



Bilancio di Sostenibilità 2011

Bilancio di Sostenibilità 2011

Lettera degli Amministratori delle società del Gruppo Gesam

Cari lettori,

il Gruppo Gesam prosegue nel proprio impegno verso la trasparenza, l'etica e il rapporto diretto con i cittadini e anche nel 2011 pubblica il proprio Bilancio di Sostenibilità, come strumento di dialogo e condivisione.

Ci preme sottolineare subito come nel 2011 il Gruppo abbia investito ancora di più in questo percorso di trasparenza: alla rendicontazione abbiamo affiancato il coinvolgimento degli stakeholder, un'attività che ci ha permesso di condividere impegni e risultati e ha contribuito a migliorarci, confermando il ruolo "sociale" delle Aziende.

È infatti nostra convinzione che nel contesto internazionale in cui ci troviamo, nel quale la crisi sta determinando un forte ripensamento di tutte le politiche di sviluppo adottate finora, sia necessario riadeguare gli stili di vita e di consumo alla nuova realtà in cui anche gli Stati stessi hanno difficoltà a "garantire" quel tenore di vita sinora dato troppo per scontato. Ecco che dunque prendono forza le raccomandazioni della Commissione Europea, che già nel recente passato aveva indicato nella partecipazione delle organizzazioni al mantenimento dello stato sociale, il cammino verso uno sviluppo più sostenibile. Ne consegue la necessità, da parte delle aziende, di condurre sempre più il proprio business in modo responsabile, essendo consapevoli di partecipare non più alla sola formazione di utili per gli azionisti, ma alla formazione di "benessere" per tutti gli stakeholder.

Il 2011 è stato un anno positivo: dal punto di vista economico il Gruppo ha confermato la propria capacità di essere efficiente e remunerativo; a livello business con la nascita di Gesam Energia abbiamo creato una realtà dedicata allo sviluppo delle energie rinnovabili e alla gestione della pubblica illuminazione, abbiamo ottenuto il rinnovo di tutte le certificazioni qualità e ambiente, confermato il nostro impegno nei confronti dei cittadini, con strumenti di supporto economico e campagne di educazione ambientale nelle scuole e nei Comuni serviti; abbiamo infine lanciato nuove tariffe personalizzate per la vendita del gas, per andare incontro alle mutevoli esigenze dei nostri clienti.

Questi ottimi risultati sono frutto dell'impegno di tutto il personale e del nostro indotto verso una gestione responsabile del servizio erogato, che permettono al Gruppo Gesam di affrontare con solidità e fiducia le prossime sfide connesse con il rinnovo delle concessioni per la distribuzione del gas. In questo contesto, ora più che mai, la Pubblica Amministrazione, gioca un ruolo fondamentale; ha la responsabilità, oltre che al doveroso e attento controllo, di coniugare gli indirizzi con l'attenzione agli obiettivi strategici e ai progetti innovativi, che rimangono certamente prerogative aziendali, ma sono necessariamente condivisi dalla Politica e snelliti dalla burocrazia.

Vi raccontiamo tutto in questo Bilancio di Sostenibilità che abbiamo rinnovato anche nella sua struttura e nei contenuti: la sintesi dell'anno potete trovarla negli "Highlights", mentre l'identità del Gruppo Gesam, la sua missione, le strategie aziendali per uno sviluppo sostenibile e tutti gli elementi di governance e di coinvolgimento degli stakeholder sono stati sintetizzati nella Parte I. Nella Parte II, relativa alla gestione della sostenibilità, vengono descritte le interazioni con i clienti e gli utenti, il ruolo del Gruppo nello sviluppo del territorio, la gestione economico-finanziaria e le ricadute economiche per gli stakeholder, le modalità di gestione degli impatti ambientali e il rapporto con il personale.

Buona lettura



Il Bilancio di Sostenibilità 2011 del Gruppo GESAM
è disponibile sul sito internet
www.gesam.it

Per qualsiasi commento o richiesta di chiarimento
relativa al bilancio è possibile contattare
dott.ssa Raffaella Notaroberto
tel. +39 0583 54011

GESAM S.p.A.
Via Nottolini 34, 55100 Lucca

Si ringrazia il Gruppo di Lavoro per la preziosa collaborazione

Supporto metodologico, collaborazione e redazione
SIQ Srl

Progetto grafico e impaginazione
anteprimaADV

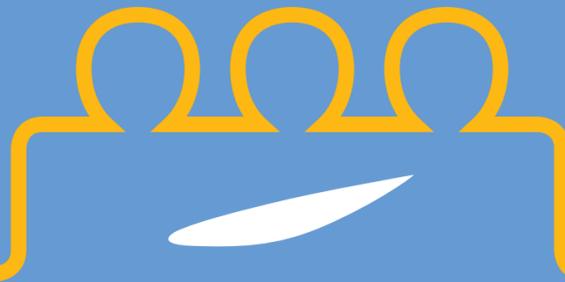
Highlights 2011



Sommario

Lettera degli Amministratori delle società del Gruppo GESAM.....	3
Highlights 2011.....	4
PARTE I - IDENTITÀ AZIENDALE, STRATEGIA E GOVERNANCE	8
Identità del Gruppo GESAM	10
Il Gruppo GESAM	12
Il contesto di riferimento e la filiera del gas.....	16
Valori e Strategia	18
Principi e valori	20
Missione.....	20
Strategia del Gruppo GESAM	20
Governance e Stakeholder	22
Assetto istituzionale e organizzativo.....	24
Elementi qualificanti della gestione	26
Gli stakeholder ed il loro coinvolgimento.....	28

PARTE II – LA GESTIONE SOSTENIBILE	32
Clienti e Utenti.....	34
Clienti e utenti del Gruppo GESAM	36
Politiche di gestione	41
Performance	41
Sviluppo del territorio	54
Gli interlocutori del territorio.....	56
Politiche di gestione	56
Performance	58
Gestione economico finanziaria.....	70
Politiche di gestione	72
Performance	72
Ambiente	76
L'impegno di GESAM per l'ambiente	78
Politiche di gestione	83
Performance	84
Personale	92
Personale del Gruppo GESAM	94
Politiche di gestione	95
Performance	96
APPENDICI	102
Nota metodologica.....	102
Tavola dei contenuti GRI	103



Parte I

Identità aziendale, strategia e governance



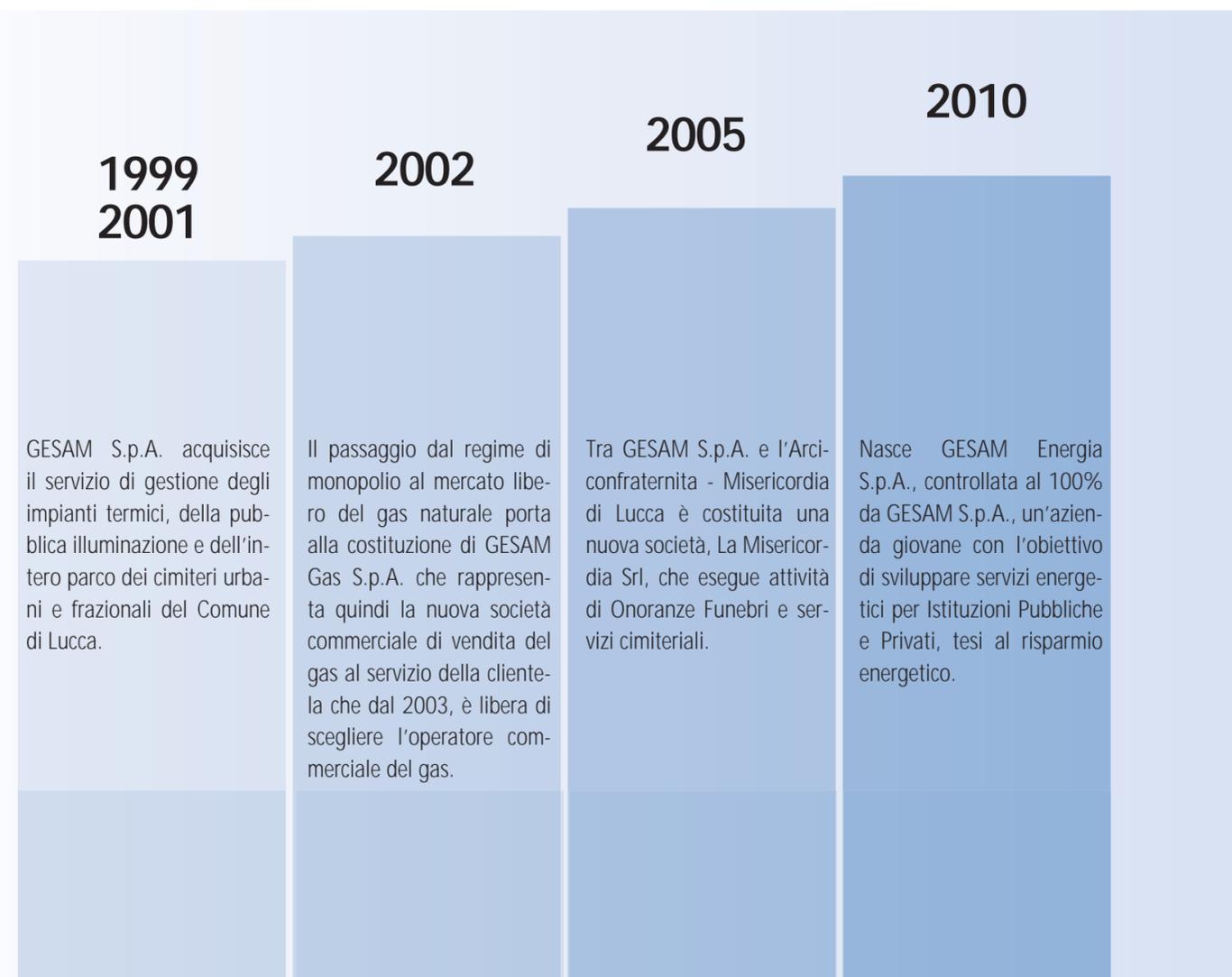
Identità del Gruppo GESAM

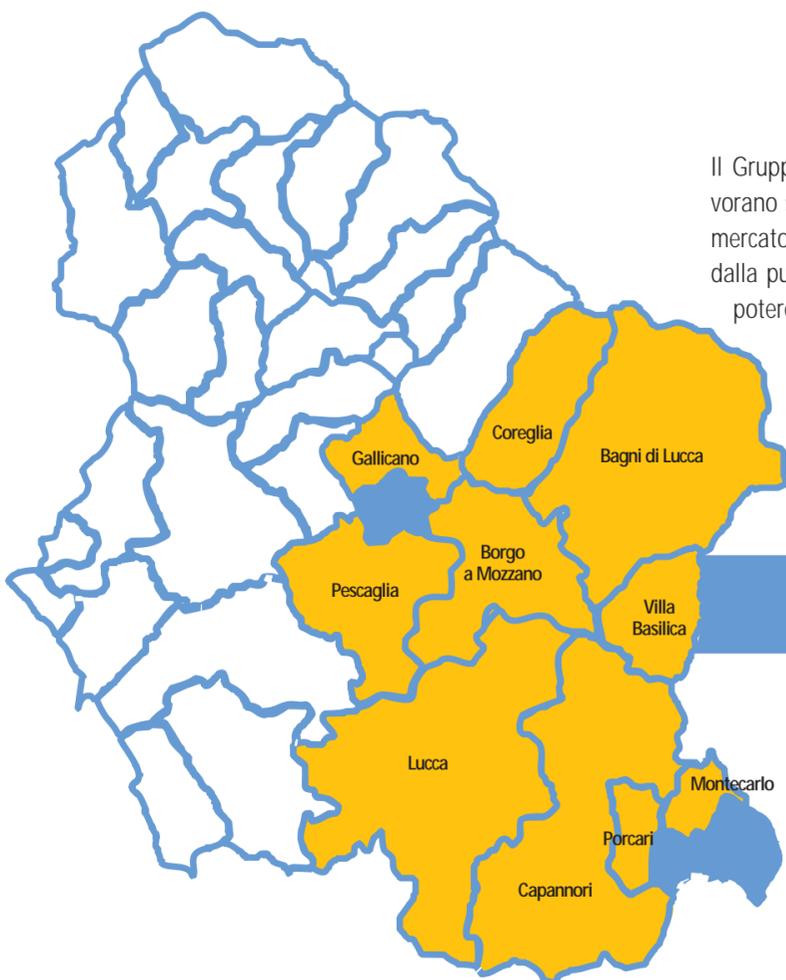


Il Gruppo GESAM

Il Gruppo GESAM ad oggi è un gruppo industriale a vocazione regionale che con le sue dimensioni e l'importanza delle sue attività svolge un ruolo di primaria importanza nello sviluppo economico e sociale del territorio lucchese, creando innovazione nel mercato, ricercando il benessere delle persone che lavorano e collaborano con il Gruppo, e promuovendo il rispetto e lo sviluppo della comunità in cui opera. L'esperienza acquisita in trent'anni di storia sul territorio al fianco delle famiglie

e aziende lucchesi e la volontà di operare in un'ottica di miglioramento continuo, consentono al Gruppo GESAM di fornire ai cittadini un servizio di qualità elevata, con una particolare e crescente attenzione al rapporto con i clienti ed alla loro soddisfazione. Il Gruppo GESAM opera nella Provincia di Lucca nei comuni di: Lucca, Altopascio, Capannori, Bagni di Lucca, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli, Galliciano, Montecarlo, Pescaglia, Porcari e Villa Basilica.





Il Gruppo GESAM comprende al suo interno società che lavorano sia in regime di "concessione" che in regime di libero mercato. Le aziende che lavorano sotto concessione ricevono dalla pubblica amministrazione, per un periodo di tempo, un potere di cui essa stessa è titolare, ma non intende esercitare direttamente (nel caso del Gruppo GESAM la facoltà di distribuire il gas metano su parte del territorio lucchese in regime di monopolio); le aziende che operano sul libero mercato devono invece sottostare alla concorrenza.

I COMUNI SERVITI DA GESAM S.p.A.

Nel dettaglio, il Gruppo comprende 5 società: la GESAM S.p.A., la GESAM Gas S.p.A., La Misericordia S.r.l., la S.p.A. e la Polo Energy:

GESAM

GESAM S.p.A. svolge, in concessione, attività di distribuzione di gas metano; si occupa quindi della progettazione, costruzione e manutenzione delle reti di distribuzione e della realizzazione e gestione di impianti di produzione di energia con combustibili alternativi. Effettua la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria di 147 gruppi termici del Comune di Lucca e svolge in concessione tutte le attività connesse ai Servizi Cimiteriali, compresa l'illuminazione votiva, per il solo Comune di Lucca.

GESAM Gas

GESAM Gas S.p.A. è la società commerciale al servizio della clientela, operante in regime di libero mercato. GESAM Gas S.p.A. svolge le attività di vendita di gas naturale, di altri gas combustibili e di idrocarburi in generale. Ad oggi gli oltre 50.000 clienti di GESAM Gas S.p.A., potranno avvalersi di una più ampia gamma di attività, quali la fornitura di energia elettrica e di altre forme di energia.

LA MISERICORDIA

La Misericordia S.r.l. dalla collaborazione fra GESAM S.p.A. e Arciconfraternita di Misericordia di Lucca e si occupa, in regime di libero mercato, dell'organizzazione, della gestione e dell'esecuzione, in proprio o per conto terzi, delle attività e dei servizi funerari e cimiteriali nel Comune di Lucca. In uno spirito di servizio comune si sono unite insieme esperienza, conoscenza del territorio ed attenzione alle problematiche dei cittadini, creando un servizio di qualità, attraverso una rete di personale qualificato, per garantire la soddisfazione di chi si rivolge alla società. La Misericordia S.r.l. garantisce un notevole risparmio economico per il territorio e nel contempo contribuisce a diffondere i principi fondamentali di moralizzazione e di etica professionale nel settore.

GESAM ENERGIA

Nell'ottica di una maggiore attenzione al territorio ed a tematiche ambientali quali il risparmio energetico e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, GESAM Energia S.p.A. è società che si occupa della promozione, realizzazione e gestione di impianti fotovoltaici, il servizio di gestione della pubblica illuminazione, gestendo circa 9.000 punti luce del Comune di Lucca, cogenerazione, teleriscaldamento, servizi energia ed altre attività a queste connesse. Tramite l'offerta di servizi energetici che prevedono la riqualificazione tecnologica degli impianti mediante l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale la GESAM Energia S.p.A. si occupa delle attività finalizzate all'efficienza energetica degli impianti ed al risparmio energetico ed è impiegata nella filiera dei servizi e della produzione di energia derivante da fonti alternative.

La GESAM detiene anche la partecipazione (10%²) nella società Polo Energy, società di scopo nata nel 2010 ed attiva nel settore delle energie rinnovabili e in particolare nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti fotovoltaici.



² Dal 15 febbraio 2012 la composizione azionaria di Polo Energy è GESAM S.p.A. 80%, Cipriano Costruzioni 20%.

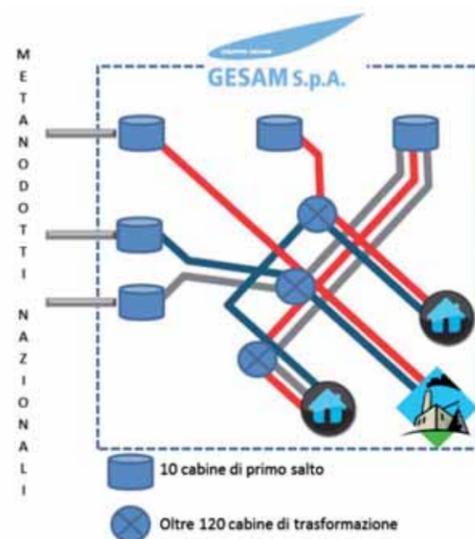


Il contesto di riferimento e la filiera del gas

L'industria del gas in Italia è organizzata in tre grandi fasi: l'**approvvigionamento**, con la produzione nazionale e l'importazione; il **trasporto**, principalmente attraverso le reti dei metanodotti SNAM; la **distribuzione e vendita** del gas verso gli utilizzatori finali, industriali, residenziali e commerciali (circa 22 milioni di utenti di gas naturale, oltre a 3 milioni di utenti di Gas Propano Liquido, ovvero GPL). In Italia nel 2010 sono stati distribuiti oltre 36 milioni di m³ di gas naturale su reti secondarie ed ai settori residenziale, terziario, industriale e termoelettrico.

Il Gruppo GESAM si colloca in un quadro di distribuzione e vendita del gas naturale complesso, sia a livello normativo che a livello concorrenziale. In Toscana sono presenti, infatti, numerosi operatori che si occupano della vendita e della distribuzione del gas naturale: secondo i dati dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) al 2010 erano 76 le aziende venditrici, mentre gli operatori attivi nella distribuzione erano 14, per un totale di 1.550.000 di clienti serviti, di cui il Gruppo GESAM, con i suoi circa 58.000 clienti, copre il 3,7%. Per quanto riguarda la Provincia di Lucca, gli operatori che si occupano della vendita del gas naturale nel 2010 erano 33, mentre quelli attivi nel campo della distribuzione erano 6.

GESAM S.p.A. acquisisce il gas metano direttamente dai metanodotti SNAM attraverso 10 punti di consegna (o cabine di primo salto), dove effettua le operazioni di riscaldamento, riduzione della pressione, misura e odorizzazione del gas. Da qui il gas viene trasportato, attraverso una rete di media e bassa pressione, negli abitati cittadini, dove oltre 120 cabine provvedono a diminuire ulteriormente la pressione. Il gas viene quindi immesso nella rete di bassa pressione che percorre tutte le vie cittadine fino ai clienti.



Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEG) è un'autorità indipendente con il compito di "garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza" nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché "assicurare adeguati livelli di qualità" dei servizi; svolge funzioni di regolazione e di controllo determinando le tariffe base per i servizi regolati, i livelli di qualità dei servizi, i meccanismi di rimborso automatico agli utenti e consumatori in caso del loro mancato rispetto e le condizioni tecnico-economiche di accesso e interconnessione alle reti. Le pubbliche amministrazioni e le imprese sono tenute a fornire ad AEEG la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni.

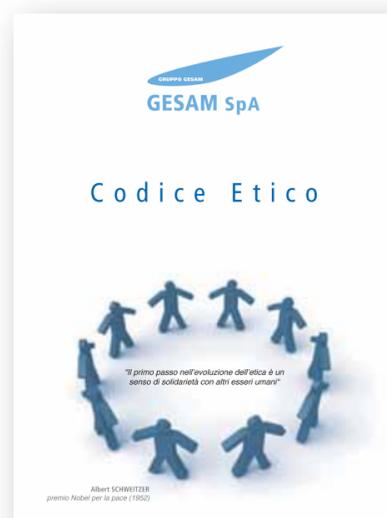
L'evoluzione normativa del settore energetico

La liberalizzazione del mercato: il Decreto 164/00 (Decreto Letta) ha stabilito la possibilità per il cliente, a partire dal 1 gennaio del 2003, di scegliere liberamente il proprio fornitore di gas naturale, sancendo la separazione societaria tra aziende di distribuzione e aziende di vendita del gas. Tale liberalizzazione ha portato ad accorpamenti e fusioni delle ex-municipalizzate, acquisizioni tra le imprese private ed incorporazioni, provocando un calo nel numero di imprese presenti in Italia nel settore. Il Gruppo GESAM, volendo rendere tangibili i benefici della liberalizzazione del settore, ha creato GESAM Gas S.p.A., alla quale sono stati trasferiti tutti i rapporti giuridici inerenti i contratti di vendita del gas.

L'unbundling: con la Delibera n. 11/2007 l'AEEG ha stabilito l'obbligo di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate, vale a dire per i Gruppi di imprese che svolgono almeno una attività in concessione e almeno un'attività liberalizzata. Tali imprese devono separare funzionalmente l'attività regolata da ogni altra attività svolta nell'ambito del Gruppo, affidandone l'amministrazione ad un Gestore Indipendente, in modo tale da garantire una gestione della rete di distribuzione neutrale e non discriminatoria.



Valori e Strategia



Principi e valori

Il Gruppo GESAM opera in un'ottica di miglioramento continuo e di sviluppo sostenibile, ponendo una forte attenzione alla qualità del servizio offerto come conseguenza della qualità nello svolgimento delle procedure aziendali, alla trasparenza nell'informazione, alla promozione del consumo consapevole dell'energia, dell'attenzione all'ambiente.

È impegno del Gruppo GESAM contribuire alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui il Gruppo opera ed alla valorizzazione e formazione del patrimonio umano e delle capacità locali, svolgendo le proprie attività d'impresa secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale.

Il Gruppo si è dotato di un Codice Etico che sancisce i valori fondanti portati avanti dalla Società, in relazione ai suoi diversi stakeholder.

Questi sono i principi che il Gruppo GESAM si impegna a perseguire:

- Trasparenza, correttezza, onestà, buona fede e rispetto delle regole nella conduzione degli affari.
- Coinvolgimento degli stakeholder.
- Creazione di valore e benessere per gli stakeholder.
- Tutela e promozione dei diritti umani, ripudio di ogni forma di discriminazione, di corruzione, di lavoro forzato o minorile, tutela del lavoro e delle libertà sindacali.
- Tutela della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità, tenendo in particolare considerazione le tematiche relative all'efficienza energetica ed allo sviluppo sostenibile.

Missione

NULLA È PIÙ COSTANTE DEL CAMBIAMENTO

È proprio partendo da questo pay-off, che accompagna il Gruppo GESAM da molti anni, che nasce la missione del Gruppo GESAM: essere **partner affidabili per i cittadini-clienti** ed essere capaci di **coniugare l'innovazione sostenibile con la tradizionale fiducia di un'azienda radicata sul territorio** e orientata al mercato e a tutti i cittadini.

Affidabilità, tempestività e professionalità nel servizio, innovazione, sicurezza, efficienza, impegno e cura verso la clientela, attenzione al territorio e all'ambiente sono le caratteristiche distinguenti di GESAM sul mercato.

