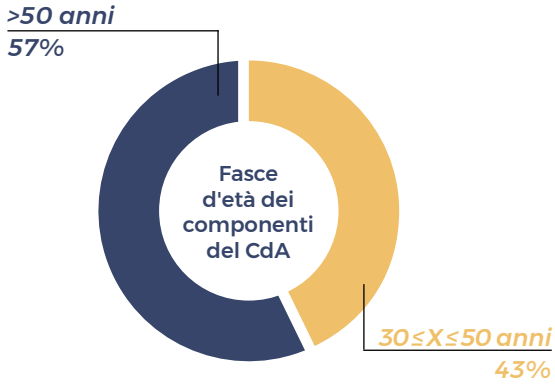
L'attuale CdA – nominato in data 18 giugno 2021 e in carica fino all'approvazione del Bilancio Civilistico al 31.12.2023 – è formato da 7 Consiglieri, rieleggibili fino a un massimo di tre mandati (gli attuali membri del CdA sono al loro terzo mandato).

Di seguito è presentato il dettaglio anagrafico dei membri del CdA.

COMPOSIZIONE DEL CDA PER GENERE



COMPOSIZIONE DEL CDA PER FASCE D'ETÀ



In particolare, il CdA:

- esamina e approva i piani strategici (di cui semestralmente monitora l'avanzamento), 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;
- delibera in merito alle operazioni di AEG Coop, AEG Plus e 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.

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

Nel 2021 il tasso di partecipazione alle riunioni del CdA è stato in media del 95%

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, 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.

La **supervisione della gestione degli impatti ambientali, sociali ed economici/di governance dell'organizzazione** è oggetto di specifica delega dal CdA al Presidente della Cooperativa, che supervisiona altresì gli impegni presi a livello strategico ed elaborati all'interno del Piano Industriale. Anche gli amministratori esecutivi ricevono una delega in materia

APPROFONDIMENTO DEDICATO AI CONSIGLIERI SUL TEMA DELLE COMUNITÀ ENERGETICHE

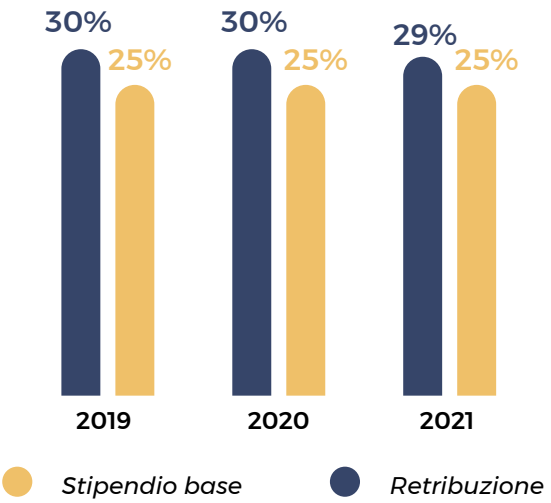
Nel corso del 2021 si sono tenute due sessioni di approfondimento che hanno coinvolto i Consiglieri sul tema delle Comunità Energetiche, di interesse strategico per la Cooperativa

e, avvalendosi anche di professionisti esterni, definiscono, concordemente con il Presidente, l'organizzazione della Società e del Gruppo nel suo complesso in modo tale che sia finalizzata a conseguire gli obiettivi strategici e gestionali nel triennio di riferimento. La gestione operativa delle attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi presi è poi in capo alle singole funzioni aziendali delle società del Gruppo, il cui riporto al massimo organo di governo non è definito da una frequenza codificata.

All'interno della sezione del Bilancio civilistico consolidato dedicata alla descrizione dell'andamento della gestione è riportato un approfondimento sullo stato di avanzamento dei progetti di sostenibilità avviati dal Gruppo, tra cui in particolare l'attività di coinvolgimento degli stakeholder e la predisposizione del Report di sostenibilità.

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 donne e uomini, che si mantiene costante nel triennio 2019-2021.

RAPPORTO DELLO STIPENDIO BASE E DELLA RETRIBUZIONE DEI MEMBRI DEL CDA DI AEG COOP (DONNE/UOMINI)



Nonostante i compensi 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.

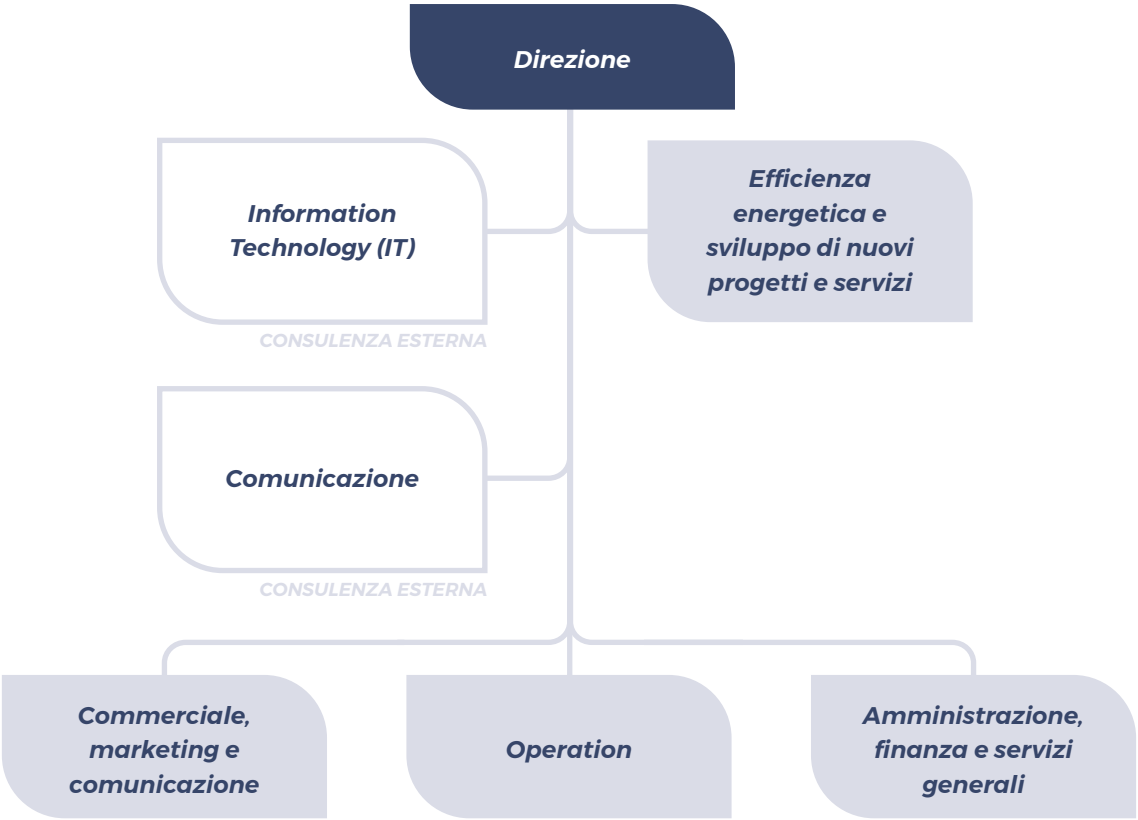
Il Collegio Sindacale è composto da 5 Sindaci, di cui 3 effettivi (tra cui il Presidente) e 2 supplenti, la cui composizione è riportata nell'infografica 2. Eletto dall'Assemblea, il Collegio è incaricato del mandato di vigilanza sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Cooperativa e sul suo funzionamento. Le cause di ineleggibilità, decadenza, incompatibilità, nonché la nomina, la cessazione e la sostituzione dei sindaci sono regolate dalle disposizioni di legge e dallo Statuto della Società.

Nel 2021 il Collegio Sindacale si è riunito 9 volte per aggiornamento e verifica dell'andamento delle attività della Cooperativa.

> ***Nel 2021 il tasso di partecipazione alle riunioni del Collegio Sindacale è stato del 100%***

L'organizzazione interna di AEG Coop nel corso del 2021 è stata revisionata e segue una struttura di tipo funzionale distinta nelle macro aree descritte nella figura che segue, al fine di rispondere all'esigenza di porre al centro delle proprie attività i Soci, il territorio del Canavese e lo sviluppo dei servizi energetici.

Figura 1 - La macro struttura organizzativa[22]



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

Alla **Direzione**, che riporta al Presidente del CdA, è affidato il coordinamento gestionale, economico e finanziario dell'azienda e, come sopra esplicitato, contribuisce alla definizione, implementazione e realizzazione del Piano strategico, in accordo con le linee guida dettate dal CdA. La Direzione ha in carico anche lo sviluppo e la gestione del personale.

Alla funzione **Efficienza energetica e Sviluppo di nuovi progetti e servizi** sono riconosciute le seguenti attività:

- Gestione delle infrastrutture della Cooperativa (sede, Parco Dora Baltea, ecc.);
- Sviluppo e gestione di nuovi progetti e servizi per il mercato (building management, efficienza energetica, ecc.);
- Partecipazione a progetti di ricerca applicata per nuovi servizi.

Considerando le dimensioni della controllata **AEG Plus**, il modello di corporate governance di cui quest'ultima si è dotata prevede la presenza di un **Amministratore Unico** – coincidente con il Presidente di AEG Coop – al quale è riconosciuta la legale rappresentanza della società, nonché i più ampi poteri di gestione nei limiti di quanto riservato ai Soci dall'art. 2479 C.C. e dallo Statuto societario. All'Amministratore Unico competono, altresì, i poteri e doveri del Datore di lavoro e del Committente ai sensi del D. Lgs. 81/2008, e del Legale rappresentante ai sensi della normativa in materia ambientale.

Sono stati nominati inoltre due **Procuratori Speciali** e un Preposto alla Gestione Tecnica ai sensi del D.M. 37/2008[23].

La **Direzione Generale e Servizi di AEG Coop**, in forza del contratto di service management in essere tra le parti, riporta direttamente all'Amministratore Unico della società.

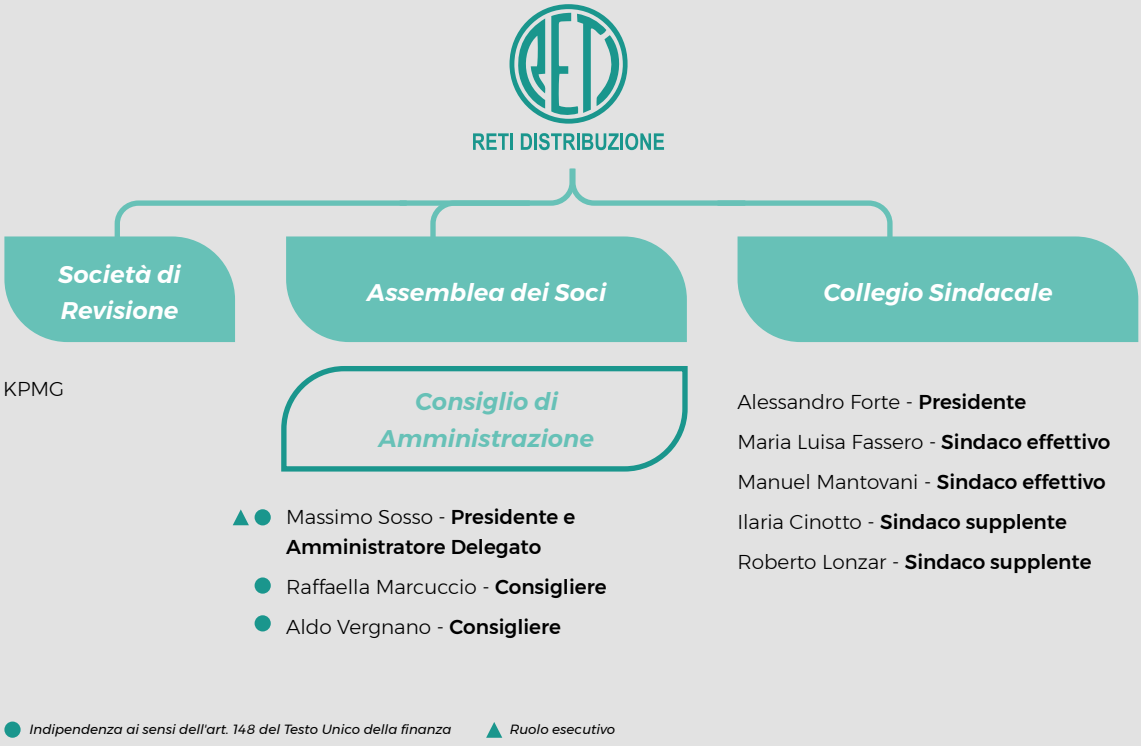
23 *Regolamento concernente disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.*

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.

Fondato su criteri di trasparenza e collegialità delle decisioni, il sistema di governo 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, garantendo così 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.

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.

Infografica 3 - Gli organi societari di Reti Distribuzione



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:

- Modifiche dello statuto tra cui aumenti di capitale, fusioni, trasformazioni, modifiche dell'og-

getto sociale e tutte le operazioni che possono incidere direttamente o indirettamente sul capitale della Società;

- Messa in liquidazione, scioglimento, ammissione a procedure concorsuali o richiesta di attivazione di strumenti negoziali di soluzione della crisi d'impresa;
- Determinazione del numero dei componenti del CdA e il loro eventuale compenso.

L'Assemblea è inoltre convocata per la condivisione e l'approvazione del Bilancio Civilistico.

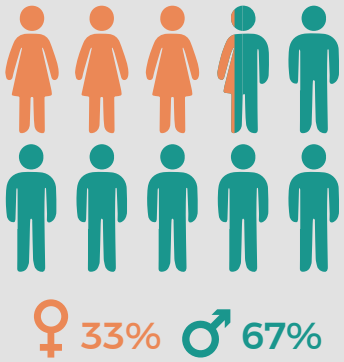
Il **CdA** è il massimo organo di governo dell'organizzazione, ha un mandato di durata triennale e prevede la rieleggibilità dei propri membri; è investito di tutti i poteri di ordinaria e di straordinaria amministrazione, fatta eccezione per quelli che, per legge o per Statuto, siano di competenza dell'Assemblea dei Soci. Il CdA definisce inoltre 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[24]. Elegge il Presidente, supportato eventualmente da un Vice Presidente, e può nominare un segretario per un periodo da determinarsi di volta in volta.

> ***> 50 anni età media dei Consiglieri***

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

Segue un dettaglio della composizione anagrafica del CdA della società:

COMPOSIZIONE DEL CDA PER GENERE



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 CdA, ad eccezione di quelli non delegabili per Legge o per Statuto. Ad essi spetta il compito di 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.

La definizione della strategia **in ambito di sostenibilità** è in capo ad AEG Coop, la cui gestione è però demandata direttamente, per le attività pertinenti, anche alla struttura direzionale e funzionale di Reti Distribuzione. Si specifica infatti che sono stabiliti incontri periodici con le figure apicali per monitorare l'andamento della gestione sotto tutti i profili, non solo economico-finanziari.

24 *Delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) 296/2015/R/COM - 22/06/15 che prevede, per le imprese che operano nei settori regolati dall'Autorità la predisposizione di Conti Annuali Separati (CAS), oltre che l'utilizzo di politiche, canali e spazi di comunicazione distinti.*

Il CdA ha il compito di indirizzare e discutere tutti i temi relativi all'adeguatezza ed efficacia del modello organizzativo oltre ad **assicurare la convergenza delle azioni portate avanti dalla Direzione e dalle figure apicali dell'azienda con gli obiettivi declinati dal Piano Strategico triennale approvato**. Ogni anno, al momento della stesura del budget, vengono anche presentate le eventuali azioni da intraprendere per orientare l'organizzazione al conseguimento degli obiettivi strategici o di miglioramento dell'efficacia dei processi. Durante l'anno vengono fornite informative durante le sedute del CdA in merito all'aggiornamento[25] dei vari percorsi intrapresi dalla società.

A tal proposito, si specifica che all'interno del Bilancio Civilistico al 31.12.2021 della società è stata inserita un'apposita sezione, all'interno della premessa introduttiva, dedicata al percorso di sostenibilità, in cui si ribadisce l'impegno di Reti Distribuzione nell'aggiornare e monitorare i parametri e le attività definite nel precedente esercizio. I consiglieri si sono espressi in termini di apprezzamento per il lavoro svolto nel corso del 2020 con riferimento all'avvio del percorso di sostenibilità anche in Reti Distribuzione, con la pubblicazione del primo Report di Sostenibilità della società.

Il compenso dei membri del CdA è determinato dall'Assemblea. In particolare, nel 2021, il rapporto dello stipendio base e della retribuzione dei Consiglieri per genere, si attesta rispettivamente al 13% e al 12% in mantenendosi costante rispetto ai valori del 2020.

Nel 2021 si sono tenuti 6 incontri del CdA, con una partecipazione piena da parte del collegio sindacale

Seppure i compensi dei consiglieri uomini siano equiparati a quelli del consigliere donna, si specifica il *gender pay gap* riscontrato nella misurazione dei due rapporti è influenzato in particolare dai seguenti fattori:

- è ricompreso il compenso del Presidente (uomo), più elevato rispetto a quelli degli altri consiglieri;
- è presente un'unica donna all'interno del CdA.

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

Il **Collegio Sindacale**, con mandato triennale, è eletto dall'Assemblea ed è attualmente composto da 5 membri tra cui il Presidente, 2 Sindaci Effettivi e 2 Sindaci Supplenti. In particolare, tale organo ha il compito di verificare l'amministrazione della società, vigilare sull'osservanza della Legge e dell'Atto Costitutivo e accertare l'adeguatezza del sistema contabile della società.

25 *In relazione alla dimensione societaria di Reti Distribuzione e agli accordi parasociali, la tempistica di aggiornamento sull'andamento dei vari obiettivi strategici e il coinvolgimento dei principali stakeholders avviene su base semestrale.*

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 aspettative dei propri stakeholder.

Al fine di adottare un sistema idoneo a mitigare il rischio del verificarsi di ogni forma di irregolarità nello svolgimento dell'attività d'impresa, è stato progettato, predisposto e approvato per le società del Gruppo un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (c.d. "Modello 231")[26].

Il Modello 231 è un **insieme di protocolli** che regolano e definiscono la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili. Se correttamente applicato, riduce il rischio di commissione di illeciti penali, garantisce efficienza, trasparenza e correttezza della gestione.

Spetta al CdA di ogni società 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 societario.

Nel dettaglio, il Modello 231 individua e analizza le aree potenzialmente a rischio – o "aree sensibili" – in relazione ad alcune tipologie di

26 *Tutte e tre le società del Gruppo si sono dotate del Modello 231, aggiornato nel 2021 per le società AEG Coop e Reti Distribuzione e approvato per la prima volta nel medesimo anno per AEG Plus.*

reato/illecito, poi approfondite nelle c.d. "Parti Speciali" del Modello. Nell'infografica che segue sono riportati sinteticamente le principali categorie di reato-presupposto individuate dai Modelli 231 delle tre società del Gruppo. Per un maggior approfondimento circa il processo di mappatura dei rischi si rimanda al paragrafo "La gestione dei rischi e gli strumenti a supporto", all'interno del presente Capitolo.

Infografica 4 - I reati-presupposto individuati

AEG COOPERATIVA

AREE SENSIBILI (Reati-presupposto):

- Reati nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni
- Reati societari e corruzione tra privati
- Reati in materia di criminalità informatica
- Reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- Reati tributari

AEG+

AREE SENSIBILI (Reati-presupposto):

- Reati nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni
- Reati societari e corruzione tra privati
- Reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- Reati tributari

RETI DISTRIBUZIONE

AREE SENSIBILI (Reati-presupposto):

- 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

Sulla base delle aree sensibili individuate, vengono dunque adottate tutte le azioni necessarie di prevenzione previste dal Modello 231. La definizione di un sistema di sanzioni commisurate alla violazione e dotate di deterrenza, applicabili in caso di violazione delle regole di cui al presente Modello, costituisce un requisito essenziale dello stesso e ne garantisce l'effettività.

L'**OdV** è l'organo investito di potere autonomo di vigilanza sul funzionamento del Modello, in termini di efficacia e adeguatezza in relazione alla struttura aziendale e all'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 violazioni.

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

Al fine di accrescere la sensibilizzazione e la conoscenza in materia di tutti i destinatari del Modello 231, le società hanno previsto e si impegnano alla continua diffusione, all'interno e all'esterno delle proprie organizzazioni, di una cultura improntata ai **principi di legalità, segregazione dei processi decisionali, responsabilità e trasparenza, controllo dei flussi finanziari**, ed alla consapevolezza del **contributo positivo che i controlli interni danno al miglioramento dell'efficienza**. In particolare, tutti i dipendenti e gli organi sociali, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo previsto dal Modello. Sono altresì organizzati specifici incontri formativi – aventi carattere obbligatorio – dedicati sia alle risorse già presenti in azienda che a quelle da inserire, volti ad approfondire i seguenti aspetti:

Nel 2021, le comunicazioni e la formazione in materia hanno riguardato il 100% dei dipendenti e dei membri del CdA di Reti Distribuzione

- i principi del D. Lgs. 231/01;
- le singole fattispecie di "reato presupposto", nella misura in cui sono applicabili alle società del Gruppo;
- i comportamenti considerati sensibili in relazione ai suddetti reati;
- gli elementi costitutivi del Modello, dei principi comportamentali e di quelli previsti dal Codice Etico.

In aggiunta a questa matrice comune, poi, ogni programma di formazione è modulato in modo specifico per fornire ai suoi fruitori gli strumenti necessari per il pieno rispetto di quanto previsto dal Decreto, in relazione all'ambito di operatività e alle mansioni dei soggetti destinatari del programma stesso.

27 *Il Codice Etico è conforme ai principi indicati dalle Linee Guida di Confindustria, nell'ultima versione del marzo 2014.*
28 *L'ultimo aggiornamento del Codice Etico di AEG Coop e di Reti Distribuzione è stato approvato dai rispettivi CdA nel 2021; AEG Plus ha adottato il proprio Codice Etico sempre nel 2021.*

Il Gruppo aderisce inoltre 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 delle società.

Costituisce parte integrante del Modello 231 il **Codice Etico**[27], di cui tutte le società del Gruppo si sono dotate[28], che rappresenta il punto di riferimento etico e comportamentale per tutti coloro che svolgono le proprie attività per conto e nell'interesse delle società. Tale documento definisce infatti i principi, le norme di comportamento, gli impegni e le responsabilità etiche atte a prevenire il verificarsi dei rischi mappati dal Decreto. Diversamente dal Modello 231, il Codice Etico è uno strumento di portata generale, finalizzato alla promozione di una "deontologia aziendale", ma privo di una specifica proceduralizzazione.

È richiesto agli organi societari e 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**.

27 *Il Codice Etico è conforme ai principi indicati dalle Linee Guida di Confindustria, nell'ultima versione del marzo 2014.*
28 *L'ultimo aggiornamento del Codice Etico di AEG Coop e di Reti Distribuzione è stato approvato dai rispettivi CdA nel 2021; AEG Plus ha adottato il proprio Codice Etico sempre nel 2021.*

Nell'infografica che segue sono riportate le responsabilità e gli standard di comportamento sanciti dal Codice Etico della Capogruppo, a cui si ispirano anche quelli delle società controllate.

Infografica 5 - I valori alla base di una gestione etica del business

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

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.

CYBERSECURITY E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

Avviato nel 2020 e portato a completamento nel corso del 2021, il progetto di digitalizzazione dei processi interni sviluppato dal Gruppo AEG rappresenta un intervento avente il duplice scopo di tutelare l'organizzazione da eventuali attacchi informatici che possono ledere la privacy e la sicurezza delle informazioni sensibili sia proprie che dei clienti e, al tempo stesso, di facilitare gli aspetti gestionali dei flussi di lavoro interni.

In particolare, il progetto si è articolato nelle seguenti attività:

- **Gestione documentale**: il server e i documenti aziendali (di AEG Coop, AEG Plus e Reti Distribuzione) sono stati trasferiti in un sistema cloud, in grado di aumentare il livello di sicurezza e di controllo dei dati, così come di supportare la condivisione e l'archiviazione delle informazioni all'interno del Gruppo in modo più efficiente;
- **Definizione di algoritmi di intelligenza artificiale** che permettono di individuare automaticamente il contenuto sensibile di un documento, potendo così allinearsi in modo più puntuale a quanto richiesto dalle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR). Gli algoritmi consentono inoltre di venire a conoscenza, in tempo reale, di ogni attività o tentativo di condivisione di dati sensibili;
- **Semplificazione dei processi autorizzativi interni**: il processo autorizzativo tra impiegati e responsabili è ora svolto in maniera digitale, attraverso la definizione di una firma digitale automatica da parte dei responsabili per la validazione di ogni processo eseguito dai propri collaboratori.

Oltre alle attività ricomprese nel progetto sopra descritto, si sono parallelamente sviluppati altri filoni progettuali riguardanti la digitalizzazione e la maggiore sicurezza delle informazioni. In particolare, con riferimento all'area commerciale, è ora possibile effettuare contratti direttamente online e gli stessi clienti possono sottoscrivere i contratti luce/gas sul sito di AEG Coop. Per l'inizio del 2023, tale funzione sarà estesa anche all'App della Cooperativa.

Anche il pagamento delle bollette è stato reso digitale, potendo essere operato direttamente sul sito web (e, sempre dal 2023, anche sull'App).

Con riferimento al tema della **riservatezza delle informazioni** in possesso del Gruppo, sia proprie che di terzi (ad esempio, i clienti), si specifica che nel corso del 2021 è stato portato a termine il progetto di digitalizzazione dei processi interni per tutte le società del Gruppo, al fine di prevenire ulteriormente l'esposizione a rischi di perdita di dati sensibili, anche come conseguenza di eventuali attacchi cyber. A partire dal 2021, inoltre, il Gruppo ha introdotto la figura del ICT Manager.

Il presidio messo in campo ha consentito una completa protezione da attacchi e fughe di dati nel corso del 2021.

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.