Strategia del Gruppo GESAM

Per sviluppare una strategia di sviluppo sostenibile oggi è necessario tener conto del contesto internazionale in cui si trovano le aziende e la civiltà tutta: un contesto in cui la crisi è nata in ambito finanziario, ma si è estesa immancabilmente a livello economico determinando un forte ripensamento di tutte le politiche di sviluppo adottate finora. Tra le conseguenze di questa situazione vi sono le ricadute a livello sociale, con la necessità di riadeguare gli stili di vita e di consumo alla nuova realtà in cui anche gli Stati stessi hanno difficoltà a "garantire" quel tenore di vita sinora dato troppo per scontato. Ecco

che dunque prendono forza le raccomandazioni della Commissione Europea, che già nel recente passato aveva indicato nella partecipazione delle organizzazioni al mantenimento dello stato sociale, il cammino verso uno sviluppo più sostenibile. Ne consegue la necessità, da parte delle aziende, di condurre sempre più il proprio business in modo responsabile, essendo consapevoli di partecipare non più alla sola formazione di utili per gli azionisti, ma alla formazione di "benessere" per tutti gli stakeholder.

In questo contesto il Gruppo GESAM, che da sempre ha comunque valorizzato la propria presenza sul territorio, si impegna sempre più a comprendere le ricadute delle proprie attività dal punto di vista sociale, ambientale ed economico sul territorio servito; l'aver intrapreso il percorso di rendicontazione trasparente e di coinvolgimento degli stakeholder ne sono una prova tangibile. È proprio a seguito di queste iniziative che in questo Bilancio di Sostenibilità il Gruppo GESAM non solo relaziona sui risultati ottenuti, ma inizia a rendere conto delle proprie strategie a medio termine: il percorso di definizione di una strategia per la sostenibilità del Gruppo è stato intrapreso e i primi risultati hanno portato alla definizione delle priorità strategiche, delle strategie e di alcune azioni in grado di attuarle.



STRATEGIA DI SVILUPPO SOSTENIBILE		
Priorità strategiche	Strategie	Azioni
Soddisfazione e fidelizzazione clienti	Personalizzazione prodotti e servizi	Diffondere le nuove offerte contrattuali ai clienti
	Semplificazione e trasparenza dei servizi	
	Sicurezza e continuità del servizio	
	Innovazione dei prodotti/servizi	
Sostenibilità economica	Semplificazione ed efficienza organizzativa	Creazione di un cruscotto aziendale a supporto della valutazione delle performance e della crescita del personale
	Consolidamento dei business	
	Consolidamento delle partnership	
	Soddisfazione del personale e appartenenza	
Ruolo sociale	Riqualificazione e valorizzazione del patrimonio pubblico	Rendere il piano di contribuzione sociale sempre più coerente con le strategie aziendali
	Sostegno finanziario ai clienti	
	Supporto allo sviluppo territoriale "sovracomunale"	
	Diffusione della cultura della sostenibilità	
	Riduzione degli impatti ambientali	

L'impegno del Gruppo GESAM è di proseguire nella definizione della strategia di sviluppo sostenibile completando la definizione delle azioni e di opportuni indicatori di attuazione e di obiettivi periodici.



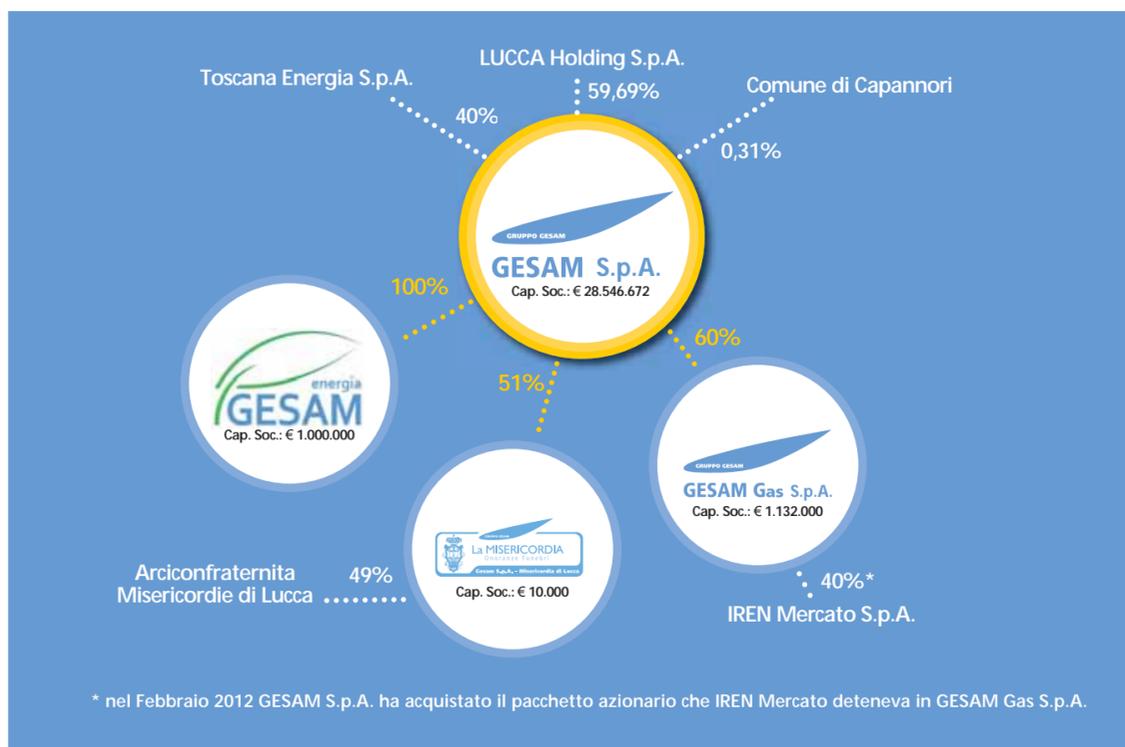
Governance e Stakeholder



Assetto istituzionale e organizzativo

Il Gruppo GESAM è composto da cinque diverse società autonome ed indipendenti (quattro delle quali rientrano nel perimetro di rendicontazione di questo bilancio), ognuna delle quali ha un capitale sociale suddiviso in azioni o quote, a seconda della forma giuridica.

La natura pubblico-privata del Gruppo è riscontrabile nella suddivisione del capitale sociale della società capogruppo, GESAM S.p.A. che, in conformità allo Statuto, è suddiviso in azioni pubbliche ed azioni private: il Comune di Lucca, per il tramite di Lucca Holding S.p.A., possiede il 59,69% delle azioni di GESAM S.p.A., mentre la restante quota di azioni è posseduta da Toscana Energia S.p.A e dal Comune di Capannori.



La governance è esercitata in forma autonoma da ciascuna azienda attraverso i diversi organi di governo e controllo, previsti dai rispettivi Statuti societari, quali l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione (CdA) e il Collegio Sindacale.

L'organo statutario principale è l'Assemblea dei Soci, momento di incontro tra i soci e con gli amministratori, nella quale viene approvato il bilancio e vengono riviste ed approvate le strategie da attuare a livello di ogni singola società.

Le delibere dell'Assemblea sono valide se prese con l'intervento e le maggioranze stabiliti dall'art. 2369 del Codice Civile. Non sono previsti meccanismi per la tutela degli azionisti di minoranza.

Il CdA è l'organo di governo dell'azienda ed è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società, e il Collegio Sindacale invece ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società e sul suo corretto funzionamento.

I Consigli di Amministrazione delle società, che durano in carica per tre esercizi, si riuniscono più volte all'anno; le delibere del Consiglio sono prese a maggioranza assoluta dei voti dei presenti ed in caso di parità prevale il voto di chi presiede. Il Collegio

GESAM S.P.A.		
Composizione del Consiglio di Amministrazione GESAM S.p.A. in carica dal 28/06/2010		
Designati da parte pubblica	Presidente	Claudio Riccardi
	Consiglieri	Vittorio Del Magro
		Renzo Del Mugnaio
		Giovanni Minniti
Designati da parte privata	Vice Presidente	Valerio Cassetta
		Pier Borra
	Consiglieri	Lorenzo Becattini
		Alfredo De Girolamo
Composizione del Collegio Sindacale GESAM S.p.A. in carica dal 28/06/2010		
Di nomina pubblica	Presidente	Marco Serpi
	Sindaco Effettivo	Stefano Fascetti
Di nomina privata	Sindaco Effettivo	Moreno Panchetti

GESAM GAS S.P.A.		
Composizione del Consiglio di Amministrazione GESAM Gas S.p.A. in carica dal 29/04/2011		
Designati da parte pubblica	Presidente	Stefano Bei
	Amministratore Delegato	Alfredo Donati
	Consigliere	Giuseppe Biancalana
Designati da parte privata	Consiglieri	Angelo Guidi
		Emanuele Piazza
Composizione del Collegio Sindacale GESAM Gas S.p.A. in carica dal 28/06/2010		
Di nomina pubblica	Presidente	Paolo Buchignani
	Sindaco Effettivo	Paolo Cervi
Di nomina privata	Sindaco Effettivo	Paolo Macchi

GESAM ENERGIA S.P.A.		
Composizione del Consiglio di Amministrazione GESAM Energia S.p.A. in carica dal 22/06/2010		
Presidente	Giovanni Marchi	
Amministratore Delegato	Fabio Vantaggiato	
Consigliere	Francesco Mannini	
Composizione del Collegio Sindacale GESAM Energia S.p.A. in carica dal 22/06/2010		
Presidente	Marco Allegrini	
Sindaco Effettivo	Giuseppe Peri	
Sindaco Effettivo	Franco Della Santa	



Sindacale, composto da membri effettivi e supplenti, dura in carica per tre esercizi. Le comunicazioni tra CdA e gli azionisti sono garantite attraverso le Assemblee e gli strumenti istituzionali di comunicazione. Come viene espresso nel Codice Etico adottato dal Gruppo GESAM, la partecipazione degli azionisti alle decisioni e l'attuazione di scelte consapevoli è importante per il Gruppo, che si impegna ad assicurare, quindi, la massima trasparenza e tempestività delle informazioni comunicate agli azionisti attraverso i canali predisposti. Le comunicazioni economiche/finanziarie verso il socio Iren Mercato S.p.A., azionista di GESAM Gas S.p.A. e quotata in Borsa Italiana, sono attuate inviando periodicamente il budget, la reportistica trimestrale sull'andamento della gestione, la comunicazione dell'avvenuto pagamento dei dividendi ed il Bilancio annuale approvato.

I membri dei Consigli di Amministrazione sono tutti indipendenti e non esecutivi, ad eccezione del Presidente del CdA di GESAM S.p.A., dell'Amministratore Delegato della GESAM Gas S.p.A. e dell'Amministratore Delegato della GESAM Energia S.p.A.², che ricoprendo un ruolo esecutivo, sono a disposizione dei dipendenti del Gruppo, per garantire un dialogo ed una comunicazione trasparente con il personale. Gli amministratori si attengono al Codice Etico che prevede uno specifico controllo sulle attività soggette a conflitto di interessi. Attualmente non vengono valutate le competenze degli amministratori sui temi della sostenibilità. I compensi del CdA, stabiliti dall'assemblea dei soci, attualmente non sono legati alle performance dell'organizzazione sui temi della sostenibilità mentre tale legame è previsto per i dirigenti (vedi capitolo sui sistemi di remunerazione).

Elementi qualificanti della gestione

Il Gruppo GESAM ha intrapreso negli anni un percorso di miglioramento volto sia alla minimizzazione dei rischi per le Società e per i suoi stakeholder, sia alla valorizzazione delle opportunità che possono permettere alle aziende del Gruppo di consolidare la propria presenza sul territorio e di garantire un servizio sempre più efficiente e di qualità ai propri clienti ed utenti.

Questo percorso di miglioramento ha visto la creazione e l'implementazione di un **modello di gestione aziendale**, attraverso l'adozione progressiva di sistemi di gestione degli aspetti legati alla qualità del servizio, alla tutela ambientale, alla prevenzione dei reati societari e alla salute e sicurezza del personale.

Nel 2011 GESAM S.p.A. e GESAM Gas S.p.A. e GESAM Energia S.p.A. hanno ottenuto le certificazioni di Qualità ISO 9001 e Ambiente 14001/EMAS, quest'ultima valida per le attività di distribuzione gas.

Anche per il 2011, la verifica di mantenimento degli standard ha incluso la pubblicazione del documento di Dichiarazione Ambientale, aggiornato annualmente, e



sottoposto a valutazione da parte di un organismo accreditato. GESAM S.p.A. ha pertanto riconfermato la registrazione europea di eco-gestione EMAS.

Nel 2012 è prevista una integrazione del modello di gestione aziendale finalizzato all'inserimento dei requisiti sulla sicurezza in conformità alla norma OHSAS 18001, pur non prevedendo la certificazione a fronte di tale norma.

Nel processo di miglioramento continuo rientrano anche i modelli sulla Privacy (Dlgs 163/06) adottati dalle aziende del Gruppo (GESAM S.p.A. e GESAM Gas S.p.A. dal 2010, GESAM Energia S.p.A. dal 2011) al fine di garantire la sicurezza nel trattamento dei dati personali in ambito commerciale sia nei rapporti con la clientela che verso i fornitori.

Il D.lgs n.231/2001 e la responsabilità amministrativa delle imprese

Il Decreto legislativo 231/2001 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa degli enti, secondo la quale le Società possono essere ritenute responsabili, e conseguentemente sanzionate patrimonialmente, in relazione a taluni reati commessi o tentati dagli amministratori o dai dipendenti, nell'interesse o a vantaggio della Società stessa. **GESAM S.p.A.** nel 2009 e **GESAM Gas S.p.A.** nel 2011 hanno adottato i rispettivi Modelli di Organizzazione gestione e controllo, ovvero un insieme organico di principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi e connessi compiti e

responsabilità, in grado di prevenire la commissione, anche tentata, dei reati previsti dal Dlgs 231/2001. I Modelli Organizzativi sono stati adeguati nel 2011 ai fini della prevenzione dei reati ambientali recentemente inseriti nel campo di applicazione del D.Lgs. 231/01.

Per vigilare sull'effettività del modello sono stati nominati dai CdA gli Organismi di Vigilanza (OdV), collegiali e dotati di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Gli Organismi di Vigilanza hanno un proprio regolamento, che disciplina poteri e modalità di svolgimento dell'incarico, e il piano delle attività di vigilanza. Nel corso del 2011, l'OdV di GESAM S.p.A. si è riunito dodici volte (una riunione dell'OdV di GESAM Gas S.p.A.), alle riunioni tutti i componenti dell'OdV sono risultati presenti e di ognuna è stato redatto apposito verbale a cura del Presidente. Sono state verificate l'adeguatezza dei protocolli previsti dal Modello di organizzazione, gestione e controllo e la loro applicazione, oltre che l'analisi dei flussi informativi inviati dai responsabili degli uffici. Nel corso del 2011 gli OdV non hanno ricevuto segnalazioni di violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (neanche presunte).

ORGANISMI DI VIGILANZA

Organismo di Vigilanza GESAM S.p.A. in carica dal 06/07/2010		Organismo di Vigilanza GESAM GAS S.p.A. in carica dal Maggio 2011	
Presidente	Vittorio Del Magro	Presidente	Alessandro Santucci
Membro	Graziano Grazzini	Membro	Raffella Notaroberto
Membro	Giovanni Minniti	Membro	Ana Campelo

Il Gruppo GESAM non ha partecipato nel 2011 a iniziative per l'assegnazione di premi o riconoscimenti di alcun genere.

² Per indipendente si intende l'amministratore che non detiene azioni o non ha altri legami di interesse con la società; è esecutivo l'amministratore che ha un ruolo operativo in azienda.



Gli stakeholder ed il loro coinvolgimento

Il Gruppo GESAM si caratterizza da sempre per l'attenzione che pone verso i cittadini ed il territorio in cui opera. Le attività del Gruppo sono svolte secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale, nella consapevolezza della responsabilità sociale che ha nei confronti di tutti i propri stakeholder ed in particolare delle comunità locali, nella convinzione che le capacità di dialogo, d'interazione e sinergia con la società civile, rappresentino un valore fondamentale dell'azienda. È quindi interesse del Gruppo relazionarsi nel modo migliore con le istituzioni, le persone ed i gruppi che vivono ed operano sul territorio. Il Gruppo GESAM negli anni ha portato avanti molte iniziative di comunicazione, quali l'istituzione di un call center per gli utenti/clienti e di uno sportello aperto alle esigenze dei cittadini, l'aggiunta di un foglio informativo in bolletta e la comunicazione con il territorio attraverso i media locali (La Voce di Lucca), la Dichiarazione Ambientale che, pubblicata ogni anno, rappresenta per il Gruppo GESAM un ulteriore modo per esprimere e rendere pubblici gli impegni, le strategie e le performance ambientali.

Stakeholder: i soggetti che possono influenzare o essere influenzati da un'organizzazione

DALLA COMUNICAZIONE AL COINVOLGIMENTO...

Fin dalla redazione del Bilancio di Sostenibilità 2010 gli stakeholder sono stati il riferimento al quale indirizzare la rendicontazione: dapprima sono state individuate le principali categorie (v. grafico) e poi, all'interno di esse, sono stati coinvolti alcuni rappresentanti, che si sono resi disponibili al confronto sulle tematiche della sostenibilità.

Il passo successivo, connesso al processo di rendicontazione, è stato infatti il coinvolgimento attivo dei diversi portatori di interesse, sia per capire quali sono gli argomenti che maggiormente interessano e possono influenzare i propri interlocutori, sia per avviare un processo di coinvolgimento partecipativo che rafforzi il rapporto di collaborazione.

Categorie di stakeholder



La comprensione delle tematiche maggiormente rilevanti per ciascuna categoria di stakeholder è avvenuta in un primo momento attraverso un processo di consultazione e confronto che ha coinvolto tutto il personale del Gruppo > GESAM, poi attraverso le diverse iniziative di "stakeholder engagement" messe in campo nel 2011 e nei primi mesi del 2012.

Risultato interessante di questo confronto è l'emergere di alcune questioni rilevanti per gli stakeholder territoriali quali la sicurezza dei servizi, l'educazione ambientale, il rispetto dei diritti dei cittadini e il supporto economico ai clienti, che confermano l'importanza del ruolo "sociale" che ha il Gruppo GESAM e che rafforzano la volontà dell'azienda di continuare sulla strada della gestione responsabile delle proprie attività tenendo sempre più in considerazione le tematiche maggiormente rilevanti sia nella rendicontazione nel presente Bilancio, sia nel proprio orientamento strategico.

"AIUTACI A FARE UN BILANCIO COI FIOCCHI" E "CON GESAM: PER LA SOSTENIBILITÀ DEL TERRITORIO"³

Il primo evento di stakeholder engagement del Gruppo GESAM sulla tematica della sostenibilità è stato dedicato a presentare il percorso di GESAM verso la rendicontazione e la comunicazione della gestione responsabile del business ai rappresentanti di categorie di stakeholder. L'evento, una vera e propria novità nel modo di tenere i rapporti tra le aziende di servizi lucchesi e la cittadinanza, è stato apprezzato come "best practice" da estendere alle altre realtà cittadine.

"Fil rouge" della maggior parte degli interventi è stata la "territorialità" dell'azienda, ritenuta da molti una caratteristica da valorizzare in quanto, grazie alla territorialità, il Gruppo GESAM è in grado di creare ricchezza per l'indotto di imprese, occupazione nella provincia e investire nella collettività prendendosi cura del territorio, anche attraverso la sponsorizzazione di opere di riqualificazione urbana. Proprio da questa importanza alla territorialità del Gruppo GESAM è scaturita la volontà di orientare il percorso di stakeholder engagement successivo: nel 2012 è infatti iniziato "CON GESAM: per la sostenibilità del territorio", l'evento nel quale cittadini e "opinion leader", appartenenti alle diverse categorie di stakeholder, hanno analizzato le priorità del territorio e delineato il ruolo del Gruppo nel favorirne lo sviluppo sostenibile. Grazie alla partnership con il Lucca Center of Contemporary Art, i partecipanti hanno potuto affiancare all'iniziativa anche un'occasione culturale ricevendo in omaggio da GESAM la possibilità di visitare le mostre di importanti artisti contemporanei.

I risultati di queste importanti iniziative di coinvolgimento, che proseguiranno nel tempo, sono stati analizzati dall'azienda e valorizzati nella definizione delle proprie attività di reporting (già questo Bilancio di Sostenibilità presenta importanti modifiche suggerite) e delle strategie di sviluppo, nelle quali sempre più saranno inclusi aspetti di equilibrio socio-ambientale.



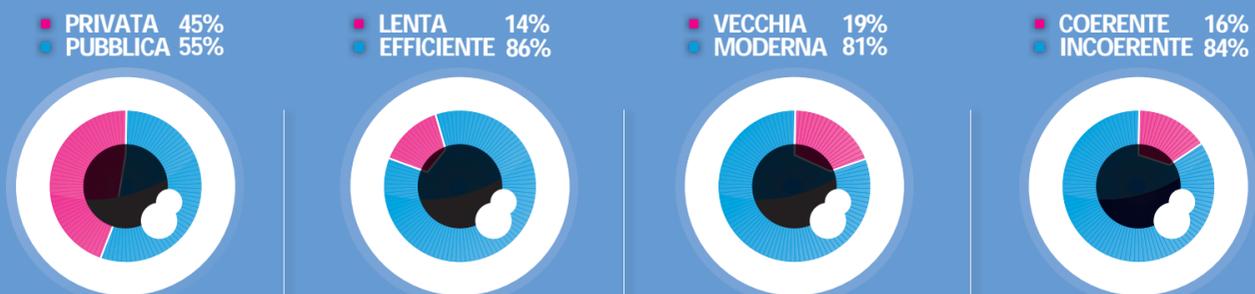
³ L'evento si è tenuto il 14 marzo 2012 ed è stato inserito in questo Bilancio 2011, in quanto ritenuto significativo per il processo di stakeholder engagement.



IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI

Nell'ambito del percorso di coinvolgimento, importante è stato anche il contributo dei cittadini, clienti del Gruppo GESAM, che hanno partecipato all'iniziativa "Fai sentire la tua energia!" compilando un questionario online sulle tematiche della sostenibilità del territorio in cui vivono e su come vedono il Gruppo GESAM.

GESAM VISTA DAI CITTADINI



Molto positivi i giudizi sulle aziende del Gruppo, che incoraggiano a proseguire negli sforzi profusi sinora nella ricerca dell'efficienza e della qualità dei servizi ai cittadini.

Dalle risposte fornite appare anche come ormai il cittadino abbia acquisito una corretta percezione del significato di sostenibilità, avendo superato le limitanti associazioni al solo rispetto dell'ambiente, che caratterizzavano le opinioni diffuse dei primi anni in cui la sostenibilità si è affermata tra le tematiche di interesse pubblico. Tale maturità si evince anche dalla valutazione sulle priorità territoriali espressa dai cittadini, dalla quale emerge quanto sempre più un corretto equilibrio di tutti gli aspetti, e in particolare di quelli sociali, sia da tenere in considerazione quando si parli di uno sviluppo che voglia essere veramente sostenibile.

Premiante per il Gruppo GESAM anche la valutazione sull'importanza di una comunicazione trasparente del proprio modo responsabile di svolgere le attività di business; la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità è generalmente apprezzata e la lettura del documento ha permesso di conoscere e apprezzare meglio le aziende del Gruppo. Considerando che il primo Bilancio di Sostenibilità è uscito solo a settembre del 2011 e che la sua diffusione non è ancora stata capillare, riteniamo che questo sia un buon risultato.

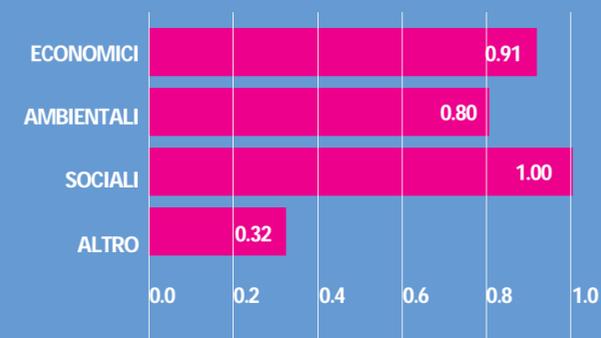
QUALI SONO SECONDO TE I TEMI PRIORITARI PER IL TUO TERRITORIO IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ?

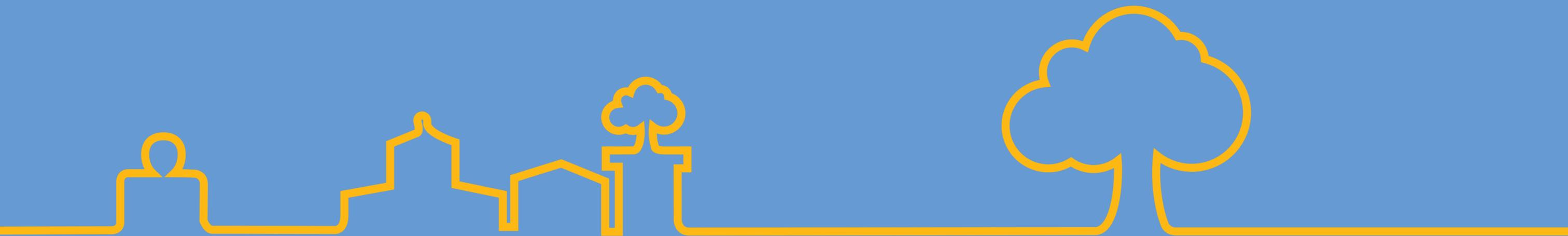


DOPO LA LETTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010, LA TUA OPINIONE SU GESAM:



SU QUALI TEMI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ VORRESTI ESSERE INFORMATO PIÙ APPROFONDITAMENTE?





Parte II

La gestione sostenibile



ufficio clienti

GESAM Gas

sportello 1

87

GESAM Gas

sportello 2

www.gesamgas.it

GRUPPO GESAM
GESAM Gas
Scegli il più vicino. Scegli GESAM.

Clienti e Utenti



Clienti e utenti del Gruppo GESAM

Il Gruppo GESAM, riunendo al suo interno cinque diverse società, offre al territorio servizi e prodotti diversi. Quando si analizzano i clienti e gli utenti del Gruppo, quindi, si deve far riferimento necessariamente a **tipologie diverse di utenze**, che variano in base all'azienda fornitrice.

Mercato libero e Mercato tutelato

Mercato libero: È il mercato in cui le condizioni economiche e contrattuali di fornitura di gas naturale sono concordate tra le parti e non fissate dall'AEEG. Dal 1° gennaio 2003, i clienti possono liberamente scegliere da quale fornitore di gas naturale comprare il gas. Chi esercita questo diritto entra nel cosiddetto "mercato libero".

Mercato tutelato: È il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'AEEG. È rivolto ai clienti domestici, ai condomini con uso domestico con consumi annui non superiori a 200.000 Smc/anno ai clienti con usi diversi con consumi non superiori a 50.000 Smc/anno, ai clienti titolari di un punto di riconsegna riconosciuto come servizio pubblico. Il cliente è servito nel *Servizio di tutela* se non ha mai cambiato fornitore dopo il 31 dicembre 2002 o se ha scelto, fra le proposte del fornitore, quella a condizioni regolate. Quest'ultima possibilità vale solo per i clienti domestici.

UTENTI DI GESAM S.P.A.

Gli Utenti di GESAM S.p.A., relativi all'attività di distribuzione del gas metano, sono tutte le aziende di vendita e/o consorzi che hanno richiesto un accesso alla rete di distribuzione/impianto secondo la delibera AEGG 138/04 s.m.e.i., relativamente a punti di riconsegna attivi (PDR) a cui intendono somministrare il gas e tutti i punti di riconsegna che ricevono il gas metano tramite la rete di distribuzione di GESAM S.p.A.. Nel 2011 le aziende di vendita e/oi consorzi sono 27, mentre i PDR attivi alimentati in Bassa Pressione sono 58.083, di cui la maggior parte (56.678) con gruppo di Misura ≤ G6, ovvero quei gruppi di misura presenti nelle comuni abitazioni. I PDR attivi non alimentati in Bassa Pressione sono un numero più esiguo, in totale nel 2011 sono infatti 42. Un numero minore di PDR riguarda infine i PDR a GPL, come riportato in tabella:

UTENTI DI GESAM S.P.A. E RELATIVI PDR ATTIVI AL 31 DICEMBRE						
PDR attivi alimentati in Bassa Pressione (BP) con gruppo di misura:	2009		2010		2011	
	GPL	METANO	GPL	METANO	GPL	METANO
≤ G6*	251	54.616	258	55.829	265	56.678
> G6 e ≤ G25**	1	1.168	1	1.094	1	1.172
≥ G40***	0	211	0	212	0	233
Totale BP	256	55.995	259	57.135	266	58.083
PDR attivi non alimentati in Bassa Pressione (BP)	0	36	0	35	0	42
TOTALE GENERALE	256	56.031	259	57.170	266	58.125

* classe G6: contatori d'utenza con portata nominale di 6mc/h, portata massima di 10 mc/h, portata minima di 0,06 mc/h

** classe G25: contatori d'utenza con portata nominale di 25mc/h, portata massima di 40 mc/h, portata minima di 0,25 mc/h

*** classe G40: contatori d'utenza con portata nominale di 40mc/h, portata massima di 65 mc/h, portata minima di 0,40 mc/h

Altri Utenti del servizio di distribuzione sono i costruttori immobiliari e/o i clienti finali qualora, senza utilizzare come intermediario una società di vendita, richiedano direttamente a GESAM S.p.A. il preventivo di allacciamento alla rete di distribuzione locale. In relazione al mercato di fornitura del gas metano, i PDR attivi dei vari Utenti della Distribuzione possono essere riclassificati in due grandi gruppi:

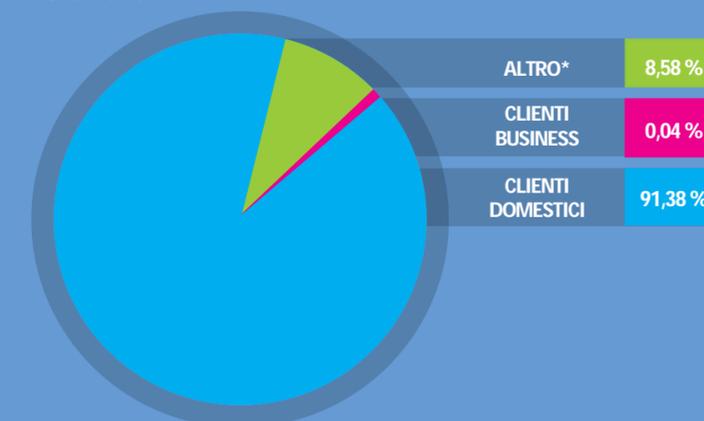
1. Utenti che HANNO DIRITTO al *Servizio di Tutela* – ovvero quei PDR che hanno originariamente diritto al Servizio di Tutela e che ad oggi possono aver esercitato o meno la scelta di acquisire un contratto di somministrazione sul Mercato Libero;
2. Utenti che operano SIN DALL'ORIGINE all'interno del *Mercato Libero* – ovvero quei PDR che per classe di consumo non hanno diritto sin dalla loro costituzione al Servizio di Tutela e che pertanto sono obbligati ad operare esclusivamente sul Mercato Libero.

CLIENTI DI GESAM GAS S.P.A.

I Clienti di GESAM Gas S.p.A., verso i quali è diretta l'attività di vendita di gas naturale, sono distribuiti negli 11 Comuni della Provincia di Lucca serviti dall'azienda. Il numero totale dei clienti al 31-12-2011 è di 54.756, così suddivisi:

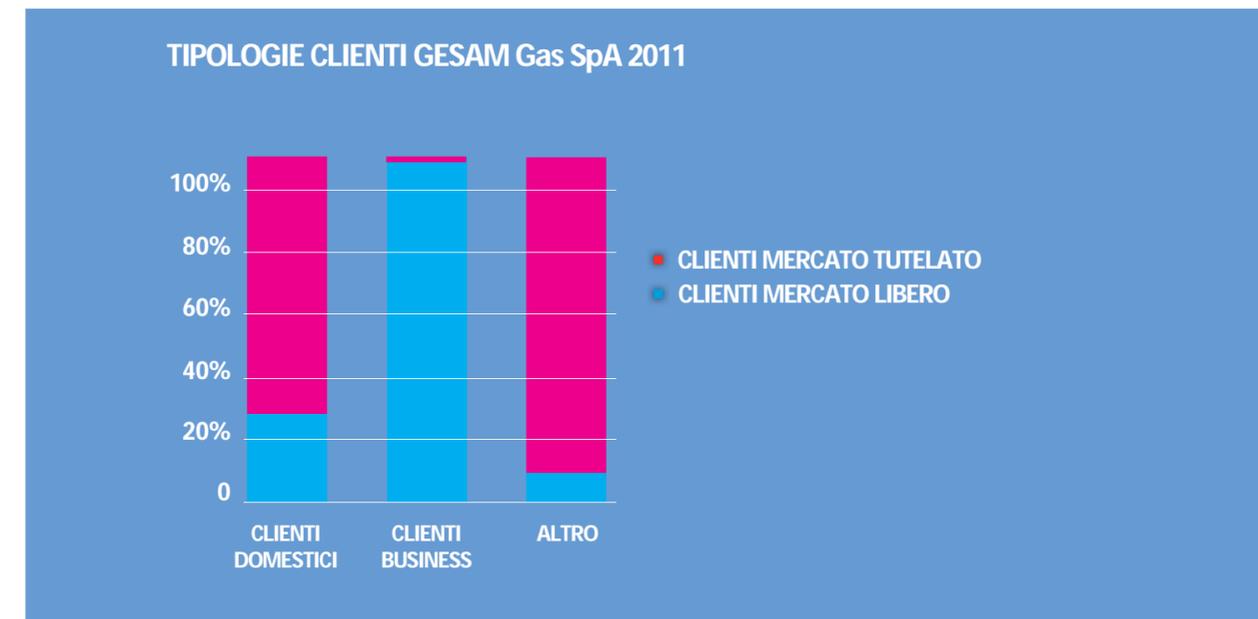
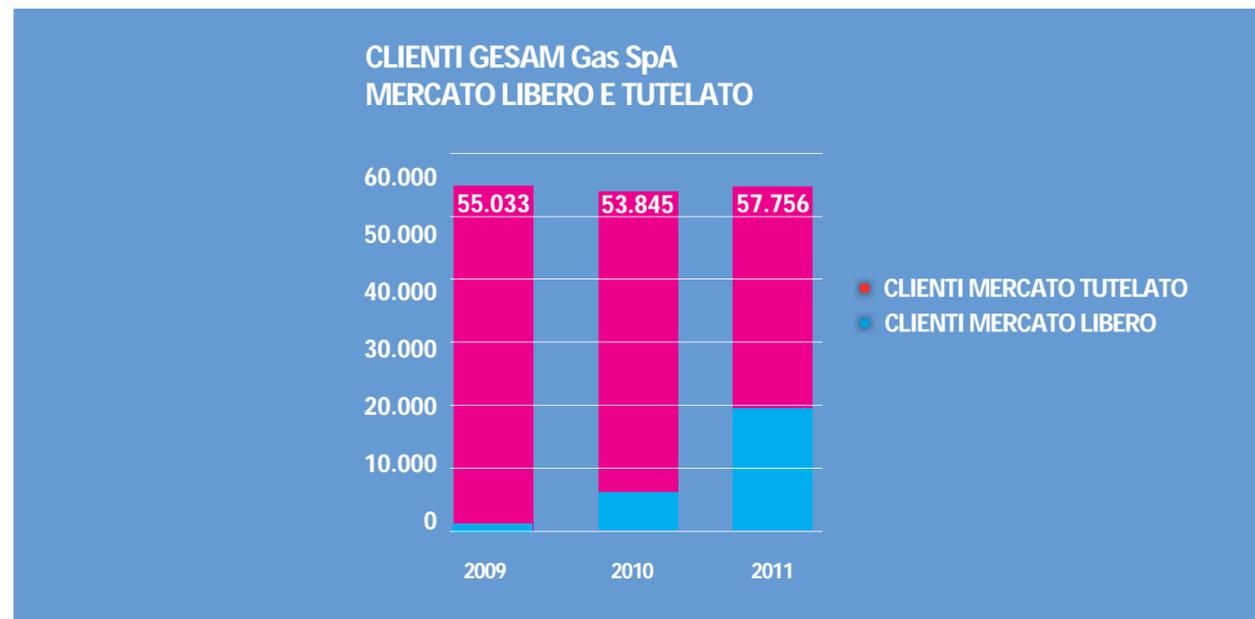
- clienti domestici (clienti che utilizzano il gas naturale per cottura cibi, produzione acqua calda, riscaldamento individuale e riscaldamento centralizzato condominiale);
- clienti business: clienti industriali con consumi superiori a 200.000 smc/anno;
- clienti con utilizzo commerciale;
- clienti artigianali;
- clienti alberghieri;
- altri usi (uffici, enti pubblici, ecc).

CLIENTI GESAM Gas SpA AL 31/12/2011



*Comprende: clienti con utilizzo commerciale, clienti artigianali, clienti alberghieri, clienti industriali e altri usi.

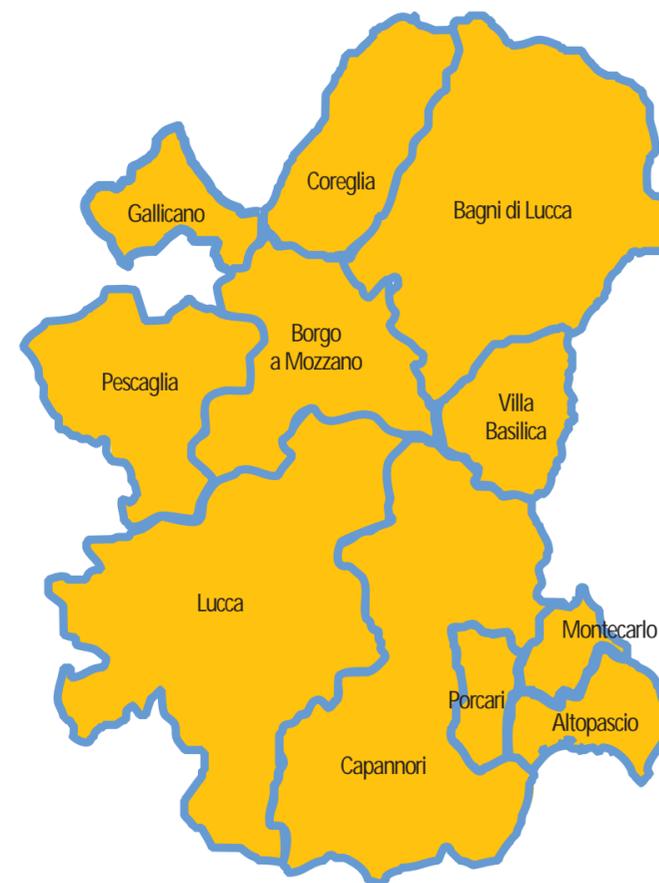
I clienti domestici nel 2011 sono 50.041, mentre i clienti con utilizzo commerciale, clienti artigianali, clienti alberghieri, clienti industriali e altri usi sono 4.692; i clienti business sono invece 23. Questa ripartizione non ha subito variazioni significative negli ultimi tre anni considerati.



Il 67,21% dei clienti totali di GESAM Gas S.p.A. al 31-12-2011 rientra nel mercato tutelato, mentre il restante 32,79% rientra nel mercato libero.

L'incremento del numero dei clienti sul mercato libero nell'anno 2011, rispetto all'anno precedente, è dovuto alla campagna promozionale iniziata il 13-11-2010 che prevedeva, per tutti i clienti domestici che dal mercato tutelato passavano al mercato libero e per chi tornava da altro fornitore, la consegna di un buono o di uno sconto in bolletta. Tale buono era del valore di € 50 per i clienti sulla rete di distribuzione GESAM S.p.A. e di € 100 per i clienti fuori rete GESAM S.p.A. La campagna promozionale è terminata il 30-04-11 ed è rimasta in vigore per i clienti che hanno stipulato un nuovo contratto allo sportello a cui è stato applicato uno sconto in bolletta di € 50,00 per i clienti serviti dalla rete di distribuzione GESAM S.p.A. e € 100 per i clienti fuori rete GESAM S.p.A..

Analizzando la ripartizione dei clienti sui due diversi mercati, si evidenzia come al mercato libero appartenga il 100% dei clienti business, il 35,4% dei clienti domestici, il 4,5% dei clienti con utilizzo commerciale, clienti artigianali, clienti alberghieri, clienti industriali e altri usi.



TIPOLOGIE DI CLIENTI DI GESAM GAS S.P.A. 2011
SUDDIVISIONE CLIENTI NEI VARI COMUNI SERVITI:

Comuni	Clienti domestici	Altro*
Lucca	91%	9%
Altopascio	90%	10%
Capannori	92%	8%
Bagni di Lucca	89%	11%
Borgo a Mozzano	89%	11%
Coreglia Antelminelli	91%	9%
Galliciano	91%	9%
Montecarlo	90%	10%
Pescaglia	90%	10%
Porcari	86%	14%
Villa Basilica	95%	5%

*Include clienti business



UTENTI DI GESAM ENERGIA S.P.A.

GESAM Energia S.p.A. garantisce il servizio “**gestione calore**” a clienti pubblici e privati attraverso la funzione di “terzo responsabile”, ovvero la gestione completa dell’impianto di riscaldamento per edifici come scuole elementari e materne, circoscrizioni, biblioteche, uffici pubblici, condomini.

GESAM Energia S.p.A. effettua la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria di 147 gruppi termici e gestisce la rete di Pubblica illuminazione.

Il numero degli utenti del Servizio Calore sono rimasti pressoché costanti nel triennio di riferimento.

ENTITÀ E UTENTI DEL SERVIZIO CALORE			
Unità di misura	2009	2010	2011
Calore prodotto (GWh)	14,59	15,67	16,65
Utenti serviti (N°)	103	120	105

GESAM Energia S.p.A. garantisce inoltre il servizio di gestione integrata e ottimizzazione di tutte le utenze elettriche dell’Amministrazione Comunale di Lucca (SINERGO). Tali utenze, ammontanti a complessive 757 unità, riguardano circa 180 edifici comunali e 577 impianti di Pubblica Illuminazione ed hanno contribuito a consumare 13,12 GWh di energia nel 2011.

CLIENTI E UTENTI SERVIZI CIMITERIALI – MISERICORDIA

La Misericordia S.r.l., operando sul libero mercato, ha dei clienti che si rivolgono alla società per i servizi funerari e cimiteriali nel Comune di Lucca.

CLIENTI E UTENTI AL 31/12			
N°	2009	2010	2011
Utenti Servizi cimiteriali (GESAM SpA)- N° Servizi annui	999	935	1.027
Clienti La Misericordia Srl	200	182	186

Politiche di gestione

Il Gruppo GESAM nei rapporti con la propria clientela si ispira ai principi della **massima correttezza e trasparenza**; obiettivo delle aziende del Gruppo è garantire quindi ai propri Utenti/Clienti prodotti e servizi di qualità, cercando di rispettare il diritto dei consumatori a non ricevere prodotti dannosi per la loro salute e integrità fisica. GESAM si impegna a offrire ai propri Clienti/Utenti informazioni complete sui prodotti offerti, impegnandosi a limitare le criticità ed i disagi che, nello svolgimento delle proprie attività, le inevitabili interazioni ingenerano sia sul territorio che sulle esigenze/disponibilità dei singoli Clienti finali. Il tutto con un particolare impegno rivolto a **limitare le criticità e i disagi** che, nello svolgimento delle proprie attività, le inevitabili interazioni generano sia sul territorio che sulle esigenze/disponibilità dei singoli Clienti finali.

Performance

Innovazione e sostenibilità di prodotti e servizi

L’innovazione e la sostenibilità dei prodotti e servizi offerti al territorio rivestono una grande importanza all’interno di tutto Gruppo GESAM che cerca, tramite l’innovazione dei propri servizi, di ridurre l’impatto ambientale e di garantire una **qualità sempre maggiore** dei propri prodotti.

Nell’ottica di una maggiore attenzione al territorio e a tematiche ambientali quali il risparmio energetico e l’utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, nel 2010 è stata costituita GESAM Energia S.p.A., società che svolge le sue attività ispirandosi al recupero di efficienza negli utilizzi finali dell’energia (elettrica e termica), offrendo servizi energetici che prevedono la **riqualificazione tecnologica degli impianti** mediante l’impiego di **tecnologie a basso impatto ambientale** e di energie derivanti da fonti alternative e attraverso politiche informative per i fruitori delle strutture Comunali.

Alcune delle iniziative intraprese dal Gruppo GESAM in questo ambito sono:

» **Installazione di contatori dotati di sistemi elettronici di correzione della misura e sistema di telelettura a distanza dei dati di consumo**

La Delibera AEEG nr.155/08 rende obbligatoria, secondo una pianificazione temporale graduale, la messa in servizio, per tutti i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale, di gruppi di misura caratterizzati dai requisiti funzionali minimi individuati per classe di appartenenza. Tale delibera si pone le seguenti finalità:

- porre i presupposti funzionali e tecnologici per permettere l’introduzione di meccanismi per lo sviluppo di un sistema di mercato del gas naturale, a supporto della definizione del mercato regolamentato del gas naturale e del nuovo servizio di bilanciamento;



- facilitare il superamento di possibili inefficienze e discriminazioni tramite il miglioramento del processo di contabilizzazione del gas naturale prelevato dai clienti finali e l'innovazione tecnologica dei gruppi di misura (ovvero dei contatori);
- migliorare la qualità dei servizi di misura, di vendita e di distribuzione del gas naturale, assicurando medesimi livelli funzionali e prestazionali indipendentemente dal soggetto responsabile del servizio di misura e favorendo la **consapevolezza dei consumi**.

Per ottemperare a questa delibera il Gruppo GESAM ha installato nel 2010 e nel 2011 375 contatori.

INSTALLAZIONE DI NUOVI CONTATORI			
Classe dei contatori	2009	2010	2011
Classe > G40	-	34	114
Classe > G16 e ≤ G40	-	0	261

» **Sostituzione delle tubazioni in ghisa grigia con giunti canapa piombo con altro materiale (Polietilene/Acciaio)**

GESAM S.p.A. si è impegnata, per rispettare la Delibera AEEG n.120/08, a sostituire entro il 2014 il 100% delle tubazioni in ghisa (ossia 5.676 ml) con tubazioni in acciaio o polietilene. Tale sostituzione rappresenta sia un'innovazione tecnologica che un miglioramento nella sicurezza della rete per la distribuzione del gas naturale, in quanto le tubazioni in acciaio sono meno soggette a perdite ed a erosioni. Al 31/12/2011 è stato sostituito l'81% di tali tubazioni (pari a 4.624 ml), l'11% in più rispetto all'obiettivo stabilito dall'AEEG; tale percentuale elevata è

una testimonianza dell'impegno e dell'attenzione che GESAM S.p.A. pone alle tematiche legate alla sicurezza e all'innovazione tecnologica dei propri impianti.

» **Messa in protezione - catodica - e/o sostituzioni di tubazioni in acciaio non protetto dalle corrosioni elettrochimiche**

In merito all'innovazione della rete di distribuzione e di sicurezza della rete di distribuzione del gas, la sostituzione delle tubazioni in acciaio non protetto dalle corrosioni elettrochimiche, stabilita dalla delibera AEEG n.120/08, rappresenta un ulteriore passo in avanti che GESAM S.p.A. ha intrapreso e portato avanti con risultati più che soddisfacenti. La Delibera stabilisce, infatti, il risanamento del 100% della rete non protetta (ossia 3.406 ml) entro il 2015; GESAM S.p.A. al 31/12/2011 aveva sostituito il 54% della rete (ossia 1.895 ml), pari al 14% in più rispetto all'obiettivo stabilito dall'AEEG.