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 dell'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 è prevista la partecipazione di AEG Coop e di Reti Distribuzione ad Assogas – associazione di categoria rappresentativa delle aziende di media dimensione che operano nella vendita e distribuzione del gas –, al cui interno vengono talvolta trattate anche 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

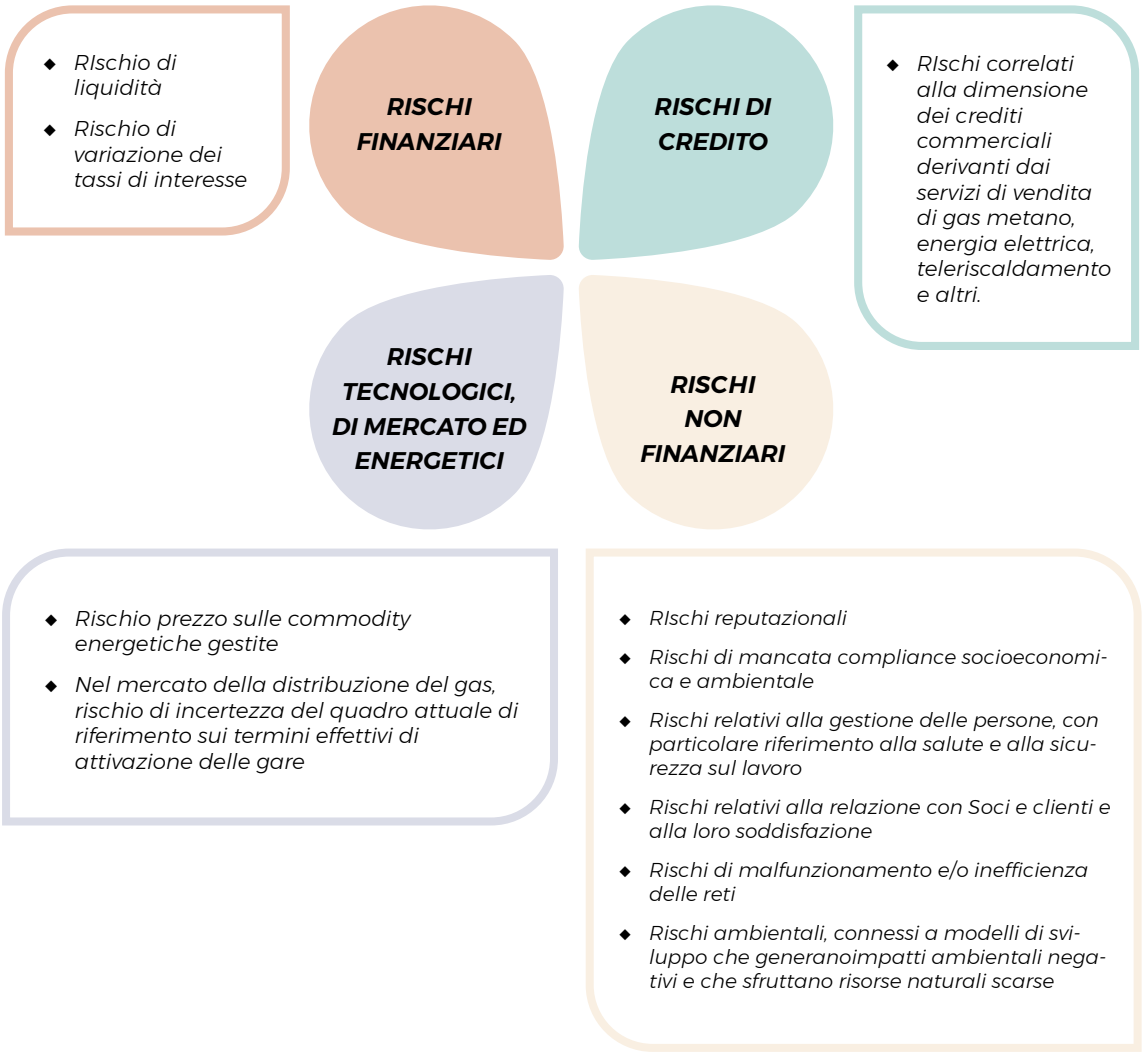
Con riferimento all'attività di analisi e mappatura dei rischi relativa agli ambiti di pertinenza del Modello 231, si specifica che si è proceduto a individuare una soglia di rischio al fine di

poter classificare le fattispecie dolose e colpose sulla base del livello di accettabilità valutato. In particolare, i rischi individuati sono organizzati secondo i tre livelli di rischio: **specifico** – ossia, direttamente dipendente dall'attività svolta dalle società –; **residuale** – associabile ad alcune attività delle società –; **remoto**, ovvero minimo, se non assente, rispetto alla realtà delle società.

Attraverso i diversi processi di risk assessment, è stato possibile individuare[29] possibili impatti negativi sia di natura finanziaria che afferenti alle dimensioni ambientale, sociale ed economica, di seguito riepilogati.

Per quanto concerne i rischi non finanziari – afferenti alle dimensioni ambientale, sociale ed economica/di governance – nel corso dell'esercizio 2021 il Gruppo AEG ha aggiornato l'analisi, avviata nel 2020, che ha permesso di ricondurre a 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 alla fine del documento.

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



29 *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.*

SOSTENIBILITÀ IN DIVENIRE

Il presente Report di Sostenibilità – il secondo redatto e pubblicato a livello di Gruppo – si è sviluppato sulla base di attività che, in linea con il processo solido e trasparente intrapreso negli anni precedenti, hanno visto l'importante coinvolgimento sia della Direzione e dei referenti interni delle tre società del Gruppo sia dei rispettivi stakeholder, al fine di assicurare una rendicontazione quanto più allineata alle esigenze informative e alle priorità tematiche di tutti gli interessi coinvolti.

Gli stakeholder del Gruppo e il loro coinvolgimento nel percorso di sostenibilità

Per stakeholder si intendono tutti quei soggetti – o gruppi di soggetti –, interni ed esterni, che sono in grado di influenzare significativamente il nostro operare e, a loro volta, esserne influenzati in diversa misura dalle decisioni strategiche e dalle attività portate avanti dal Gruppo.

Sulla base della mappatura svolta nel corso del 2020, si riportano nell'infografica di seguito presentata – la mappa "stakeholder-canali di dialogo" – le **sette principali categorie di stakeholder** con cui le società del Gruppo interagiscono sulla base di comunicazioni di tipo unilaterale e bilaterale, a seconda della tipologia di relazione sviluppata nel tempo.

La mappa 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.

Dal punto di vista degli stakeholder interni risultano particolarmente usati come strumenti per esprimere le proprie istanze alle società del Gruppo i seguenti canali di dialogo: le riunioni interne, il contatto diretto con il responsabile di funzione e le riunioni tra responsabili di funzione e Direzione. Con riferimento invece agli stakeholder esterni sono emersi come canali principalmente utilizzati i contatti via

mail o telefono, gli sportelli sul territorio, le newsletter inviate dal Gruppo, il sito web delle società e l'assemblea dei Soci.

Infografica 6 - Mappa stakeholder - canali di dialogo

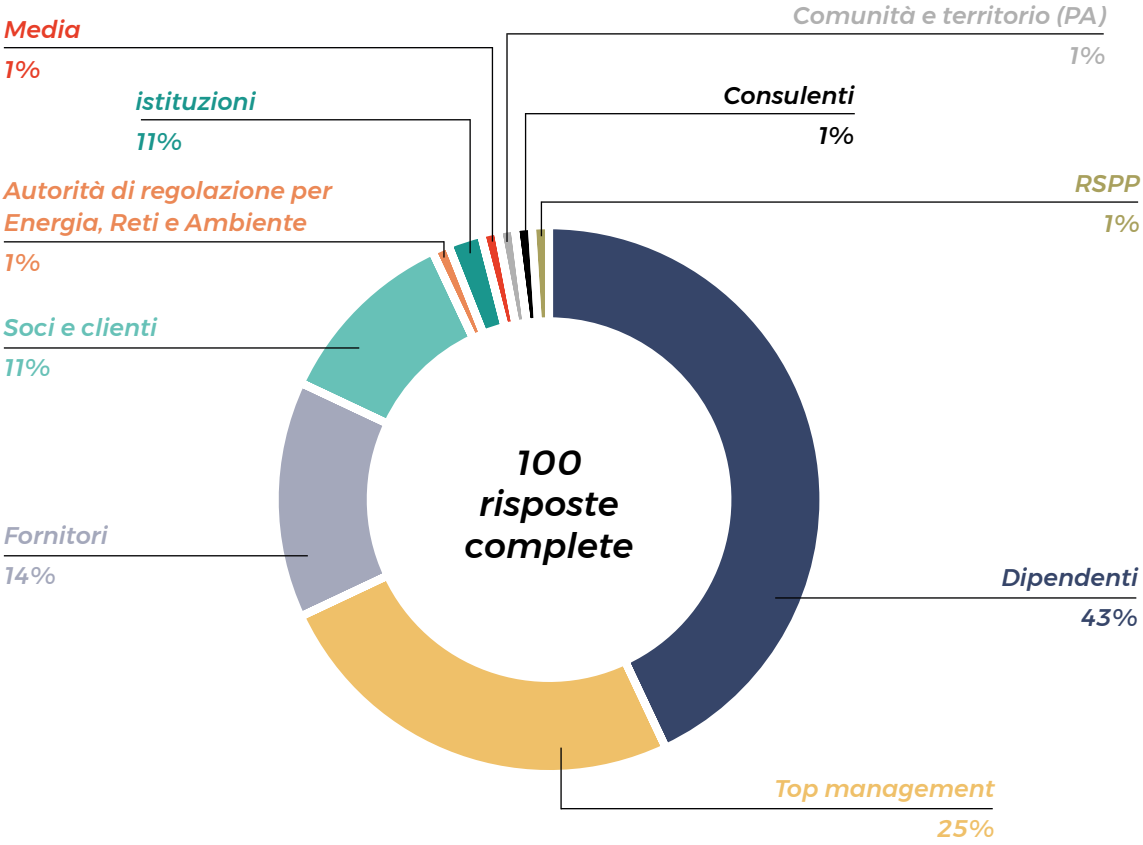
Stakeholder coinvolti ai fini della rendicontazione di sostenibilità

Come nel precedente esercizio, anche nel 2021 il Gruppo ha scelto di coinvolgere alcune delle categorie di stakeholder sopra menzionate (identificate dall'icona arancione nell'infografica sopra riportata) all'inizio del processo di rendicontazione di sostenibilità e renderle partecipi nell'attività di aggiornamento dell'analisi di materialità. Sulla base di un q**uestionario rivolto sia agli stakeholder interni che esterni** delle tre società del Gruppo, è stato loro chiesto di:

- Effettuare una valutazione del Report di sostenibilità 2020 del Gruppo AEG, nel caso in cui avessero avuto modo di leggerlo;
- Esprimere la loro soddisfazione in merito al presidio del Gruppo nei diversi ambiti della sostenibilità;
- Esprimersi in merito alle occasioni di dialogo diretto con le società del Gruppo, valutando i principali canali di comunicazione utilizzati e i relativi punti di forza ed, eventualmente, di miglioramento;
- Valutare le tematiche potenzialmente materiali loro proposte (un maggior approfondimento è offerto nel paragrafo "L'analisi di materialità").

Nel complesso sul campione di invitati inizialmente considerato (circa **300 inviti**), la survey ha ottenuto un **riscontro del 41%**, per un totale di **100 risposte** (leggermente in diminuzione rispetto al precedente esercizio), di cui 68 relative a stakeholder interni e 32 a stakeholder esterni (di cui il 69% usufruisce dei servizi del Gruppo AEG).

Grafico 1 - La partecipazione al questionario



Dal questionario è emerso in particolare che il presidio del Gruppo sui diversi ambiti tematici della sostenibilità, nella maggior parte dei casi, è stato valutato dagli stakeholder come «buono» e nessuno tra i rispondenti ha affermato che il Gruppo non si dimostra sufficientemente attento a tali aspetti.

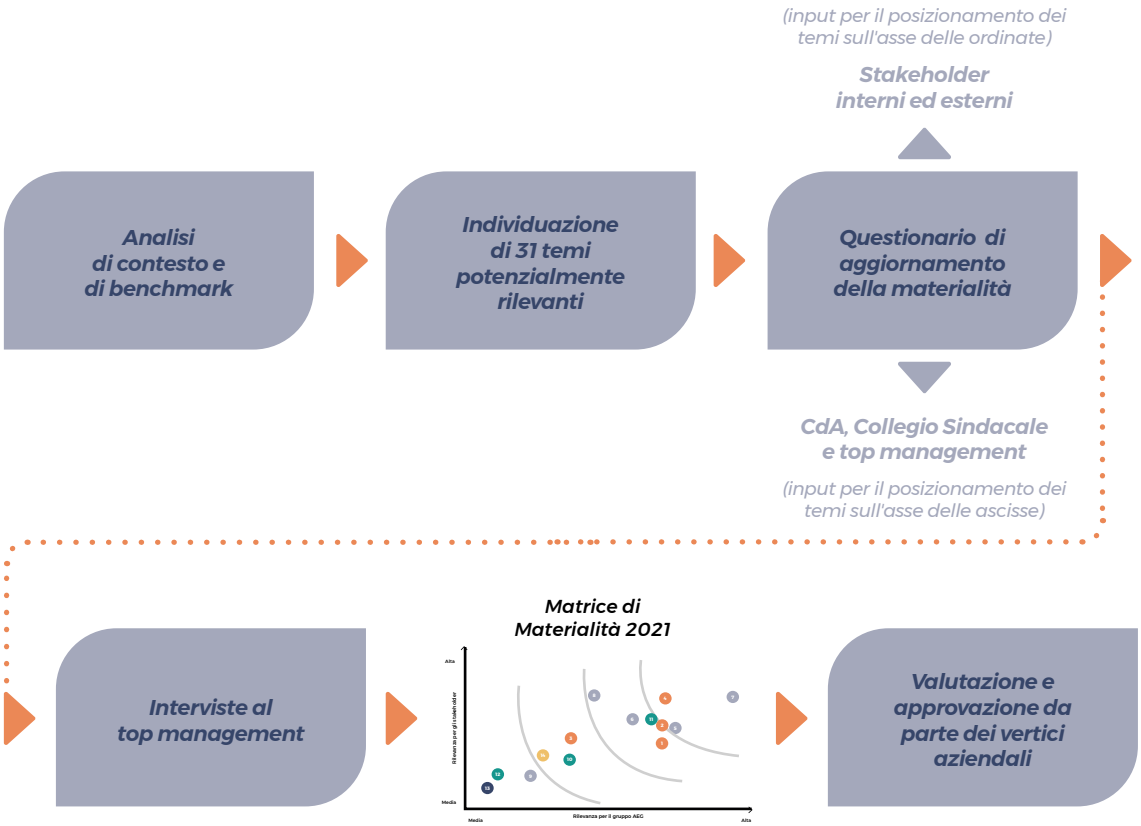
L'analisi di materialità

La **materialità** è uno dei principi fondamentali alla base della rendicontazione 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.

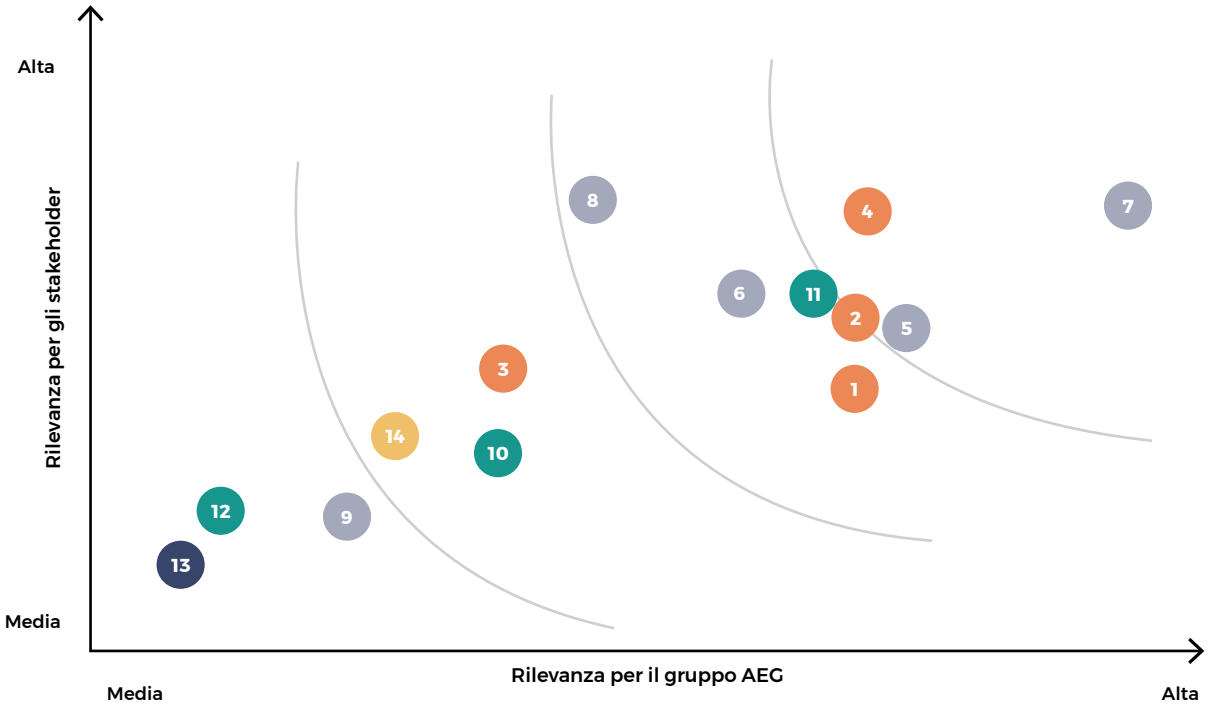
L'analisi svolta dal Gruppo si è articolata nelle seguenti fasi:

Infografica 7 - Processo di aggiornamento dell'analisi di materialità



L'insieme di tali fasi ha quindi condotto all'aggiornamento, per il 2021, della matrice di materialità del Gruppo AEG, di seguito presentata:

Infografica 8 - Matrice di materialità 2021 del Gruppo AEG



Tematiche dimensione «Relazione con gli stakeholder»

1. Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder
2. Comunicazione trasparente
3. Relazione con la comunità e il territorio
4. Relazioni e reputazione aziendale

Tematiche dimensione «Sociale»

5. Diversità e inclusione
6. Lotta alla povertà energetica
7. Diritti umani
8. Benessere del capitale umano
9. Salute e sicurezza sul lavoro

Tematiche dimensione «Ambientale»

10. Gestione e compliance ambientale
11. Economia circolare
12. Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili

Tematiche dimensione «Economica»

13. Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)

Tematiche dimensione «Governance»

14. Digitalizzazione e sicurezza informatica

La matrice è la raffigurazione del quadrante in alto a destra, che contiene al suo interno i temi considerati materiali in quanto superiori alla soglia di materialità[30].

30 *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.*

COSA È CAMBIATO RISPETTO AL 2020?

Rispetto alla precedente matrice di materialità del Gruppo, dove era evidente un sostanziale equilibrio tra le diverse categorie di temi materiali, è possibile notare una maggiore incidenza dei temi afferenti alle dimensioni di "Relazione con gli stakeholder" e "Sociale" sia in termini numerici che di disposizione nella parte più a destra del quadrante di rilevanza.

I temi che hanno ottenuto il punteggio più elevato sia dal punto di vista della valutazione del top management che degli stakeholder, interni ed esterni, sono "Diritti umani" e "Relazioni e reputazione aziendale".

"Relazione con gli stakeholder"

Rispetto al 2020, quest'anno l'analisi di materialità ha restituito due nuove tematiche: "Comunicazione trasparente" e "Relazione con la comunità e il territorio" (precedentemente trattata nell'ambito della dimensione sociale). Si confermano i temi "Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder" e "Relazioni e reputazione aziendale" (nel 2020 intitolata "identità del brand"). Non figura più invece tra i temi materiali della dimensione l'aspetto connesso all'attenzione alle esigenze di clienti e socie e all'evoluzione dei loro bisogni.

"Sociale"

Sono diverse le tematiche al di sopra della soglia di materialità con riferimento alla dimensione in oggetto. In particolare, rispetto al 2020, emergono come nuovi temi materiali i seguenti aspetti: "Diversità e inclusione", "Diritti umani" e "Benessere del capitale umano" – tutte tematiche in parte trattate nel precedente Report all'interno del tema "Tutela, promozione e valorizzazione dei dipendenti", ma che quest'anno ottengono una rilevanza propria e distinta – e "Lotta alla povertà energetica", aspetto particolarmente significativo in riferimento alle recenti evoluzioni del contesto energetico (si rimanda alla sezione "Sfide di oggi e di domani"). Si conferma rispetto alla precedente materialità il tema di "Salute e sicurezza".

"Ambientale"

All'interno della dimensione ambientale, il tema "Economia circolare" rappresenta un elemento di novità rispetto al 2020, mentre si confermano i due temi "Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili" e "Gestione e compliance ambientale" già presenti nella precedente matrice di materialità del Gruppo. Rispetto ai temi di carattere sociale e di relazione con gli stakeholder, tale dimensione risulta complessivamente posizionata nella parte più bassa del quadrante di rilevanza; soltanto il tema "Economia circolare" ha ottenuto un punteggio tale da essere localizzato nella fascia quasi alta della matrice.

"Economica"

Rispetto ai tre temi che caratterizzavano la dimensione nella precedente matrice di materialità, nel 2021 l'unico tema che si conferma è relativo alla "Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)" tema di assoluto rilievo nella strategia del Gruppo. Ciò nonostante, le valutazioni hanno fatto posizionare il tema nella parte più bassa, sia dal punto di vista del top management che degli stakeholder ascoltati, del quadrante, ottenendo una rilevanza "media".

"Governance"

All'interno di tale dimensione l'unico tema risultato materiale nel 2021 è "Digitalizzazione e sicurezza informatica", su cui le società hanno posto particolare rilievo in termini di progettualità avviate nel corso dell'anno.

I risultati dell'analisi di materialità sono stati 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.

L'analisi ci ha permesso di individuare **5 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 #9 – Imprese, innovazione e infrastrutture (target 9.1, 9.4)
- SDG #12 – Consumo e produzione responsabili (target 12.2)
- SDG #13 – Agire per il clima (target 13.1).

In particolare, all'SDG #9 si ricollega in modo significativo lo sforzo operato dal Gruppo per guidare la transizione energetica del Canavese, adottando nuove tecnologie che possano supportare l'utilizzo di energia pulita e accessibile all'intera comunità e focalizzandosi particolarmente sullo sviluppo delle comunità energetiche.

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

03

IMPEGNO CONDIVISO

HIGHLIGHT DI CAPITOLO

- Lieve aumento dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2020 (+1%)
- Nel 2021 raggiunto, e superato, l'obiettivo di risparmiare 6.000 tonnellate di CO_2 grazie ai contratti domestici da fonti rinnovabili dei Soci AEG Coop
- Intensità emissiva (ton CO_2eq/€K) del Gruppo mantenuta costante rispetto al 2020
- Tutti i rifiuti vengono messi in riserva o inviati a recupero e più del 99% dei rifiuti di Reti Distribuzione classificati come non pericolosi

TEMI MATERIALI TRATTATI

- Efficienza energetica, teleriscaldamento e approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili
- Gestione e compliance ambientale
- Economia circolare
- Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)

STANDARD GRI DI RIFERIMENTO

302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5

SGDS DI RIFERIMENTO

Contributo diretto del Gruppo:

PERFORMANCE AMBIENTALI

Il territorio che ci ospita è di fondamentale importanza per le nostre realtà aziendali, per tale motivo, nell'esecuzione delle attività del Gruppo, ci impegniamo a tutelarlo e gestirlo secondo criteri di salvaguardia ambientale, utilizzo razionale delle risorse ed efficienza energetica, al fine di minimizzare gli impatti che le nostre attività possono generare su di esso.

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

Il contesto operativo e normativo in cui agiamo è in continua evoluzione e pertanto ci muoviamo con rapidità per adattarci a quelle che sono le sfide globali odierne, quali la transizione energetica verso fonti rinnovabili (un focus su questo tema è dedicato all'interno della sezione "Sfide di oggi e di domani").

La sostenibilità ambientale, oltre ad essere una leva competitiva sia a livello locale che nazionale, è un nostro driver strategico, come definito nel Piano Industriale 2021-2024 della Capogruppo (rif. Sezione "Sfide di oggi e di domani") con l'obiettivo di orientare le nostre attività alla progressiva e sempre maggiore integrazione di criteri di minimizzazione e riduzione degli impatti generati sull'ambiente.

In particolare, ogni progetto attuato da Reti

Distribuzione viene valutato in termini di inserimento paesaggistico-ambientale attraverso la redazione di una **Relazione Ambientale** al cui interno sono analizzati molteplici aspetti, quali:

- l'interazione con il Piano Regolatore Generale del Comune in cui l'opera sarà svolta;
- 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;
- gli impatti visivi generati dall'attività.

Sono altresì definite le azioni necessarie per una gestione responsabile delle attività.

Tali analisi hanno consentito nel tempo di valutare gli interventi realizzati come generalmente a basso impatto paesaggistico-ambientale. Inoltre, poiché solitamente si tratta di opere interrate e realizzate per lo più su sedime stradale, le attività di ripristino riportano i luoghi dell'intervento allo stato precedente rispetto alla posa delle condotte o in alcuni casi, ad una condizione visivamente migliorata.

Si specifica inoltre che, dal 2017, Reti Distribuzione è **certificata 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".

I presidi implementati hanno consentito, anche nel 2021, al Gruppo AEG di risultare conforme alle principali disposizioni vigenti in materia ambientale, a livello locale, nazionale e internazionale.

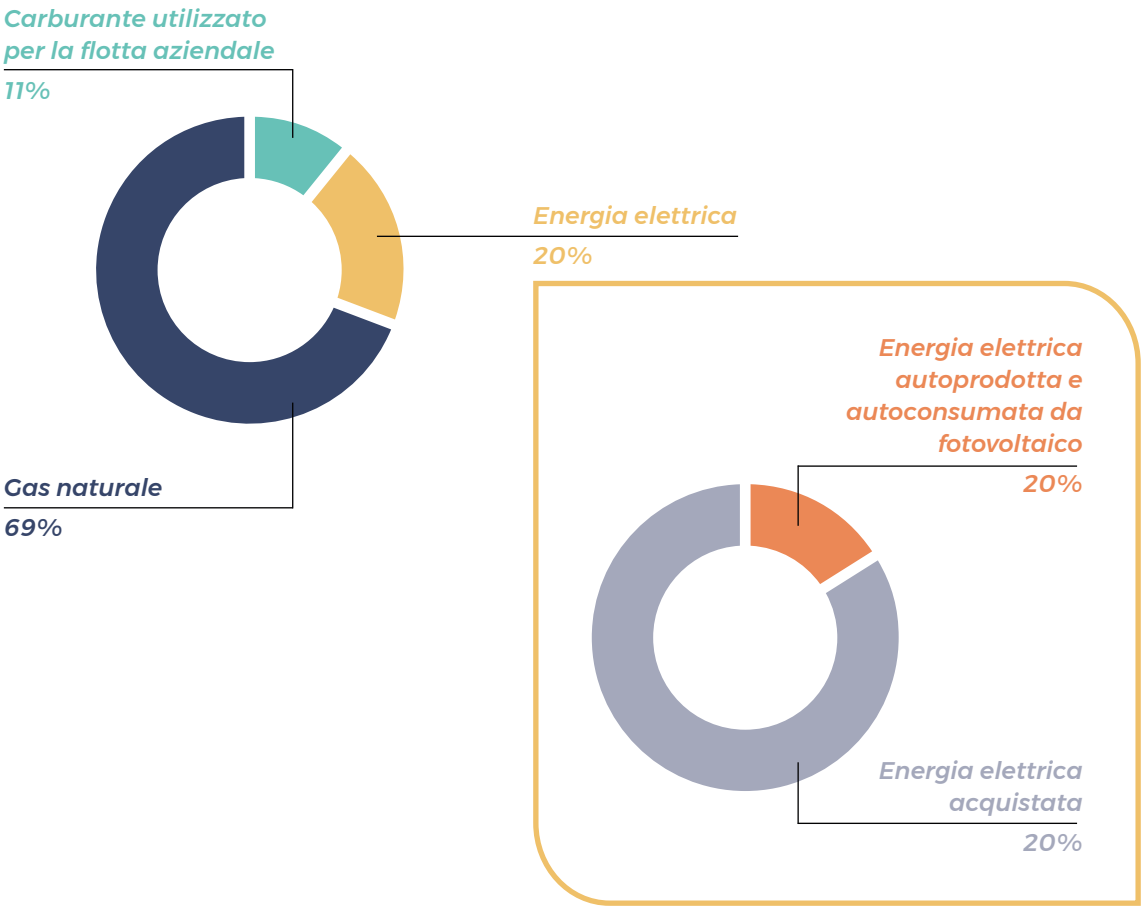
Energia

L'obiettivo principale, in un periodo storico particolarmente complesso anche dal punto di vista energetico, è quello di favorire la transizione verso fonti energetiche rinnovabili e promuovere l'utilizzo razionale dell'energia, attraverso l'ottimizzazione dei consumi sia del Gruppo sia di Soci e Clienti.