MESSA IN PROTEZIONE - CATODICA - E/O SOSTITUZIONI DI TUBAZIONI IN ACCIAIO NON PROTETTO DALLE CORROSIONI ELETTROCHIMICHE - DELIBERA AEEG NR. 120/08



SOSTITUZIONI DELLE TUBAZIONI IN GHISA GRIGIA CON GIUNTI CANAPA PIOMBO CON ALTRO MATERIALE (POLIETILENE/ACCIAIO) DELIBERA AEEG NR. 120/08





Altre iniziative in merito all'innovazione e sostenibilità di prodotti e servizi sono:

- **Realizzazione di n. 2 impianti fotovoltaici** della potenza complessiva di 1800 kW.
- **Sostituzione di n. 1.663 corpi illuminati equipaggiati con lampade a vapori di mercurio con lampade SAP**, ovvero lampade a vapori di sodio ad alta pressione con caratteristiche di maggior efficienza luminosa, lunga durata e risparmio energetico.
- **Installazione di n. 62 Regolatori di Flusso** per la diminuzione dei consumi idrici.
- **Sostituzione di circa 6.800 lampade e 70 trasformatori per illuminazione Votiva nei Cimiteri.**



Sicurezza del servizio

GESAM S.p.A. gestisce l'attività di distribuzione del gas col costante obiettivo di **garantire elevati livelli di sicurezza, di continuità e di qualità commerciale del servizio**, svolgendo attività ordinarie di ricognizione e aggiornamento tecnologico di reti e impianti, di monitoraggio degli standard di performance offerti, il tutto in ottemperanza ed a riferimento delle disposizioni emanate dall'AEEG in materia.

1. Le verifiche previste sono relative alla sicurezza e alla continuità del servizio e al controllo dei requisiti di sicurezza degli impianti posti a valle del contatore.
 - Verifiche relative alla **sicurezza e alla continuità del servizio** - ai sensi della Delibera AEEG n. 120/08 - gli standard monitorati si riferiscono alle attività di:
 - Intervento a seguito di chiamata di pronto intervento (<60 minuti);
 - Ispezioni delle reti gas di Alta Pressione / Media Pressione e Bassa Pressione;
 - Classificazione delle dispersioni di gas.

INDICATORI SULLA SICUREZZA DEL SERVIZIO (DELIBERA NR. 120/08) RICHIESTI DALL'AEEG				
[%] - [nr/Km]	Valori di riferimento AEEG	Consuntivo GESAM		
		2009	2010	2011
Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti	≥ 90%	97,9%	95,5%	97,3%
Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta ad ispezione	≥ 30%	98,9%	99%	99,5%
Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta ad ispezione	≥ 20%	86,2%	96%	80,1%
n° dispersioni localizzate per km di rete	0,8	0,17	0,21	0,17

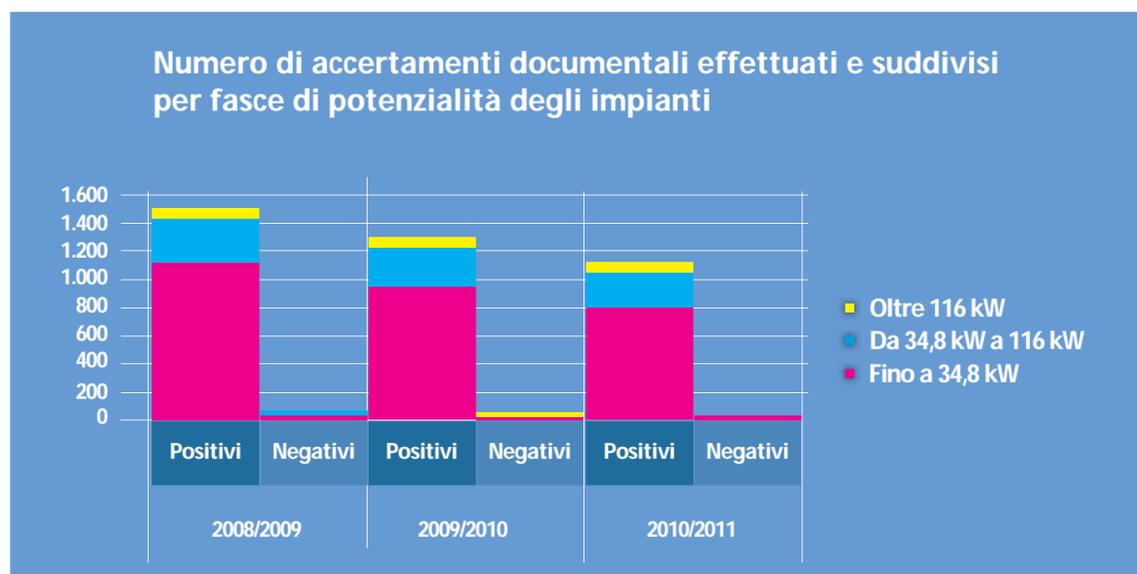
Come si può notare dalla tabella precedente, il Gruppo GESAM presenta indicatori sulla sicurezza del servizio decisamente positivi, con percentuali elevate rispetto ai valori di riferimento dettati dall'AEEG per quanto riguarda il tempo di arrivo sul posto e la rete sottoposta ad ispezione. Anche per quanto riguarda le dispersioni di gas dalla rete il Gruppo presenta valori positivi, minori rispetto allo standard.

Per quanto riguarda la continuità del servizio offerto, su un totale di 80 utenti interessati da interruzioni del servizio nel 2011, solo 8 utenti sono stati interessati da interruzioni effettuate senza preavviso, anche se negli ultimi tre anni il numero di utenti interessati da interruzioni del servizio è lievemente aumentato, passando dai 75 del 2009 agli 80 del 2011.

2. Verifiche relative al **controllo dei requisiti di sicurezza degli impianti posti a valle del contatore**, in ottemperanza agli specifici disposti di Legge e secondo quanto previsto dalla Delibera AEEG n. 40/04 (ad oggi in attuazione relativamente all'accertamento documentale dei soli impianti nuovi per i quali si richiede l'attivazione della fornitura). L'accertamento documentale consiste nel verificare in via esclusivamente documentale che l'impianto di utenza sia stato eseguito e sia mantenuto in stato di sicuro funzionamento nei riguardi della pubblica incolumità. L'accertamento ha esito positivo quando la documenta-



zione esaminata risulta conforme a quanto previsto dalla legislazione vigente. Secondo quanto stabilito da tale direttiva, GESAM S.p.A. effettua accertamenti documentali sugli impianti di sua competenza. Come si può vedere dal grafico riportato di seguito, negli ultimi tre anni gli accertamenti effettuati hanno avuto esito positivo nella maggior parte dei casi. Nel 2010/2011 infatti, su 1.158 accertamenti effettuati, solo 6 hanno avuto esito negativo.



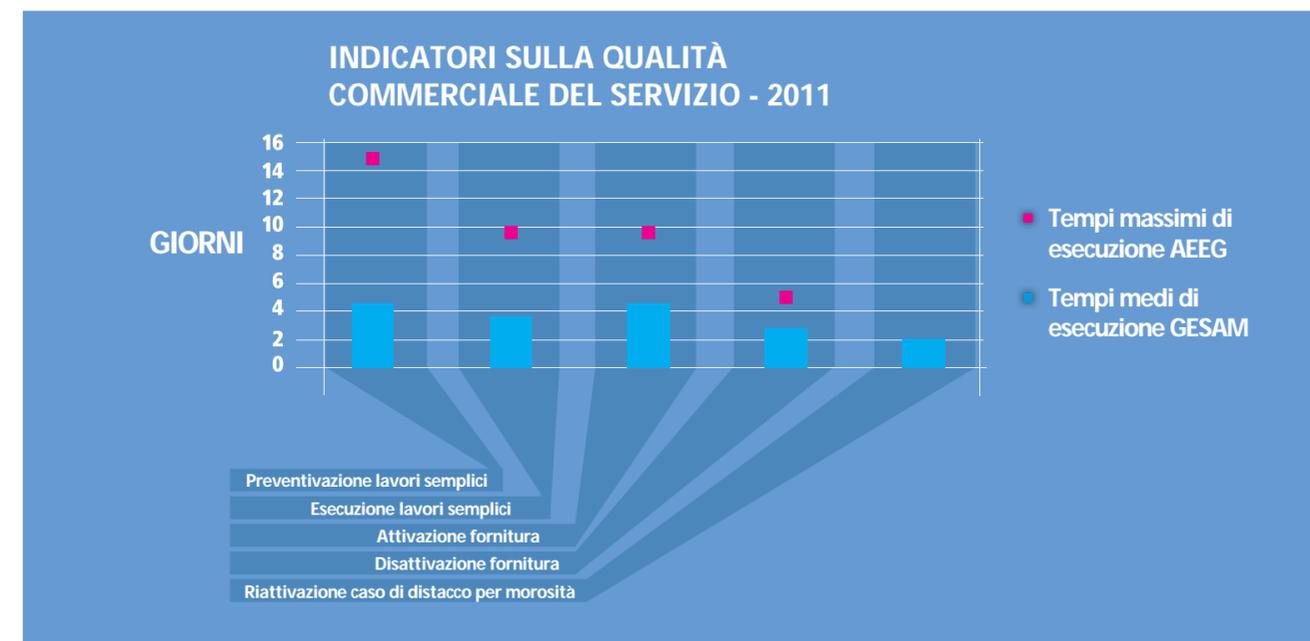
Per quanto riguarda invece le verifiche dei requisiti di sicurezza degli impianti, nel corso del triennio di riferimento non si sono verificati casi di non conformità.

Soddisfazione dei clienti e degli utenti

Nell'ambito delle attività di monitoraggio degli standard di performance offerti, GESAM S.p.A. effettua rilevazioni sulla **qualità commerciale del servizio** offerto, ai sensi della Delibera AEEG n. 120/08, per cercare di garantire un servizio sempre più attento alle esigenze dei clienti e degli utenti serviti. Gli standard monitorati si riferiscono in questo caso alle attività di:

- Attivazione della somministrazione
- Preventivazione
- Esecuzione dei Lavori

Nello specifico vengono monitorati i tempi medi di esecuzione di alcuni indicatori stabiliti dall'AEEG e, come si può vedere dal grafico riportato, i tempi medi di GESAM S.p.A. risultano essere molto al di sotto dei valori di riferimento posti dall'Autorità. Questa celerità negli interventi testimonia l'attenzione che l'azienda pone ai propri clienti e utenti, verso i quali si impegna a fornire un servizio sempre di miglior qualità.



Negli ultimi tre anni c'è stato un incremento nel numero di appuntamenti personalizzati con i clienti, passati da 102 nel 2009 a 3.966 nel 2010 e 4.158 nel 2011: ciò è dovuto ad un'iniziativa di GESAM S.p.A. per soddisfare meglio le esigenze del cliente, poiché un appuntamento personalizzato riduce i tempi di attesa allo sportello e offre quindi una maggiore comodità agli utenti che vogliono rivolgersi all'azienda.

Per quanto riguarda la qualità del servizio per i servizi cimiteriali, anche in questo caso i tempi medi di intervento risultano decisamente brevi: l'intervento viene effettuato infatti entro 24-48 ore dalla richiesta per quanto concerne l'illuminazione votiva, mentre per gli altri servizi si ha l'intervento entro 72 ore dalla richiesta (in questo caso i tempi variano a seconda delle operazioni da effettuare).

Analizzando, infine, la qualità del servizio per La Misericordia Srl, si può notare un prezzo medio più basso di circa il 13% rispetto agli altri fornitori per il servizio di trasporto funebre. I prezzi contenuti vogliono contribuire a garantire un notevole risparmio economico per il territorio. Inoltre, a tutela delle fasce di utenti più deboli, La Misericordia eroga agevolazioni nei pagamenti, rateizzazioni senza interessi, facilitazioni, sconti e convenzioni per cittadini disagiati o associazioni territoriali, un intervento prettamente sociale in un settore delicato come le onoranze funebri.

RECLAMI

Nel caso in cui gli utenti vogliano inoltrare un reclamo a GESAM S.p.A. possono inviarlo:

- per posta GESAM S.p.A. - Ufficio Qualità - Via Lorenzo Nottolini, 34 - 55100 - LUCCA;



- per telefono al numero 0583-54011;
- per fax al numero 0583-540127;
- tramite posta elettronica all'indirizzo distribuzione@gesam.it.
- utilizzando il modulo di reclamo predisposto da GESAM, e disponibile sul sito aziendale all'indirizzo www.gesam.it

GESAM S.p.A.

Numero di reclami pervenuti: 11
Tempo medio di risposta: 5,75 gg rispetto ai 20 gg previsti da AEEG

GESAM Gas S.p.A.

Numero di reclami pervenuti: 35
Tempo medio di risposta: 3,17 gg rispetto ai 40 gg previsti da AEEG

Reclami

Tutti i reclami sono gestiti e monitorati con un apposito sistema di gestione e semestralmente vengono elaborati verificandone la rispondenza con gli standard previsti e inviati all' AEEG come previsto dalla Delibera di riferimento.

Nel 2011 sono pervenuti 11 reclami a GESAM S.p.A.

Nel corso del 2011 sono pervenuti 11 reclami a GESAM S.p.A. e 35 a GESAM Gas S.p.A., di cui 16 reclami da clienti del mercato tutelato, 17 da clienti del mercato libero e 2 da clienti multi sito (ovvero clienti con più contatori). Inoltre sono arrivate 40 richieste scritte di informazioni di cui 22 da clienti del mercato tutelato, 18 da clienti del mercato libero.

Nel 2011 il tempo medio di risposta ai reclami di GESAM S.p.A. è stato, per i clienti del mercato tutelato, di 4,4 giorni nel primo semestre e 1,5 giorni nel secondo semestre, per i clienti del mercato libero di 1,3 giorni nel primo semestre e 3,5 giorni nel secondo semestre, per i clienti multi sito di 2 giorni, contro i 40 giorni solari previsti dall'AEEG.

Tutte le richieste sono state gestite nei tempi previsti dall'AEEG e dunque non è stato pagato alcun indennizzo per mancato rispetto dei tempi previsti.

Sono inoltre pervenute all'Ufficio Tecnico di GESAM S.p.A. 3 richieste scritte di informazioni tecniche, alle quali è stato dato puntuale riscontro.

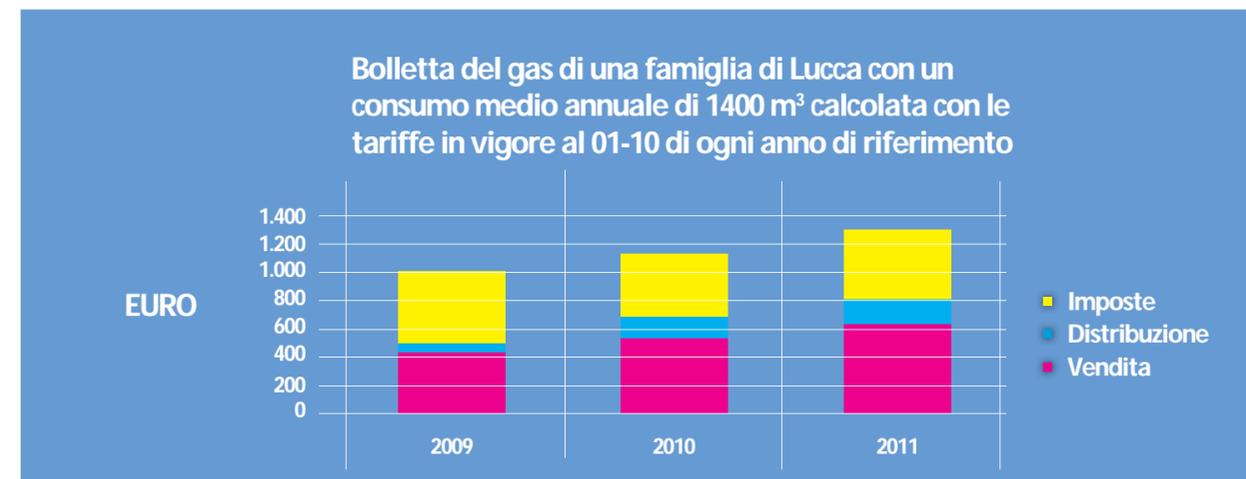
PRIVACY

Qualità del servizio significa anche **rispettare i diritti degli interlocutori che si rivolgono al Gruppo** con fiducia; GESAM, che intrattiene con i propri clienti molteplici canali di comunicazione e dialogo, si impegna a proteggere in ogni occasione tutte le informazioni, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni, così come previsto dalle disposizioni normative vigenti.

Nel corso del triennio di riferimento non sono stati registrati episodi relativi a violazioni della privacy dei dati dei clienti e consumatori.

TARIFFE

Per i servizi tutelati le tariffe applicate da GESAM Gas sono regolate dalle autorità di controllo (AEEG e Autorità di Ambito), mentre per i servizi a libero mercato le tariffe sono liberamente determinate.



Come si può notare, la quota della bolletta maggiormente onerosa è determinata dalla vendita e in minor misura dalle imposte. La tariffa di vendita comprende:

- Quota trasporto: costi per il servizio di trasporto, vale a dire per l'utilizzo dei gasdotti nazionali
- Quota stoccaggio: costi per il servizio di immagazzinamento del gas da utilizzare in diversi momenti o per far fronte a eventuali emergenze
- CCI: componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio relativa ai costi della vendita al dettaglio come ad esempio la gestione commerciale, i servizi al cliente. È composta da una parte variabile e da una fissa
- QOA – oneri aggiuntivi

La tariffa di distribuzione comprende i costi per il servizio di distribuzione del gas naturale al cliente finale, nonché il servizio di misura che consiste nelle funzioni di installazione e manutenzione dei contatori, oltre che di rilevazione, registrazione dei dati di misura e interventi di natura commerciale. La tariffa di distribuzione varia in base all'ambito territoriale di appartenenza. La Toscana, con Umbria e Marche rientra nell'ambito centrale.

SOSTEGNO FINANZIARIO

GESAM Gas ha l'obbligo di **rateizzare le bollette** per i casi previsti dall' Art. 10 della delibera AEEG 229/01 e precisamente:

- per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta



di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi

- per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del Gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi non registrati dal Gruppo di misura
- per i clienti con un Gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

Tutte le richieste che non rientrano nella precedente casistica sono gestite secondo un'apposita procedura aziendale, con l'intento di agevolare i clienti che si trovano in situazioni effettive di difficoltà economica prevedendo piani di rientro adeguati. A testimonianza dell'attenzione di GESAM Gas verso le famiglie che si trovano in difficoltà economica, si può notare come negli ultimi tre anni i finanziamenti e contributi alle famiglie siano aumentati, passando dai 1.400.000 euro rateizzati nel 2009 ai 1.713.199 rateizzati nel 2011.

BONUS GAS: un aiuto alle famiglie bisognose o numerose

Il "bonus sociale" rappresenta una riduzione, sulle bollette riservate alle famiglie a basso reddito e numerose, introdotto dal Governo nel 2009 e reso operativo dall'AEEG con la collaborazione dei Comuni.

Il bonus vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) e per i consumi nell'abitazione di residenza. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o

con un impianto condominiale. Il bonus è determinato ogni anno dall'AEEG per consentire un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale (al netto delle imposte).

Nel periodo gennaio – dicembre 2011 i Contributi Bonus Gas riconosciuti da GESAM Gas ammontano a 134.533,12 Euro. Inoltre sono stati accreditati 46.163,75 Euro nell'anno 2011 come contributi per il pagamento delle bollette riconosciuti ai clienti dal Comune di Lucca.

Il Gruppo GESAM fornisce anche il **servizio GESAM** che consiste fondamentalmente nella possibilità, per tutti i clienti di GESAM Gas di acquistare, far installare e mantenere nuove caldaie con pagamento dilazionato in bolletta.

Infine il Gruppo GESAM prevede anche le seguenti riduzioni:

- **Riduzione dell'imposta di consumo e addizionale regionale.** Le imprese artigiane, agricole, industriali ed alberghiere, gli esercizi di ristorazione, gli impianti sportivi adibiti esclusivamente ad attività dilettantistiche e gestiti senza fine di lucro, le attività ricettive finalizzate all'assistenza di orfani, anziani, disabili e indigenti, le attività di distribuzione commerciale, che usano il gas metano per impieghi attinenti lo svolgimento dell'attività produttiva possono richiedere la riduzione dell'imposta di consumo e dell'addizionale regionale. L'agevolazione consiste nell'applicazione di una imposta inferiore a quella ordinaria. Per ottenere la riduzione occorre presentare la richiesta all'Azienda sul modulo già predisposto.

- **Esenzione dell'imposta di consumo e addizionale regionale.** Hanno diritto all'esenzione gli usi istituzionali delle forze armate nazionali (per la sola addizionale regionale) ed essere aderenti al patto NATO nonché le rappresentanze diplomatiche. Per ottenere l'esenzione occorre presentare o inviare una semplice richiesta allegando idonea documentazione atta a dimostrare di avere tale diritto.

- **Riduzione di aliquota IVA.** Hanno diritto all'Iva con aliquota ridotta le imprese estrattive, manifatturiere, comprese le imprese poligrafiche, editoriali, agricole e produttrici di energia elettrica. Per ottenere la riduzione occorre presentare domanda sottoscritta dal legale rappresentante, dichiarando l'attività svolta e che la stessa rientra tra quelle agevolabili ai fini Iva ai sensi della Tab. A parte III punto 103 del Dpr 633/72.

- **Non imponibile aliquota IVA.** Hanno diritto alla non imponibilità: gli esportatori abituali previa apposita dichiarazione d'intento come previsto dalla normativa Iva in vigore; le rappresentanze diplomatiche; i comandi militari degli Stati membri Nato.

Comunicazione

COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I CLIENTI

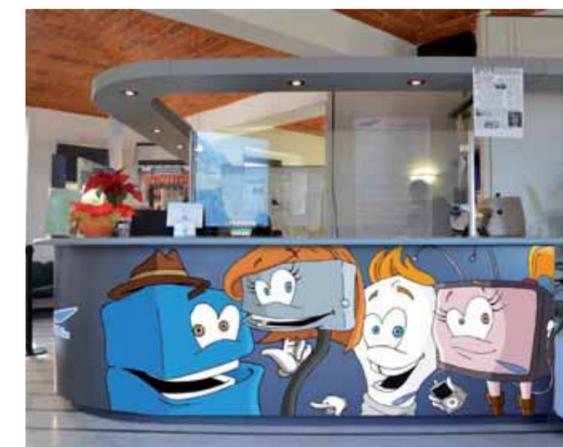
Il Gruppo GESAM vuole rendere sempre più **semplice e veloce il contatto con i propri clienti e utenti**, potenziando i canali attraverso cui i clienti possono contattare le aziende. Tra questi, oltre i normali contatti telefonici, sono attualmente esistenti il numero telefonico specificatamente destinato a pronto intervento, nonché canali di posta elettronica standard e certificata.

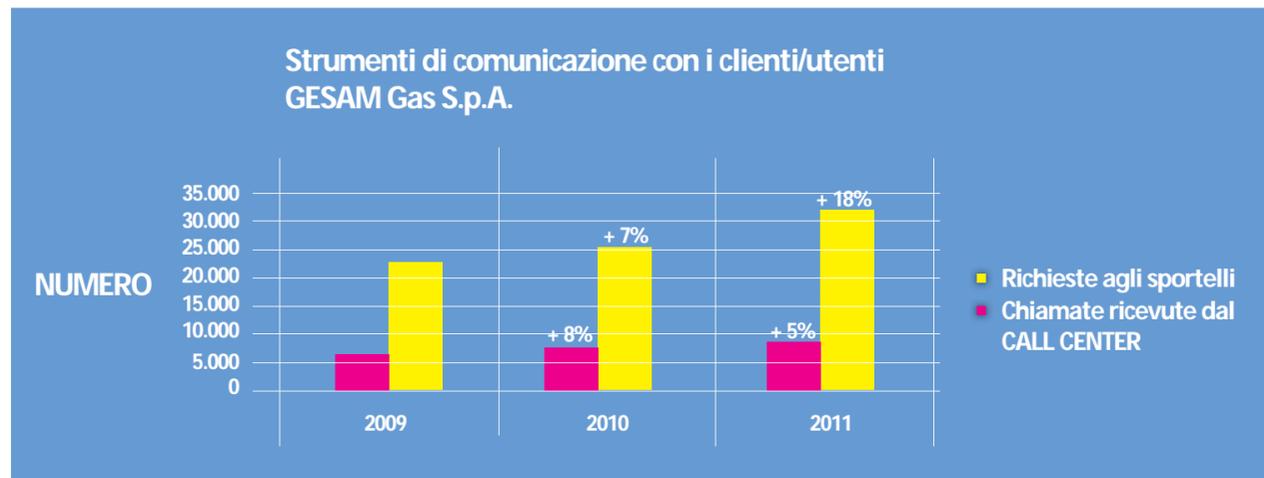
GESAM S.p.A., al fine di garantire la vicinanza al cliente finale per la risoluzione di problemi tecnici/operativi, garantisce la possibilità di un colloquio diretto con il suo personale, previo richiesta di specifico appuntamento.

GESAM Gas S.p.A. è presente sul territorio con due punti vendita e assistenza, a Lucca e Altopascio. A questi si aggiungono diversi numeri utili per informazioni, offerte e pronto intervento e il sito www.gesamgas.it. La vicinanza al cliente finale dei tecnici e della rete vendita garantisce più disponibilità e facilità di contatto, oltre a tempi d'intervento più rapidi.

Negli ultimi tre anni monitorati le richieste agli sportelli di GESAM Gas sono aumentate, passando dalle 8.049 del 2009 alle 9.125 del 2011. Di queste richieste, il 29,5% hanno riguardato il subentro amministrativo, il 15,5% contratti per nuovo allacciamento ed il 10,7% richieste per una disdetta.

Anche le chiamate al call center sono aumentate negli ultimi tre anni, passando dalle 24.995 del 2009 alle 31.721 del 2011. Di queste il 71,72% hanno richiesto informazioni generali, l'11% hanno richiesto una consultazione con GESAM ed il 4% una voltura.





INFORMAZIONI CONTENUTE IN BOLLETTA

Tutte le informazioni contenute in bolletta sono previste dalla delibera 202/09 dell'AEEG.

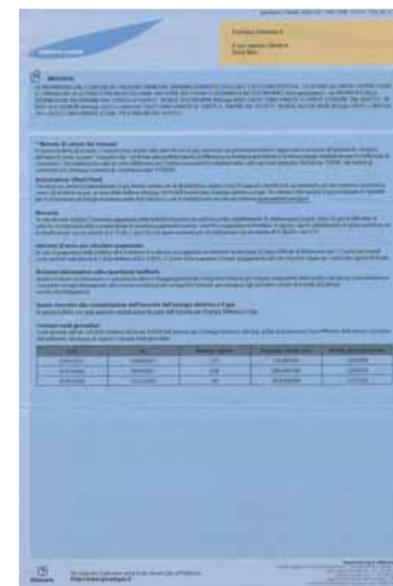
La bolletta è suddivisa in 3 parti:



Quadro sintetico dove sono riportate le informazioni relative al cliente finale, al punto di riconsegna e alla tipologia contrattuale. Vi sono riportati inoltre il periodo di riferimento della fatturazione e i consumi, i numeri telefonici, gli orari degli sportelli e call center, le modalità e i tempi di comunicazione dell'autolettura, un riepilogo sintetico delle voci della bolletta.

Quadro di dettaglio riportante:

- il totale dei corrispettivi per i servizi di vendita e la loro suddivisione per singola componente tariffaria;
- il totale dei servizi di rete suddivisi in quota fissa, quota energia ed eventuale bonus gas;
- il totale delle imposte suddivise per accisa e addizionale regionale;
- il totale degli oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di gas (addebiti spese contrattuali, deposito cauzionale ecc.).



Parte riservata ai messaggi, quasi tutti obbligatori, dove GESAM comunica ai propri clienti le variazioni tariffarie, delle imposte, le modalità di addebito dei consumi (lettura effettiva o presunta) della bolletta successiva, il metodo di calcolo dei consumi della bolletta, l'assicurazione dei clienti finali, gli interessi di mora per ritardato pagamento, informazioni sulla morosità, le modalità per richiedere informazioni sulle ripartizioni tariffarie. Infine è presente uno spazio riservato alle comunicazioni dell'AEEG ai clienti.

Per le comunicazioni più dettagliate riguardanti campagne pubblicitarie, comunicazioni utili ai clienti, comunicazioni dati previsti dall'AEEG, GESAM utilizza fogli aggiuntivi alla bolletta. Nel 2011 ne sono stati inseriti due: il primo conteneva gli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore e del venditore e i relativi indennizzi (previsto dall'AEEG), l'informativa sulla sicurezza e sull'assicurazione per i clienti finali prevista dalla Delibera AEEG 79/10, il secondo conteneva informazioni pubblicitarie riguardanti il programma del Teatro del Giglio di Lucca che ha richiesto e finanziato l'iniziativa.



Sviluppo del territorio



Gli interlocutori del territorio

Il Gruppo GESAM è un Gruppo fortemente radicato nel territorio lucchese; la sua presenza può quindi contribuire fortemente al suo sviluppo, attivando **iniziative a supporto della cittadinanza e dello sviluppo sostenibile**, in modo da manifestare il proprio impegno e valorizzare la propria presenza sul territorio e la vicinanza ai cittadini.

I partner del Gruppo GESAM in queste attività sono molteplici, a partire dalle **associazioni** rappresentative delle categorie di cittadini, associazioni imprenditoriali, culturali, sportive e ricreative, ma anche del mondo della **scuola** e della formazione, delle **rappresentanze religiose**. Non ultimi i **media**, da quelli tradizionali e quelli più innovativi, che spesso sono il veicolo di dialogo diretto e indiretto con tutti gli interlocutori rappresentativi del territorio e della collettività, soprattutto nella realtà odierna nella quale la comunicazione è sempre più determinante nelle scelte quotidiane.

Per mantenere un confronto e un dialogo aperto con le associazioni imprenditoriali, GESAM Gas S.p.A. è iscritta all'**Associazione degli Industriali di Lucca**, mentre GESAM S.p.A. è iscritta a **Federutility**.

Il Gruppo GESAM intrattiene inoltre rapporti con le **Istituzioni pubbliche**, sia di carattere locale (in primis il Comune di Lucca, ovviamente, ma anche gli altri Enti sovraordinati come Provincia e Regione, nonché gli Enti preposti ai controlli con i quali le aziende del Gruppo collaborano per garantire la sicurezza verso i cittadini), che nazionale e internazionale, tra le quali spicca il ruolo dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas che, come già descritto nell'Identità, svolge un ruolo di indirizzo normativo e di controllo sulle attività delle aziende del Gruppo GESAM.

Non ultimi, i **fornitori** del Gruppo (fornitori di beni, di servizi/lavori e di gas metano), possono collaborare con GESAM per aumentare la territorialità del Gruppo e il soddisfacimento delle esigenze di clienti e consumatori in misura adeguata alle loro legittime aspettative, in termini di qualità, costo e tempi di consegna; possono inoltre contribuire ad incrementare lo sviluppo del territorio in termini di qualità ambientale e sicurezza.

Politiche di gestione

Il Gruppo GESAM è consapevole della **responsabilità sociale** che le sue aziende hanno nei confronti di tutti i propri stakeholder e in particolare della collettività in cui opera. Attraverso le sue attività si impegna quindi allo **sviluppo socio-economico** e alla **salvaguardia del territorio**, cercando di contribuire alla **promozione della qualità della vita** e alla valorizzazione e formazione del patrimonio umano e delle capacità locali.

Attraverso un dialogo costante e nel rispetto dei principi di correttezza, imparzialità e indipendenza, le aziende del Gruppo portano avanti una **politica di confronto**

e di collaborazione con le varie istituzioni (pubbliche e non) presenti sul territorio di riferimento.

Come previsto nel proprio Codice Etico il Gruppo GESAM promuove il dialogo con le Istituzioni primarie (Enti Locali e Pubblica Amministrazione) e con le espressioni organizzate della società civile attraverso dipendenti e collaboratori, i cui rapporti con la Pubblica Amministrazione sono caratterizzati da correttezza, trasparenza e tracciabilità. I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità aziendali a ciò delegate.

Il Codice Etico del Gruppo disciplina inoltre i rapporti con i fornitori; GESAM infatti si impegna a ricercare nei propri fornitori e collaboratori esterni professionalità idonee e impegno alla condivisione dei principi in esso contenuti.

Il Gruppo GESAM sostiene spese di pubblicità/sponsorizzazione per il perseguimento di finalità di pubblico interesse, il miglioramento della qualità dei servizi prestati, nonché per accrescere la partecipazione dei cittadini, contribuendo alla crescita civile, sociale, culturale, sportiva e turistica del territorio servito.





Performance

Investimenti sul territorio

Il Gruppo GESAM si impegna costantemente nell'**ampliamento dei propri servizi**, anche attraverso investimenti nello sviluppo delle reti gestite.

L'estensione delle reti viene svolta seguendone e monitorandone costantemente la progettazione, l'esecuzione e la gestione attraverso numerosi controlli di qualità; ciò garantisce una erogazione del servizio rapida, adeguata, nel rispetto quindi dei tempi e degli standard.

Nel triennio di riferimento gli investimenti hanno riguardato fondamentalmente l'ampliamento delle reti per la distribuzione del gas naturale e del GPL. Tali investimenti nell'ordine di circa 3.000.000 di euro all'anno, (per l'anno 2012 sono previsti investimenti per oltre 6.000.000 di euro, non solo nel settore gas) hanno consentito di incrementare la diffusione dell'utilizzo del gas con un sensibile miglioramento nella gestione dell'energia sia sotto l'aspetto della qualità che dell'economicità per le famiglie ed imprese della provincia di Lucca.

Gli investimenti effettuati negli ultimi tre anni hanno permesso l'ampliamento della rete di distribuzione, aumentandola di circa l'1% ogni anno, passando da 630.354 metri lineari del 2009 a 645.169 del 2011.

Gli investimenti nella gestione dei gruppi termici hanno contribuito ad aumentare il calore prodotto dell'1,3% dal 2009 al 2011, portando i GWh prodotti nel 2011 a 16,5.

I punti di illuminazione pubblica e i cimiteri gestiti dal Gruppo sono rimasti invece invariati nel triennio di riferimento (9.000 punti di illuminazione e 73 cimiteri gestiti).

Di sicuro interesse sono gli interventi che il Gruppo GESAM si troverà ad affrontare relativamente al progetto SINERGO che prevede investimenti nel settore della pubblica illuminazione per oltre 5 milioni di euro nei prossimi tre anni, con evidenti ricadute nella qualità di vita dei cittadini lucchesi.

Supporto al territorio

Il contatto e l'interazione con il territorio e con la cittadinanza rappresentano un valore fondamentale per il Gruppo GESAM; per manifestare il proprio impegno e valorizzare la propria presenza sul territorio e la **vicinanza ai cittadini**, le aziende del Gruppo intraprendono diverse **iniziative a livello sociale**: sponsorizzazioni sportive, progetti realizzati presso le istituzioni scolastiche a favore di una promozione dell'etica e dell'educazione civica (campi solari estivi e iniziativa di sensibilizzazione contro il bullismo).

**COME SEI,
COME VUOI.**

SCEGLI TRA TANTE NUOVE TARIFFE. SCEGLI GESAM.

800 - 183512 www.gesamgas.it

GESAM Gas

Per informazioni sulle nuove tariffe contatta il Numero Verde, presentati agli sportelli di Lucca o Altopascio, oppure visita il sito www.gesamgas.it



Il Gruppo GESAM, consapevole di gestire comunque “denaro pubblico”, limita gli interventi di donazione e sponsorizzazioni a eventi sul territorio che vengono ritenuti di particolare interesse, senza però superare limiti di ragionevolezza che una gestione oculata impone. Al fine di rispettare criteri di efficienza, efficacia e trasparenza, il Gruppo GESAM ha condiviso un regolamento che disciplina le modalità di utilizzo delle risorse economico/finanziarie del Budget Marketing, stabilendo limiti di spesa, responsabilità decisionali e modalità di erogazione.
Nel 2011 sono stati donati 82.280 euro complessivi.



GESAM crede che i valori e gli stili di vita legati allo sport contribuiscano all'aumento della qualità di vita della comunità. Come si può notare infatti dal grafico riportato, le sponsorizzazioni negli ultimi tre anni sono state principalmente rivolte allo sport. In particolare, GESAM concretizza il suo impegno partecipando come sponsor di:

- Lucchese calcio
- Pallacanestro Lucca
- Giro Toscana Internazionale Femminile ciclismo
- Associazione Nuoto Lucca categoria giovani
- Lucca Marathon



INIZIATIVE SPONSORIZZATE E RISULTATI RAGGIUNTI		
LOGO INIZIATIVA	INIZIATIVA SPONSORIZZATA	FINALITÀ
Eco Revolution	Eco Revolution Fiera	Sostegno ambientale per lo sviluppo delle energie alternative
Croce Rossa Italiana	Allestimento veicolo adatto al trasporto disabili	Sostegno sociale verso coloro che si trovano in situazioni di notevole difficoltà
Giro d'Italia – Giro della Toscana	Giro della Toscana Internazionale Femminile	Sostegno allo sport e visibilità regionale

Il Gruppo GESAM si impegna a favorire, sostenere e a promuovere tra i propri dipendenti e collaboratori le attività “no profit” che testimoniano l'impegno dell'impresa a farsi parte attiva per la soddisfazione dei bisogni delle comunità in cui è presente.



Educazione e consapevolezza

Le aziende del Gruppo GESAM svolgono azioni di sensibilizzazione sui temi legati alla sostenibilità, in particolar modo sul risparmio energetico e l'utilizzo delle energie rinnovabili. Nel corso del 2011 sono stati portati avanti alcuni progetti di **educazione ambientale** nelle scuole, al fine di educare gli studenti a uno stile di vita consapevole e a sensibilizzarli sull'importanza dell'ecologia e dello sviluppo sostenibile.

In particolare è stato promosso da GESAM Gas S.p.A. un concorso per le scuole primarie e secondarie di primo grado, "Non abbiamo TEMPO da perdere – le mezze stagioni hanno bisogno di te".

Non abbiamo tempo da perdere! Le mezze stagioni hanno bisogno di te

Il concorso coinvolge gli studenti di sette comuni della Provincia di Lucca, per un totale di 800 alunni delle scuole primarie e 500 alunni delle scuole secondarie di primo grado. L'obiettivo è quello di sensibilizzare gli alunni alla comprensione e alla diffusione delle energie a basso impatto ambientale e dei criteri per il risparmio energetico. Il tema del concorso è "La tua invenzione per ritrovare le mezze stagioni": gli alunni partecipanti raccontano, attraverso

un elaborato, la loro "geniale" e "fantascientifica" soluzione a impatto zero per risolvere il problema del cambiamento climatico dovuto all'inquinamento.

I premi messi in palio per i migliori elaborati presentati sono:

- Giocattoli in cartone prodotti con materiale riciclato e biodegradabile KIDSONROOF
- Gita al Centro Meteorologico Lamma Toscana
- COMPUTER ACCELERATORE ULTIMATE
- Mappamondo 3D interattivo parlante SMART GLOBE
- Stazione meteorologica eco-sostenibile ECO CLIMA CONTROL
- Assegni in denaro
- La premiazione è prevista nel mese di giugno 2012.



Il Gruppo GESAM si impegna inoltre a diffondere la **cultura della salute**, anche attraverso dei progetti portati avanti in collaborazione con alcune strutture del territorio. In particolare, nel corso del 2011 sono state portate avanti da GESAM Gas S.p.A., in collaborazione con la palestra Ego Wellness Resort, le seguenti iniziative:

- **"Corso Bambini"**: corso riservato ai bambini figli di utenti GESAM (del ciclo scuole primarie) che si svolge nel corso dell'anno scolastico, improntato all'attività ed all'educazione motoria attraverso il gioco;
- **"Speciale Over 60, il benessere non ha età"**: campagna di promozione all'attività fisica per tutti coloro che hanno compiuto 60/65 anni di età. Viene offerto un mese di frequenza gratuita per conoscere i benefici di una moderata e costante attività fisica a tutte le età;
- **"Speciale Scuole"**: progetto per divulgare tra i ragazzi uno stile di vita più salutare mettendo a disposizione la struttura e il personale EGO organizzando 3/4 incontri strutturati in cui affrontare il tema del benessere, sia dal punto di



vista teorico (anche con consigli su una corretta alimentazione) che pratico (provando concretamente alcune delle più innovative attrezzature per il fitness e corsi di gruppo).

CASAGESAM

I nuovi media possono essere strumenti di condivisione e di conoscenza in merito alle problematiche ambientali e sociali; essi contribuiscono a far nascere negli utenti un senso di responsabilità che si va accrescendo negli ultimi anni, portando gli utenti a riflettere sul loro ruolo nello sviluppo sostenibile e nella salvaguardia ambientale.

Attraverso il sito web, la pagina facebook, il profilo twitter e la galleria Flickr, il Gruppo GESAM ha voluto offrire strumenti social per dar conto delle iniziative di miglioramento volte ad accrescere la capacità di generare valore nel rispetto degli equilibri di sostenibilità (economico, sociale e ambientale), prestando la dovuta attenzione alle aspettative di tutti gli interlocutori esterni e interni che, direttamente o indirettamente, sono interessati dall'attività del Gruppo (stakeholder). È così nata l'iniziativa **CASA GESAM** che, avviata nel mese di novembre 2010, ha attualmente **1.066 fan**; gli accessi al sito web contano mediamente 12 ingressi al mese.



Casa GESAM: Papà Frigo, Mamma Aspi, Tele e Lampadino amano stare insieme e partecipare alle attività del comune di Lucca. Ma hanno un piccolo problema: devono far fronte alla crisi.

Vogliono imparare a risparmiare e a rispettare l'ambiente. Ce la faranno?

Con questo slogan e con la pubblicazione di vignette sul profilo attivo di Facebook, GESAM promuove e diffonde agli utenti/cittadini la cultura al risparmio energetico.



Sul sito del Gruppo è inoltre disponibile e scaricabile il "decalogo del risparmio energetico" contenente piccole attenzioni da seguire nell'utilizzo del gas naturale e dell'energia elettrica per risparmiare e rispettare l'ambiente.

Comunicazione

GESAM promuove condizioni di **trasparenza nell'informazione** indirizzata alle comunità locali, con particolare riferimento alle tematiche di loro maggiore interesse. Come già anticipato, l'utilizzo dei media è necessario per creare un opportuno canale di dialogo anche con gli stakeholder, come collettività e territorio, più difficilmente raggiungibili con mezzi "diretti" di contatto. Il Gruppo GESAM tramite l'ufficio stampa, i comunicati e le conferenze stampa, le interviste, i passaggi televisivi, il sito internet e i giornali locali cerca di mantenere questo dialogo con il territorio. Il ricorso ai media, soprattutto a quelli più tecnologicamente avanzati, è pertanto in aumento da parte di tutte le aziende del Gruppo GESAM, soprattutto per quanto riguarda gli accessi al sito internet, passati da 828.186 nel 2009 a 1.194.123 nel 2011 e per quanto riguarda le presenze sui giornali locali, passate da 156 nel 2009 a 300 nel 2011.

PRESENZA ED UTILIZZO DEI MEDIA			
N°	2009	2010	2011
Contatti medi mensili ufficio stampa	13	15	25
Comunicati stampa	8	10	40
Interviste	8	10	30
Conferenze stampa	1	1	12
Passaggi televisivi	122	152	150
Accessi al sito internet	828.186	1.038.334	1.194.123
Presenze sui giornali locali (La Voce di Lucca etc...)	156	196	300



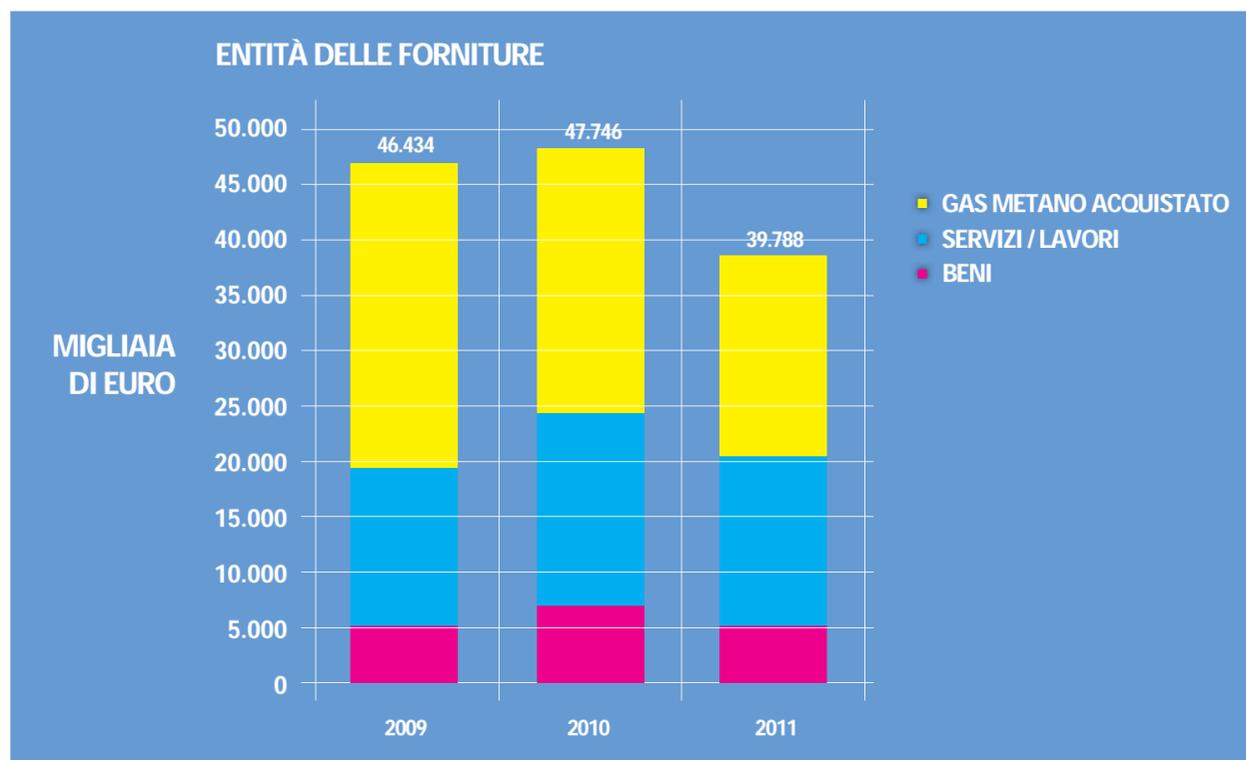
Fornitori

Il Gruppo GESAM, attraverso l'implementazione della procedura relativa alla **qualifica dei fornitori** del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza, definisce le responsabilità e le modalità relative al processo di valutazione e qualifica dei fornitori di lavori, materiali e servizi in modo da assicurare che gli stessi siano in grado di garantire la conformità ai requisiti specificati ed il grado di affidabilità richiesto dalle aziende del Gruppo. La procedura viene applicata ai fornitori di lavori, materiali e servizi che hanno rilevanza ai fini della qualità del servizio erogato dalle aziende del Gruppo e ai fini del rispetto dei requisiti di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Al 31 dicembre 2011 i fornitori presenti nell'elenco dei fornitori qualificati sono 142.

I fornitori che non hanno subito non conformità negli ultimi tre anni sono 115, su 190 fornitori totali.

Poiché le disposizioni di legge impongono di non limitare geograficamente le partecipazioni a gare, gli acquisti di beni primari e materie prime avvengono maggiormente presso aziende a valenza nazionale. Per quanto riguarda invece i beni e i servizi minori le aziende del Gruppo GESAM si rivolgono spesso ad aziende locali, favorendo quindi la creazione di un indotto economico locale.

Come si può notare dal grafico riportato, nel 2011 l'entità delle forniture appare sensibilmente diminuita, tale diminuzione ha interessato principalmente il gas metano acquistato e, in minor misura le forniture di servizi/lavori.