Nell'anno oggetto di rendicontazione i consumi energetici complessivi del Gruppo hanno registrato un lieve aumento (+1%) rispetto al 2020, principalmente dovuto al maggior utilizzo di energia conseguente al rientro in sede del personale a seguito dell'allentamento delle restrizioni dovute alla pandemia. Per maggiori informazioni sulla variazione 2021-2019 si rimanda alle note a piè di pagina.

Nel 2021, i consumi energetici totali del Gruppo, riportati nel grafico che segue, sono pari a **5.766 GJ**[31] (5.365 GJ[32] nel 2020) e il mix energetico si compone per:

COMPOSIZIONE DEL MIX ENERGETICO 2021 DEL GRUPPO AEG



31 *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*

32 *Si specifica che il dato relativo ai consumi energetici totali del Gruppo nel 2020 è stato riesposto – e pertanto non coincidente con il valore riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2020 – poiché per il precedente esercizio non erano disponibili i dati di consumo di gas ed energia elettrica per raffreddamento di Reti Distribuzione. Tali informazioni sono state quindi aggiunte al precedente valore relativo al 2020 al fine di garantire la massima correttezza dei dati inseriti nel presente documento. Non è stato possibile compiere la medesima revisione per l'anno 2019. Si specifica quindi che emergerà, da qui in seguito, un incremento significativo dei consumi e delle emissioni per il biennio 2020-2021 rispetto al 2019.*

- Il 20% da energia elettrica utilizzata per il funzionamento degli impianti di Reti Distribuzione, per l'illuminazione e il raffreddamento dello stabile, in condivisione tra tutte le società del Gruppo.

0.000109 GJ/€ intensità energetica[35] del Gruppo AEG nel 2021 (0,000142[36] GJ/€ nel 2020)

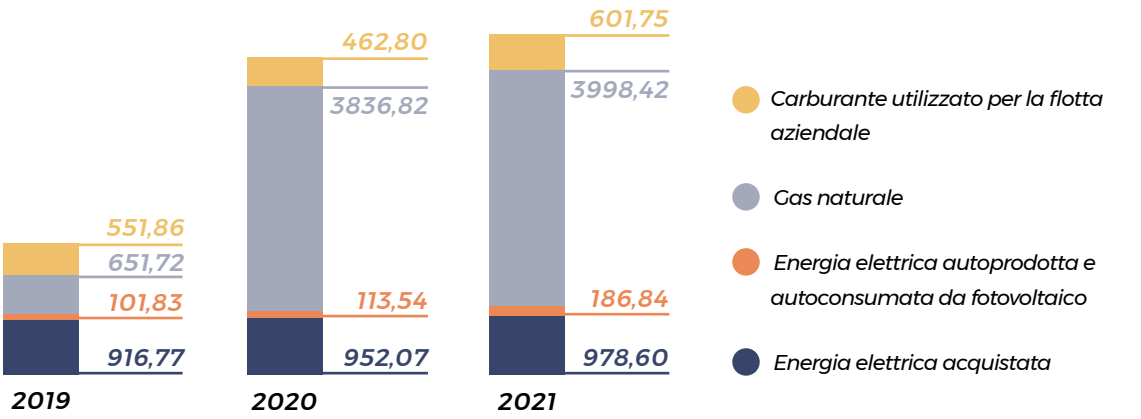
Più nel dettaglio, l'84% del totale di elettricità consumata deriva da energia elettrica acquistata (710 GJ per raffreddamento, illuminazione e altro, e 269 GJ per il funzionamento dell'impianto di protezione dalla corrosione delle condutture e delle cabine REMI di riduzione della pressione collocate tra la rete di distribuzione nazionale e quella gestita da Reti). La restante parte (circa il 16%) è costituita da energia elettrica rinnovabile, è autoprodotta tramite i due impianti fotovoltaici presenti presso la sede del Gruppo. Di seguito il dettaglio relativo alla potenza e all'energia generata dai due impianti.

Impianto Fotovoltaico	Potenza	Energia prodotta nel 2021
Impianto 1 (presso la sede del Gruppo)	31,4 kWp	102,48 GJ
Impianto 2[33] (presso la sede del Gruppo)	61,2 kWp	48,24 GJ

Complessivamente i due impianti hanno ceduto in rete 41,59 GJ.

- Il 69% da gas naturale per il riscaldamento dei locali aziendali e il funzionamento degli impianti di Reti Distribuzione;
- L'11% da carburante (diesel e GPL) per il funzionamento della flotta aziendale[34].

CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO NEL TRIENNIO 2019-2021 (IN GJ), PER TIPOLOGIA DI FONTE



33 *Entrato in funzione il 10/09/2021.*
34 *I consumi di carburante sono calcolati esclusivamente sulla flotta aziendale – a uso promiscuo – di Reti Distribuzione. Per AEG Coop non è stato possibile raccogliere i dati.*
35 *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.*
36 *Si specifica che anche in questo caso il valore riportato differisce da quello presente nel Bilancio di Sostenibilità del 2020 a causa dell'aggiornamento dovuto al reperimento di nuovi dati.*

Efficienza energetica nel Canavese

L'attenzione del Gruppo AEG all'efficienza energetica e alla conseguente riduzione dei consumi energetici si articola in specifici progetti rivolti al territorio del Canavese, con particolare riferimento alla riqualificazione del comparto immobiliare locale. Infatti, nel corso del 2021, 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 accesso a tali servizi in favore di Soci e clienti. In particolare, nel corso dell'anno AEG Plus ha acquisito e realizzato parzialmente 28 commesse circa tramite gli incentivi promossi dal cosiddetto "Superbonus", 6 commesse relative al rifacimento delle facciate di alcuni condomini eporediesi e altri interventi di minore portata riguardanti sia singoli Soci che condomini come ad esempio la vendita di 135 unità tra caldaie murali e condizionatori.

UN ESEMPIO DI INTERVENTO DI AEG PLUS SU UNA CASA BIFAMILIARE

Si riporta di seguito un'esemplificazione di un intervento di efficientamento energetico per opera di AEG Plus su una casa di tipo bifamiliare:

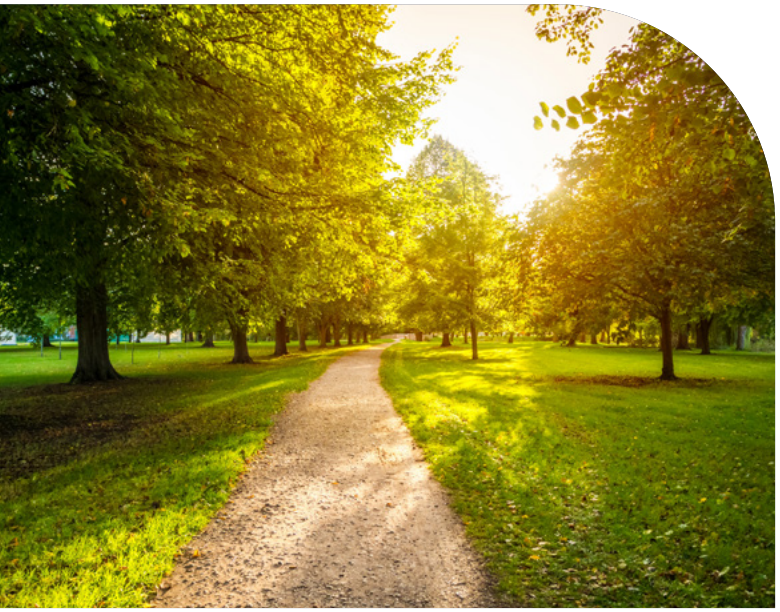
- **Installazione di un impianto fotovoltaico da 8,8 kW con accumulatore da 15 kWh e pompa di calore ad uso riscaldamento e acqua sanitaria da 14 kW termici;**
- **Installazione di un impianto fotovoltaico da 5,4 kW con accumulatore da 10 kWh e caldaia a condensazione ad uso riscaldamento e acqua sanitaria da 18 kW termici.**

Inoltre, fino ad oggi sono stati installati **58 impianti fotovoltaici nel territorio** (di cui 8 avviati nel 2021, a seguito degli interventi di AEG Plus, localizzati nelle località di Cigliano, Pavone ed Ivrea), dei quali 56 sono collocati sui tetti delle abitazioni dei nostri Soci, 2[37] presso la sede di AEG Coop – i Soci possono gratuitamente utilizzare l'energia prodotta dall'impianto di proprietà di AEG Coop – e 1 sul tetto della scuola di Borgofranco. A tal proposito abbiamo installato un sistema di monitoraggio che, tramite connessione internet, fornisce in tempo reale un controllo continuo della produzione e consente quindi di accorciare i tempi di intervento in caso di guasto.

Nel corso del 2021 abbiamo raggiunto, e superato, l'obiettivo di **risparmiare l'emissione di 6.000 tonnellate di CO_2** in ambiente, utilizzando per i nostri contratti domestici solo energia proveniente da fonti rinnovabili. Tale impegno proseguirà anche nel 2022, con la definizione di un obiettivo ancora più ambizioso di risparmio di 12.000 tonnellate di CO_2 con riferimento all'energia venduta e utilizzata da Soci e clienti.

LE NEWSLETTER DI AEG COOP SUI PROPRI IMPATTI E OBIETTIVI AMBIENTALI

Al fine di sensibilizzare e rendere partecipi i nostri stakeholder, tra cui in particolare Soci e clienti, relativamente all'impatto ambientale generato e alle iniziative implementate per cercare di contenere la nostra impronta carbonica, comunichiamo periodicamente attraverso la nostra newsletter i nostri progressi in termini di tonnellate di CO_2 che abbiamo evitato di immettere nell'atmosfera grazie al rifornimento da fonti rinnovabili per i consumi domestici dei nostri Soci e clienti.



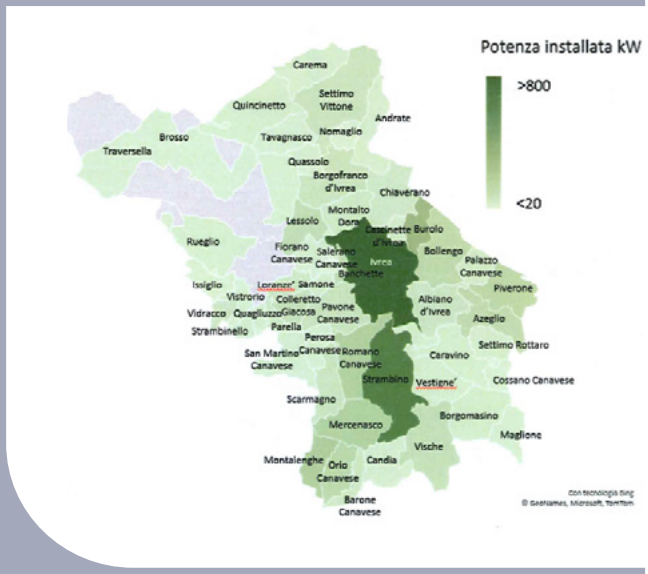
Ulteriori passi in avanti sono stati condotti nell'ambito delle comunità energetiche rinnovabili, pilastro centrale della strategia della Cooperativa per gli anni a venire. Già a partire dal 2020, infatti, abbiamo avviato collaborazioni con l'accademia, giovani neolaureati e ricercatori per lo sviluppo di un progetto in materia, analizzando in modo dettagliato il potenziale di fonti rinnovabili nel territorio dei 58 Comuni eporediesi. Per noi comunità energetica vuole dire energia per il nostro territorio che sia sostenibile per l'ambiente e per le prossime generazioni. Segue un box di approfondimento.

37 *Gli impianti sono 2 di cui uno realizzato da Reti Distribuzione nel 2011/12 e acquistato da AEG Coop nel 2019/20; l'altro realizzato da AEG Coop nel 2020/21 entrato in servizio a Settembre 2021.*

LE COMUNITÀ ENERGETICHE RINNOVABILI: IL PROGETTO PER BELLAVISTA

Le comunità energetiche sono associazioni di cittadini, attività commerciali, pubbliche amministrazioni locali o piccole e medie imprese che si dotano di impianti condivisi per la produzione e l'autoconsumo di energia da fonti rinnovabili. Pertanto, i cittadini non sono soltanto consumatori ma anche produttori – dalla crasi dei due termini, "prosumer" – di energia elettrica a livello locale.

Si tratta di aggregazioni di utenti finali di bassa tensione, sottesi alla stessa cabina di media-bassa tensione, che, attraverso il meccanismo di condivisione energetica, conseguono benefici economici, ambientali e sociali. Il surplus di energia prodotta può inoltre essere immesso nella rete producendo utili che possono essere utilizzati dalla comunità per ridurre le bollette o essere reinvestiti in progetti a favore della collettività. Le comunità assumono quindi un **ruolo attivo nella lotta al cambiamento climatico**, nella transizione energetica, nell'attuazione dei principi dell'**economia circolare** e, in particolare, nella **lotta alla povertà energetica**.



Le prime esperienze sono state fatte in Germania, nei Paesi Bassi e in altri Paesi del nord Europa; oggi, anche in Italia, iniziano a crearsi diverse realtà di "aree di autoconsumo collettivo".

Con riferimento agli sviluppi sul nostro territorio, insieme al Politecnico di Torino stiamo collaborando alla realizzazione della prima comunità energetica rinnovabile nel quartiere di **Bellavista**, nel Comune di Ivrea, in allineamento alla normativa attualmente vigente[38]. Sono stati individuati i tetti comunali e privati utili all'installazione degli impianti fotovoltaici (di proprietà del Comune), la cui potenza totale sarà equivalente a 250 kWp, in un'area **di circa 1.830 m²** e prevedendo il **coinvolgimento di circa 100 famiglie**. AEG sarà responsabile dell'installazione e della gestione operativa degli impianti fotovoltaici, della contabilità e delle pratiche con il Gestore Servizi Energetici, oltre che del monitoraggio e della visualizzazione dei flussi energetici.

38 *IEM, 2019/944 e RED2 2018/2001, il cui recepimento non è ancora completo a livello italiano.*

Infine, l'attenzione del Gruppo si focalizza anche sul mini e micro idroelettrico in allineamento a quanto definito nel Piano Industriale di AEG Coop. In particolare, è stato definito un investimento per la realizzazione di un piccolo impianto idroelettrico presso Spineto di Castellamonte, da realizzarsi tra il 2022 e il 2023.

Emissioni

EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI CO_2

Le emissioni di gas serra vengono rendicontate tramite il Greenhouse Gas (GHG) Protocol[39] che suddivide le fonti emissive in differenti macro-classi, definite come:

- Scope 1, nel caso di emissioni dirette sotto il controllo del Gruppo, come quelle derivanti dal consumo di gas naturale per il riscaldamento e di carburante (diesel e GPL) per lo spostamento della flotta aziendale[40].
- Scope 2, per le emissioni indirette da consumo energetico, come l'utilizzo di energia elettrica per l'illuminazione e il funzionamento degli impianti di Reti Distribuzione[41].

Dall'analisi delle emissioni di CO_2 totali del Gruppo (Scope 1 e Scope 2 *location based*) emerge che nel 2021 sono state prodotte 297,43 tCO_2eq[42], in aumento del 5% circa rispetto al 2020 in cui sono state registrate 281,89 tCO_2eq: incremento che, anche in questo caso, è principalmente riconducibile al graduale rientro a regime delle attività e delle persone.

Di seguito viene riportato un dettaglio puntuale delle diverse categorie di emissioni e dei rispettivi valori registrati nel corso del 2021:

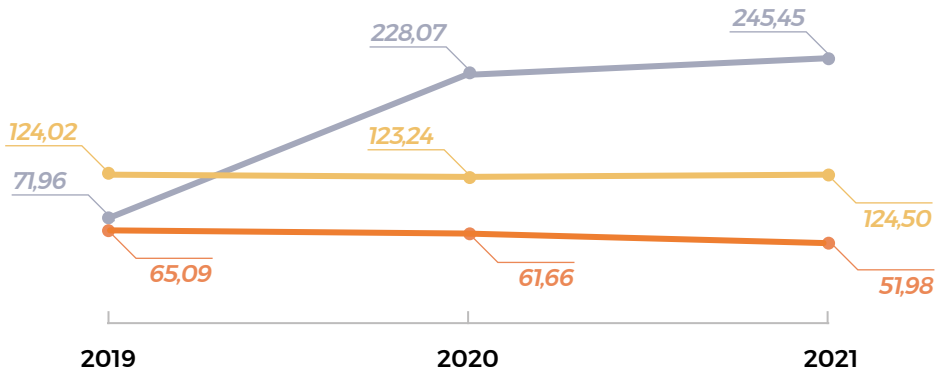
0.00002GJ/€ intensità delle emissioni del Gruppo AEG nel 2021, costante rispetto al 2020

- Rispetto all'anno precedente, le emissioni dirette di CO_2 (Scope 1) nell'anno 2021, pari a 245.45 tCO_2eq, risultano essere del 7,6% superiori rispetto a quelle del 2020, pari a 228.07 tCO_2eq. L'aumento è stato registrato sia sui consumi di gas sia sui consumi di carburante per la flotta aziendale.
- Per quanto concerne le emissioni indirette di CO_2, sono state registrate lievi variazioni rispetto al precedente esercizio, in particolare:

39 *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.*
40 *Vetture di proprietà di Reti Distribuzione e ad uso promiscuo.*
41 *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.*
42 *È importante esplicitare che nel Bilancio di Sostenibilità del 2020 non sono stati inclusi i consumi di gas naturale e energia elettrica per raffreddamento di Reti Distribuzione, dati che sono stati reperiti e poi aggiunti per aggiornare il presente Bilancio.*

- Scope 2 *location based*, pari a 51.98 tCO_2eq, in diminuzione di circa il 15% rispetto alle 61,66 tCO_2eq del 2020;
- Scope 2 market based, pari a 124,50 tCO_2eq, in aumento di circa l'1% rispetto alle 123,24 tCO_2eq registrate per il 2020[43].

EMISSIONI DI CO2 DIRETTE E INDIRETTE GENERATE DAL GRUPPO NEL TRIENNIO 2019-2021



Emissioni dirette Scope 1

Emissioni indirette Scope 2 (location based)

Emissioni indirette Scope 2 (market based)

ALTRE EMISSIONI

All'interno delle operazioni di Reti Distribuzione rientrano alcune attività che generano altre tipologie di emissioni, ad oggi di difficile quantificazione[44], come le **emissioni da combustione di idrocarburi** derivanti dall'utilizzo dei mezzi d'opera nelle fasi di realizzazione dei cantieri, con particolare riferimento alle procedure di taglio asfalto, scavo, posa condotte, rinterro e asfaltatura.

Al fine di ridurne gli impatti, ove possibile, la società si assicura che le imprese esecutrici non lascino macchinari accesi durante i periodi di inutilizzo e rispettino la manutenzione e il corretto funzionamento di ogni attrezzatura.

Ulteriore attenzione è dedicata alla limitazione degli impatti causati dalle **polveri prodotte durante i lavori di scavo**. Per arginare questa problematica, sono messe in pratica diverse azioni quali una periodica **bagnatura delle pavimentazioni** e la 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 di materiale pulverulento, l'avanzamento a velocità ridotta dei mezzi all'interno del cantiere.

Anche per l'inquinamento acustico sono operate diverse azioni di mitigazione, come la **valutazione di impatto acustico** ante operam – approccio basato su fasi consequenziali, a

43 *Si specifica che, a parità di consumi, le emissioni location based e market based hanno subito variazioni diverse imputabili alle diverse variazioni dei fattori di emissione del 2020 e 2021.*
44 *Questo tipo di emissioni, essendo strettamente correlate al consumo di idrocarburi molto costosi, sono gestite in maniera ottimale in modo da limitare il consumo energetico e quindi le emissioni stesse.*

partire dall'identificazione dell'ubicazione delle **zone** interessate dai lavori e delle **lavorazioni** previste, all'allestimento dei cantieri, la pianificazione e l'applicazione di accorgimento logistici, procedurali e operativi, fino al monitoraggio e alla verifica delle procedure previste in materia -, la collocazione degli impianti più rumorosi alla massima distanza dai recettori esterni, lo spegnimento dei motori durante i periodi di pausa, l'utilizzo di barriere acustiche, il monitoraggio frequente dei livelli acustici prodotti durante le fasi operative e l'adozione di eventuali comportamenti correttivi in caso di necessità di intervento.

Così come per le emissioni in atmosfera, anche per quanto concerne le emissioni acustich e viene prestata particolare attenzione alla scelta di macchinari ed attrezzature da parte delle imprese affidatarie e di eventuali imprese subappaltatrici.

Acqua

Riteniamo importante monitorare tutti i nostri impatti, anche quelli meno significativi, in ottica di salvaguardia e uso razionale delle risorse.

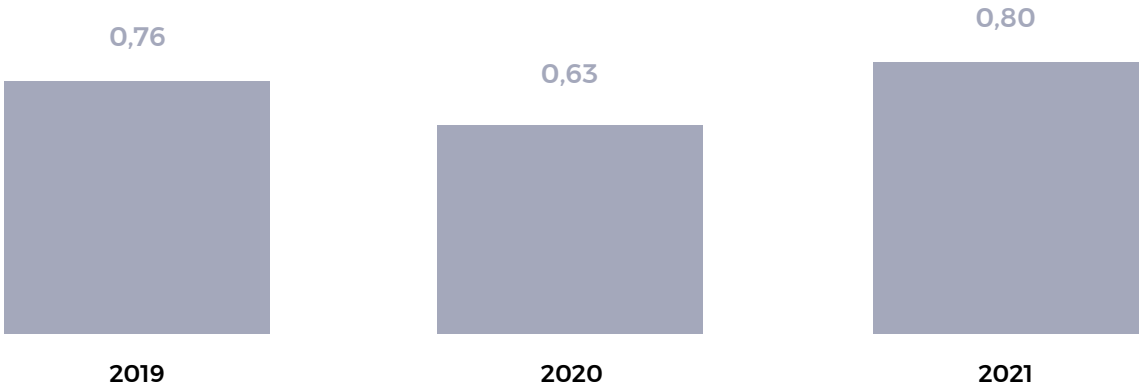
Con riferimento alla risorsa idrica[45], il prelievo di acqua dolce da acquedotto avviene solo per usi igienico-sanitari degli uffici e di conseguenza gli scarichi idrici di tipo civile sono convogliati nelle reti fognarie comunali. È importante notare che, trattandosi di consumi ad uso sanitario, la quantità di risorsa idrica scaricata e prelevata è coincidente.

La zona di Ivrea, dove ha sede il Gruppo AEG, è classificata quale area a stress idrico[46].

In particolare, nel 2021 si registra un aumento dei prelievi di circa il 27% rispetto al 2020, passando da 0,63 ML a 0,80 ML, considerando le maggiori presenze in sede del personale del Gruppo successivamente al periodo di lockdown e smart working.

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

PRELIEVI IDRICI DEL GRUPPO AEG DA AREE A STRESS IDRICO (MEGALITRI), NEL TRIENNIO 2019-2021



45 *Si specifica che i prelievi e gli scarichi idrici sono intestati ad AEG Coop, in quanto proprietaria dell'immobile in cui Reti Distribuzione e AEG Plus svolgono la loro attività.*
46 *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, rientrante nel range 20-40% e dunque considerato "medio-alto".*

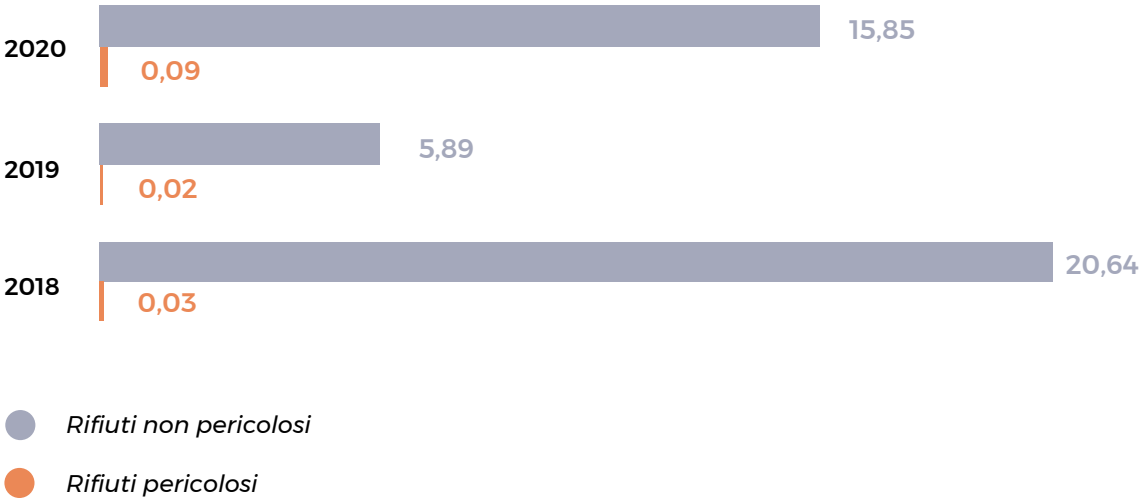
Rifiuti

Anche la produzione di rifiuti industriali è relativa unicamente all'attività svolta da Reti Distribuzione[47]. In particolare, in sede di cantiere sono prodotti rifiuti solidi urbani, materiali di risulta provenienti dal taglio asfalto e dagli scavi delle trincee, che sono rimossi dal cantiere ogni giorno e smaltiti dall'impresa esecutrice dei lavori o, in alternativa, dalla ditta terza a cui si affida Reti Distribuzione per tale operazione. In particolare, lo smaltimento dei rifiuti gestiti direttamente da Reti avviene mediante lo stoccaggio 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. Vengono poi **conferiti a ditta terza con codice recupero R13 "Messa in riserva di rifiuti" – preliminarmente alle operazioni di recupero –** per essere quindi utilizzati a fini di produzione energetica; alternativamente possono essere sottoposti al trattamento in ambiente terrestre a beneficio dell'agricoltura.

Nel 2021 sono stati prodotte **20,67 tonnellate di rifiuti**, in aumento di circa il 30% rispetto alle 15,94 tonnellate prodotte nel 2020. Si può inoltre notare il trend di crescita dei rifiuti prodotti dovuto alla campagna di sostituzione dei contatori da tradizionali ad elettronici. Come emerge dal grafico sopra riportato, nel triennio **la quasi totalità dei rifiuti (oltre il 99%) è classificata come non pericolosa**.

Maggiori informazioni relative alla composizione dei rifiuti sono disponibili negli Annex alla fine del documento.