* Sono stati considerati i fornitori con un movimento, nel periodo di riferimento, superiore a 5.000,00 Euro

La percentuale di spesa per operazioni con fornitori locali (ossia con sede nella Provincia di Lucca) nel 2011 è del 9,7% per i fornitori di beni/materie prime, mentre è del 70% per le forniture di servizi/lavori. Queste percentuali sono rimaste pressoché invariate negli ultimi tre anni. La bassa percentuale di materie prime provenienti da fornitori locali deriva dal fatto che per il Gruppo GESAM le materie prime acquistate sono essenzialmente costituite dal gas metano, acquistato necessariamente da fornitori che non risiedono nella Provincia di Lucca.

Per il Gruppo GESAM è elemento di correttezza nei confronti dei fornitori, soprattutto in una fase economica difficile come quella attuale, il **rispetto delle tempistiche di pagamento** concordate contrattualmente. Dai dati rilevati, nel 99% delle forniture vengono rispettati i tempi di pagamento (60 giorni, sia per le forniture di beni/materie prime che per le forniture di servizi/lavori).



SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001
SINCERT DNV

GESAM

Gestione
economica finanziaria



Politiche di gestione

La politica di gestione economico-finanziaria del Gruppo GESAM è orientata a rafforzare il patrimonio delle società e a garantirne la solidità nel lungo termine. Ciò nel pieno rispetto di principi etici e di criteri di trasparenza e rigore gestionale, con la massima attenzione per il cittadino, in considerazione dei connotati pubblici, sia dei settori nei quali opera sia in considerazione della compagine sociale. La gestione economico-finanziaria, nell'osservanza del principio di precauzione, riserva i dovuti approfondimenti alla gestione del rischio suddiviso nelle sue componenti essenziali: rischio mercato, rischio creditizio e rischio finanziario. Rischi che vengono valutati abbastanza contenuti in ragione del particolare mercato in cui opera il Gruppo e le leve gestionali a disposizione del management per affrontare il rischio creditizio. Anche il rischio finanziario è valutato modesto in quanto le componenti della tariffa tengono conto dell'andamento degli indici finanziari, rendendo possibile "scaricare" sui ricavi le fluttuazioni di tali indici.

Performance

Performance economiche di Gruppo

Il 2011 si è chiuso per il Gruppo GESAM con un utile di bilancio intorno ai tre milioni di euro, estremamente positivo se si considera l'impatto della cosiddetta moratoria fiscale (impatto di oltre quattro milioni di euro), relativa ai recuperi degli aiuti di stato dichiarati dalla Comunità Europea incompatibili con il libero mercato. Il risultato positivo si è concretizzato grazie alla crescita delle attività delle aziende controllate e al consolidamento dell'attività di distribuzione della GESAM S.p.A.. Di seguito è riportato una sintesi del conto economico del Gruppo GESAM.

accolto in toto il ricorso annullando in pratica completamente le suddette cartelle di Equitalia impugnate. In data 28 febbraio 2012 la Commissione Tributaria Regionale di Firenze si è pronunciata escludendo che GESAM S.p.A. rientri nel regime de minimis, ma accogliendo le istanze di GESAM S.p.A. circa il ricalcolo degli interessi. Nel bilancio 2011 sono stati pertanto rilevati un esborso finanziario e oneri straordinari per il pagamento delle cartelle esattoriali dell'agosto 2011 pari ad euro 2.563.930. È stato prudenzialmente deciso di accantonare un fondo rischi dell'importo di euro 1.678.702 circa ritenuto congruo per coprire la passività derivante dall'eventuale pagamento degli interessi passivi come rideterminati sulla base dei conteggi predisposti dai legali e consulenti di GESAM S.p.A.

CONTO ECONOMICO GRUPPO GESAM

Euro	2009	2010	2011
Valore della produzione	47.144.081	51.089.646	58.561.255
Costo della produzione	42.558.399	42.958.729	47.903.943
Proventi ed oneri finanziari	217.828	309.466	112.891
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-9.642	0	0
Proventi ed oneri straordinari	2	-614	-4.226.960
Risultato ante imposte	4.793.870	8.439.769	6.543.243
Imposte	1.734.008	2.844.320	3.575.814
Utile di esercizio	3.059.862	5.595.449	2.967.429

Le buone performance economiche del Gruppo si rispecchiano anche nei principali indici di bilancio utilizzati comunemente per valutare lo stato di redditività di un'organizzazione: l'EBIT infatti misura il risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari, rappresentando quindi il risultato operativo, mentre l'EBITDA, che tiene conto anche di altri parametri di bilancio, misura essenzialmente il margine operativo lordo del Gruppo GESAM.

Moratoria fiscale

La moratoria fiscale riguarda il recupero degli aiuti di Stato (c.d. Comunitaria 2004) che verte sul pagamento di imposte dal quale le Aziende Municipalizzate operanti nel settore dei servizi pubblici erano state esonerate, con apposita normativa nazionale (D.lgs 331/93) per l'anno di "trasformazione in S.p.A." e per il triennio successivo. Sulla base delle risultanze dei procedimenti legali e delle emanazioni legislative avvenute tra il 2007 e il 2009, ovvero tra gli avvisi di accertamento ed il ricorso in Cassazione effettuati da parte dell'Agenzia delle Entrate, GESAM S.p.A. ha ritenuto, nei passati esercizi, che il rischio di soccombenza fosse remoto, e pertanto nessun accantonamento in bilancio si era reso necessario. Alla luce della sentenza n. 11225 del 20 maggio 2011 della Cassazione, che in pratica ha rimandato alla Commissione Tributaria Regionale di Firenze l'onere di valutare esclusivamente se la questione Gesam rientri nel c.d. regime de minimis, e in assenza di pronunciamento della Commissione Tributaria Regionale di Firenze, Equitalia nel mese di agosto 2011 ha emesso cartelle esattoriali per un importo complessivo di Euro 6.012.475 (di cui euro 2.450.004 per capitale, euro 3.295.314 per interessi, euro 267.157 per aggi di riscossione). In Ottobre 2011 GESAM S.p.A. ha provveduto cautelativamente ad effettuare il pagamento della linea capitale con i relativi aggi per totali euro 2.563.930, presentando prontamente ricorso contro le suddette cartelle di Equitalia presso la Commissione Tributaria Provinciale di Lucca, per contestare nel merito la debenza di quanto richiesto ed in subordine il metodo di conteggio degli interessi. La Commissione Tributaria Provinciale di Lucca nel dicembre 2011 ha

MARGINI DI REDDITIVITÀ GRUPPO GESAM



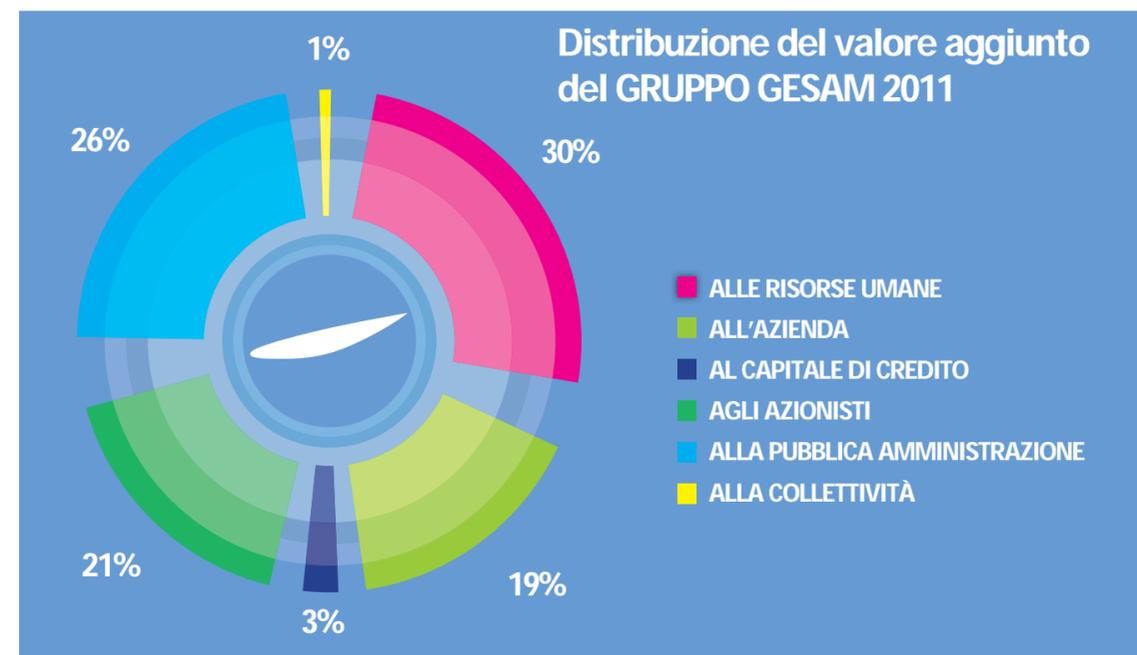


Valore aggiunto distribuito

Se i risultati economico finanziari del Gruppo GESAM vengono rilette con una diversa chiave di lettura, appare molto più evidente la relazione tra le performance aziendali e la ricchezza prodotta e distribuita ai diversi stakeholder del Gruppo, ovvero quanto "valore aggiunto" il Gruppo GESAM ha generato a favore di ciascuna categoria di stakeholder.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE			
Euro	2009	2010	2011
Ricavi della produzione tipica	46.884.081	50.619.646	58.151.255
Costi intermedi della produzione	36.179.119	35.911.361	40.380.841
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	10.704.962	14.708.285	17.770.414
Saldo gestione accessoria	386.119	475.648	493.804
Saldo componenti straordinari	2	-614	-4.226.960
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	11.091.083	15.183.319	14.119.538
Distribuito al Personale	3.563.502	3.868.730	4.231.718
Distribuito alla Pubblica Amministrazione	1.824.678	2.958.111	3.723.153
Distribuito al Capitale di credito	177.933	166.182	380.913
Distribuito agli Azionisti	3.059.862	5.595.449	2.967.429
Distribuito all'Azienda	2.373.008	2.518.377	2.734.045
Distribuito alla Collettività	92.100	76.470	82.280

Dall'analisi della distribuzione del valore aggiunto prodotto dal Gruppo GESAM si osserva come quello distribuito agli azionisti (e quindi per la maggior parte al Comune di Lucca, attraverso la partecipazione della Lucca Holding S.p.A.) mantenedosi intorno ai tre milioni di euro rappresenta, nonostante l'impatto straordinario della c.d. moratoria fiscale, una delle componenti principali della suddivisione del valore aggiunto.



COMPLIANCE

Il Gruppo GESAM persegue il proprio successo d'impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza. Oltre che dal sistema interno dei controlli, tutte le attività del Gruppo sono monitorate dagli Enti preposti in termini di **conformità a leggi e regolamenti di settore** applicabili.

Nel corso del 2011 non si sono verificate azioni legali e riferite né a concorrenza sleale e anti-trust, né per non conformità a leggi o regolamenti in ambito di sicurezza e trasparenza del prodotto/servizio o per non rispondenza a normative ambientali. La tabella seguente riporta le indennità corrisposte dal Gruppo GESAM a seguito del non rispetto di alcuni parametri di qualità stabiliti dall'AEEG. I modesti importi degli indennizzi corrisposti, rapportati al volume di lavoro svolto, denotano in modo significativo l'attenzione che il Gruppo GESAM pone nei confronti dei parametri della qualità del servizio che rispetta in modo quasi totale.

INDENNIZZI CORRISPOSTI PER MANCATO RISPETTO DEI PARAMETRI STABILITI DALL'AEEG					
2009		2010		2011	
N° totale	€ - totale	N° totale	€ - totale	N° totale	€ - totale
85	4.050	70	3.360	104	3.990



Ambiente



L'impegno di GESAM per l'ambiente

Il Gruppo GESAM si caratterizza per la sua territorialità e il suo forte radicamento all'interno della Provincia di Lucca. Tutte le società del Gruppo sono consapevoli che il territorio in cui operano rappresenta la principale ricchezza sociale e ambientale da rispettare e tutelare per il futuro.

Il **rispetto** e la **salvaguardia ambientale** sono tra i pilastri delle strategie per la sostenibilità del Gruppo GESAM ed è diffusa la convinzione che la sua crescita e il suo sviluppo includano come priorità la riduzione continua dell'impatto sull'ambiente e la ricerca di soluzioni innovative per migliorare l'uso delle risorse.

A seguito dell'analisi ambientale iniziale svolta per tutte le aziende del Gruppo, solo GESAM S.p.A. e GESAM Energia hanno evidenziato impatti ambientali significativi.

INVESTIMENTI PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE

Il Gruppo GESAM effettua importanti investimenti per la manutenzione migliorativa degli impianti e degli equipaggiamenti (insonorizzazione degli impianti di riduzione della pressione del gas, riduzione delle emissioni atmosferiche, acquisto di nuove apparecchiature, realizzazione di nuove installazioni, adeguamento degli impianti esistenti), per la gestione dei rifiuti e per l'acquisizione delle certificazioni triennali e di mantenimento annuale. Nel 2011 gli investimenti e le spese per la manutenzione migliorativa degli impianti e degli equipaggiamenti, per l'acquisizione delle certificazioni e per la gestione dei rifiuti sono stati pari a 386.802 euro.

Specifici capitoli di spesa sono i controlli delle emissioni atmosferiche e sonore e la formazione del personale in materia di sicurezza e salute dei dipendenti.

Il costo per le certificazioni è riferito al totale sostenuto per le certificazioni incluse anche quelle delle società GESAM Gas e GESAM Energia. L'incremento dell'importo è dovuto al fatto che per il 2010 era stato considerato solo il costo della certificazione per GESAM S.p.A.

FORMAZIONE AMBIENTALE

GESAM S.p.A. è consapevole dell'importanza che riveste la formazione ambientale all'interno dell'azienda per coinvolgere il personale aziendale nella definizione e diffusione degli **obiettivi strategici ambientali**.

La società ha definito e realizzato un **programma di formazione e sensibilizzazione** sia per il personale operativo sia per il personale di supporto, effettuando incontri formativi sugli aspetti ambientali significativi e divulgando la Politica Ambientale e la Dichiarazione Ambientale. Questi ultimi sono diffusi anche ai principali fornitori, clienti, Enti Pubblici del territorio e di riferimento e sono disponibili sul sito internet del Gruppo GESAM.

Nel 2011 la Politica Ambientale è stata estesa a GESAM Energia, il documento è stato infatti recepito dalla nuova società ed emesso in un'unica revisione per entrambe le aziende.

I corsi di formazione per il personale nel 2011 hanno riguardato principalmente la gestione dei rifiuti con il nuovo sistema SISTRI e aspetti tecnici e normativi della gestione ambientale, tra cui i correttivi al D.Lgs 152/06.

Nel 2011 sono stati realizzati tre corsi di formazione ambientale, riguardanti le seguenti tematiche:

- Corretta classificazione dei rifiuti prodotti in e fuori cantiere e revisione della procedura;
- Corretta gestione dei rifiuti presso i cantieri;
- Caratterizzazione chimica dei rifiuti.

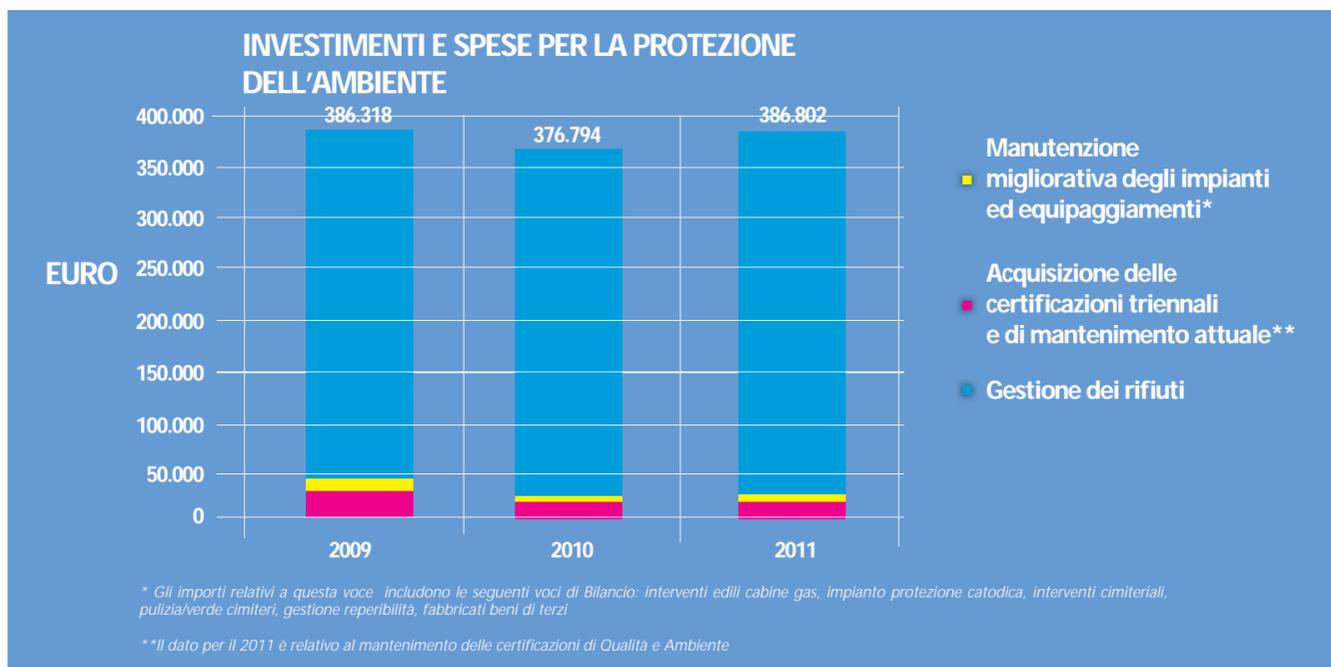
INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Nel corso del 2011 sono proseguite alcune iniziative intraprese nel 2010 per **mitigare gli impatti di prodotti e servizi** del Gruppo in relazione ai materiali usati, alle emissioni e ai rifiuti prodotti, così da rendere sempre più sostenibile il proprio modo di operare.

Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera

"ENTI PUBBLICI": Sostituzione delle rimanenti centrali a gasolio con centrali a gas metano.

"CLIENTI PRIVATI": campagna finalizzata a promuovere il passaggio a caldaie alimentate a gas. Nel 2011 sono state installate 37 nuove caldaie (nel 2010 le nuove installazioni erano 25).





Miglioramento della gestione dei rifiuti

Incremento della frazione di rifiuto conferito a recupero, anche attraverso la RACCOLTA DIFFERENZIATA: è stato aumentato il numero dei contenitori per la raccolta differenziata distinti in salvacarta e multimateriale.

Incentivazione al RISPARMIO RISORSA CARTA: conservazione sostitutiva e smaterializzazione dei documenti con eliminazione della carta e gestione di documenti in formato elettronico.

“AL CHIARO DI SOLE”: L’IMPIANTO FOTOVOLTAICO DI GESAM ENERGIA

“Al Chiaro di Sole” è l’impianto fotovoltaico di GESAM Energia S.p.A. e rappresenta la scelta naturale del Gruppo GESAM per produrre **energia elettrica responsabile ed ecologica**. L’impianto è situato a Porcari, è stato completato nel 2010 e inaugurato nel 2011.

In fase di progettazione e realizzazione dell’impianto è stata posta particolare attenzione alla sostenibilità, prevedendo la completa reversibilità dell’installazione, che al momento dello smantellamento consentirà un recupero pressoché totale delle materie impiegate e non necessiterà di alcuna opera di bonifica, lasciando l’area esattamente fruibile come era in origine.

L’impianto di Porcari fa parte del Progetto SINERGO (Servizio Integrato Elettrico Rinnovabili e Gestione Ottimizzata), affidato dal Comune di Lucca a GESAM Energia e che prevede, nell’arco di 30 anni, la realizzazione delle azioni necessarie a soddisfare gli obiettivi del Protocollo di Kyoto (20-20-20: 20% dell’energia utilizzata dal Comune prodotta da fonti rinnovabili, riduzione del 20% di consumi attraverso efficientamenti e comportamenti virtuosi, riduzione del 20% di emissioni di CO2 in atmosfera, entro il 2020).

Nell’ambito del progetto il Gruppo GESAM installerà impianti fotovoltaici per una potenza complessiva di circa 4,5 MW e una capacità produttiva annua di energia

L’impianto permette di evitare l’emissione di 803 tonnellate di CO2 all’anno

elettrica stimata in circa 5,5 Milioni di kWh. Tale produzione ridurrà l’emissione in atmosfera di CO2 di circa 3.400 tonnellate l’anno.

Al 2011 sono stati **installati 1.870 kw** e sono stati **prodotti 1.530.185 kwh di energia**.

DATI EFFETTIVI	
Unità di misura	2011
Potenza installata (kw)	1.870,63
Energia prodotta (kwh/anno)	1.530.185
Risparmio annuo (TEP)	284
Emissioni evitate (tonnellate/anno di CO2)	803,75





Sostenibilità nell'utilizzo di carta

Dal 2009 GESAM S.p.A e GESAM Gas S.p.A. si impegnano nell'attuazione di un progetto denominato "**conservazione sostitutiva**" al fine di ridurre i quantitativi di rifiuto cartaceo e di preservare l'ambiente, anche a seguito dei recenti allarmi della Food and Agriculture Organization sulla progressiva deforestazione del pianeta.

Tale progetto consiste nello stampare non su carta ma su file elettronici tutti i registri contabili delle due aziende di distribuzione e vendita facenti parte del Gruppo.

I registri stampati in conservazione sostitutiva per l'anno 2010 corrispondono a 1.702 pagine per GESAM S.p.A. e 27.299 per GESAM Gas. Il dato appare infatti più significativo per quest'ultima considerando l'uso della conservazione sostitutiva per la registrazione contabile dell'azienda di vendita.

Progetto di sostituzione delle lampadine votive con dispositivi a LED

Nonostante l'aspetto dei consumi di energia elettrica non sia un aspetto ambientale significativo, nell'ambito del servizio di gestione dell'Illuminazione Votiva GESAM S.p.A. si è impegnata nel corso del 2010 alla sostituzione delle lampadine votive con dispositivi a LED, per incrementarne l'efficienza energetica.

Nel 2011 tale impegno è proseguito con la realizzazione di un progetto che prevede il rinnovo del parco dei corpi illuminanti con passaggio da vecchie lampade a dispositivi LED e contestualmente l'adeguamento di tutti gli impianti elettrici con cambio dei trasformatori da 24 a 12 volts e conseguente adeguamento degli impianti di adduzione

elettrica. GESAM S.p.A. ha affidato in appalto a ditta esterna la realizzazione di tale progetto. Il progetto prevede che il 50% del risparmio in euro calcolato sui kw risparmiati nel corso del 2011, venga corrisposto alla ditta per la durata di un quinquennio successivo alla sostituzione degli impianti. Tale sistema risulta dunque molto incentivante se si considera che nel 2011 si è avuto un risparmio energetico di circa l'85% rispetto al consumato del triennio 2008-2010.

Ai 31/12/2011 risultano acquistate 16.825 lampadine complete al LED a 12 volts, a cui vanno ad aggiungersi 300 LED a 24 volts, per un totale di 17.125 lampade acquistate. Di queste ne sono state installate 6.800, di cui 1.000 sono LED 24 sostituiti e recuperati con lampadine riciclate.

L'incremento delle lampadine LED installate nel 2011 dimostra come l'intervento di sostituzione avviato nel 2010 sia proseguito con successo. L'incremento è dovuto anche al recupero di mille vecchi dispositivi sostituiti e recuperati con lampadine riciclate. L'attività di sostituzione, affidata in appalto a ditta specializzata, proseguirà anche nel 2012.



CONSERVAZIONE
SOSTITUTIVA
29.000 fogli risparmiati



FOTOVOLTAICO
803 tonnellate di CO2
all'anno evitate



SOSTITUZIONE
LAMPADINE
25.000 kWh risparmiati

Politiche di gestione

L'impegno del Gruppo GESAM per la salvaguardia ambientale si concretizza con lo svolgimento delle sue attività nel rispetto delle politiche ambientali adottate, con l'implementazione di **sistemi di gestione efficaci** e l'utilizzo delle **migliori tecnologie disponibili**. Le aziende hanno definito e applicato una propria **Politica Ambientale**, che individua i principi di riferimento su cui operare in coerenza con le altre politiche aziendali di Qualità.