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



04

NOI, CONNESSI CON IL CANAVESE

HIGHLIGHT DI CAPITOLO

- Rinnovato il sostegno del Gruppo a iniziative locali di carattere sociale, culturale e sportivo
- 21.344 Soci iscritti alla Cooperativa (+3% rispetto al 2020)
- Il 92% dei contratti a livello di Gruppo è a tempo indeterminato e full time
- È stata creata la prima AEG Academy per la formazione di nuove figure professionali per il settore
- Circa 1.255 ore (h) di formazione erogate nell'anno: 498 h per AEG Coop, 57 h per AEG Plus e 700 h per Reti Distribuzione
- Nel corso del 2021 si è registrato un unico infortunio, avvenuto in itinere, che ha coinvolto un dipendente di Reti Distribuzione

TEMI MATERIALI TRATTATI

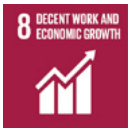
- Relazione con la comunità e il territorio
- Attenzione ai bisogni e alle esigenze dei clienti e dei Soci
- Diversità e inclusione
- Benessere del capitale umano
- Salute e sicurezza

STANDARD GRI DI RIFERIMENTO

2-7, 2-8, 2-28, 2-30, 201-3, 202-2, 204-1, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2, 418-1

SGDS DI RIFERIMENTO

Contributo diretto del Gruppo:



Contributo indiretto del Gruppo:

LEGAMI CON IL TERRITORIO

Il nostro Gruppo è una realtà contraddistinta da un forte legame con il territorio, immergiamo le nostre radici nel Canavese e, attraverso la dedizione e le competenze delle nostre persone, è nostra cura assicurare un servizio di qualità e una presenza e un supporto sul territorio costanti.

Il Canavese e i rapporti con la comunità locale

A dimostrazione della volontà di partecipare al processo di sviluppo del Canavese e della comunità che lo abita, il Gruppo ha sostenuto negli anni diverse iniziative[48] di natura sociale, economica, culturale, sportiva e di educazione sostenibile.

Anche nel 2021 abbiamo sovvenzionato iniziative di carattere sociale come la **Cooperativa Zac,** il **Consorzio Copernico** e la **Fondazione di Comunità del Canavese** – nei confronti della quale nel 2021 sono state effettuate donazioni per un totale di Euro 25.000 – che promuovono azioni per la comunità e danno un contributo tangibile al benessere socio-economico del territorio.

Abbiamo poi continuato a sostenere economicamente la **Croce Rossa di Ivrea**, con un contributo pari a Euro 5.000 a sostegno dell'attività svolta durante il periodo pandemico.

Partecipiamo attivamente, in qualità di sponsor, a progettualità culturali e sportive locali per garantirne la ripresa dopo un periodo pandemico che ne ha limitato lo svolgimento, affinché continuino ad essere momenti di connessione e rafforzamento del legame tra il nostro territorio e le comunità che lo abitano. Tra le iniziative sostenute – oltre al rinnovo del supporto fornito nel corso degli anni precedenti agli eventi e alle manifestazioni locali tra cui ad esempio il Festival della lettura "La grande Invasione" – si menzionano i **Campionati Europei di canoa slalom**, la prima vera gara internazionale di questa disciplina a seguito della pausa dovuta all'emergenza sanitaria. Abbiamo inoltre avviato la **nostra prima Academy** per creare una nuova generazione di figure professionali per il settore energetico (rif. box "AEG Academy", sezione "La selezione dei dipendenti").

48 *Per una lista completa ed esaustiva delle iniziative sostenute si rimanda al Bilancio di Sostenibilità del 2020, pagina 120.*

Il Gruppo inoltre collabora con il 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[49], e ad altre associazioni a carattere nazionale, quali **Legacoop, Confcooperative e Assogas**[50], ai cui lavori Reti Distribuzione prende parte attraverso il proprio rappresentante all'interno del Consiglio Generale dell'Associazione e tramite la partecipazione alla Commissione Distribuzione. Reti Distribuzione è altresì associata a **UNI – Ente Italiano di Normazione**, associazione privata senza scopo di lucro che svolge attività di normazione tecnica, per aggiornarsi e per approfondire le tematiche legate all'attività svolta.

Ereditiamo dal Canavese la cultura olivettiana e riteniamo pertanto di dover favorire l'incontro sinergico tra profitto e responsabilità; per farlo, nel 2017 abbiamo fondato, insieme ad altri soci, **Il Quinto Ampliamento**, associazione culturale senza scopo di lucro che, sulla base degli ideali olivettiani, mira alla rigenerazione del lavoro, delle imprese e dei territori, ponendo la crescita della persona al centro del modello di impresa.

Siamo inoltre tra i 18 soci fondatori di **ICONA**, società che mira a rendere la Fabbrica di Mattoni Rossi di Olivetti un punto di riferimento internazionale nel campo dell'innovazione e della responsabilità sociale d'impresa. Il progetto di 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. Si tratta infatti di un'iniziativa 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.

49 *Carica assegnata per il mandato 2020-2022.*
50 *Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici.*

Soci e clienti

In linea con la volontà di assicurare sempre la massima qualità e puntualità del servizio ai nostri Soci e clienti, AEG Coop e Reti Distribuzione si sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)[51] conforme alla norma ISO 9001:2015, soggetto ad accertamento costante della sua corretta applicazione da parte delle rispettive Direzioni. Per fissare gli obiettivi del SGQ abbiamo adottato una Politica della Qualità, che costituisce il quadro di riferimento per assicurare una gestione che sia orientata ai massimi livelli di efficienza e flessibilità operativa. In quest'ottica, il monitoraggio dei progressi raggiunti con riferimento agli obiettivi prefissati è operato attraverso un Piano di miglioramento annuale, a supporto dell'identificazione di obiettivi di qualità concreti e misurabili in linea con gli indirizzi e gli orientamenti strategici del Gruppo.

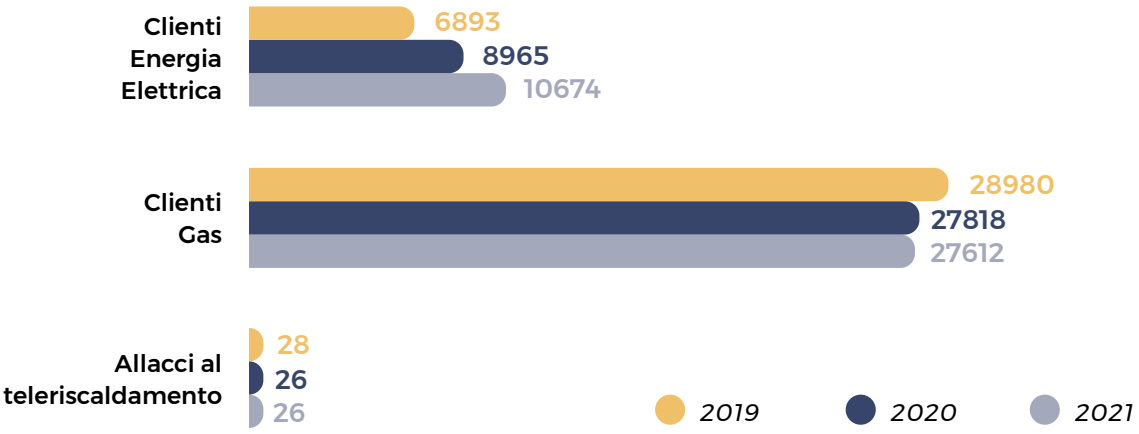
Inoltre, con riferimento alla qualità commerciale della vendita di elettricità[52], della distribuzione[53] e della vendita di gas naturale e della fornitura di teleriscaldamento e teleraffrescamento[54] le società del Gruppo si attengono puntualmente ai requisiti definiti da ARERA; l'eventuale mancato rispetto di tali parametri comporta per l'organizzazione l'obbligo di indennizzare i propri clienti, in maniera proporzionata rispetto alla violazione.

AEG COOPERATIVA AEG+

Per l'anno di rendicontazione la Cooperativa conta 21.344 Soci iscritti (ne contava 20.650 nel 2020), per la maggior parte residenti nel Canavese, la cui partecipazione alle attività aziendali è mossa dalla volontà di dare un contributo per sostenere lo sviluppo socio-economico del territorio e di confrontarsi rispetto a tematiche inerenti all'attività d'impresa.

Il dettaglio circa la profilazione delle utenze di AEG Coop, sulla base della tipologia di contratto in essere, è riportato nel grafico che segue.

LE UTENZE DI AEG COOP



51 *Si specifica che AEG Coop AEG Coop si è certificata per la prima volta a luglio 2000 secondo la norma ISO9002, successivamente nel febbraio 2010 secondo la ISO 9001:2008, poi nel maggio 2018 secondo la ISO 9001:2015. L'ultima ricertificazione risale al marzo 2022 con scadenza febbraio 2025. Ogni anno è prevista la visita periodica e ogni tre anni la visita di ricertificazione. Si specifica inoltre che Reti Distribuzione ha ottenuto le certificazioni ISO 9001 la cui scadenza è prevista nel giugno 2022 e le ISO 45001 e ISO14001 in scadenza nel luglio 2022.*
52 *Deliberazione dell'ARERA 21 luglio 2016, 413/2016/R/com – Testo Integrato della Qualità della Vendita TIQV e ss.mm.ii.*
53 *Delibera ARG/gas 574/2013/R/GAS.*
54 *Delibera n. 661/2018/R/TLR.*

Il rispetto della qualità del servizio è assicurato anche da **una comunicazione continua volta a intercettare e andare incontro prontamente ai bisogni di ogni utente,** facendo sì che tutti siano sempre informati sull'andamento, i programmi e le iniziative promosse da AEG Coop e AEG Plus, oltre che dedicando loro soluzioni di acquisto vantaggiose e un insieme di **convenzioni appositamente studiate.** Queste ultime, definite nel 2021 con 36 attività locali, coprono diversi ambiti: dai viaggi alle automobili, agli asili nido, allo sport fino all'immobiliare.

Lo sportello presso la nostra sede è operativo 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 mese. Gli sportelli sono tipicamente frequentati

Interventi AEG Plus nel 2021: 169 caldaie; 7 cantieri iniziati e conclusi nel 2021 (lavori Superbonus 110%); 6 interventi Bonus Facciate; 8 impianti fotovoltaici attivati nel territorio

Le funzioni Commerciale e Marketing hanno il compito di avviare la relazione con i nuovi clienti e gestire la comunicazione verso gli utenti attuali (o ex-clienti). 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. Anche la bolletta viene intesa quale canale di dialogo, al cui interno sono infatti inserite specifiche informazioni sulle promozioni e i servizi aggiuntivi offerti dalla Cooperativa, nel completo rispetto di quanto indicato dalla normativa in materia di privacy[55]. Attuiamo inoltre, attraverso i principali social network e il nostro sito web[56], apposite campagne per veicolare ai clienti e futuri utenti comunicazioni di carattere commerciale e relative ai nostri impegni di sostenibilità.

Il Customer Care si occupa della gestione del rapporto con Soci e clienti, sulla base di vicinanza, qualità del servizio e sviluppo del senso di appartenenza dei clienti alla Cooperativa: capisaldi esplicitati attraverso molteplici canali di interazione e momenti di confronto, sia fisici che telematici.

Presidiamo il territorio anche attraverso tre sportelli, uno a Ivrea presso la nostra sede principale, e due tra Saluggia e Locana. Si specifica che il Punto Soci che era presente ad Ivrea è stato dismesso a novembre 2021 nonostante il contatto diretto con i nostri Soci e clienti rimanga per noi fondamentale. Infatti, stiamo intervenendo sui nostri sportelli fisici con l'obiettivo di concentrare la nostra presenza sulla città di Ivrea potenziando gli storici sportelli della nostra Sede di Via dei Cappuccini 22/a e aprendo, nel 2022, nuovi punti Soci dislocati su tutto il territorio del Canavese.

55 *Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'Unione Europea, adottato nel 2016 e in vigore a partire dal 2018.*
56 *Si specifica che a partire dal 2021, il sito web aziendale e il sito web commerciale sono stati uniti in un unico sito.*

dai nostri clienti per le operazioni che richiedono un incontro in presenza, ad esempio la firma dei documenti di fornitura.

Allo stesso modo, soci e clienti possono contattarci attraverso i canali telefonici e digitali messi a loro disposizione. Disponiamo infatti di un **Numero Verde**[57] e una **mail dedicata** con cui è possibile contattare il nostro Servizio Clienti. Nello specifico, il Numero Verde – operativo con orario continuato dalle 8.00 alle 20.00 di tutti i giorni feriali e il sabato mattina dalle 8.00 alle 13.00 – dispone di opzioni di scelta predefinite per l'assistenza, che consentono una riduzione dei tempi di attesa e il trattamento delle esigenze di ognuno a cura di operatori dedicati. Il servizio di call center è affidato ad una società terza che si occupa di gestire le chiamate in arrivo, aprendo successivamente su un apposito portale le segnalazioni ricevute a cui viene poi dato un riscontro o ricontattando direttamente il cliente o intervenendo a supporto/risoluzione di quanto comunicato.

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

Invece, per il supporto normativo e operativo nelle richieste di switching, attivazione, volture, e altro, sono forniti dei numeri di contatto diretti.

Relativamente ai canali di posta elettronica, i Soci e clienti possono fare riferimento ad un indirizzo generico, appositamente dedicato all'assistenza e alla richiesta di informazioni[58], presidiato in tempo reale dal personale della funzione Customer Care che risponde alle richieste pervenute entro la fine 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 appositi indirizzi segmentati a seconda delle distinte tipologie di necessità informative[59].

Nel 2021, il Numero Verde ha gestito circa 13.600 chiamate (10.500 nel 2020).

Il tempo medio di conversazione in linea con l'operatore è stato nell'anno di circa 4 minuti (in linea con il 2020) e, in media, il tempo di attesa in chiamata registrato è stato pari a 22,8 secondi (26 secondi nel 2020).

6.258 utenti nel 2021 (7.723 nel 2020), pari al 36% del totale degli invii, hanno convertito la ricezione delle bollette tramite posta elettronica.

Abbiamo inoltre un **Portale Clienti**, raggiungibile anche attraverso il nostro sito web commerciale, a disposizione di Soci e clienti e all'interno del quale possono accedere tramite la loro area personale a servizi di autolettura, cambio recapito, fattura via e-mail, elenco delle fatture e visualizzazione dei propri consumi.

A partire dal 2020 è

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

59 *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; servizioalcliente@aegcoop.it o pec servizioalcliente@cert.aegcoop.it per quanto riguarda reclami di qualsivoglia natura; customercare@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 vogliano 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*

inoltre a disposizione dei nostri Soci e clienti l'**App AEG Coop** che consente di gestire direttamente le utenze in versione mobile, sulla base delle seguenti funzionalità:

- Inviare l'autolettura;
- 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;

> ***Al 31 dicembre 2021, 1.340 clienti hanno effettuato il download dell'APP tramite sistema operativo iOS (892 nel 2020) e 5.122 tramite Android (3.671 nel 2020).***

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

Infine, nel corso del 2021, è stato attivato il **servizio di pagamento delle bollette online**, direttamente sul sito della Cooperativa.

Accade talvolta che vengano notificati ad AEG Coop eventuali **segnalazioni o reclami**, relativamente a diverse casistiche, quali ad esempio disservizi o contestazioni sulle bollette. Ci impegniamo a gestire con estrema attenzione tali criticità in modo da progressivamente ridurne il numero e dare risposte alle problematiche emerse nel più breve tempo possibile. Nel 2021 sono pervenuti 12 reclami da parte di Soci e clienti (31 nel corso del 2020), principalmente connessi alla fatturazione (letture, consumi, conguagli, ecc.). Tra questi, 9 sono riconducibili ai clienti gas (19 nel 2020) e 3 ai clienti energia elettrica (11 nel 2020). AEG Coop ha risposto prontamente al 100% dei reclami ricevuti, con un tempo di risposta medio di 21 e 24 giorni e rispettivamente nel caso delle due fattispecie, in linea con gli standard di riferimento.

La **tutela della privacy** dei nostri Soci e clienti è un punto su cui prestiamo sempre un'elevata attenzione – in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in allineamento alle quali la Capogruppo si è dotata della figura del Data Protection Officer responsabile in materia – e ci impegniamo a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili.

RETI DISTRIBUZIONE

Reti Distribuzione opera principalmente con due tipologie di clienti:

- Le **società di vendita**, che sono passate da 82 a 87 tra il 31/12/2020 e il 31/12/2021, per le richieste di opere di allacciamento alla rete distributiva e, in generale, al servizio di distribuzione erogato all'utente di rete;
- I **clienti finali della rete**, 32.148 al 31/12/2021 (32.163 nel 2020), principalmente per il servizio di pronto intervento e il supporto tecnico per attività quali la lettura del contatore.

Le relazioni tra noi e i nostri clienti – effettivi o potenziali – sono basate sulla **correttezza**, sull'**imparzialità** e sulla **trasparenza del servizio offerto**, in ottemperanza alle norme vigenti. La comunicazione è sempre tempestiva e mirata a favorire la completa conoscenza di tutte le informazioni. Reti Distribuzione è inoltre attenta alle richieste dei clienti al fine di soddisfarne prontamente le diverse esigenze, adempiendo agli obblighi contrattuali e garantendo lo stesso livello di servizio in tutte le aree di competenza.

Il **Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas (CRDG)**[60] è lo strumento contrattuale che regola i rapporti con le società di vendita e che impone alle imprese di distribuzione di 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** oppure attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC).

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

Affidabilità e sicurezza del servizio

Per fornire un servizio di qualità è necessario garantire elevati standard di affidabilità e sicurezza a tutela delle persone e del territorio. La nostra squadra ha una profonda conoscenza dell'infrastruttura per la distribuzione del gas che gestisce applicando misure di sicurezza con qualità di natura tecnica.

L'esercizio, la gestione e la manutenzione delle reti sono operati in accordo a quanto stabilito dalla delibera n. 236/00 di ARERA in materia di sicurezza e attraverso specifiche procedure atte a garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze e degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità competenti e le forze di sicurezza.

Abbiamo effettuato **investimenti nel biennio 2020-2021 per complessivi Euro 5 milioni circa**, principalmente indirizzati al **rinnovo tecnologico e allo sviluppo della rete esistente**, in modo da consentire alla Società di mantenere un ruolo centrale nella gestione delle infrastrutture del territorio.

In particolare, gli investimenti del 2021 hanno riguardato lo sviluppo e il potenziamento delle infrastrutture per la distribuzione e la misura del gas naturale e l'acquisto di nuove attrezzature, per un totale di Euro 2,8 milioni circa.

Il box che segue fornisce un dettaglio sugli interventi realizzati da Reti Distribuzione con riferimento ai processi di digitalizzazione della gestione delle reti.

GLI INTERVENTI PER LA DIGITALIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLE RETI

- **Digitalizzazione dei sistemi di riduzione della pressione**: disponiamo di 7 cabine riduzione e misura del metano telecontrollate di primo salto[61] e di 100 gruppi di riduzione (GRF – GRMI - IRI – GRU), di cui 68 dotati di Unità Terminale Remota (RTU) che consente di intervenire e risolvere con prontezza le emergenze. In particolare, 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. Tale tecnologia consente 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;

61 *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.*

- **Ricerca avanzata delle dispersioni di gas nella rete**: è proseguito nel 2021 il progetto pilota intrapreso nel 2020 in collaborazione con Italgas Reti S.p.a. per la ricerca delle dispersioni su circa 100 km di rete in 6 comuni della cintura di Ivrea grazie a un'innovativa metodologia che consente di eseguire una ricerca delle dispersioni di tipo avanzato, mediante un **sistema di campionamento laser** e la **misura di vari parametri fisici e ambientali.** La metodologia di rilevazione impiegata è in grado di fornire vantaggi in termini di sicurezza del network gestito ma non solo. Nello specifico, la localizzazione in autonomia delle dispersioni aeree di gas consente di ridurre nel tempo il numero di segnalazioni da parte di terzi, aumentando gli incentivi sugli impianti gestiti e gli interventi manutentivi delle infrastrutture. Sono poi stati riscontrati vantaggi anche di tipo ambientale, 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. I risultati della ricerca hanno evidenziato una capacità di localizzazione delle dispersioni circa 10 volte maggiore rispetto al metodo tradizionale; i risultati del 2021 hanno determinato la scelta di ispezionare nel 2022, con la metodologia descritta, circa 200 km di rete.

- **Trasmissione digitale delle operazioni sul campo**: si tratta di un sistema automatizzato, che funziona tramite palmari digitali per la gestione degli ordini di lavoro, a supporto della pianificazione e della gestione delle attività per 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. Si specifica che il progetto è parzialmente entrato in funzione nel corso del 2021 con riferimento alla gestione degli ordini di lavoro derivanti da prestazioni commerciali e per le manutenzioni programmate interne. La messa a regime completa del progetto avverrà invece nel 2022 con l'integrazione della gestione degli ordini di lavoro derivanti da chiamate di pronto intervento;

- **Digitalizzazione dei contatori**: è proseguito anche nel 2021 il progetto di rinnovamento dei contatori ed è stata effettuata la sostituzione di altri 7.600 dei contatori gas tradizionali con "smart meter" (contatori digitali) raggiungendo così circa il 50% del totale. Il progetto ha richiesto un investimento ad oggi di Euro 2.050.000 circa. Per il 2022 è prevista l'installazione di altri 2.400 contatori elettronici di nuova generazione, con un investimento complessivo (costi esterni ed interni) pari a circa a Euro 400.000; il programma di sostituzione continua nel tempo con un investimento ridotto, in quanto la sostituzione del contatore è prevista al momento della fine della vita utile tariffaria del precedente, pari a 15 anni, a meno di necessità di sostituzione a causa di malfunzionamenti.

Una delle caratteristiche di difficile gestione della distribuzione del gas è la sua peculiare caratteristica di essere inodore, rendendo l'identificazione di eventuali perdite un compito non semplice. Per ovviare a questo problema abbiamo inserito all'interno della rete delle **apparecchiature che consentono di odorizzare il gas**, in modo da fargli assumere un odore acre e persistente ed individuare con maggior facilità eventuali perdite. La ricerca delle eventuali perdite è infatti una delle principali attività di controllo da svolgere per chi si occupa della distribuzione del gas; ci siamo dotati nel tempo di **strumenti sempre più precisi ed efficaci per l'analisi delle tubazioni,** affidandoci a tecnologie all'avanguardia. Il nostro **programma di ispezione** è **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 – affinché il monitoraggio sia continuo e il servizio eccellente. In particolare, abbiamo sviluppato un **sistema di teleallarme** che consente di registrare il funzionamento delle apparecchiature e, in caso di rilevazione di anomalie, invia immediatamente un messaggio al servizio di reperibilità tecnica.

Ci impegniamo inoltre nella difesa delle condotte dal deperimento attraverso 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 sono sempre attenti allo stato della rete e si occupano costantemente della sua manutenzione[62].

Per garantire rapidi tempi di intervento e un'erogazione del servizio corretta e sicura abbiamo implementato un **servizio di pronto intervento**[63] (tramite centralino) – soggetto al controllo da parte dell'ARERA – funzionante 24 ore su 24 per supportare clienti finali, soggetti terzi (diversi dai clienti finali) e tutte le imprese che lavorano per conto di Reti Distribuzione. Il servizio è inoltre in grado di rimanere attivo per 24 ore consecutive in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna. Viene altresì garantita 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 – entro un'ora dalla chiamata –, fornisce istruzioni sui comportamenti e le procedure generali da mettere in atto immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità.

Nell'anno in corso sono state raccolte 773 segnalazioni e richieste (670 nel 2020), gestite in media in 32 minuti (33 minuti nell'anno precedente), principalmente riguardo a: dispersioni (206); interruzioni e irregolarità del servizio (214); danni da terzi (26); falsi allarmi (327).

62 *Nel periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2024, chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.*

63 *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.*

Fornitori

Il rapporto con i fornitori è ritenuto di fondamentale importanza da parte del Gruppo, per questo motivo manteniamo un'interlocuzione continua con loro al fine di garantire una relazione sana e trasparente.

Abbiamo instaurato rapporti unicamente con soggetti che godono di buona reputazione, che sono impegnati solo in attività lecite e che la cui etica aziendale sia allineata ai valori del Gruppo. I nostri processi di acquisto sono improntati 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**.

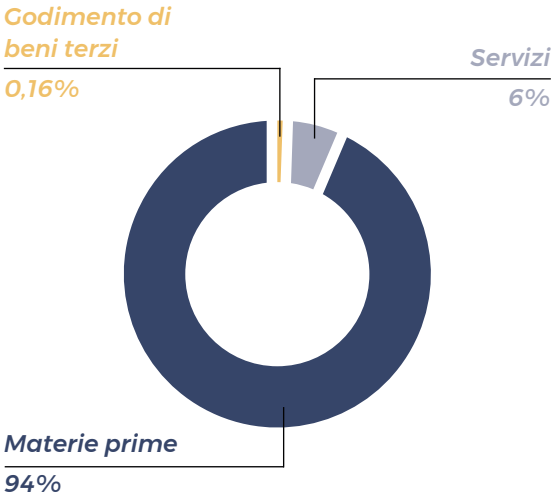
Tutti i nostri fornitori devono **conformarsi alle norme e ai valori etici inclusi nel Codice Etico** delle società del Gruppo e assicurare la conformità alle normative nazionali e internazionali vigenti, soprattutto con riferimento alla garanzia di idonee condizioni di lavoro per i propri dipendenti,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

Al fine di individuare e qualificare i nostri fornitori di energia elettrica, metano e altri beni e servizi abbiamo sviluppato delle **Procedure Operative nell'ambito del Sistema Qualità ISO 9001:2015**. 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 2021, AEG Coop ha in essere 266 contratti di fornitura (331 nel 2020) per materia prime, servizi e locazioni per un totale di spesa per approvvigionamento superiore a Euro 38 milioni, in aumento di circa il 40% rispetto all'esercizio precedente. La componente principale della spesa, come riportato nel grafico che segue, è rappresentata dall'acquisto di materie prime (94%) – tra cui metano, energia elettrica, energia termica e sistemi di efficientamento energetico –, seguita dalla quota destinata ai servizi (6%) e, per la restante parte, al

godimento di beni terzi (0,16%).

SPESA PER APPROVVIGIONAMENTO DI AEG COOP NEL 2021, PER TIPOLOGIA DI ACQUISTI



Con riferimento alla localizzazione geografica dei fornitori, si specifica che nel 2021, il **20% della spesa di approvvigionamento è riconducibile a fornitori del Canavese** (23% del 2020) 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 corso dell'anno, per l'acquisto di metano ci siamo riforniti principalmente da 3[64] fornitori (in linea con il 2020) – anche chiamati "shipper" –, mentre per il servizio di distribuzione ci siamo rivolti a circa 29 distributori locali che godono della concessione statale (20 nell'esercizio precedente), tra cui Reti Distribuzione e Italgas, per un totale di Euro 21 milioni circa (Euro 15 milioni circa nel 2020).

APPROVVIGIONAMENTO DI METANO: IL PROCESSO DI ACQUISTO

Il processo di acquisto del metano ha inizio con l'emissione da parte del Responsabile Operations di richieste di offerte[65] 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, in linea con quanto indicato nelle Procedure Operative.

Segue poi 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.

Per quanto riguarda invece l'acquisto di energia elettrica, pari a di Euro 13 milioni circa nel 2021 (Euro 9 milioni circa nel precedente esercizio) – includendo nel costo sia la materia prima che il trasporto – a partire dal 2021 è iniziato un graduale passaggio dall'acquisto in modalità "reselling[66]" all'**acquisto autonomo in borsa,** tramite il servizio di dispacciamento.

64 *Sia nel 2020 che nel 2021 abbiamo avuto, oltre ai 3 fornitori principali, un quarto fornitore dal quale ci siamo riforniti per una sola utenza in una situazione molto peculiare e per volumi comunque marginali.*
65 *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.*
66 *Ossia, al POD; in tal caso, le necessità di approvvigionamento sono stabilite in linea con quanto dichiarato dal cliente in fase di stipula del contratto di fornitura.*

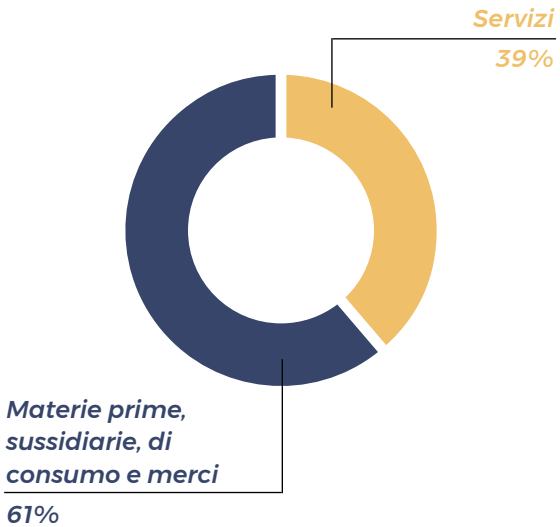
Al fine di monitorare la continuità delle condizioni determinanti la qualifica dei fornitori e la classificazione nell'Albo dei fornitori, effettuiamo una **valutazione periodica generale delle loro performance** evidenziando con cadenza annuale, se del caso, le non conformità rilevate e le specifiche esigenze aziendali nel merito.

Il monitoraggio si basa sull'analisi degli stessi parametri valutativi adottati anche in fasi di selezione e, 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 venissero ripetutamente rilevate non conformità, 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 quanto riguarda le spese di approvvigionamento di AEG Plus, il 39% viene investito in materie prime, sussidiarie, di consumo e merci mentre il 61% in servizi[67], come mostrato nel grafico che segue. Con riferimento alla localizzazione geografica dei fornitori, si specifica che **l'80% della spesa di approvvigionamento è riconducibile a fornitori del Canavese**.

SPESA PER APPROVVIGIONAMENTO DI AEG PLUS NEL 2021, PER TIPOLOGIA DI ACQUISTI



67 *Per approfondimenti si rimanda al Bilancio di Esercizio di AEG Plus 2021.*

RETI DISTRIBUZIONE

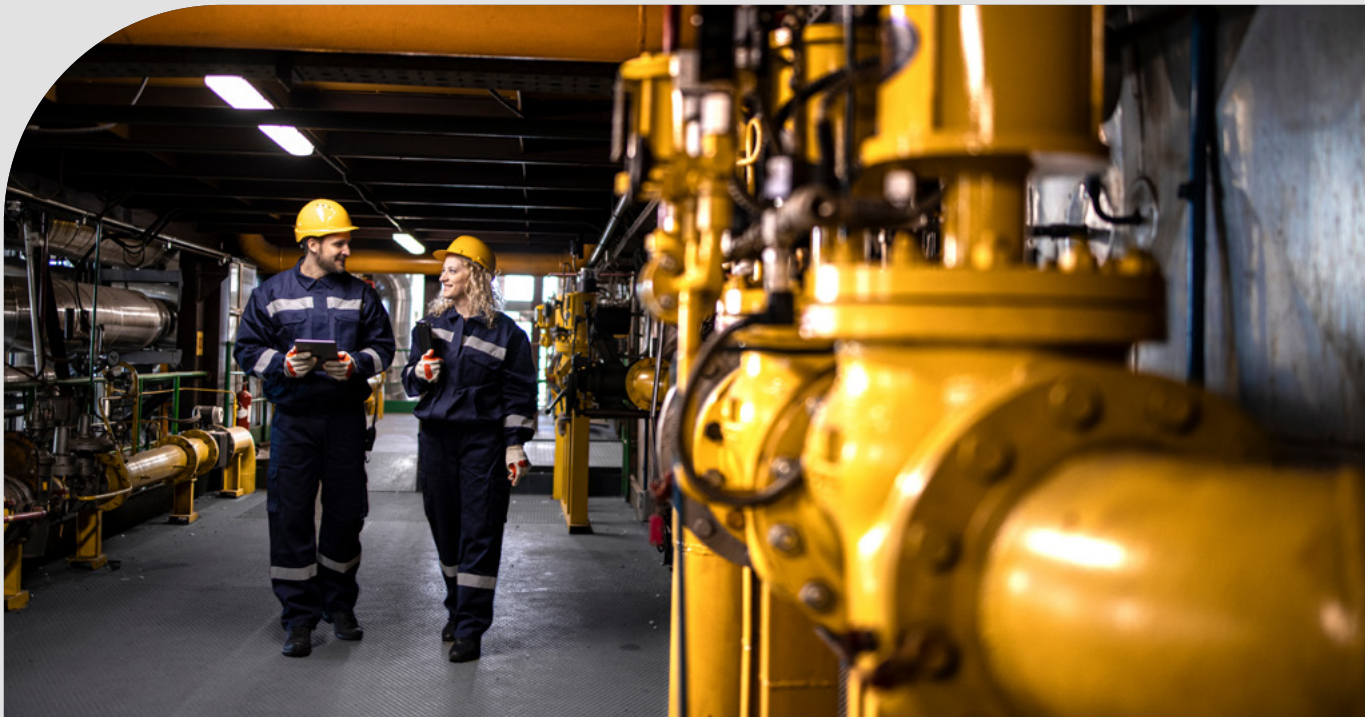
Per essere conformi alle norme vigenti e gestire in modo prudente i rischi legati alla catena di fornitura abbiamo definito procedure e strumenti che disciplinano sia i requisiti per la qualifica e l'interazione con fornitori e appaltatori. In particolare, agli attori della catena di fornitura è richiesto di prendere visione e rispettare quanto disciplinato dal Codice Etico della Società, di rispettare la normativa in materia di lavoro - incluso ciò che riguarda la salute e la sicurezza dei lavoratori, il divieto di lavoro minorile e la capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza –, di attuare dei sistemi di qualità aziendali adeguati e di garantire la disponibilità di mezzi e strutture organizzative idonei alle commesse di cui sono incaricati.

2 nuovi fornitori qualificati nel 2021, su un totale di 54 fornitori qualificati

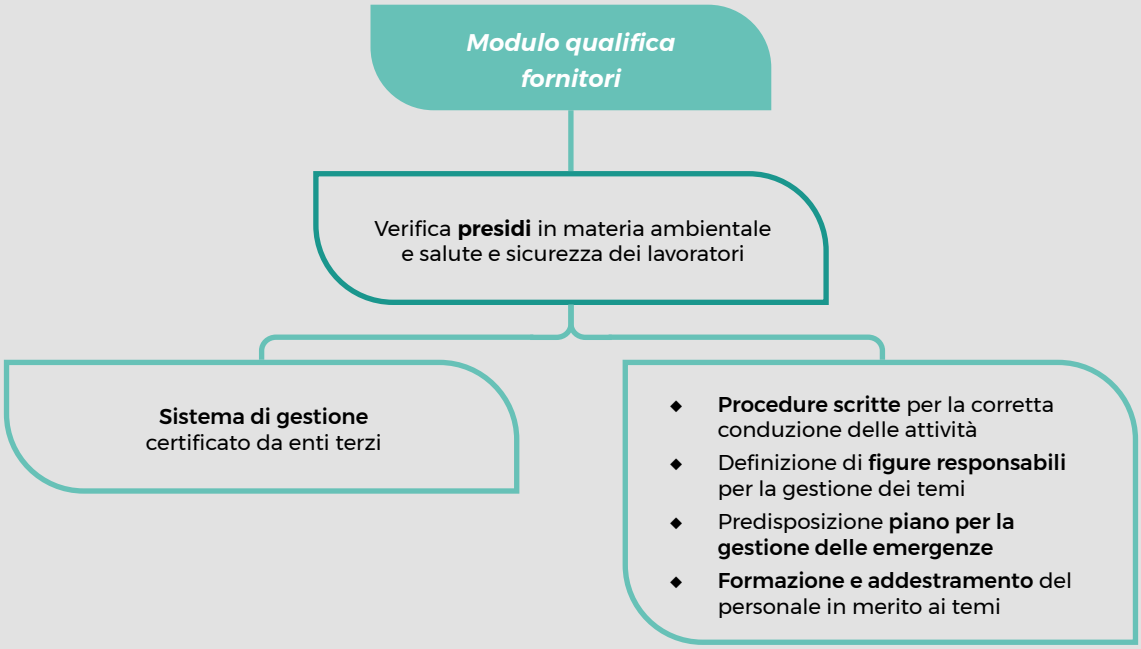
Il 50% dei nuovi fornitori qualificati sono stati valutati secondo criteri ambientali

Le aziende interessate all'inserimento nell'Albo Fornitori di Reti Distribuzione possono candidarsi nell'apposita sezione del nostro sito web, oppure inviare la richiesta tramite mail dedicata. Laddove si ravvisi la necessità di migliorare le condizioni di fornitura, oltre alle candidature spontanee, selezioniamo fornitori operanti sul mercato così da soddisfare le specifiche esigenze aziendali.

Più di 3 milioni di Euro il valore complessivo della fornitura nel 2021



All'avvio del processo di qualifica, è richiesta la compilazione del **"Modulo qualifica fornitori"**, strutturato come segue:



In particolare, con riferimento agli aspetti di natura sociale, è richiesto alle aziende fornitrici di essere in possesso della dichiarazione di piena regolarità contributiva (DURC) ed assicurativa e di piena conformità alle leggi di igiene e sicurezza sul lavoro; allo stesso modo, i fornitori devono esibire una copia dell'organigramma della sicurezza in cui figurano il datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il medico competente, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), gli addetti alle emergenze e al pronto soccorso, nonché i dirigenti e i Preposti. Su tali aspetti, ci riserviamo inoltre di effettuare ulteriori verifiche documentali.

Per l'intero processo di selezione e di acquisto, a seconda dell'importo dell'appalto, sono previste apposite **procedure**. Le attività che svolgiamo rientrano nei cosiddetti "Settori Speciali" dei contratti pubblici[68], per cui è necessario definire un **Regolamento per l'affidamento degli appalti di lavori[69], servizi e forniture nei settori speciali sotto soglia comunitaria[70]**. Il Regolamento prevede l'affidamento diretto per importi inferiori a 40.000 Euro[71], con invito rivolto ad almeno 3 operatori economici, ove esistenti, individuati tramite il Sistema di qualificazione 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 alle suddette cifre l'affidamento avviene attraverso procedure negoziate rivolte ai fornitori qualificati.

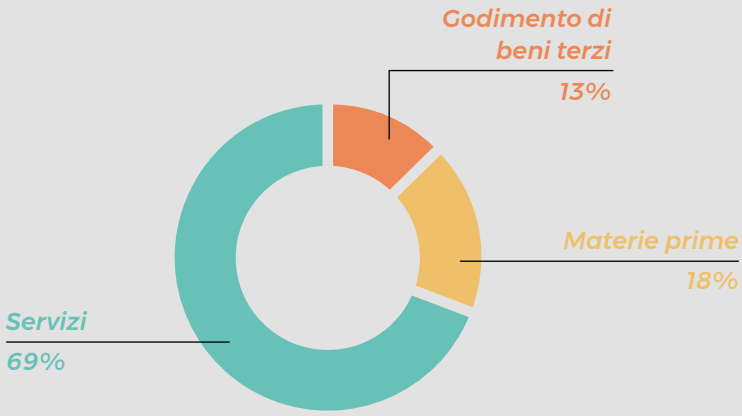
Anche nel 2021 la spesa totale verso i fornitori è stata superiore a Euro 3 milioni, di cui il 69,51% per servizi (74% nel 2020), il 17,83% per materie prime (14% nel 2020) e infine il 12,66% per il

68 *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"*
69 *La versione integrale del documento è consultabile al seguente indirizzo: https://retidistribuzione.com/sites/default/files/regolamento_appalti_sotto_soglia.pdf*
70 *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*
71 *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.*

godimento di bene di terzi (12% nel 2020).

Sul totale della spesa per approvvigionamento del 2021, il **70% circa è da attribuirsi a fornitori con sede in Piemonte**.

SPESA PER APPROVVIGIONAMENTO DI RETI DISTRIBUZIONE NEL 2021, PER TIPOLOGIA DI ACQUISTI

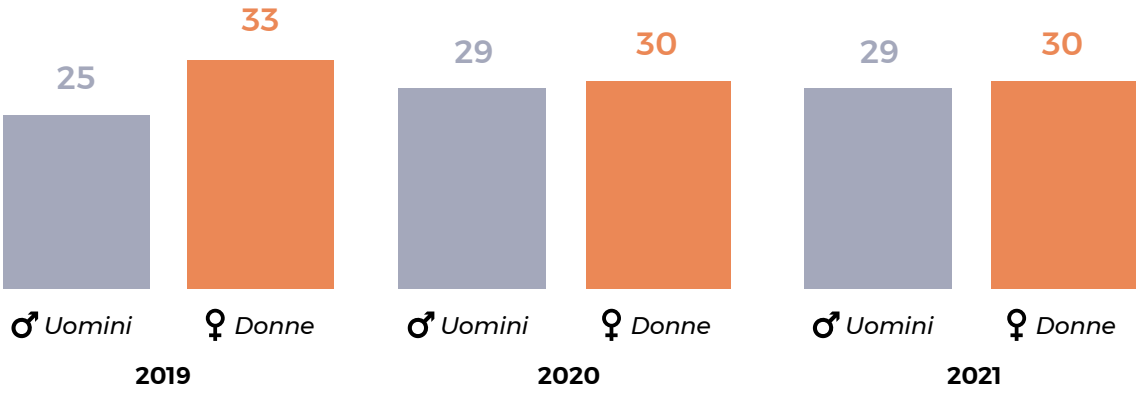


INSIEME NEL QUOTIDIANO

I nostri dipendenti rappresentano un valore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo e la crescita del Gruppo: siamo una realtà di piccole-medie dimensioni, di cui le persone rappresentano la forza motrice. Lavoriamo quotidianamente per creare una squadra unita, motivata e preparata, dedicando un'attenzione sempre crescente rispetto alle opportunità di sviluppo delle capacità professionali e del benessere individuale sul posto di lavoro di ogni collaboratore del Gruppo, nella ferma convinzione che un ambiente di lavoro positivo sia alla base del successo dell'intera organizzazione.

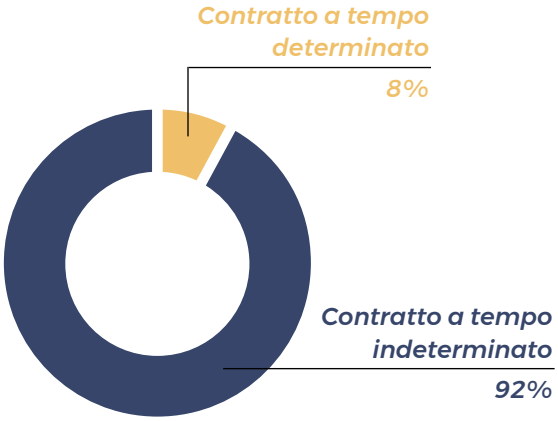
Al 31 dicembre 2021, l'organico è complessivamente formato da 59 dipendenti[72], in linea con l'anno precedente, con un'equa distribuzione tra donne e uomini, rispettivamente il 51% e il 49% del totale della forza lavoro.

EVOLUZIONE DELL'ORGANICO NEL TRIENNIO 2019-2021

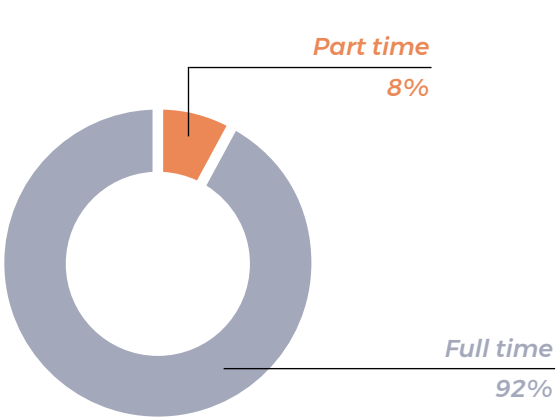


Il **92% dei contratti è a tempo indeterminato e full time**, dati che si mantengono costanti rispetto al precedente esercizio.

DIPENDENTI DEL GRUPPO AEG, PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO NEL 2021



DIPENDENTI DEL GRUPPO AEG, PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO NEL 2021



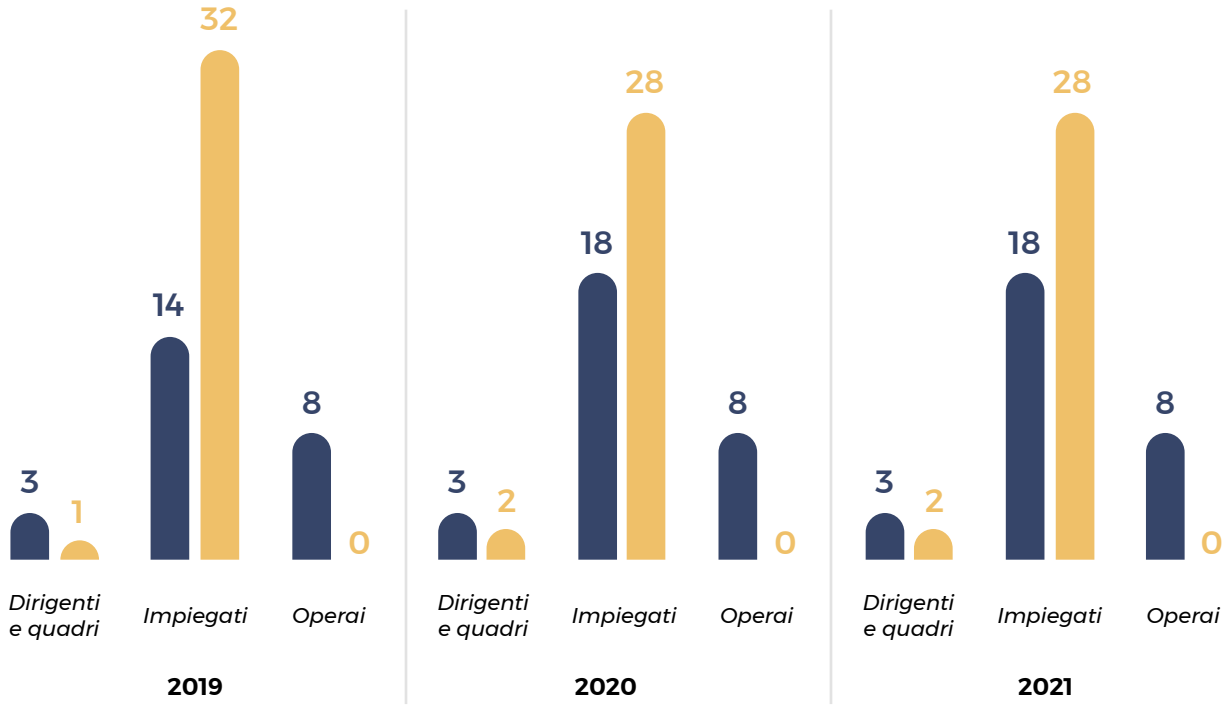
72 *Per quanto riguarda i lavoratori esterni si specifica che AEG Coop collabora, dal mese di luglio 2020, con un consulente esterno che ricopre la funzione di Responsabile Information Technology (IT) e da gennaio 2021 con un consulente esterno per la funzione Comunicazione; Reti Distribuzione nel 2021 si è avvalsa di 5 lavoratori non dipendenti: un lavoratore non dipendente a progetto, 2 addetti ai cantieri e 2 persone addette al progetto di sostituzione dei contatori elettronici.*

Nello specifico, nel Gruppo sono presenti 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.

Anche nel 2021 viene confermata la leggera predominanza di uomini tra i dirigenti e i quadri, donne tra gli impiegati e la presenza di personale di solo genere maschile tra gli operai.

DIPENDENTI DEL GRUPPO AEG NEL TRIENNIO 2019-2021, PER CATEGORIA PROFESSIONALE E PER GENERE



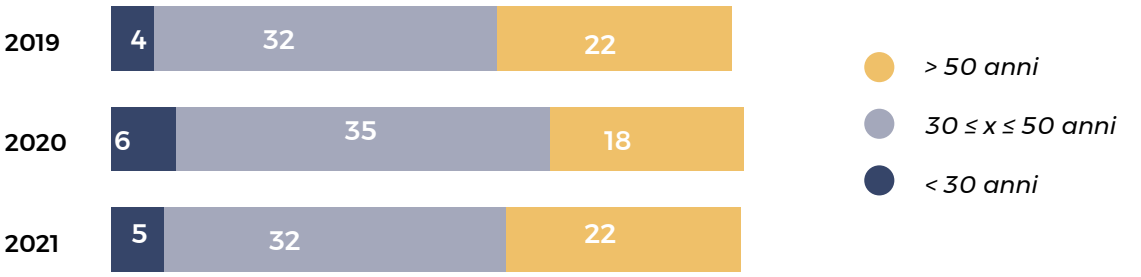
Nel triennio 2019-2021, il **100% dei senior manager di AEG Coop è originario del luogo** (città di Ivrea e comuni limitrofi), percentuale che si attesta al 60% per Reti Distribuzione.

> ***Il 100% dei dipendenti de Gruppo è coperto da accordi di contrattazione collettiva.***

Inoltre, nell'anno oggetto di rendicontazione, la maggior parte della popolazione del Gruppo rientra nella fascia d'età compresa tra i 30 e i 50 anni (54%), seguita dalla fascia over 50 (37%) e da quella under 30 (9%).

Nel 2021 l'età media in AEG Coop è di 44 anni, in AEG Plus di 53 anni e in Reti Distribuzione di 49 anni.

DIPENDENTI DEL GRUPPO AEG NEL TRIENNIO 2019-2021, PER FASCIA D'ETÀ



Il benessere delle nostre persone

Coerentemente con quanto sancito nel Codice Etico delle società del Gruppo, promuoviamo un ambiente di lavoro fondato sul rispetto reciproco e ripudiamo ogni comportamento che dia origine ad atti discriminatori, offensivi o di emarginazione sulla base delle caratteristiche individuali delle persone, come le diversità di genere, di orientamento sessuale, etniche, religiose, culturali, di opinioni politiche e sindacali e di fragilità fisica o sociale.

Il benessere dei nostri collaboratori è di fondamentale importanza e, negli anni, abbiamo in particolare cercato di garantire un sano equilibrio tra la vita lavorativa e la vita privata di ognuno, intervenendo sull'incremento della flessibilità degli orari lavorativi (con riferimento agli orari di entrata, alla durata della pausa pranzo, alla possibilità di svolgere occasionalmente l'orario continuato e al recupero delle ore di assenza per motivi personali[73]), con riguardo soprattutto all'eventuale presenza di situazioni personali di difficoltà o disagio.

A tal proposito, abbiamo ad esempio portato l'orario di lavoro 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.

A favore dei nostri dipendenti abbiamo inoltre stabilito la possibilità per tutte le società del Gruppo di usufruire di 12 ore di permesso retribuite all'anno per visite mediche. In aggiunta, in occasione del Carnevale di Ivrea, Reti Distribuzione garantisce **altre 8 ore di permesso retribuito**, suddivise in due giornate, e AEG

73 *Per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo AEG.*
74 *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.*

Coop e AEG Plus **due pomeriggi retribuiti** – il lunedì e il martedì di Carnevale – per potervi prendere parte.

100% tasso di rientro[75] a lavoro al termine del congedo parentale nel triennio 2019-2021 (AEG Coop)

Inoltre, il Gruppo integra quanto solitamente riconosciuto dai CCNL attraverso un sistema di welfare aziendale – definito con il coinvolgimento delle RSU talvolta supportate dalle Organizzazioni Sindacali – per contribuire all'incremento del benessere delle persone.

Con riferimento particolare al tema del **congedo di paternità**, si segnala che AEG Coop e AEG Plus, tramite specifico accordo di contrattazione di secondo livello[74] hanno deciso di integrare quanto già definito per legge e previsto dal CCNL "Gas-Acqua", con ulteriori 5 giorni di permesso totalmente retribuito, che possono essere utilizzati anche singolarmente a partire da 30 giorni prima della data attesa del parto e fino a 30 giorni dopo la nascita del figlio. Nel caso poi del congedo di maternità sono previsti per le lavoratrici – sia nel caso di AEG Coop che di AEG Plus – 5 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.

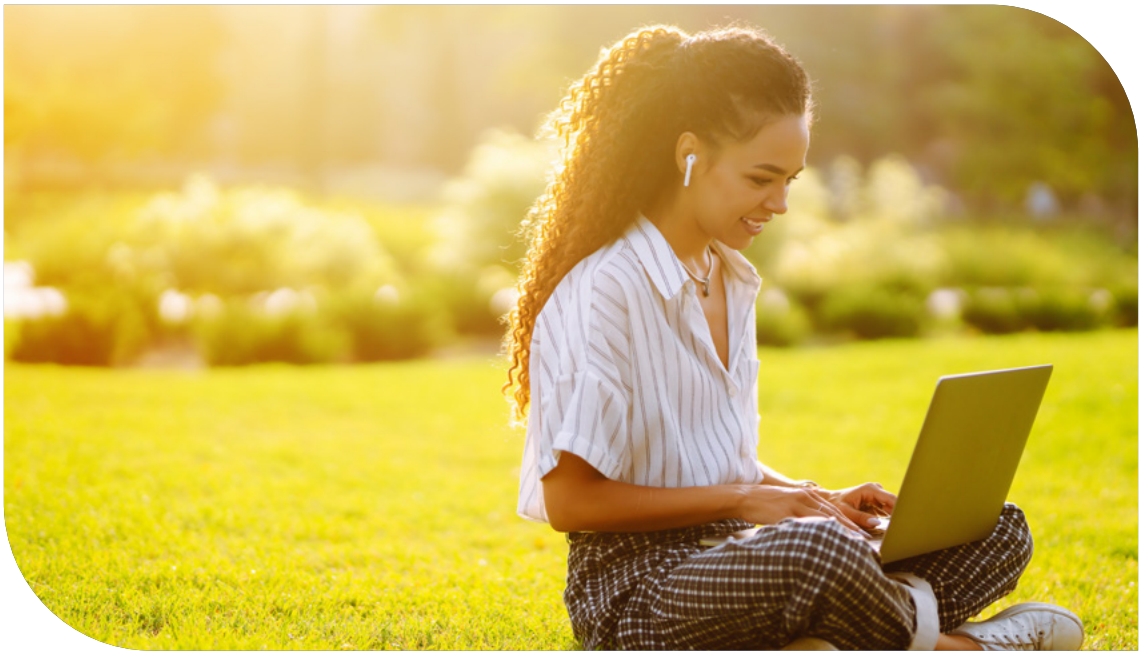
Nel 2021, sul totale degli aventi diritto (intera popolazione aziendale) hanno usufruito del congedo parentale 8 dipendenti, 6 donne e 2 uomini (6 donne nel 2020), di cui 3 donne e 2 uomini sono rientrati a lavoro nel corso dell'anno e il rientro delle restanti 3 donne è previsto per il 2022. Si specifica che per l'anno oggetto di rendicontazione nessun dipendente di AEG Plus ha usufruito del congedo parentale. Negli ultimi 4 anni in Reti Distribuzione nessuno ha usufruito del congedo parentale.