GESAM S.p.A. mantiene aggiornata un'analisi ambientale finalizzata a valutare l'impatto significativo sull'ambiente delle sue attività e ad adottare tempestivamente procedure specifiche per controllarne costantemente gli effetti. Per questo l'azienda attua il **Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e per l'Ambiente**, avente lo scopo di guidare tutto il personale nel corretto svolgimento delle attività aziendali, misurarne le performance in termini di qualità del servizio e di impatto ambientale e stabilire i necessari meccanismi di miglioramento continuo degli obiettivi da raggiungere. Spetta alla Direzione la verifica annuale dello stato d'avanzamento del sistema, dell'efficacia delle azioni intraprese e dell'eventuale necessità di aggiornamento.



GESAM S.p.A. mantiene aggiornata un'analisi ambientale finalizzata a valutare l'impatto significativo sull'ambiente delle attività pregresse, presenti e future e adottare tempestivamente procedure specifiche con lo scopo di controllarne costantemente gli effetti. Il riconoscimento terzo dell'impegno di GESAM S.p.A., già ottenuto nel 2006, si riconferma nel 2011 a seguito della verifica della **Dichiarazione Ambientale** e del Sistema di Gestione, attività per cui l'azienda ha ottenuto il mantenimento della certificazione ISO 14001 e registrazione EMAS, quest'ultima valida fino al 10/06/2012. Con la costituzione della nuova società GESAM Energia S.p.A. in luglio 2010, è stata emessa nel corso del 2011 una certificazione ambientale aggiuntiva per i servizi di Pubblica Illuminazione e Gestione Calore. Quest'ultimo servizio ha ottenuto anche la Certificazione di Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008. GESAM S.p.A., coerentemente con il suo impegno di trasparenza e chiarezza verso tutti i suoi stakeholder, rende pubblico il documento di Dichiarazione ambientale, pubblicandolo sul proprio sito internet e rendendolo disponibile in forma cartacea alle parti interessate che ne fanno richiesta.

Performance

Materie prime ed energie

Nonostante l'esigua quantità di materie prime utilizzate da GESAM S.p.A., l'azienda si impegna per gestire costantemente e in modo sostenibile gli impatti relativi al loro utilizzo.

L'uso dei materiali (in particolare materiale ferroso, acciaio e polietilene impiegati nella realizzazione e manutenzione della rete di distribuzione del gas e il THT immesso in rete per odorizzare il gas) è vincolato da numerosi fattori, non ultimi i requisiti imposti dall'AEEG e gli aspetti legislativi per assicurare la gestione in sicurezza degli impianti e le richieste progettuali dei clienti.

Il dato del materiale relativo all'acciaio e al polietilene è quantificato come "acquistato" e varia in base ai metri lineari di tratti di rete su cui occorre intervenire con nuove pose o sostituzioni. Per il 2011 si riscontra una diminuzione dell'acciaio acquistato a favore di un aumento del polietilene: l'acciaio infatti viene utilizzato per l'estensione su tratti in media pressione in zone non troppo urbanizzate, per motivi di praticità e tracciabilità sulla rete (l'acciaio garantisce una migliore rintracciabilità delle fughe di gas sulla rete); il Polietilene viene utilizzato invece prevalentemente per effettuare sostituzioni di tratti in bassa pressione precedentemente in ghisa e nuovi allacci. Nel 2011 sono stati posati 3.600 metri in media pressione e 4.900 metri in bassa pressione.

Il dato sull'odorizzante immesso in rete non mostra variabilità significativa nel triennio di riferimento, parallelamente ad un andamento molto simile dei quantitativi di gas transitati (nel biennio 2009-2010 il dato del gas immesso in rete passa da 139,49 a 144,77 milioni di mc).

Da segnalare come nel 2011 siano state acquistate 6.800 lampadine a LED per la sostituzione delle vecchie lampadine usate per l'illuminazione votiva.

CONSUMI

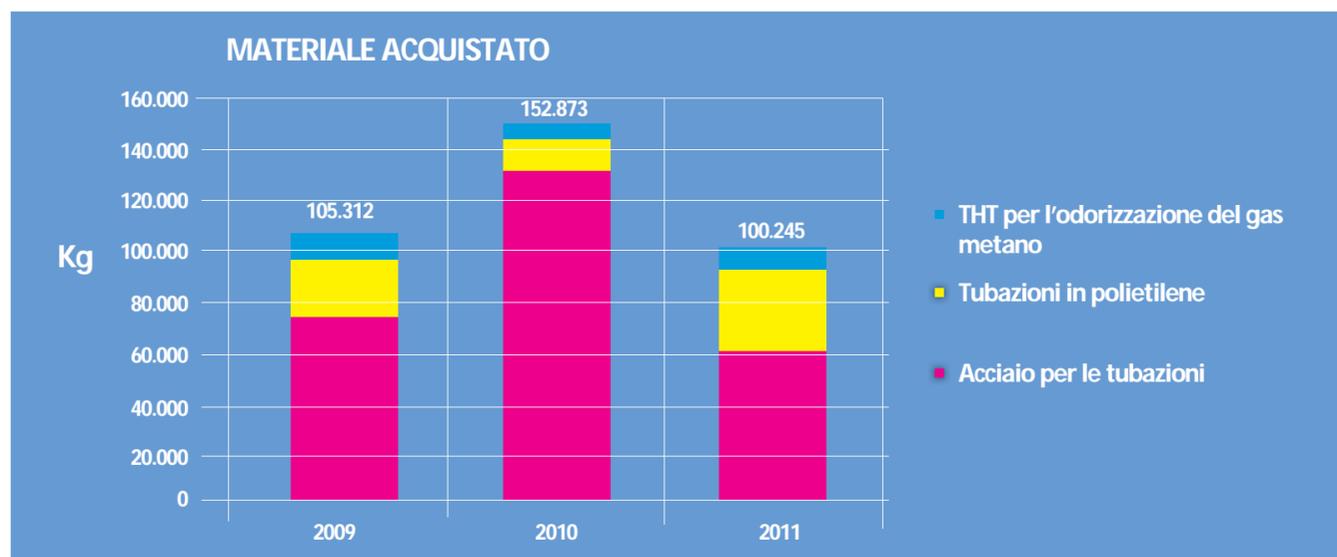
ENERGIA

Il Gruppo GESAM utilizza energia elettrica acquistata da reti elettriche di vendita nazionali ed utilizza prodotti petroliferi e gas naturale per il riscaldamento delle sedi aziendali, per il servizio di Gestione Calore, per il funzionamento delle caldaie delle cabine di riduzione e per il funzionamento degli automezzi aziendali.

Nel corso del 2011 sono stati consumati complessivamente 1.948.122 m3 di combustibili (gasolio, GPL e gas metano).

Il gasolio viene utilizzato per il servizio Gestione Calore e per l'autotrazione: nel 2011 i m3 di gasolio consumati sono stati 33,92, mentre nel 2010 erano 31,3 e nel 2009 26,9. Per quanto riguarda i trasporti e gli automezzi aziendali, si riconferma anche per il 2011 l'uso del gasolio come carburante impiegato. Per l'anno 2011 si riconferma l'utilizzo di mezzi a gasolio euro 4 ed un mezzo (sempre a gasolio) euro 5.

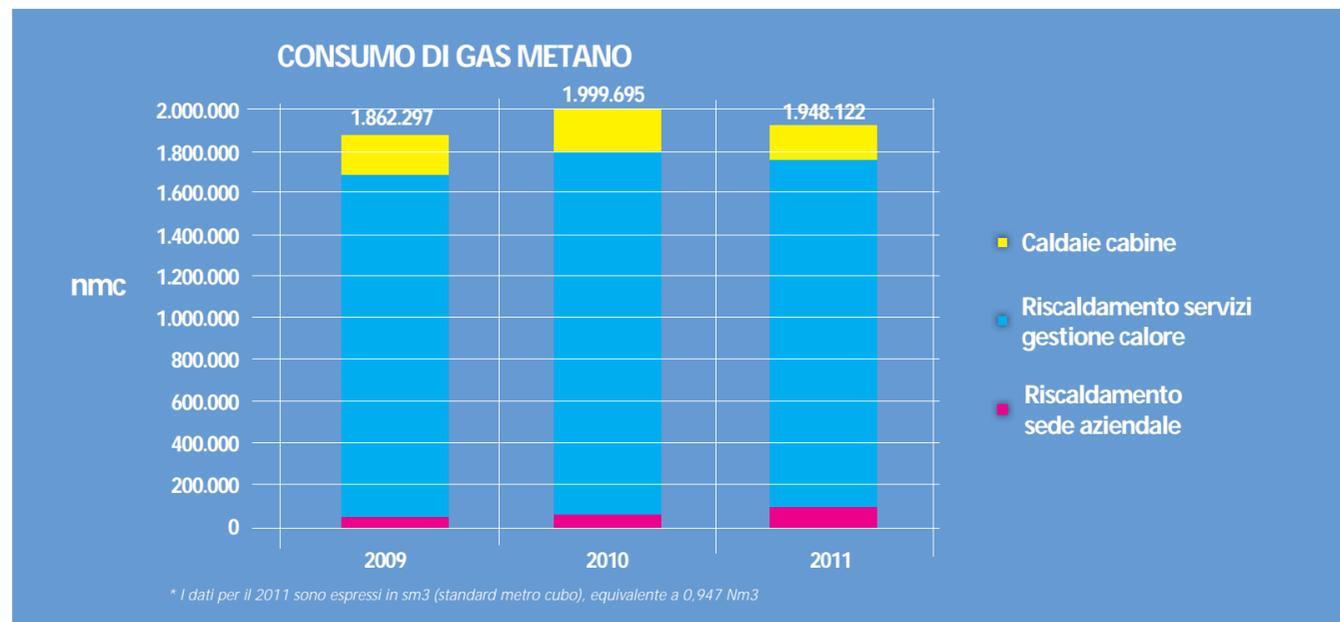
Il GPL viene impiegato per il servizio di Gestione Calore e il suo consumo è lievemente aumentato negli ultimi tre anni: nel 2011 ne sono stati consumati infatti 6.060 m3, contro i 5.747 del 2010 e i 5.918 del 2009.



² Nel dato relativo al 2011 è stato considerato il gasolio necessario per il rifornimento della caldaia del nuovo magazzino aziendale (5.500 lt di gasolio)



Per quanto riguarda il gas metano, esso viene utilizzato per il riscaldamento della sede aziendale, per il servizio di Gestione Calore e per il funzionamento delle caldaie delle cabine di riduzione. L'andamento del consumo di gas metano è riportato nel grafico seguente:



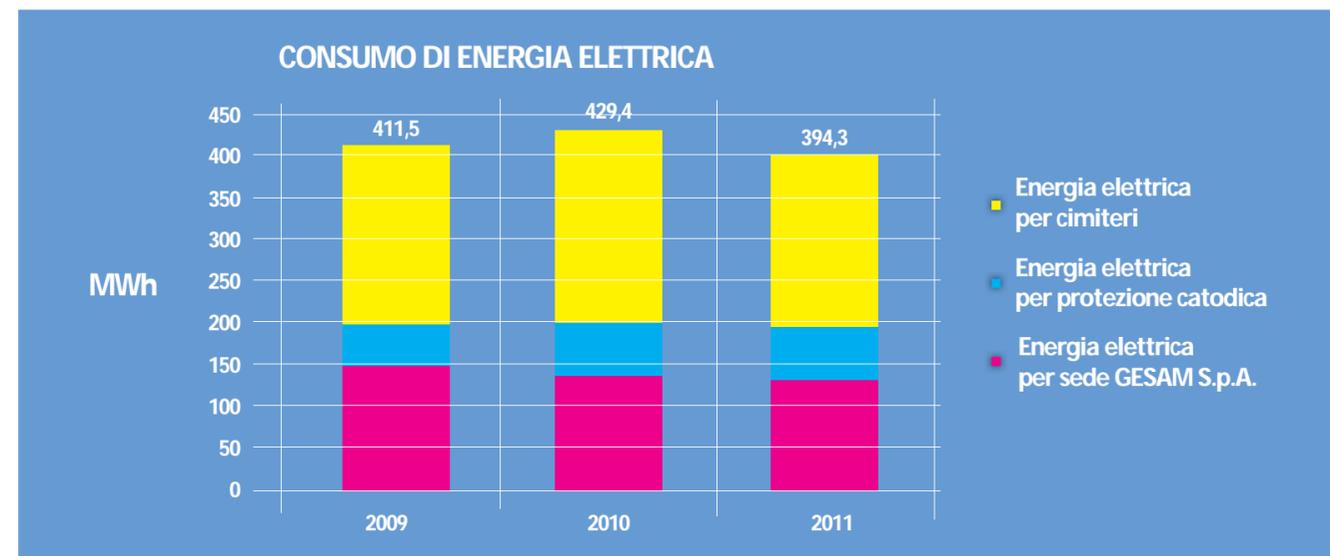
La maggior parte dei consumi è attribuibile al riscaldamento per i servizi di gestione calore, che nel 2011 sono pari a 1.743.995 sm3, lievemente diminuiti rispetto al 2010.

I consumi di gas metano per il riscaldamento della sede aziendale sono visibilmente aumentati rispetto al biennio precedente, poiché nel dato relativo al 2011 è stato considerato il consumo a livello di gruppo, è stato aggiunto quindi il consumo presso il cimitero urbano e lo sportello di Altopascio che nella rendicontazione del 2009 e del 2010 non erano stati inseriti. I consumi sono stati desunti dalle fatture emesse sia per le utenze intestate a GESAM S.p.A. che GESAM Gas (sportello di Altopascio).

Per quanto riguarda i consumi di energia termica per il riscaldamento del gas metano transitato nelle cabine di riduzione, non è possibile provvederle la riduzione, poiché questi consumi sono proporzionali alla temperatura di arrivo del gas dal fornitore, la quale dipende essenzialmente dalla temperatura dell'ambiente esterno. L'unica possibilità di contenimento del consumo si realizza attraverso la manutenzione delle caldaie di riscaldamento, al fine di assicurare alti valori di rendimento e, quindi, una completa combustione del combustibile utilizzato (gas metano).

Sono inoltre monitorati i consumi di combustibili delle caldaie degli impianti della Pubblica Amministrazione gestiti dal servizio di Gestione Calore.

Sono stati consumati inoltre 394,3 MWh di energia elettrica (energia indiretta, ossia energia prodotta fuori dai confini dell'azienda).



Il consumo di energia elettrica per i Cimiteri (illuminazione votiva) appare visibilmente inferiore rispetto al 2010 in quanto nel corso del 2011 per un numero parziale di cimiteri ha avuto inizio la sostituzione frazionata di vecchie lampadine con dispositivi LED a risparmio energetico. Ciò ha comportato una **diminuzione di 25.000 kwh per il 2011**.

Emissioni

In relazione alle attività e servizi che svolge il Gruppo GESAM sono state individuate due categorie di emissioni significative: emissioni "dirette", ovvero tutte quelle emissioni derivanti da un'attività sotto il controllo gestionale di GESAM, e "indirette" ovvero quelle derivanti da un'attività, prodotto o servizio sul quale GESAM può non avere un controllo gestionale totale. Tali emissioni sono risultate significative unicamente per GESAM S.p.A. e per GESAM Energia.

Le emissioni dirette in atmosfera sono dovute principalmente a:

- Utilizzo di impianti termici presso le cabine di primo salto per decompressione gas. Per le caldaie di riscaldamento adibite a servizi "produttivi", ovvero non adibite a riscaldamento di ambienti, GESAM S.p.A. garantisce la periodicità delle manutenzioni e delle analisi dei fumi e dei rendimenti in conformità a quanto previsto nelle norme tecniche UNI 10435 e UNI 10436;
- Utilizzo impianti termici a servizio della sede GESAM S.p.A.;



- Scarico dei prodotti di combustione generato durante l'impiego degli automezzi aziendali.³
- Dispersioni di gas metano dalla rete gestita, ovvero emissioni diffuse dovute a perdite involontarie e non monitorate di gas causate da eventi accidentali o non prevedibili (es. assestamenti tellurici, rottura di tubazioni a seguito di esecuzione di scavi durante lavori pubblici/privati ecc.).
- In particolare, si segnala come, a causa della presenza residua di tubazioni in ghisa con giunti canapa/piombo (vedi cap. "Clienti e utenti – Performance – Innovazione e sostenibilità di prodotti e servizi") obsoleti e principalmente presenti nel centro storico del Comune di Lucca, tali dispersioni "fisiologiche" della tubazione possano ad oggi ancora verificarsi e siano difficilmente quantificabili.

EMISSIONI DIRETTE IN ATMOSFERA



*Le emissioni derivanti dagli impianti termici sede per il 2010 e il 2011 sono state calcolate utilizzando il valore dei consumi espressi in Sm³, mentre per gli altri valori riportati sono stati utilizzati i Nm³.

Le emissioni dovute agli impianti termici delle cabine nel 2011 sono diminuite, passando dalle 356,5 tonnellate del 2010 alle 306,7 del 2011; esse rimangono comunque le emissioni dirette maggiori del Gruppo.

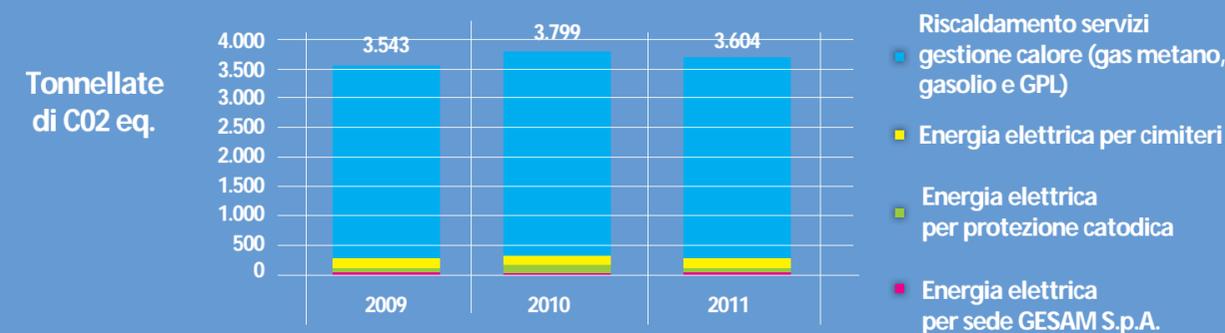
Nel 2011 si è avuta una diminuzione della CO₂ emessa da autoveicoli, dovuta alla diminuzione dei km percorsi: nel 2011 infatti sono stati percorsi 359.880 km (contro i 409.344 del 2010), e ciò ha contribuito alla riduzione della CO₂ emessa, che nel 2011 è stata pari a 85,2 tonnellate.

³ Il metodo utilizzato per il calcolo delle emissioni è semplificato, poiché è stato considerato che le emissioni dipendano esclusivamente dal combustibile utilizzato e non sono di fatto considerati fattori quali la classe EURO dei veicoli; è stato possibile utilizzare questo metodo semplificato in quanto le emissioni da autoveicoli rappresenta una percentuale assai ridotta delle emissioni complessive di CO₂.

Le emissioni di CO₂eq. dovute agli impianti termici sede appaiono in aumento rispetto al 2010 poiché nel dato relativo al 2011 sono stati considerati i consumi di alcune utenze prima non rendicontate (utenza GESAM Gas e cimitero urbano).

Le emissioni indirette in atmosfera sono dovute principalmente all'utilizzo di energia elettrica ed al servizio di gestione calore. La gestione degli impianti in qualità di terzo responsabile, ovvero il servizio gestione calore per clienti pubblici e privati, viene considerato un impatto ambientale indiretto poiché GESAM Energia S.p.A. interviene sulla corretta manutenzione e la verifica del rendimento degli impianti e non ha alcun controllo sulle modalità di utilizzo degli stessi e dunque di consumo, né sulla scelta della tipologia di impianto installata. Il servizio, prima di competenza GESAM S.p.A., è passato a tutti gli effetti sotto la competenza di GESAM Energia S.p.A. a partire dal 01/01/2011.

EMISSIONI INDIRETTE IN ATMOSFERA



Come si può notare dal grafico riportato, la maggior parte delle emissioni di CO₂eq. del Gruppo sono dovute al riscaldamento per i servizi gestione calore (gas metano, gasolio e GPL); esse nel 2011 sono infatti pari a 3.392. Il dato è lievemente inferiore rispetto al 2010 e tale diminuzione è dovuta ai minori consumi energetici dei servizi gestione calore.

Altre emissioni in atmosfera, tra cui SO₂ NO_x e PM, sono ritenute non significative; gli impianti termici sono infatti alimentati a metano, mentre gli autoveicoli alimentati a gasolio rappresentano una quota molto ridotta delle emissioni complessive.



Gestione dei rifiuti

I processi "diretti" del Gruppo GESAM sono processi che determinano la produzione di alcune quantità di rifiuti, sia non pericolosi che, in minore quantità, pericolosi. Altri rifiuti vengono prodotti dalle attività "indirette", ovvero dai fornitori, relativamente ai servizi di gestione degli impianti di odorizzazione del gas, realizzazione, estensione e manutenzione della rete del gas e servizi cimiteriali (rifiuti esclusivamente provenienti dalle attività di esumazione ed estumulazione affidati in appalto a ditte esterne).

Queste tipologie di rifiuto vengono raggruppate in categorie omogenee in apposite aree di deposito temporaneo, in attesa del loro ritiro da parte di ditte qualificate, per poi essere destinate a smaltimento o recupero. Tale smaltimento o recupero avviene in base a specifici accordi presi con i fornitori.

La totalità dei rifiuti proveniente da attività diretta viene smaltita.

QUANTITATIVI DI RIFIUTO PRODOTTI DA ATTIVITÀ "DIRETTE" E CONFERITI (TONNELLATE)				
Processo/Attività	Rifiuto	2009	2010	2011
Manutenzione delle reti gas e delle cabine di riduzione	Materiale di filtraggio non contenente sostanze pericolose	0,06	0,09	0,06
Realizzazione di estensioni alla rete di distribuzione del gas	Batterie al piombo	0,01	0,12	0,008
	Batterie alcaline (Pile Stilo)	0,03	0,00	0,05
	Bombolette spray vuote	0,15	0,09	0,08
Servizi cimiteriali	Metallo	--	0,90	0,41
	Zinco	0,53	0,51	---
	Altri Rifiuti non biodegradabili (porzioni di bare, vestiario)	8,6	--	---
	Rifiuti urbani non specificati altrimenti	--	12,18	3,00
	Fanghi da fosse settiche	2,86	0,00	0,00
	TOTALE	12,24	13,89	3,608
QUANTITATIVI DI RIFIUTO PRODOTTI DA ATTIVITÀ "INDIRETTE" E CONFERITI (TONNELLATE)				
Processo/Attività	Rifiuto	2009	2010	2011
Realizzazione di estensioni alla rete di distribuzione del gas	Rottami di ferro e acciaio	50,02	28,22	28,38
Servizi di manutenzione illuminazione pubblica	Lampade ad incandescenza non al mercurio	0,03	0,10	0,00
	Tubi fluorescenti al mercurio	0,71	0,35	0,27
	TOTALE	50,76	28,67	28,65

■ Materiali pericolosi

La produzione complessiva di rifiuti, somma di rifiuti pericolosi e non pericolosi, derivanti da attività sia dirette che indirette, subisce una notevole diminuzione nel 2011 rispetto al 2010, passando da un totale di 42,3 tonnellate a un totale di 32,2. Questo decremento è principalmente dovuto alla diminuzione dei rifiuti derivanti dalle attività cimiteriali di esumazione ed estumulazione poiché GESAM ha affidato progressivamente la gestione degli stessi alle ditte che svolgono tali attività in appalto.