Nel 2021, come elemento di novità rispetto agli anni precedenti, AEG Coop e AEG Plus hanno siglato una Polizza Collettiva Infortuni per i propri dipendenti[76], che copre i seguenti aspetti:

60% tasso di retention[77] dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale negli ultimi due anni (AEG Coop)

morte da infortunio; invalidità permanente da infortunio; diaria da infortunio; rimborso spese mediche da infortunio.

75 *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.*
76 *Esclusa la categoria professionale dei dirigenti.*
77 *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".*



Con riferimento invece ai contributi pensionistici, 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. A seguito della soppressione definitiva del Fondo Gas, anche per i dipendenti di Reti Distribuzione viene accantonata mensilmente una quota a titolo di indennizzo a favore dei lavoratori coinvolti, la cui somma totale verrà erogata loro nel momento della cessazione del rapporto di lavoro.

AEG Coop, inoltre, attraverso una specifica polizza firmata con una primaria compagnia di assicurazione, 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. Le medesime condizioni vengono applicate ai dipendenti di AEG Plus.

Alcuni dipendenti del Gruppo, inoltre, hanno scelto di aderire al fondo di previdenza complementare Fondenergia (adesione volontaria), che ha lo scopo di erogare trattamenti pensionistici complementari al sistema obbligatorio.

Inoltre, con lo scopo di agevolare i dipendenti interessati ad **attività culturali/ricreative** (teatro, cinema, attività sportive, ecc.), è previsto un apposito rimborso di Euro 10, previa presentazione di idonea documentazione attestante l'iscrizione alle attività in oggetto.

Tra i benefit riconosciuti sono inclusi anche i buoni pasto elettronici – erogati ugualmente anche in regime di smart working – e il cui valore nominale è stato incrementato a Euro 8,00 a partire dall'ottobre 2020 per AEG Coop e AEG Plus e dal gennaio 2021 per Reti Distribuzione (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 dipen-

denti 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 i buoni pasto anche ai tirocinanti/stagisti e agli studenti che partecipano al programma di "alternanza scuola-lavoro".

Il sistema di welfare del Gruppo, inoltre, per valorizzare le risorse che di distinguono per impegno e risultati conseguiti, prevede **specifici meccanismi di premialità**. Secondo quanto previsto dal CCNL di riferimento, i quadri, gli impiegati e gli operai nel caso di Reti Distribuzione sono infatti destinatari di un **Premio di Risultato**[78] legato all'incentivazione della produttività e della qualità dei servizi. L'obiettivo con il quale tale meccanismo è stato concepito è duplice: rendere partecipi i dipendenti rispetto al continuo miglioramento delle attività delle società e ai benefici conseguenti all'incremento della redditività e della produttività aziendali.

In particolare, il premio è corrisposto sulla base degli obiettivi conseguiti, previa certificazione dei risultati raggiunti da parte della Direzione (in collaborazione con i Responsabili di Funzione coinvolti)[79].

Al dipendente premiato[80] viene lasciata la facoltà di scegliere come percepire parte dell'importo, in forma di retribuzione o di "buoni acquisto". La formula del "buono acquisto" presenta un duplice vantaggio economico, sia per l'azienda che per il dipendente, in quanto tale somma (nei limiti previsti per le "erogazioni liberali" non viene tassata.

Relativamente al Premio di Risultato 2021 (erogato nel 2022) in AEG Coop è stata data al dipendente la facoltà di scegliere tra 4 opzioni:

- l'intero importo in busta paga;
- una parte dell'importo in "buoni acquisto", la restante parte in busta paga;
- una parte dell'importo in "buoni carburante" (c.d. "Bonus carburante" previsto dal Decreto Energia, valido solo per il 2022), e la restante parte in busta paga;
- una parte dell'importo in "buoni acquisto" e "buoni carburante", e la restante parte in busta paga.

78 *PSi specifica che il premio di risultato è stabilito da un accordo unico solitamente annuale tra la Direzione di AEG Coop e AEG Plus e le RSU – eventualmente supportate dalle Organizzazioni Sindacali – definito in coerenza con il budget aziendale. Nel caso di Reti Distribuzione si tratta invece di un accordo stipulato a parte rispetto a quello di AEG Coop e AEG Plus.*
79 *Per maggiori informazioni si consulti il Bilancio di Sostenibilità 2020 del Gruppo AEG.*
80 *Il riferimento è ai dipendenti di AEG Coop e AEG Plus.*

È inoltre previsto un sistema di incentivazione per tutti i dirigenti e quadri delle società del Gruppo[81], e per gli impiegati "prime linee" di Reti Distribuzione, anche sotto forma di **MBO** ("Management by Objectives") connessi a obiettivi individuali, definiti annualmente in linea con il budget aziendale e basati su indicatori misurabili di natura economica-finanziaria, operativa o legati a specifici progetti strategici e/o nuove iniziative, in forma di obiettivi di natura qualitativa e quantitativa. L'importo del premio è proporzionale ai target minimo e massimo dell'obiettivo: in particolare, se l'obiettivo minimo non viene raggiunto il premio non viene erogato; se invece supera l'obiettivo massimo è erogato il 100% dell'importo.

Proseguiamo anche nel 2021 con il monitoraggio dell'eventuale presenza nelle società del Gruppo del ***gender pay gap***, ossia il parametro che indica una differenza nello stipendio base[82] e nella retribuzione[83] 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.

Si segnala tuttavia che, in AEG Coop[84], per quanto riguarda i dirigenti e i quadri, bisogna tenere in considerazione la presenza di un'unica donna all'interno della categoria. Tra gli impiegati, inoltre, è necessario evidenziare anche la diversità dei 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.

81 *Introduzione del meccanismo MBO in Reti Distribuzione a partire dal 2021.*
82 *Per stipendio base si intende l'importo fisso minimo definito nel contratto di assunzione del dipendente.*
83 *La retribuzione è comprensiva dello stipendio base e dell'eventuale parte variabile riconosciuta al dipendente.*
84 *Si ricorda che in AEG Plus vi è un Amministratore Unico.*

Le misure relative al welfare aziendale sopra descritte sono riepilogate nell'infografica che segue:

AEG COOP & AEG PLUS				RETI DISTRIBUZIONE		
Dirigenti	Quadri	Impiegati		Dirigenti	Quadri	Impiegati
●	*Facoltativa CCNL*[85]	*Facoltativa CCNL*[86]	**Assistenza sanitaria integrativa**	*Facoltativa da CCNL*	*Facoltativa da CCNL*	*Facoltativa da CCNL*
	●	●	**Polizza Collettiva infortuni**			
●	●	●	**Copertura assicurativa in caso di morte e invalidità permanente da malattia non professionale**	●	●	●
Riconosciuto dalla legge	*Estensione congedo parentale*	*Estensione congedo parentale*	**Congedo parentale**	*Riconosciuto dalla legge*	*Riconosciuto dalla legge*	*Riconosciuto dalla legge*
Come definiti da CCNL	*Come definiti da CCNL + estensione*	*Come definiti da CCNL + estensione*[87]	**Contributi pensionistici**	*Come definiti da CCNL*	*Come definiti da CCNL*	*Come definiti da CCNL*
●	●		**Automobile aziendale ad uso promiscuo**	●	●[88]	
●	●		**MBO**[89]	●	●	
	●	●	**Premio di risultato**	●	●	●
	●	●	**Rimborsi attività culturali / ricreative**	●	●	●
	●	●	**Buoni pasto elettronici**	●	●	●
●	●	●	**Assicurazione assistenza COVID**	●	●	●

85 *È previsto un contributo a carico sia dell'azienda (quota per singolo dipendente) sia del dipendente.*
86 *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.*
87 *Si tratta di una convenzione assicurativa prevista per le aziende aderenti ad Assogas, valida per tutti i dipendenti del Gruppo AEG.*
88 *Si specifica che attualmente in Reti Distribuzione l'automobile aziendale ad uso promiscuo è stata assegnata a due dipendenti.*
89 *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 (con riferimento a Reti Distribuzione si specifica che l'MBO è erogato nel mese di agosto).*

La selezione dei dipendenti

La gestione degli aspetti concernenti le persone in AEG Coop e AEG Plus è centralizzata e in capo all'Ufficio Personale della Cooperativa.

In particolare, sin dalla fase di selezione, il rapporto con i collaboratori è orientata all'apprezzamento del loro **talento**, valorizzandone le competenze e attitudini personali, alla fiducia e alla **tolleranza** reciproca, intendendo la capacità di ascoltare e cogliere senza pregiudizi le idee e i pensieri altrui, spesso fonte di innovazione e miglioramento.

Correttezza ed equità sono ulteriori elementi chiave nella creazione e nel mantenimento delle relazioni con i collaboratori delle società; basiamo infatti la selezione su criteri di **trasparenza, valutazione dei requisiti di competenza tecnica, professionalità e potenzialità individuale.**

I principali canali adoperati per la ricerca di nuove figure da inserire nell'organico aziendale sono:

- **L'apposita sezione del sito web di AEG Coop** ("Lavora con noi") in cui, ogni volta che attiviamo una ricerca di personale, carichiamo l'annuncio ed esplicitiamo gli strumenti attraverso cui potersi candidare. Sempre sul sito, è possibile altresì inviare candidature spontanee che vengono tenute in considerazione per eventuali future ricerche;

- **Siti terzi di società di recruitment**, a cui ci affidiamo per la pubblicazione delle offerte di lavoro, anche dirette a lavoratori interinali.

A prescindere dal canale di ricerca e selezione, ci impegniamo ad analizzare tutti i curricula ricevuti e a fornire sempre un riscontro a tutti coloro che hanno presentato la domanda, sia

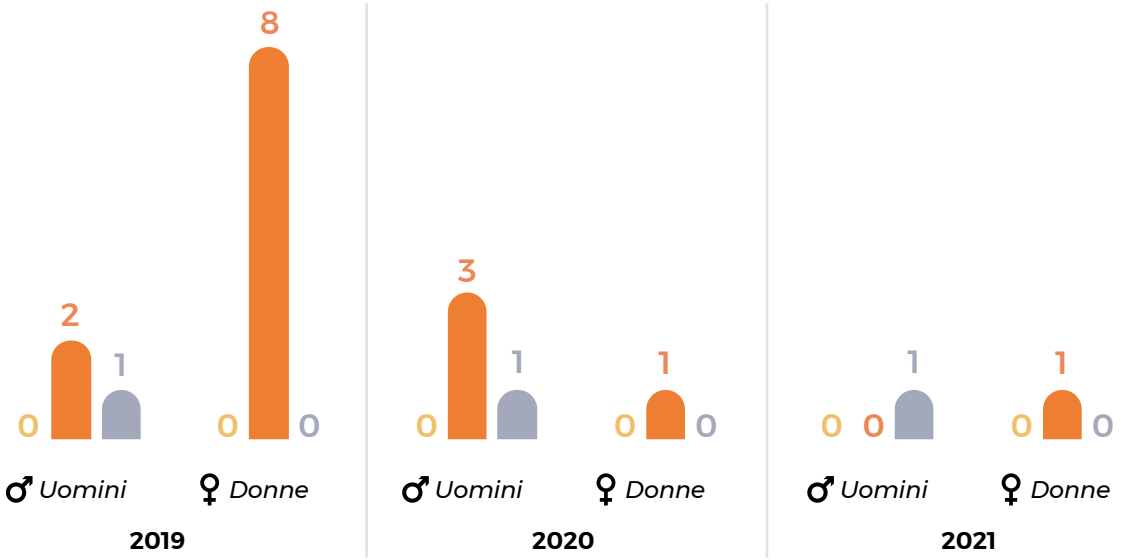
in caso di valutazione positiva che negativa.

In particolare, nel corso del 2021, in AEG Coop si è dato seguito a 2 assunzioni (5 assunzioni nel 2020); sempre nell'anno si sono verificate inoltre 4 cessazioni, di cui 2 per dare seguito ad assunzioni presso AEG Plus e le restanti per termine contratto e per termine della sostituzione maternità, poi assunta nuovamente con nuovo contratto a tempo determinato.

Nel 2021, turnover in entrata[90] pari al 6% (14% nel 2020)

Nel 2021, turnover in uscita[91] pari a 11% (in linea con il 2020)

ASSUNZIONI NEL TRIENNIO 2019-2021, PER FASCE D'ETA E GENERE (AEG COOP)



Per quanto riguarda AEG Plus si registrano solo 2 assunzioni[92], corrispondenti al personale registrato come in uscita da AEG Coop.

È importante far scoprire da vicino la nostra realtà aziendale e il settore in cui operiamo anche ai più giovani. In diverse occasioni, infatti, coinvolgiamo ragazze e ragazzi che si affacciano per la prima volta al mondo del lavoro. In particolare, ai liceali abbiamo dedicato il programma di "alternanza scuola-lavoro", mentre agli universitari, ai neo-laureati e ai neo-diplomati è riservata la possibilità di svolgere un tirocinio in azienda. Nel corso del 2021, tuttavia, a causa del protrarsi dell'emergenza Covid-19, si è preferito non ospitare nessun tirocinante/stagista.

90 *È 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.*
91 *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.*
92 *I lavoratori passati in AEG Plus (e tutti quelli di futura assunzione) mantengono le stesse condizioni dei dipendenti AEG Coop, sia a livello contrattuale (stesso CCNL) che di contrattazione collettiva (accordi di 2° livello) che, genericamente, di prassi aziendale.*

AEG ACADEMY

AEG Coop ha avviato nel 2021 la sua prima Academy, in collaborazione con l'agenzia per il lavoro Synergie Italia, con l'obiettivo di formare una nuova generazione di figure professionali, che possano operare in autonomia in qualsiasi settore commerciale, marketing o di vendita, sapendosi adattare al cambiamento in un settore in forte evoluzione.

Si tratta di un percorso formativo articolato in **10 giornate** che affronta diverse tematiche: dalla **vendita** al **customer care**, dalla condotta commerciale alla **transizione energetica** e la **digitalizzazione**, senza dimenticare un **approfondimento sul settore energetico con le filiere gas e luce.**

La formazione non è solo tecnica ma ci impegniamo a formare figure dotate di uno spiccato senso etico, **trasmettendo i valori della Cooperativa**, incentrati sulla **collaborazione**, la **mutualità** e l'**orientamento al benessere condiviso**.

La prima edizione tenutasi nel 2021 ha riscosso un importante successo e viene descritta dai partecipanti come: stimolante, interessante, formativa, utile e professionale.

Si riporta inoltre che dai partecipanti all'Academy è stata selezionata una persona che nel 2022 sarà inserita nell'organico di AEG Coop con un contratto di somministrazione e, successivamente, con una assunzione diretta a tempo determinato.

RETI DISTRIBUZIONE

In Reti Distribuzione riteniamo fondamentale promuovere la **collaborazione** e lo **scambio di conoscenze** tra i nostri dipendenti, ci impegniamo a sviluppare le risorse attraverso **piani di formazione mirati**, favorendo la **promozione di un ambiente di lavoro gratificante e stimolante** al fine di incoraggiare la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi aziendali e percepire il proprio lavoro come strumento di sviluppo personale, sociale e solidale. I rapporti con il personale sono improntanti a criteri di **merito** e ai principi di **obiettività, ragionevolezza e pari opportunità**.

Per garantire la massima trasparenza e parità di 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 si avvale dei seguenti canali per avviare il processo di selezione:

- **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 (ad esempio, tramite Agenzia di lavoro in somministrazione);
- **Apposita sezione del sito "Lavora con noi"** in cui i candidati possono inoltrare il loro Curriculum Vitae direttamente;
- **Agenzie di recruiting** incaricate della ricerca di personale prevalentemente tecnico vista l'elevata specificità del settore.

Dopo aver effettuato l'analisi preliminare dei profili, l'iter di selezione prevede generalmente 2 colloqui. Il primo avviene con il Responsabile dell'Ufficio Personale e il Responsabile dell'Ufficio interessato all'assunzione e ha la finalità di accertare che le caratteristiche del candidato, in termini di competenze, conoscenze, peculiarità personali e aspettative, siano in linea con il profilo cercato. Nel caso specifico di un'assunzione per l'Ufficio Distribuzione Gas, il colloquio viene svolto dalla **"Commissione di Valutazione**

Candidature" per una più efficace valutazione dei requisiti tecnici richiesti dalla posizione.

A valle del primo colloquio vengono riportate le informazioni acquisite sul **"Modulo Colloquio/Domanda d'Impiego"**, così da assicurare 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 e ha lo scopo di formalizzare la proposta di assunzione al candidato e di acquisire la sua eventuale accettazione.

Per ogni nuova risorsa è previsto un **periodo di affiancamento da parte di personale esperto** ed è prevista 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 sul piano formativo si rimanda al paragrafo *"Formazione e sviluppo continui"*.

Nel 2021 non ci sono state nuove assunzioni né cessazioni.

Formazione e sviluppo continui

Attribuiamo grande importanza alla qualificazione delle nostre persone e al costante aggiornamento professionale in quanto la crescita, la gratificazione, la flessibilità e la responsabilizzazione delle risorse umane sono ritenuti fattori strategici per il successo globale della nostra organizzazione. Pertanto, a partire dal 2018 si applica in AEG Coop – e dal 2021 in AEG Plus – la **Procedura Operativa "Formazione e Addestramento del Personale"**[93] con lo scopo di predisporre, gestire e tenere sotto controllo la formazione del personale. In particolare essa è orientata al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- **definire le competenze necessarie** per il personale in forza all'azienda che svolge attività che influenzano la qualità dei prodotti e/o dei processi;
- **analizzare e individuare le principali esigenze formative del personale** in forza all'azienda. A tal proposito si specifica che tale valutazione avviene con cadenza annuale ed è effettuata dal Direttore tenendo in considerazione il livello di adeguatezza dell'organico rispetto alle esigenze di mercato, alle necessità produttive, alle strategie aziendali ed ai requisiti di qualità definiti;
- **pianificare la realizzazione degli interventi formativi**, attraverso la predisposizione di un **Piano annuale di formazione** del personale;
- **definire gli obiettivi da conseguire** attraverso gli interventi formativi;
- **definire le linee guida** per la realizzazione degli interventi formativi;
- **definire la responsabilità e le modalità di verifica dell'efficacia** degli interventi formativi;
- **definire le modalità di attuazione** degli eventuali interventi formativi urgenti.

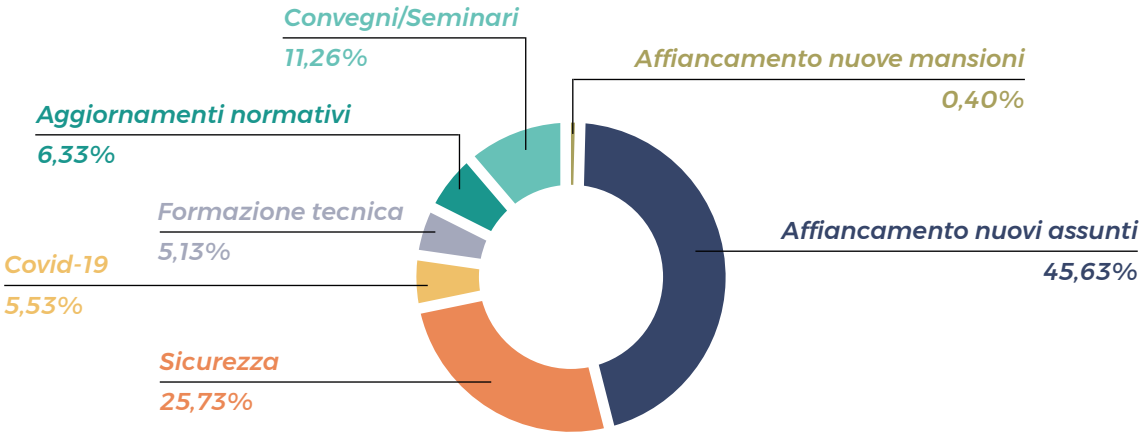
In AEG Coop, a partire dal 2016, al fine di integrare e consolidare competenze sia di tipo hard che soft, abbiamo sviluppato la formazione interna sulla base di un **modello di *lifelong learning***.

In particolare, a tutti i dipendenti è richiesto di 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, ad esempio il Regolamento UE 679/2016 sulla protezione dei dati o le delibere ARERA[94].

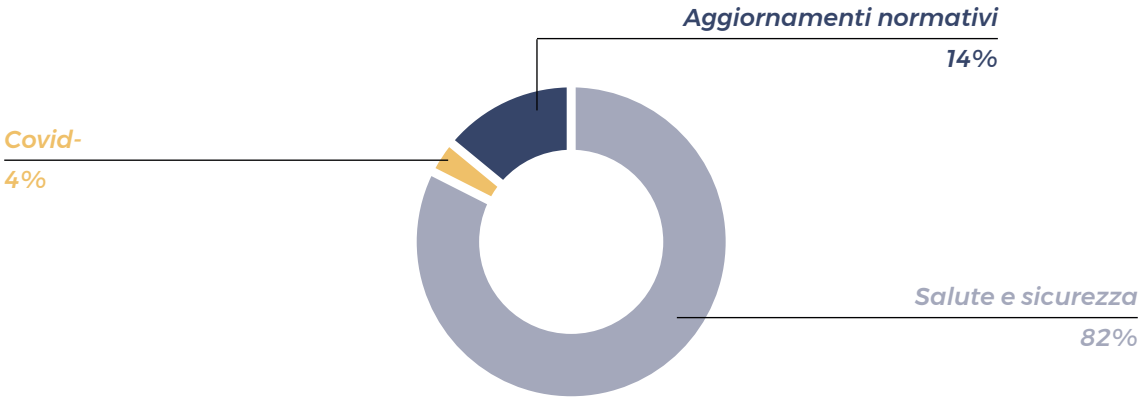
93 *Aggiornata nel febbraio 2021.*
94 *ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - è l'autorità amministrativa indipendente nazionale - istituita con Legge n. 481/1995 - incaricata di favorire lo sviluppo di mercati concorrenziali nel settore dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, dei rifiuti e del telecalore, attraverso attività di regolamentazione e controllo.*

Oltre alla formazione di carattere obbligatorio, nell'anno si sono tenuti anche altri momenti formativi, di cui è riportata una suddivisione nel grafico che segue.

RIPARTIZIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE NEL 2021, PER AMBITO TEMATICO (AEG COOP)



RIPARTIZIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE NEL 2021, PER AMBITO TEMATICO (AEG PLUS)



Nel complesso, nel 2021 le ore totali di formazione sono state 498 per AEG Coop (1.051 ore di formazione nel 2020) e 57 per AEG Plus, in media 14,65 e 28,5 ore per dipendente. Con riferimento alla diminuzione delle ore dedicate dalla Cooperativa, si specifica che la principale causa è ancora in parte legata all'incertezza conseguente alla pandemia che ha portato a una riduzione delle attività di formazione per cercare di limitare la creazione di situazioni di affollamento e, nell'ultimo quadrimestre, anche alle priorità legate ai rincari di gas ed energia elettrica.

Per quanto riguarda lo **sviluppo professionale e personale** dei nostri collaboratori, con il passare del tempo abbiamo adottato un modello organizzativo sempre più improntato alla **trasversalità delle funzioni**. Tale modello

consente sia una maggiore flessibilità nella gestione delle mansioni, sia una più sviluppata interazione tra le diverse aree aziendali e i singoli componenti dei team, valorizzando il lavoro di squadra finalizzato alla responsabilizzazione del singolo e al raggiungimento condiviso degli obiettivi specifici di progetto. I colleghi possono così partecipare alle diverse fasi di operatività dei progetti, lavorando in modo complementare tra loro e contribuendo ognuno con le proprie conoscenze e abilità professionali ad affrontare eventuali complessità e a garantire la buona riuscita delle diverse progettualità. Così facendo siamo riusciti a creare nuove sinergie, trasferire competenze, ampliare la prospettiva di ciascuno rispetto alla propria mansione, in una logica di sviluppo professionale continuo.

Guidati da questi obiettivi abbiamo organizzato **programmi di affiancamento sia per le nuove mansioni che per i nuovi assunti**, tenuti dai colleghi presenti in azienda da più tempo con la finalità di trasmettere competenze specifiche, nozioni e istruzioni operative.

Adottiamo inoltre un sistema retributivo che prevede un riconoscimento di meriti e competenze attraverso una componente variabile sia per i dirigenti e quadri, sia per gli impiegati (rif. Paragrafo “Il benessere delle nostre persone”).

RETI DISTRIBUZIONE

Per gestire al meglio la formazione e lo sviluppo del personale la società ha definito e approvato 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 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 proposto, 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.

In particolare, la procedura è volta 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 valutazione dell'efficacia** degli interventi formativi realizzati;
- **Strutturare le modalità di attuazione di eventuali interventi formativi urgenti** dovuti al cambiamento di processi interni e operatività non ordinarie.

Le esigenze formative sono definite sulla base di diversi elementi, tra cui 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 in relazione a conoscenze e qualifiche richieste dal ruolo e dall'attività svolta.

> ***Nel 2021 le ore totali di formazioni sono state circa 700, circa 30 ore in media per dipendente Il 100% della popolazione aziendale è stata coinvolta in un'iniziativa di formazione***

Al fine di rilevare il livello delle competenze del personale vengono analizzati i risultati degli audit interni ed 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 14001 e UNI EN ISO 45001. Periodicamente, e in genere in concomitanza con le attività di Riesame della Direzione, il Responsabile dell'Ufficio Personale provvede a individuare e formalizzare le necessità formative emerse nel periodo.

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

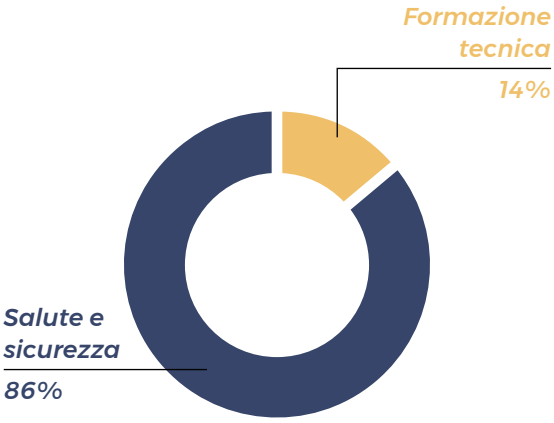
Si specifica che la formazione viene erogata durante l'orario di lavoro ed eventuali ore svolte oltre il normale orario di lavoro vengono retribuite agli aventi diritto.

Anche per il 2021 è stato redatto ad inizio anno un piano di formazione secondo le indicazioni dei Responsabili di funzione, che ha recepito molti corsi pianificati nel 2020 ma non erogati a causa della pandemia, con l'aggiunta dei corsi obbligatori in scadenza nell'anno. In particolare, nel corso dell'anno, Reti ha continuato a formare il proprio personale per migliorare e/o mantenere le hard-skills, incrementare la sensibilizzazione in materia di sicurezza, ambiente e D. lgs 231/01, pianificando un'adeguata formazione sia teorica che pratica.

Abbiamo infatti aumentato rispetto allo scorso anno le ore di formazione, per un totale di circa 700 ore di formazione erogate nel 2021 – di cui circa 600 ore dedicate al tema della salute e sicurezza sul lavoro e circa 100 ore di forma-

zione tecnica, come riportato schematicamente nel grafico che segue –, con una media di circa 30 ore/risorsa (22 ore/risorsa nel 2020), utilizzando prevalentemente la modalità on-line che ha consentito il coinvolgimento di tutto il personale.

RIPARTIZIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE NEL 2021, PER AMBITO TEMATICO



In particolare, con riferimento alla formazione di tipo tecnico, le principali attività hanno interessato:

- Formazione del responsabile distribuzione gas sulle principali tematiche del settore gas, in affiancamento ai tecnici e presso il Comitato Italiano Gas (CIG);
- Formazione del responsabile amministrazione e misura per l'acquisizione dei principi fondamentali della normativa di riferimento e delle competenze per l'utilizzo di un modello di calcolo dei ricavi tariffari per il periodo 2021-2025, in affiancamento a personale interno esperto e presso una società di consulenza esterna specializzata;
- Formazione della risorsa responsabile della pianificazione, sviluppo e manutenzione delle infrastrutture, con il conseguimento della certificazione Profilo specialistico tipo III – addetto alla conduzione e manutenzione/messa in servizio/messa fuori servizio – norma UNI 11632:2016.
- Formazione di una risorsa su "Principi generali di un Sistema di Gestione" per coadiuvare il responsabile del SG-QSA nell'espletamento delle attività;
- Formazione dei tecnici distribuzione gas e ingegneria su "Metodi e tecnologie innovative per la costruzione e la manutenzione delle pavimentazioni stradali" presso la Fondazione Ordine Ingegneri Torino;
- Formazione delle risorse operative per l'utilizzo di un software applicativo per la gestione degli ordini di lavoro con smartphone che ha portato a un sensibile efficientamento delle attività e, dal punto di vista della tutela ambientale, a una consistente riduzione del consumo di carta (in linea con l'obiettivo di dematerializzazione/digitalizzazione dei documenti).

Nel complesso, le ore di formazione erogate nel 2021 sono aumentate del 79% rispetto al precedente esercizio ed è **obiettivo della società incrementare ulteriormente tale valore nel corso del 2022, raggiungendo un totale di 1.700 ore di formazione**, circa 74 ore pro-capite, di cui circa 700 ore per il rafforzamento delle soft-skills e circa 1.000 ore per il rafforzamento di competenze tecniche, sicurezza e ambiente.

Con riferimento ai **percorsi di sviluppo professionale,** si segnala che la società ha avviato nel 2021 un **processo di valutazione oggettiva delle competenze trasversali del Direttore e delle prime linee** per poter meglio definire dei piani di sviluppo creati ad hoc. Attraverso la metodologia dell'Assessment Center perfor-

mata da un fornitore esterno è stato possibile:

- Far emergere caratteristiche peculiari della risorsa quali punti di forza e aree di sviluppo;
- Valutare il livello di possesso delle competenze ritenute distintive;
- Approfondire le leve motivazionali della risorsa.

In quest'ottica per il 2022 sono stati pianificati corsi di formazione per 48 ore per il rafforzamento delle "soft skills" delle risorse oggetto di assessment.

Salute e sicurezza dei dipendenti

Le attività che i dipendenti di AEG Coop svolgono non implicano specifici rischi e pericoli lavorativi che possano determinare infortuni sul lavoro o un'esposizione a malattie professionali. Nel caso invece di AEG Plus, alle attività operative dell'azienda è riconosciuto un elevato rischio dal punto di vista della sicurezza sul lavoro data la specifica tipologia di attività svolta in cantiere.

Riteniamo di fondamentale importanza la salvaguardia della sicurezza e della salute di tutti i nostri lavoratori e pertanto adottiamo – coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e igiene del lavoro, così come di prevenzione e protezione dei rischi lavoro-correlati – ogni misura necessaria a garantire la salubrità dei luoghi di lavoro.

A presidio del tema, nell'ambito del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro**, introdotto in ottemperanza all'art. 28 del D. Lgs. 81/2008 e sottoposto ad audit interno, abbiamo adottato strumenti tecnici e organizzativi a copertura di tutti i dipendenti e del lavoratore esterno che collabora con noi.

Il **Documento di Valutazione dei Rischi**[95] (DVR) 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 rischio[96] e, una volta individuati eventuali pericoli e rischi connessi, sono definite le misure atte ad annullare o limitare la probabilità che questi si realizzino.

È compito del Delegato del Datore di Lavoro, del RSPP, del RLS[97] e del medico competente riunirsi almeno una volta all'anno per verificare eventuali modifiche da apportare al documento. I lavoratori possono riferire la presenza di situazioni 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.

Il medico competente, sulla base delle informazioni contenute nel DVR, predispone un piano che stabilisce la tipologia degli **accertamenti sanitari** necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori e, sulla base dei risultati ottenuti, può esprimere il giudizio di idoneità rispetto alla mansione specifica assegnata. Ci atteniamo a quanto richiesto dal D. Lgs. 81/08 anche per quanto riguarda il **servizio di medicina del lavoro** e, inoltre, la **sorveglianza sanitaria viene 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 sanitaria**[98]. In particolare, AEG Coop si fa carico della programmazione delle visite e i relativi oneri economici, così come degli eventuali esami clinici e biologici che siano ritenuti necessari dal medico.

In fase di assunzione viene effettuato il primo controllo medico, in seguito al quale, sulla base dell'età del dipendente, verrà definita una frequenza variabile delle visite. Nello specifico, tutti i lavoratori al di sotto dei 50 anni di età sono sottoposti alla sorveglianza sanitaria ogni

95 *Si specifica che AEG Coop e AEG Plus sono dotate di un Organigramma sicurezza e di un DVR propri e non comuni considerando la diversa natura dell'attività dei due business.*
96 *Il rischio è calcolato a partire dalla probabilità che l'evento individuato si verifichi e dal danno correlato.*
97 *Si precisa che il RLS di AEG Coop, tramite accordo sindacale tra la Direzione e le RSU, è lo stesso anche in AEG Plus.*
98 *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.*

5 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.

Inoltre, nella sede delle società, a tutela di lavoratori, clienti e visitatori, è presente un defibrillatore BLS-D per il cui utilizzo in caso di necessità sono stati formati dipendenti sia di AEG Coop che di AEG Plus, per i quali è previsto un aggiornamento biennale di suddetta formazione.

Si sottolinea che, grazie a tutte le accortezze adottate dalla Cooperativa, anche nel corso del 2021 – in allineamento con gli anni precedenti – **non si sono verificati infortuni sul lavoro né in itinere**[99].

Come già riportato nel paragrafo "Formazione e sviluppo continui", in accordo a quanto previsto dal Sistema di Gestione è erogata la formazione obbligatoria in materia, a carico della Cooperativa ed effettuata durante le ore di lavoro retribuite. I corsi sono generalmente tenuti da un Ente di formazione locale accreditato e, al termine delle sessioni, tramite apposite schede di valutazione individuale, viene misurato il livello di soddisfazione di coloro che hanno partecipato ai corsi[100].

Si specifica che nel caso di AEG Plus, oltre alla formazione obbligatoria relativa alla salute e alla sicurezza dei lavoratori di tipo generale e specifico, i dipendenti di AEG Plus nel 2021 sono stati coinvolti nei seguenti corsi:

- Formazione rischio alto;
- Obblighi dell'impresa affidataria nei cantieri e nei contratti di appalto.

99 *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 registrabili esclusivamente nel caso in cui il trasporto sia stato organizzato dall'azienda.*

100 *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).*

RETI DISTRIBUZIONE

Reti Distribuzione agisce affinché l'esercizio di tutte le attività venga svolto nel rispetto della legislazione vigente, dell'igiene e della 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 formazione 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 e ridotti in modo appropriato attraverso idonee misure di sicurezza sia individuali che collettive. Come definito dalla normativa, è 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 effettuata prendendo in esame le mansioni svolte da tutti i dipendenti dell'organizzazione, le caratteristiche proprie dell'attività svolta e i dati derivanti dalle rilevazioni svolte durante gli audit interni, pianificati **con periodicità annuale sia in sede sia nei cantieri** in modo da rilevare eventuali violazioni, definire le azioni per garantire il rispetto degli standard di sicurezza e, laddove necessario, valutare eventuali modifiche alle procedure in essere.

GLI AUDIT IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Gli audit interni, sia in sede che nei cantieri, sono effettuati con l'ausilio del verbale di sopralluogo che prevede una **checklist per la verifica delle misure di salute e sicurezza implementate** sia con riferimento all'adeguatezza dei luoghi di lavoro sia agli aspetti logistici. In particolare, tali verifiche riguardano: la presenza del piano di emergenza, lo stato dei presidi antincendio (UNI 9994-1), la visibilità della segnaletica delle luci di emergenza, le vie di fuga, il contenuto del presidio di primo soccorso (D. Lgs. 81/08, Art. 45), la presenza di pericoli evidenti, l'accessibilità ai luoghi di lavoro e alle zone adibite alla pausa lavorativa, l'adeguatezza dell'impianto elettrico, dei servizi igienici, dell'illuminazione, della pulizia e del rumore), il rispetto per l'ambiente.

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 cantiere, la checklist si articola in due sezioni: la prima dedicata ai controlli generali (organizzazione dell'area di lavoro, documentazione presente, presenza dell'addetto pronto soccorso e prevenzione incendi), la seconda ai controlli specifici su ogni attività effettuata (personale coinvolto e relativa qualifica, 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.

Inoltre, per individuare i potenziali rischi e pericoli, vengono analizzati i documenti esistenti, la letteratura in materia e i dati forniti dall'INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) in materia di infortuni.

I rischi individuati nel 2020 sono stati confermati nell'aggiornamento del DVR per il 2021.

Nel 2021 sono stati effettuati gli Audit RINA di rinnovo ISO 9001, di 1.a sorveglianza della certificazione ISO 14001 e di 1.a sorveglianza della certificazione ISO 45001; tali verifiche hanno rilevato un costante grado di applicazione del SG-QSA e della conformità di questo ai requisiti delle norme di riferimento.

Reti Distribuzione adotta un programma di misure opportune a garantire il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza e per rispondere, 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 dispositivi di protezione individuale individuati per ciascuna attività, i codici di condotta e di buone prassi e la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature e impianti.

Nel 2021: 7 verbali di audit interni integrati Qualità-Sicurezza-Ambiente su cantieri, impianti, sede; 5 verbali di audit interni dell'OdV.

Per garantire la massima prudenza e il monitoraggio della gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori e dei rischi connessi, è stata istituita una **Commissione**

Infortuni composta dai seguenti soggetti: Datore di lavoro, Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP), Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e Responsabile del Personale.

In caso di situazione di infortunio, pericolo o mancato infortunio potenzialmente grave segnalato ai sensi della procedura interna, il RSPP convoca la Commissione che ha il compito di analizzare l'evento, determinare le cause e confrontare i comportamenti e mezzi tenuti da lavoratori in relazione alle procedure e alle dotazioni aziendali. Inoltre, la Commissione valuta eventuali modifiche o migliorie da apportare a processi, procedure e dotazioni di protezione individuale e attiva misure correttive al fine di eliminare la possibilità del ripetersi dell'evento.

Nel caso di accadimento 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.

Nel 2021 è stato registrato un unico infortunio causato da un incidente stradale di un dipendente che si recava dalla sede di Reti Distribuzione al cantiere per l'esecuzione di un intervento.

Infine, anche il **presidio sanitario svolto dal medico competente** aziendale è svolto sulla base delle informazioni presenti nel DVR. È stato infatti redatto 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 sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici che sono ritenuti necessari dal medico competente.

NOTA METODOLOGICA

Le informazioni economiche/di governance, sociali e ambientali riportate nel documento sono redatte prendendo come riferimento tecnico e metodologico i GRI Standard, nella loro ultima versione datata ottobre 2021. Il livello di aderenza agli Standard è identificato dall'opzione *"With Reference to GRI Standards"*. Maggiori informazioni in merito alla copertura dei GRI Standard e dei relativi indicatori sono fornite nella sezione dedicata al GRI Content Index, strumento che riepiloga tutti gli Standard e i relativi indicatori trattati all'interno del Report di Sostenibilità.

In accordo a quanto definito dal GRI 1 – *Foundation*, la definizione dei contenuti e della qualità delle informazioni riportate nel Report è fedele, in particolar modo, ai seguenti principi e concetti chiave:

- **contesto di sostenibilità** (rif. Sezione "Sfide di oggi e di domani");
- **interesse degli stakeholder** (rif. Paragrafo "Gli stakeholder del Gruppo e il loro coinvolgimento nel percorso di sostenibilità");
- **temi materiali** (rif. Paragrafo "L'analisi di materialità");
- **impatto** (rif. Capitoli "Impegno condiviso" e "Noi, connessi con il Canavese");
- **Accuratezza, equilibrio, chiarezza e comparabilità** delle informazioni quali-quantitative rendicontate.

L'ANALISI DI MATERIALITÀ

Nel 2021, l'aggiornamento dell'analisi di materialità ha ripercorso le fasi che già nel 2020 avevano consentito di definire e rappresentare i temi prioritari per l'organizzazione nel suo complesso all'interno della matrice di materialità. Sebbene i GRI Standards non impongano l'utilizzo di tale strumento, il Gruppo ne ha confermato l'inserimento all'interno del documento (rif. Sezione "Sostenibilità in divenire") al fine di consentire al lettore:

- Immediatezza e chiarezza circa la rilevanza dei temi oggetto del Report di Sostenibilità, potendo cogliere facilmente la differenza di percezione tra il Gruppo (valutazione espressa dal top management delle società e rappresentata nell'asse delle ascisse) e gli stakeholder interni ed esterni coinvolti nel processo (valutazione rappresentata nell'asse delle ordinate);
- Confronto rispetto agli esiti della precedente analisi di materialità.

In particolare, il processo di analisi si è sviluppato come segue:

1. **Analisi desktop:**
   - Aggiornamento dell'analisi di contesto, attraverso lo studio di fonti autorevoli dell'accademia e delle organizzazioni e iniziative nazionali e internazionali che ha consentito di individuare i principali macro-trend di sostenibilità a livello trasversale e settoriale, potendo inoltre capire il posizionamento del Gruppo AEG in uno scenario di sfide economico, ambientali e sociali attuali e future;
   - Analisi di aggiornamenti relativi ai documenti interni e ai siti web di AEG

Coop, AEG Plus e Reti Distribuzione;

- Benchmark delle priorità individuate dai peer comparabili con le realtà aziendali del Gruppo;
- Presa in considerazione dei temi materiali emersi dalla precedente analisi (Report 2020).

2. **Analisi partecipativa:**

- Quanto risultato dalla prima fase 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, AEG Plus e Reti Distribuzione (valutazione di rilevanza del Gruppo) e, dall'altro, agli stakeholder interni ed esterni selezionati (valutazione di rilevanza degli stakeholder). Le categorie coinvolte sono state: dipendenti; Soci e clienti; fornitori; partner (es. associazioni); comunità (es. Pubblica Amministrazione locale).
- È stata quindi proposta all'attenzione dei partecipanti una lista di 25 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 un giudizio di rilevanza in termini di impatto generato o subito dal Gruppo, effettivo o potenziale, e ordinato di conseguenza le tematiche in ordine di importanza, mettendo al primo posto il tema ritenuto maggiormente rilevante per il Gruppo.

3. **Analisi degli esiti:**

- L'analisi delle risposte al questionario ha consentito di costruire la matrice di materialità 2021 del Gruppo AEG, successivamente presentata all'attenzione del top management e dei vertici aziendali delle tre società durante 6 interviste semi-strutturate finalizzate a validare gli esiti del questionario e approfondire, in relazione 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.

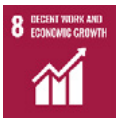
PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE E DI IMPATTO DEI TEMI MATERIALI

A partire dal Report di Sostenibilità 2021 – relativo all'esercizio che decorre dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021 – il perimetro di rendicontazione si riferisce all'intero Gruppo AEG, includendo la Capogruppo AEG Coop e le società controllate AEG Plus S.r.l. e Reti Distribuzione S.r.l. (le cui informazioni erano già presenti nel Report 2020).

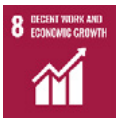
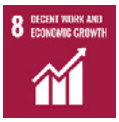
I dati e le informazioni afferenti agli aspetti economici, di governance, sociali e ambientali sono relativi a tutte le realtà aziendali che compongono il Gruppo; laddove le specificità dei business lo abbiano reso possibile, è stata altresì operata un'aggregazione dei dati a livello di Gruppo per dare 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.

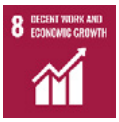
Nella tabella che segue, i temi materiali trattati all'interno del Report sono connessi alla

tipologia di impatto – diretto o indiretto – e al perimetro – interno o esterno – di generazione degli impatti. Si riporta inoltre la correlazione ai GRI Standards 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
Relazioni e reputazione aziendale	Diretto	Gruppo AEG	GRI 2 – General Disclosures 2021	Target 16.5
Comunicazione trasparente	Diretto	Gruppo AEG	GRI 2 – General Disclosures 2021 GRI 205 – Anticorruzione 2016 GRI 206 – Comportamento anticoncorrenziale 2016 GRI 207 – Imposte 2019 GRI 417 – Marketing ed etichettatura 2016	Target 16.5; 16.6
Creazione e promozione di un dialogo solido e continuo con gli stakeholder	Diretto	Gruppo AEG Tutti gli stakeholder	GRI 2 – General Disclosures 2021	Target 16.7
Relazione con la comunità e il territorio	Diretto	Gruppo AEG Comunità locali	GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento 2016 GRI 413 – Comunità locali 2016 GRI 415 – Politica pubblica 2016	 Target 8.3 Target 9.1; 9.4
Digitalizzazione e sicurezza informatica	Diretto	Gruppo AEG Dipendenti Soci e clienti	GRI 418 – Privacy 2016	Target 16.6

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Transizione energetica del Canavese (comunità energetiche)	Diretto	AEG Coop Comunità locali	GRI 201 – Performance economiche 2016 GRI 302 – Energia 2016	 Target 7.1; 7.2; 7.3 Target 8.4 Target 9.1; 9.4 Target 12.2 Target 13.1
Salute e sicurezza	Diretto	Gruppo AEG Dipendenti Soci e clienti	GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro 2018 GRI 416 – Salute e sicurezza dei clienti 2016	 Target 8.8
Benessere del capitale umano	Diretto	Gruppo AEG Dipendenti	GRI 201 – Performance economiche 2016 GRI 401 – Occupazione 2016 GRI 402 – Relazioni tra lavoratori e management GRI 404 – Formazione e istruzione 2016	 Target 4.4; 4.5 Target 8.5; 8.8

Tema materiale	Tipologia di impatto	Perimetro dell'impatto	GRI Standard	SDGs e target
Diversità e inclusione	Diretto	Gruppo AEG Dipendenti	GRI 2 – General Disclosures 2021 GRI 202 – Presenza sul mercato 2016 GRI 401 – Occupazione 2016 GRI 405 – Diversità e pari opportunità 2016 GRI 406 – Non discriminazione 2016	 Target 5.1; 5.4; 5.5  Target 8.5; 8.8 Target 10.3
Diritti umani	Diretto Indiretto	Gruppo AEG Dipendenti Fornitori	GRI 407 – Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016 GRI 408 – Lavoro minorile 2016 GRI 409 – Lavoro forzato od obbligatorio 2016	 Target 8.5; 8.8
Lotta alla povertà energetica	Indiretto	Gruppo AEG Comunità locali	GRI 201 – Performance economiche 2016 GRI 413 – Comunità locali 2016	 Target 7.1; 7.2; 7.3
Gestione e compliance ambientali	Diretto	Gruppo AEG	GRI 2 – General Disclosures 2021	-
Economia circolare	Diretto	Gruppo AEG	GRI 306 – Rifiuti 2020	 Target 12.2

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 tre 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 singole società.

Le informazioni e i dati quantitativi sono riportate in modo grafico e/o testuale (anche attraverso highlights) 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 tre società.

Con riferimento ai dati relativi alle risorse umane, la trattazione è effettuata in forma aggregata nelle prime sezioni del Capitolo dedicato – per via di alcune trasversalità riconoscibili in tutte e tre le realtà aziendali – e in forma distinta per le singole società nelle pagine successive così come, in modo più dettagliato, negli Annex.

I dati riguardanti le performance ambientali in termini di consumi energetici ed emissioni di CO_2 relativi ad AEG Coop e AEG Plus sono forniti in maniere aggregata, in quanto i consumi – la cui fatturazione è intestata alla Capogruppo – sono riferiti in modo complessivo allo stabile che ospita la sede delle società; per Reti Distribuzione è invece riportato il dettaglio in modo distinto. Anche nel caso dei prelievi, scarichi e consumi idrici il dato è fornito in maniera aggregata considerando che la fatturazione dei consumi è intestata sempre alla Capogruppo: in tal caso, per l'anno 2021, è però fornito il dettaglio (stimato) relativo ai consumi di AEG Plus, che si ipotizza siano pari al 10% del totale dei consumi idrici della sede del Gruppo.

La rendicontazione dello Standard GRI 306 Rifiuti 2020 è invece riferita esclusivamente a Reti Distribuzione, in quanto il tema non è rilevante né per AEG Coop né per AEG Plus, che producono solo rifiuti urbani gestiti tramite raccolta differenziata, in allineamento con le disposizioni previste dalla città 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 CO_2 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 2022, 2020 e 2019;

- **Emissioni di CO_2 dirette (Scope 1)**: conversione dall'unità di misura specifica della fonte energetica considerata a tCO_2eq attraverso l'utilizzo dei fattori di emissione definiti dal DEFRA - *UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting* per gli anni 2022, 2020 e 2019;

- **Emissioni di CO_2 indirette (Scope 2)**: nel caso delle emissioni di CO_2 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 2022, 2020 e 2019; per il calcolo secondo metodologia "market based" si è invece tenuto conto dei residual mix 2021, 2020 e 2019 definiti dall'Association of Issuing Bodies (AIB) nelle pubblicazioni AIB - *European Residual Mixes 2019 - V. 1.1, 8th September 2020* e *AIB - European Residual Mixes 2018 - V. 1.1, 28th May 2019*.

GRI CONTENT INDEX

Il presente Report di Sostenibilità è stato redatto facendo riferimento alla versione del 2021 dei GRI Standard Universal e alle versioni 2016, 2018, 2019 e 2020 dei GRI Standard Topic-Specific. Con riferimento a questi ultimi, in particolare, si è utilizzata la versione 2018 dei GRI Standard 303 – Acqua e scarichi idrici e Standard 403 – Salute e sicurezza sul lavoro, la versione 2019 del GRI Standard 207 – Imposte e la versione 2020 del GRI Standard 306 – Rifiuti.

La tabella che segue offre un'indicazione, con relativo numero della pagina del documento in cui vengono esposti, degli indicatori utilizzati per la redazione del Report di Sostenibilità 2021 del Gruppo AEG, ossia l'elenco di ogni Standard e dei 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.

Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standard	Il Gruppo AEG ha riportato le informazioni citate nel presente GRI Content Index per il periodo 1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021, con riferimento agli Standard GRI (Opzione "With reference to").
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli sull'organizzazione		
	2-2 Entità incluse nel Report di Sostenibilità dell'organizzazione		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti per richiedere informazioni		L'ultima pubblicazione del Report di Sostenibilità del Gruppo AEG, riferita all'esercizio 2020, è avvenuta nel 2021

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni di business		
	2-7 Dipendenti		
	2-8 Lavoratori non dipendenti		
	2-9 Struttura e composizione della governance		
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body		
	2-11 Presidente del massimo organo di governo		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità		
	2-13 Delega della responsabilità per la gestione degli impatti		
	2-15 Conflitti di interesse		
	2-17 Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-22 Dichiarazione di un alto dirigente sulla strategia di sviluppo sostenibile		
	2-23 Policy commitments		
	2-27 Compliance con leggi e regolamenti		In allineamento ai precedenti esercizi, il Gruppo non ha ricevuto sanzioni o pene per non conformità, reati o danni ambientali
	2-28 Associazioni		
	2-29 Approccio allo stakeholder engagement		
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva		
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare I temi materiali		
	3-2 Lista dei temi materiali		
	3-3 Gestione dei temi materiali		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2 Proporzione dei senior manager assunti dalla comunità locale		
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali		
GRI 205: Anti-corruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione		
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		Nel 2021, come nel biennio precedente, in nessuna delle tre società ricomprese nel perimetro di rendicontazione del Report si sono verificati episodi di corruzione accertati
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		Nel 2021, in allineamento al biennio precedente, il Gruppo non ha ricevuto azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità		
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata, venduta, autoprodotta		
	302-3 Intensità energetica		
	302-4 Riduzione del consumo di energia		
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		
	303-3 Prelievo idrico		
	303-4 Scarico di acqua		
	303-5 Consumo di acqua		Nel triennio oggetto di rendicontazione il consumo di acqua è pari a zero in quanto il Gruppo ha prelievi e scarichi idrici esclusivamente per scopi igienico-sanitari

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
	305-4 Intensità delle emissioni		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti		
	306-3 Rifiuti prodotti		
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento		
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento		
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri ambientali		Nessun nuovo fornitore di AEG Coop ed AEG Plus è stato valutato sulla base di criteri ambientali

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover		
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		
	401-3 Congedo parentale		
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 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
	403-3 Servizi di medicina del lavoro		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		Nel triennio considerato il 100% dei dipendenti e altri lavoratori del Gruppo AEG sono coperti dal Sistema di gestione sulla salute e sicurezza sul lavoro, sottoposto inoltre a audit interno.
			In Reti Distribuzione, il sistema di gestione è certificato ISO 45001 (avvenuto nel 2021 il passaggio dalla precedente norma OHSAS 18001)
	403-9 Infortuni sul lavoro		
	403-10 Malattie professionali		Nel triennio 2019-2021 non si sono verificate malattie professionali tra i dipendenti del Gruppo
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente		
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità nell'organo di governo e tra i dipendenti		
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		
GRI 406: Non-discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate		Nel triennio in esame non si sono verificati episodi di discriminazione
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
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile		Nessuno
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio		Nessuno

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
			Con riferimento ad AEG Coop e AEG Plus è possibile affermare che non si sono verificati impatti negativi sulla comunità locale in relazione all'attività e agli investimenti della società.
GRI 413: Comunità locali 2016	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		Con riferimento a Reti Distribuzione, potrebbero costituire elemento di potenziale impatto negativo, le emissioni da combustione di idrocarburi derivanti dall'utilizzo dei mezzi d'opera utilizzati nelle fasi di taglio asfalto, scavo, posa condotte, rinterro e asfaltatura, così come le emissioni acustiche prodotte nello svolgimento dalle lavorazioni nei cantieri. Si riconoscono poi impatti di tipo visivo sulla conformazione paesaggistica del territorio generati dall'attività
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali		Nessun nuovo fornitore delle tre società del Gruppo è stato sottoposto a valutazioni che tengano conto di criteri sociali

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 415: Politica pubblica 2016	415-1 Contributi politici		Nessun contributo versato a favore di organizzazioni o partiti politici nel corso del 2021, come nei precedenti esercizi
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi		L'indicatore è stato coperto solo con riferimento a 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		Non si sono verificati, nel triennio oggetto di rendicontazione, episodi di non conformità rispetto ai servizi offerti dal Gruppo AEG con conseguenti impatti negativi sulla salute e la sicurezza dei clienti
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	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	INFORMATIVA	PAGINA	COMMENTI
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		Non si sono verificati nel corso del 2021 episodi di fughe o perdite di dati sensibili, sia con riferimento ai dati interni del Gruppo (relativi alle informazioni sui dipendenti) sia ai dati dei clienti

ANNEX

CAPITOLO 2. Insieme più forti

Nome e cognome	Carica	Ruolo esecutivo o non esecutivo	Indipendenza[101]	Mandato	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali
Andrea Ardissone	Presidente	Esecutivo	Si	triennale	Si
Jody Saglia	Vice Presidente	Esecutivo	No	triennale	Si
Barbara Gallo	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si
Antonio Castiello	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si
Alberto Dini	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si
Alessandro Sabolo	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si
Alberto Zambolin	Consigliere	Non esecutivo	No	triennale	Si

GRI 2-9: Struttura e composizione della governance

Nome e cognome	Carica	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali
Andrea Ardissone	Amministratore Unico	Esecutivo	Si	A tempo indeterminato	Si

GRI 2-9: Struttura e composizione della governance

101 *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.*

RETI DISTRIBUZIONE

Nome e cognome	Carica	Ruolo	Indipendenza	Mandato	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali
Massimo Sosso	Presidente	Esecutivo	Si	Triennale	Si
Aldo Vergnano	Consigliere	Non esecutivo	Si	Triennale	Si
Raffaella Marcuccio	Consigliere	Non esecutivo	Si	Triennale	Si

GRI 2-9: Struttura e composizione della governance

AEG COOPERATIVA

Da Bilancio Consolidato Euro/000	2021	2020	2019
Valore economico generato	**44.634.839**	**33.936.640**	**34.693.185**
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	43.431.936	30.438.073	33.707.721
Altri ricavi e proventi	1.202.903	1.131.718	921.652
Proventi da partecipazioni	-	2.241.600	-
Altri proventi finanziari	-	125.249	63.812
Valore economico distribuito ai fornitori	**40.000.661**	**25.239.731**	**29.061.806**
Materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	33.258.329	20.422.344	24.580.120
Servizi	6.336.529	4.407.630	4.067.515
Godimento di beni di terzi	405.803	409.757	414.171

Da Bilancio Consolidato Euro/000	2021	2020	2019
Valore economico distribuito al personale	**3.145.845**	**3.067.442**[102]	**3.032.212**
Salari e stipendi	2.290.795	2.245.150	2.220.415
Oneri sociali	663.414	653.254	627.347
Trattamento di fine rapporto	187.175	156.851	154.164
Trattamento di quiescenza e simili	-	4.835	-
Altri costi	4.461	7.352[102]	30.286
Valore economico distribuito ai finanziatori (oneri finanziari)	188.118	98.324	102.606
Interessi e altri oneri finanziari	188.118	98.324	102.606
Valore economico distribuito ai Soci	**405.904**	**365.255**	**372.161**
Sconti	405.904	365.255	372.161
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	**404.664**	**1.692.726**	**562.998**
Imposte correnti	194.448	1.524.681	400.886
Imposte relative a esercizi precedenti	-	8.888	-
Contributo Autorità, tributi vari, sanzioni e oneri diversi	210.216	159.157	162.112
Valore economico distribuito al territorio e alle comunità locali	**30.000**	**35.000**	**30.059**
Contributi a supporto delle associazioni del territorio	30.000	35.000	30.059

Valore economico distribuito	**44.175.192**	**30.498.478**	**33.161.842**
Valore economico trattenuto	**459.647**	**3.438.162**	**1.531.343**

GRI 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito

102 *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.*

	2021	2020	2019
Nome delle entità residenti	AEG COOP - AEG Plus - Reti Distribuzione	AEG COOP - Reti Distribuzione	AEG COOP - Reti Distribuzione
Attività principali	Vendita energia e gas e servizi di efficientamento energetico e distribuzione gas	Vendita energia e gas e distribuzione gas	Vendita energia e gas e distribuzione gas
Numero dei dipendenti	59	59	58
Ricavi da vendite a terze parti	43.431.936	30.438.073	33.707.721
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0	0	0
Utile/perdita ante imposte	2.267.173	3.940.701	1.453.540
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	61.711.841	45.447.419	36.330.989
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	769.525	356.693	376.573
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	194.448	1.524.681	400.886
Motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte	Imposta sostitutiva pagabile a rate in 3 anni da parte di Reti Distribuzione	Imposta sostitutiva pagabile a rate in 3 anni da parte di Reti Distribuzione	Differenza non rilevante

GRI 207-4: Rendicontazione Paese per Paese

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG
Membri del massimo organo di governo, per età e genere										
< 30 anni	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
di cui uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	**3**	**1**	**0**	**4**	**3**	**1**	**4**	**2**	**0**	**2**
di cui uomini	3	1	0	4	3	0	3	2	0	2
di cui donne	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
> 50 anni	**4**	**0**	**3**	**7**	**4**	**2**	**6**	**5**	**3**	**8**
di cui uomini	3	0	2	5	3	2	5	4	3	7
di cui donne	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1
Totale membri	**7**	**1**	**3**	**11**	**7**	**3**	**10**	**7**	**3**	**10**

GRI 405-1: Diversità nel massimo organo di governo

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzione	Gruppo AEG
Organi di Governo (CdA)[103]										
Rapporto Stipendio base	25%	-	13%	19%	25%	13%	19%	25%	-	25%
Rapporto Retribuzione	29%	-	12%	21%	30%	12%	21%	30%	-	30%

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

103 *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.*

CAPITOLO 3. Impegno condiviso

	2021			2020			2019		
	AEG Coop e AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Consumi energetici per tipologia di fonte (GJ)									
Energia elettrica acquistata	585	394	979	568	384	952	661	256	917
Per funzionamento impianto	-	269	269	-	263	263	-	256	256
Per riscaldamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per raffreddamento, illuminazione e altro	585	125	710	568	121	689	661	0	661
Di cui da fonti rinnovabili	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Energia elettrica autoprodotta	190	0	190	118	67	185	103	416	519
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (Es: fotovoltaico)	190	0	190	118	67	185	103	416	519
Di cui autoconsumata	187	0	187	114	0	114	102	0	102
Di cui venduta/ ceduta in rete	3	0	3	5	67	72	1	416	417
Energia elettrica autoprodotta da fonti non rinnovabili	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui autoconsumata	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui venduta/ ceduta in rete	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vapore acquistato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teleriscaldamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gas naturale	1.030	2.968	3.998	787	3.050	3.837	652	0	652

	2021			2020			2019		
	AEG Coop e AEG Plus	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribuzione	Gruppo AEG
Consumi energetici per tipologia di fonte (GJ)									
Per riscaldamento	1.030	1.297	2327	787	901	1.688	652	0	652
Per raffreddamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per produzione	0	1.671	1.671	0	2.149	2.149	0	0	0
Carburante utilizzato per la flotta aziendale	N/A	602	602	N/A	463	463	N/A	552	552
Benzina	N/A	0	0	N/A	0	0	N/A	0	0
Diesel	N/A	546	546	N/A	463	463	N/A	552	552
Metano	N/A	0	0	N/A	0	0	N/A	0	0
GPL	N/A	55	55	N/A	0	0	N/A	0	0
Consumi energetici complessivi	1.802	3.963	5.766	1.468	3.897	5.365	1.414	808	2.222
Consumi energetici da fonti non rinnovabili	1.615	3.963	5.579	1.355	3.897	5.252	1.312	808	2.120
Consumi energetici da fonti rinnovabili	187	-	187	114	-	114	102	-	102
Percentuale dei consumi energetici da fonti rinnovabili sul totale	10%	0%	3%	8%	0%	2%	7%	0%	5%
Intensità energetica[104] (GJ/€K)	0,000044	0,000539	0,000109	0,000048	0,000535	0,000142	0,000042	0,000112	0,000054

GRI 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione
GRI 302-3: Intensità energetica

104 *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.*

	2021			2020	2019
	AEG Coop e Reti Distribuzione	AEG Plus	Gruppo AEG	Gruppo AEG	Gruppo AEG
Prelievi e scarichi idrici, a uso civile (megalitri)[105]					
Prelievi idrici da aree a stress idrico	0,72	0,08	0,80	0,63	0,76
da risorse idriche di terze parti (acquedotto)	0,72	0,08	0,80	0,63	0,76
Scarichi idrici in aree a stress idrico	0,72	0,08	0,80	0,63	0,76
in risorse idriche di terze parti (acquedotto)	0,72	0,08	0,80	0,63	0,76

GRI 303-3: Prelievo idrico
GRI 303-4: Scarico di acqua

105 *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 AEG Coop ma si riferiscono all'intero stabile della sede di Via dei Cappuccini 22/A in cui sono presenti anche gli uffici di AEG Plus e Reti Distribuzione. Per AEG Plus, si è stimato che i consumi idrici totali siano pari al 10% del totale, pertanto i dati di riferimento sono stati riportati in una colonna a sé stante. Nel totale del 2020 e del 2019 sono ricompresi solo i dati di AEG Coop e Reti Distribuzione.*

	2021			2020			2019		
	AEG Coop e AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Emissioni dirette e indirette (tCO_2eq)									
Emissioni dirette Scope 1	52,50	192,95	245,45	40,11	187,96	228,07	33,23	38,73	71,96
Da carburante per la flotta aziendale	-	41,73	41,73	-	32,49	32,49	-	38,73	38,73
Emissioni indirette Scope 2 (location based)	31,07	20,90	51,98	36,77	24,89	61,66	46,91	18,18	65,09
Da consumo di energia elettrica	31,07	20,90	51,98	36,77	24,89	61,66	46,91	18,18	65,09
Emissioni indirette Scope 2 (market based)	74,43	50,07	124,50	73,50	49,74	123,24	89,39	34,63	124,02
Da consumo di energia elettrica	74,43	50,07	124,50	73,50	49,74	123,24	89,39	34,63	124,02
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based)	83,57	213,86	297,43	76,89	212,85	289,73	80,14	56,91	137,06
Intensità delle emissioni[106] (Scope 1 + Scope 2 - location based) ($tCO_2eq/€K$)	0,0000021	0,0000291	0,0000156	0,0000025	0,0000292	0,0000159	0,0000024	0,0000079	0,0000051
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (market based)	126,93	243,02	369,95	113,61	237,70	351,31	122,62	73,37	195,98
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - market based) ($tCO_2eq/€K$)	0,0000031	0,0000330	0,0000181	0,0000037	0,0000326	0,0000182	0,0000036	0,0000102	0,0000069

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

Tipologia di rifiuti (ton)[107]	2021	2020	2019
Rifiuti pericolosi	0,025	0,091	0,015
di cui inviati a recupero, incluso il recupero di energia	0,025	0,091	0,015
Rifiuti non pericolosi	20,641	15,847	5,89
di cui inviati a recupero, incluso il recupero di energia	20,641	15,847	5,89

GRI 306-3: Rifiuti prodotti
GRI 306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento
GRI 306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento

106 *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.*
107 *I dati rendicontati fanno riferimento esclusivamente ai rifiuti di tipo industriale di Reti Distribuzione*

Nella tabella che segue viene riportata la suddivisione dei rifiuti in termini di peso, per macroarea CER, e segnalati con * i codici relativi ai rifiuti pericolosi. Si specifica inoltre che tutti i rifiuti vengono conferiti a ditta terza con codice recupero R13 "Messa in riserva di rifiuti", per essere quindi utilizzati come combustibile (o come altro mezzo per produrre energia); alternativamente possono essere sottoposti al trattamento in ambiente terrestre a beneficio dell'agricoltura.

Macroarea CER	Codice	Quantità (ton)	Descrizione rifiuto
CER 08: Rifiuti della p.f.f.u[108] di rivestimenti (pitture, vernici e smalti vetrati), adesivi, sigillanti e inchiostri per stampa	CER 080318	0,005	Cartucce toner esauste
CER 15: Rifiuti di imballaggio, assorbenti, stracci, materiali filtranti e indumenti protettivi (non specificati altrimenti)	CER 150110*	0,003	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze.
	CER 150111*	0,020	Bombolette spray esaurite.
	CER 150202*	0,002	Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose
CER 16: Rifiuti non specificati altrimenti nell'elenco	CER 160214	0,300	Apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso non contenenti sostanze pericolose
	CER 160604	0,006	Batterie alcaline (tranne 16 06 03)
	CER 160605	0,010	Altre batterie ed accumulatori
CER 17: Rifiuti delle operazioni di costruzione e demolizione	CER 170203	0,030	Plastica
	CER 170301	0,410	Miscele bituminose contenenti catrame di carbone
	CER 170405	3,550	Ferro e acciaio
	CER 170407	16,330	Metalli misti

GRI 306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento

Le attività di AEG Coop e di AEG Plus producono solo rifiuti urbani, non ricompresi nei dati esposti sopra, per i quali le aziende si adeguano alle modalità di raccolta e smaltimento previste dal comune di Ivrea.

108 *PFFU: rifiuti della produzione, formulazione, fornitura ed uso (PFFU)*

CAPITOLO 4. Noi, connessi con il Canavese

	2021				2020				2019			
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribuzione	Gruppo AEG
Dipendenti per tipologia di contratto e genere												
Contratto a tempo indeterminato	30	1	23	54	31	0	23	54	29	0	20	49
Di cui uomini	7	0	18	25	7	0	18	25	6	0	15	21
Di cui donne	23	1	5	29	24	0	5	29	23	0	5	28
Contratto a tempo determinato	4	1	0	5	5	0	0	5	6	0	3	9
Di cui uomini	3	1	0	4	4	0	0	4	2	0	2	4
Di cui donne	1	0	0	1	1	0	0	1	4	0	1	5
Contratti a ore con monteore non garantito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale per società	**34**	**2**	**23**	**59**	**36**	**0**	**23**	**59**	**35**	**0**	**23**	**58**
Totale uomini	**10**	**1**	**18**	**29**	**11**	**0**	**18**	**29**	**8**	**0**	**17**	**25**
Totale donne	**24**	**1**	**5**	**30**	**25**	**0**	**5**	**30**	**27**	**0**	**6**	**33**

GRI 2-7: Dipendenti

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribuzione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribuzione	Gruppo AEG
Dipendenti per tipologia di impiego e genere										
Full Time	29	2	23	54	31	23	54	32	22	54
Di cui uomini	10	1	18	29	10	18	28	8	17	25
Di cui donne	19	1	5	25	21	5	26	24	5	29
Part Time	5	0	0	5	5	0	5	3	1	4
Di cui uomini	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Di cui donne	5	0	0	5	4	0	4	3	1	4
Totale per società	34	2	23	59	36	23	59	35	23	58
Totale uomini	10	1	18	29	11	18	29	8	17	25
Totale donne	24	1	5	30	25	5	30	27	6	33

GRI 2-7: Dipendenti

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Altri lavoratori (non dipendenti)	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
Di cui uomini	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Di cui donne	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0

GRI 2-8: Lavoratori non dipendenti

	2021				2020				2019			
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva, per categoria professionale												
Dirigenti e Quadri	4	0	1	5	4	0	1	5	4	0	0	4
Impiegati	30	2	14	46	32	0	14	46	31	0	15	46
Operai	0	0	8	8	0	0	8	8	0	0	8	8
Totale dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	34	2	23	59	36	0	23	59	35	0	23	58

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Percentuale di senior manager assunti dalla comunità locale	100%	-	60%	80%	100%	60%	80%	100%	60%	80%

GRI 202-2: Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale

	2021				2020			2019		
	AEG Coop[109]	AEG Plus[110]	Reti Distribu-zione[111]	Gruppo AEG[112]	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Spesa verso fornitori (Euro/000)										
Totale spesa per approvvigio-namento	38.012,74	4.554,10	3.118,02	40.000,66	27.035,08	3.250,98	25.239,73	31.211,58	3.317,16	29.061,81
Per Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	35.619,35	1.768,74	555,88	33.258,33	24.673,33	462,05	20.422,34	29.264,85	390,35	24.580,12
Per Servizi	2.331,06	2.785,36	2.167,52	6.336,53	2.292,25	2.402,59	4.407,63	1.867,68	2.545,61	4.067,52
Per Godimento di beni terzi	62,32	-	394,62	405,80	69,50	386,34	409,76	79,06	381,20	414,17
Percentuale di spesa verso fornitori locali	20%	80%	70%	57%	23%	26%	25%	21%	27%	24%

GRI 204-1: Proporzione di spesa verso i fornitori locali

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Nuove assunzioni, per età e genere										
< 30 anni	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Di cui uomini	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	1	1	0	2	4	3	7	10	3	13
Di cui uomini	0	0	0	0	3	3	6	2	2	4
Di cui donne	1	1	0	2	1	0	1	8	1	9
> 50 anni	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1
Di cui uomini	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1
Di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

109 *Dati coincidenti con le voci di Conto Economico nel Bilancio civilistico di AEG Coop (2021, 2020, 2019).*
110 *Dati coincidenti con le voci di Conto Economico nel Bilancio civilistico di AEG Plus (2021).*
111 *Dati coincidenti con le voci di Conto Economico nel Bilancio civilistico di Reti Distribuzione (2021, 2020, 2019).*
112 *Dati coincidenti con le voci di Conto Economico nel Bilancio Consolidato del Gruppo AEG (2021, 2020, 2019).*

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Cessazioni, per età e genere										
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	3	0	0	3	4	0	4	4	0	4
Di cui uomini	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0
Di cui donne	2	0	0	2	3	0	3	4	0	4
> 50 anni	1	0	0	1	0	4	4	1	1	2
Di cui uomini	1	0	0	1	0	3	3	1	1	2
Di cui donne	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Di-stribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Di-stribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Di-stribu-zione	Gruppo AEG
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	34	2	23	59	36	23	59	35	23	58
Di cui uomini	10	1	18	29	11	18	29	8	17	25
Di cui donne	24	1	5	30	25	5	30	27	6	33
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	8	0	0	8	6	0	6	4	0	4
Di cui uomini	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	6	0	0	6	6	0	6	4	0	4
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	5	0	0	5	5	0	5	3	0	3
Di cui uomini	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	3	0	0	3	5	0	5	3	0	3
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	4	0	0	4	5	0	5	3	0	3
Di cui uomini	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	3	0	0	3	5	0	5	3	0	3
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	5	0	0	5	5	0	5	3	0	3
Di cui uomini	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Di cui donne	3	0	0	3	5	0	5	3	0	3
Tasso di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	100%	-	-	100%	100%	-	100%	100%	-	100%
Di cui uomini	100%	0%	0%	100%	0%	0%	-	0%	0%	-
Di cui donne	100%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	80%	-	-	80%	100%	-	100%	-	-	-
Di cui uomini	0%	0%	0%	-	0%	-	-	-	-	-
Di cui donne	60%	0%	0%	60%	100%	-	100%	-	-	-

GRI 401-3: Congedo parentale

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distri-buzio-ne	Grup-po AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzio-ne	Grup-po AEG	AEG Coop	Reti Distri-buzio-ne	Grup-po AEG
Dipendenti e altri lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro										
Dipendenti										
Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	34	2	23	59	36	23	59	35	23	58
Percentuale di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	34	2	23	59	36	23	59	35	23	58
Percentuale di dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	0	0	23	23	0	23	23	0	23	23
Percentuale di dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	0	0	100%	-	0	100%	-	0%	100%	-
Lavoratori non dipendenti										
Lavoratori non dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	0	0	5	5	1	4	5	1	2	3
Percentuale di lavoratori non dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	0%	0%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lavoratori non dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	0	0	5	5	1	4	5	1	2	3
Percentuale di lavoratori non dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	0	0	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lavoratori non dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	-	-	5	5	-	4	4	-	2	2
Percentuale di lavoratori non dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	0	0	100%	-	0	100%	100%	-	100%	-

GRI 403-8 "Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro"

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Infortuni sul lavoro										
Dipendenti										
Numero di ore lavorate	52.815	3.732	38.732	95.279	51.550	38.945	90.495	51.509	36.730	88.239
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	0	0	1[113]	1	0	0	0	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lavoratori non dipendenti										
Numero di ore lavorate	0	0	6.260	6.260	624	0	624	1.042	0	1.042
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizza-zione)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro

113 *Nel 2021 è stato registrato un unico infortunio causato da un incidente stradale di un dipendente che si recava dalla sede di Reti Distribuzione al cantiere per l'esecu-zione di un intervento.*

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Ore totali di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere										
Dirigenti e quadri	41	0	16	57	73	4	77	45	0	45
di cui uomini	33	0	0	33	50	0	50	41	0	41
di cui donne	8	0	16	24	23	4	27	4	0	4
Impiegati	457	57	413	927	978	258	1236	1178	658	1836
di cui uomini	294	25	348	667	206	214	420	178	465	643
di cui donne	163	32	65	260	772	44	816	1000	193	1193
Operai	0	0	271	271	0	129	129	0	678	678
di cui uomini	0	0	271	271	0	129	129	0	678	678
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 404-1: Ore totali di formazione annua per dipendente

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Ore medie di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere										
Dirigenti e quadri	10,25	0	16	11,4	18,25	4	15,4	11,25	0	11,25
di cui uomini	11	0	0	11	16,67	0	16,67	13,67	0	13,67
di cui donne	8	0	16	12	23	4	13,5	4	0	4
Impiegati	15,23	29	29,50	20,15	30,56	18,43	26,87	38,00	43,87	39,91
di cui uomini	42	25	34,80	37,06	25,75	21,40	23,33	35,60	51,67	45,93
di cui donne	7,09	32	16,25	9,29	32,17	11,00	29,14	38,46	32,17	37,28
Operai	0	0	33,88	33,88	0	16,13	16,13	0	84,75	84,75
di cui uomini	0	0	33,88	33,88	0	16,13	16,13	0	84,75	84,75
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Categorie di dipendenti, per età e genere										
Dirigenti e quadri	4	0	1	5	4	1	5	4	0	4
< 30 anni	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
di cui uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	**3**	**0**	**0**	**3**	**3**	**1**	**4**	**3**	**0**	**3**
di cui uomini	2	0	0	2	2	0	2	2	0	2
di cui donne	1	0	0	1	1	1	2	1	0	1
> 50 anni	**1**	**0**	**1**	**2**	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**1**
di cui uomini	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
di cui donne	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Impiegati	30	2	14	46	32	14	46	31	15	46
< 30 anni	**4**	**0**	**0**	**4**	**5**	**0**	**5**	**4**	**0**	**4**
di cui uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui donne	4	0	0	4	5	0	5	4	0	4
30 ≤ x ≤ 50 anni	**16**	**1**	**8**	**25**	**17**	**10**	**27**	**17**	**9**	**26**
di cui uomini	4	0	5	9	5	7	12	3	5	8
di cui donne	12	1	3	16	12	3	15	14	4	18
> 50 anni	**10**	**1**	**6**	**17**	**10**	**4**	**14**	**10**	**6**	**16**
di cui uomini	3	1	5	9	3	3	6	2	4	6
di cui donne	7	0	1	8	7	1	8	8	2	10
Operai	0	0	8	8	0	8	8	0	8	8
< 30 anni	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**
di cui uomini	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30 ≤ x ≤ 50 anni	**0**	**0**	**4**	**4**	**0**	**4**	**4**	**0**	**3**	**3**
di cui uomini	0	0	4	4	0	4	4	0	3	3
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 50 anni	**0**	**0**	**3**	**3**	**0**	**3**	**3**	**0**	**5**	**5**
di cui uomini	0	0	3	3	0	3	3	0	5	5
di cui donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

GRI 405-1: "Diversità tra i dipendenti"

	2021				2020			2019		
	AEG Coop	AEG Plus	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG	AEG Coop	Reti Distribu-zione	Gruppo AEG
Dirigenti e quadri										
Rapporto stipendio base	60%	-	-	60%	88%	-	88%	82%	-	82%
Rapporto Retribuzione	66%	-	-	66%	55%	-	55%	48%	-	48%
Impiegati										
Rapporto stipendio base	80%	86%	88%	84%	83%	86%	84%	92%	96%	94%
Rapporto Retribuzione	80%	87%	78%	82%	74%	65%	70%	82%	71%	77%

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

AEG Coop

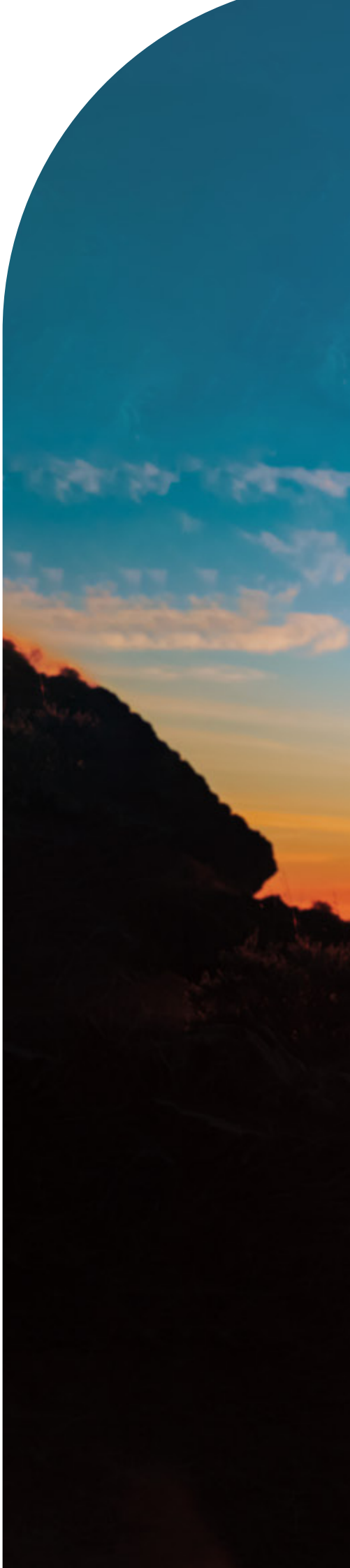
WWW.AEGCOOP.IT

SOSTENIBILITA@AEGCOOP.IT

SOSTENIBILITA@RETIDISTRIBUZIONE.IT

Sede AEG Coop

Via dei Cappuccini, 22/A – Ivrea (TO)



WWW.AEGCOOP.IT
SOSTENIBILITA@AEGCOOP.IT
SOSTENIBILITA@RETIDISTRIBUZIONE.IT

Sede AEG Coop
Via dei Cappuccini, 22/A - Ivrea

Sportello Partner
Via S. Rocco, 9 - Quassolo