Il dato rimane pressoché invariato per le varie tipologie di rifiuto da attività dirette, ad eccezione del metallo e del legno per i servizi cimiteriali, come accennato sopra. Riguardo invece ai rifiuti prodotti da attività indirette, la variazione quantitativa è dovuta in particolare al rifiuto "tubi fluorescenti al mercurio" provenienti da attività di manutenzione del servizio di illuminazione pubblica. Anche nel biennio 2010-2011 è proseguito un controllo capillare sul buono stato degli apparati illuminanti, elemento che ha portato ad una progressiva diminuzione del conferito passando da 0,35 a 0,27 ton di tubi fluorescenti al mercurio, grazie alla sostituzione di molte lampade. Il totale del rifiuto "rottami di ferro e acciaio" rimane pressoché uguale al totale conferito nel 2010 passando da 28,22 a 28,38 tonnellate.

Relativamente ai rifiuti destinati a raccolta differenziata quali carta, cartone e gli spezzoni o gli scarti di tubo in materiale plastico derivanti dai lavori di realizzazione ed estensione delle reti del gas, questi sono conferiti in appositi cassonetti o in apposite aree interne alla sede aziendale e da qui prelevati dal servizio di raccolta pubblica. GESAM S.p.A. ha incrementato il numero dei contenitori salvacarta e multimateriale favorendo l'aumento della **raccolta differenziata**.

Il ferro è destinato a riciclo, tutto il resto viene conferito in discarica. Nel 2011 sono state riciclate quindi 28,3 tonnellate di rifiuti, contro le 28,2 del 2010 e le 50 del 2009.

QUANTITATIVI DI RIFIUTI SMALTITI PER MODALITÀ DI SMALTIMENTO		
Kg	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi
Riciclo	0	28.380
Discarica	363	3.527



Personale

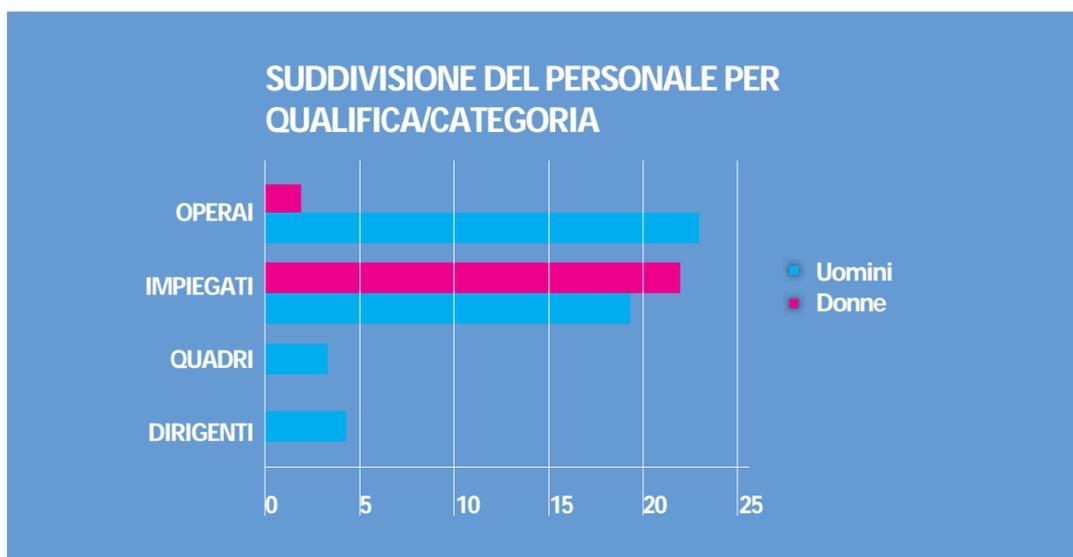


Personale del Gruppo GESAM

Il personale del Gruppo GESAM al 31.12.2011 è pari a **72 unità**, 49 uomini e 23 donne. Nel 2011 si registra una unità in più rispetto all'anno precedente: un segnale positivo considerando la crisi occupazionale legata alle recenti crisi economico-finanziaria. Inoltre quasi la totalità dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato e a tempo pieno: solo quattro persone sono assunte infatti a tempo determinato e soltanto una è assunta con contratto part-time.

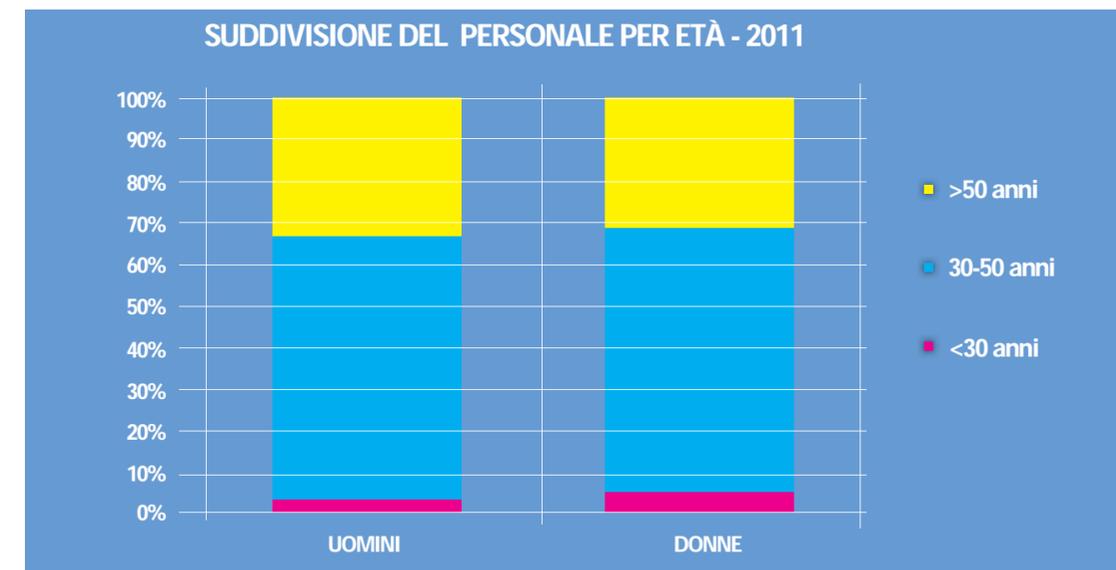
Il 95% del personale proviene dalla provincia di Lucca, a conferma della **forte territorialità del Gruppo** e del suo contributo alla creazione di un indotto sul territorio. Le risorse vengono valutate e inquadrate a seguito di un processo di selezione attentamente eseguito da personale qualificato.

Al 31 dicembre 2011 il 31,9% dell'organico del Gruppo è composto da donne, particolarmente presenti nei ruoli impiegatizi, mentre non ve ne sono all'interno del gruppo dirigente.



Il Gruppo assolve agli obblighi previsti dalle normative in materia di assunzione di personale appartenente a categorie protette; nel 2011 i dipendenti appartenenti a tali categorie sono pari a 4 unità.

Il Gruppo GESAM si dimostra un'azienda composta da individui giovani; come si può vedere, infatti, la maggior parte dei suoi dipendenti nel 2011 ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, sia per quanto riguarda le donne che gli uomini.



Il tasso di turnover del Gruppo per l'anno 2011, così come per il 2009 e il 2010, presenta valori bassi, in coerenza con il trend positivo del biennio precedente; nel 2011 non c'è stato nessun pensionamento, la composizione dei dirigenti e degli operai è rimasta invariata, mentre si è registrato un ingresso per la categoria dei quadri e un ingresso e un'uscita per la categoria degli impiegati.

Politiche di gestione

Le linee strategiche per la gestione del personale all'interno del Gruppo GESAM sono volte alla **valorizzazione dello spirito di appartenenza all'azienda** e alla condivisione di linee di comportamento improntate ad una costante **responsabilità**; questi obiettivi vengono perseguiti attraverso una particolare attenzione alla condivisione delle informazioni aziendali tra tutto il personale e attraverso la diffusione di comportamenti responsabili.

Il Gruppo GESAM implementa la procedura relativa alla gestione del personale del Sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza; attraverso di essa definisce le responsabilità e le modalità per:

- individuare le competenze necessarie al personale allo scopo di assicurare il corretto svolgimento delle attività e diffondere tra il personale la consapevolezza dell'importanza del proprio lavoro rispetto alla qualità del servizio ed agli impatti sull'ambiente;
- individuare le competenze necessarie in ambito Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- fornire addestramento e formazione in relazione ai fabbisogni individuati;
- valutare l'efficacia delle iniziative prese e l'adeguatezza della formazione eseguita.

La gestione del personale è regolamentata dal **Codice Etico aziendale** (per GESAM S.p.A.), dal contratto collettivo aziendale, dagli accordi stipulati tra azienda e



Rappresentanza Sindacale Unitaria (tra cui il Piano Triennale di Sviluppo del Personale) e dalle procedure di qualità aziendale integrate dalle linee guida del recepimento del D.Lgs. 231.

Performance

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

La prevenzione e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori rivestono un'elevata importanza per il Gruppo GESAM; per garantire la sicurezza sul luogo di lavoro, le aziende del Gruppo conducono le proprie attività in conformità agli accordi e agli standard internazionali e alle leggi, ai regolamenti, alle pratiche amministrative, relative a questi temi.

Il documento di valutazione dei rischi, redatto dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, coadiuvato dall'Ufficio del Personale e della Qualità & Ambiente stabilisce la tutela della salute dei lavoratori nel proprio ambito lavorativo.

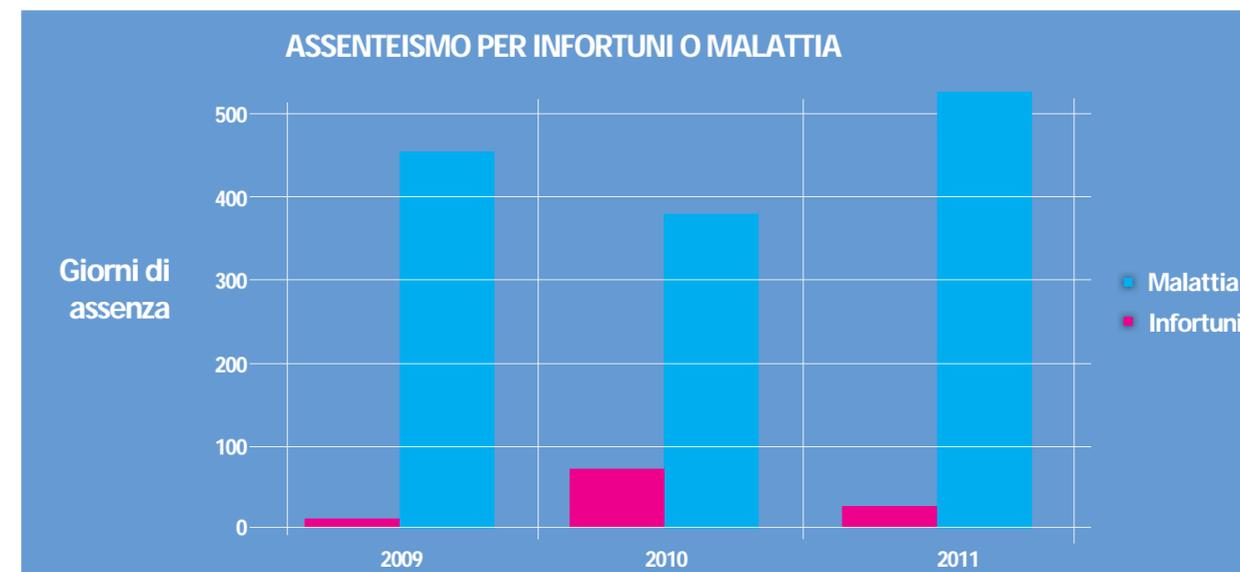
Gli indici monitorati dal Gruppo GESAM relativamente all'andamento infortunistico sono i seguenti:

- **indice di frequenza** (infortuni indennizzati x 1.000 addetti)
- **indice di gravità** (giornate perse per infortunio per addetto, esclusi infortuni in itinere).

INFORTUNI SUL LAVORO			
	2009	2010	2011
Indice di frequenza	21,6	33	30
Indice di gravità	0,17	0,78	0,03
N° di controlli sanitari effettuati	18	23	20

Nel 2011 ci sono stati 3 infortuni (nel 2009 sono stati 3 e nel 2008 soltanto 2), hanno determinato in totale 20 giorni di assenza e sono stati tutti infortuni in itinere, per cui dovuti alla casualità degli incidenti stradali e non all'attività lavorativa specifica.

L'assenteismo per malattia o infortuni è lievemente aumentato negli ultimi tre anni, infatti nel 2011 sono stati registrati 542 giorni di assenza, contro i 455 del 2010 e del 2009. La maggior parte di queste assenze sono dovute a malattia, come si può notare dal grafico riportato:



Il rischio in azienda, come descritto nel documento di valutazione dei rischi, viene opportunamente controllato e non è incrementato da lavori particolarmente pericolosi.

Comitato per la salute e la sicurezza

Nelle società del Gruppo GESAM è presente il comitato per la salute e la sicurezza dei lavoratori che opera a livello di Gruppo ed è composto da un rappresentante della Direzione Generale, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, dal Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza Aziendale, un rappresentante della Direzione Tecnica, il Medico dell'Azienda, l'Ufficio del Personale e l'Ufficio Qualità e Ambiente.

Il comitato ha lo scopo principale di redigere il documento di valutazione dei rischi, valutare eventuali nuovi rischi aziendali (es. introduzione dello stress lavoro correlato), stabilire le azioni di miglioramento e monitorare lo svolgimento del lavoro secondo le direttive impartite attraverso il documento di valutazione del rischio e le normative vigenti.

Nel comitato sono rappresentate la totalità dei dipendenti e degli impiegati.



Formazione e valorizzazione del personale

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

Tutto il personale del Gruppo GESAM è soggetto alla valutazione annuale delle performance: tale valutazione è svolta dai responsabili che compilano una scheda in cui definiscono i miglioramenti dei loro collaboratori e nella quale suggeriscono eventuali passaggi di categoria. Alla valutazione sulle performance si è aggiunta, inoltre, una valutazione sui comportamenti lavorativi, al fine di individuare le aree di sviluppo del personale.

Nel corso dell'anno 2011 sono stati effettuati interventi di analisi e formazione comportamentale che hanno portato ad un processo di **valutazione a 360°** dei dipendenti dell'azienda. Attraverso l'autovalutazione e la valutazione eterologa da parte del responsabile e dei colleghi è stato costruito un bilancio delle competenze per ognuno dei dipendenti del Gruppo. Attraverso focus group e colloqui individuali con ogni risorsa è stato stabilito un **piano di crescita individuale** per sostenere le aree di forza individuate e migliorare, dove necessario, le competenze o i comportamenti lavorativi più carenti. Il risultato individuale è sintetizzato in un portafoglio personale delle competenze consegnato ad ogni dipendente del Gruppo.

Inoltre, con l'adozione del Piano di Sviluppo, l'Ufficio del Personale si occupa del monitoraggio, attraverso focus con i responsabili, del percorso stabilito per ogni dipendente dell'azienda analizzando le mansioni, gli eventuali carichi di lavoro e/o responsabilità incrementati.

Le performance sono dunque oggetto di valutazione e costituiscono il **Premio di Risultato** stabilito annualmente.

Sistemi di incentivazione

A partire dal 1 gennaio 2006 è stata introdotta una "Retribuzione Variabile Incentivante" (RVI), nei confronti di ciascun Dirigente, da aggiungersi a quella attualmente fissa e continuativa, di importo variabile e collegata a indici e/o risultati (Management By Objective - MBO) i cui importi retributivi sono commisurati alla percentuale di raggiungimento di obiettivi, concordati fra le Parti e formalizzati anno per anno, basati il più possibile su parametri oggettivamente misurabili. Gli indici e/o risultati possono essere di tipo qualitativo e/o quantitativo. I primi sono specifici del ruolo del Dirigente, sono collegati alle competenze professionali, alle capacità di leadership, ai miglioramenti organizzativi nonché allo sviluppo e alla integrazione delle risorse gestite dal Dirigente, i secondi sono collegati essenzialmente al budget approvato dal CdA ed in generale ai risultati economici dell'Azienda nonché a quelli dell'area cui appartiene, ovvero sovrintende, il Dirigente stesso.

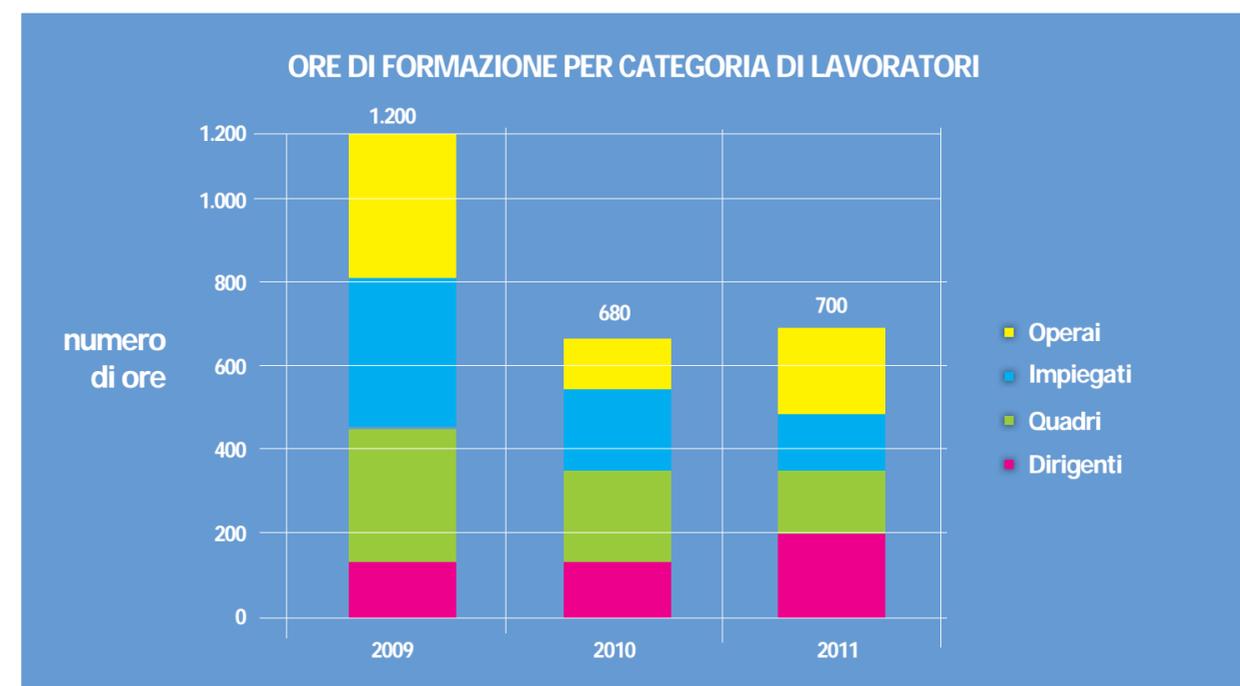
Alcune aziende del Gruppo riconoscono specifici benefit per i propri dipendenti, tra cui i buoni pasto e un'assicurazione integrativa medica per gli impiegati direttivi, quadri e, come previsto dal contratto, per i dirigenti. E' previsto, inoltre, il rimborso spese per le trasferte sostenute dai lavoratori. Tutti i benefit concessi ai dipendenti sono erogati senza alcuna distinzione tra impiegati full-time e part-time.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale svolge un ruolo chiave per lo sviluppo delle abilità individuali e per accrescere le competenze specialistiche e manageriali. Per questo essa è riconosciuta da tutto il Gruppo GESAM come un fattore chiave alla base delle strategie aziendali per stare al passo con l'innovazione tecnologica e con il continuo cambiamento indotto dalle mutevoli condizioni di contesto.

Annualmente attraverso le valutazioni dei responsabili di settore vengono valutate le opportunità di crescita ed eventualmente di sviluppo di nuove attività aziendali nonché gli obblighi formativi previsti dalla legge; l'Ufficio del Personale presenta un **Piano di Sviluppo delle Carriere** ed un **Piano di Formazione** per il Gruppo GESAM. All'interno dei due Piani vengono evidenziate le necessità formative e le modalità di svolgimento di eventuali corsi che possono essere interventi "in house" o corsi esterni, training on the job o consulenze specialistiche.

Inoltre, attraverso l'introduzione della valutazione a 360°, a partire dal 2011 si valutano con più attenzione le esigenze di formazione comportamentale per tutti i dipendenti del Gruppo.





Nel 2011 sono state erogate 700 ore di formazione, dato in linea con il 2010 ma in diminuzione rispetto al 2009 (9,7 ore di formazione medie per lavoratore, contro le 17,9 del 2009). Sia nel 2011 che nel biennio precedente la formazione ha interessato la totalità dei lavoratori. Come si può notare dalla tabella riportata, nel 2011 sono state erogate 9,7 ore di formazione per ogni lavoratore; ogni dirigente e ogni quadro hanno partecipato mediamente a 50 ore formative, mentre le ore medie di formazione per ogni impiegato sono state solo 3,7 e per ogni operaio 8,3.

NUMERO MEDIO DI ORE DI FORMAZIONE PER LAVORATORE SUDDIVISO PER CATEGORIE DI LAVORATORI			
Ore di formazione	2009	2010	2011
Dirigenti	37,5	37,5	50,0
Quadri	150,0	100,0	50,0
Impiegati	9,5	4,9	3,7
Operai	16,7	5,4	8,3
Numero medio di ore di formazione per lavoratore	17,9	9,6	9,7

La formazione nel 2011 ha riguardato principalmente temi relativi alle nuove disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, contrattualistica e formazione comportamentale. In particolar modo si è voluta approfondire la parte relativa alla negoziazione e relazione con il cliente, attraverso l'acquisizione di tecniche relazionali, nonché la gestione del Gruppo e delle responsabilità con particolare attenzione alla comunicazione interna.

Inoltre è stata svolta una approfondita analisi formativa sulle tematiche inerenti la legge 231/2001 e la responsabilità d'impresa.

SISTEMI DI PREVIDENZA

Con l'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare, ogni lavoratore può volontariamente scegliere come destinare il proprio Trattamento di Fine Rapporto (TFR). In seguito alla riforma del 01/01/2007 il Fondo Pegaso, istituito nel 1998 da Federgasacqua insieme a ai sindacati confederali CGIL, CISL e UIL, è diventato il fondo di riferimento per il comparto Federutility-Federgasacqua su cui far confluire il proprio TFR.

L'adesione al fondo è facoltativa per una percentuale minima della propria retribuzione mensile pari all'1,2%; in caso di adesione del lavoratore, l'azienda si impegna ad erogare autonomamente un ulteriore 1,2% a favore del lavoratore.

Nel 2011 l'adesione al Fondo Pegaso è stata circa del 40% del personale del Gruppo GESAM, non ci sono variazioni rispetto al 2010.

Relazioni industriali

Le aziende del Gruppo GESAM, in coerenza con i propri principi, determinano la retribuzione rispettando gli standard legali e garantendo il rispetto dei **criteri di**

equità e trasparenza a parità di categoria, uomo/donna e di condizioni/requisiti in generale.

Il Gruppo GESAM si impegna a offrire a tutti i lavoratori le medesime opportunità di lavoro, nel pieno rispetto della normativa di legge e contrattuale in materia, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento normativo e retributivo equo basato esclusivamente su criteri di merito e di competenza, senza discriminazione alcuna.

Nelle aziende del Gruppo GESAM a tutti i dipendenti è riconosciuto il **diritto di libertà di associazione e adesione ai sindacati di categoria** e quello di costituirne di nuovi; la libertà di associazione e contrattazione collettiva non è esposta a rischi.

Il 100% del personale è coperto da CCNL e il 18,84% di dipendenti risulta essere iscritto ai sindacati Confederali. In particolare l'8,70% risulta essere iscritta alla CGIL, l'8,70% iscritta alla CISL e l'1,44% alla UIL.

Le aziende hanno frequenti rapporti con i sindacati per richieste di assemblee da parte del personale, per incontri con la Rappresentanza Sindacale Unitaria, per trattative che riguardano i dipendenti in generale, discussione del premio di produzione e avanzamenti di carriera.

Partecipazione e clima interno

L'azienda favorisce momenti di aggregazione tra i dipendenti attraverso l'organizzazione delle Giornate Aziendali. Nel corso del 2011, la consueta Giornata GESAM si è conclusa con uno spettacolo teatrale realizzato con la collaborazione di alcuni dipendenti dell'azienda presso il Teatro del Giglio di Lucca.

Coerentemente al proprio Codice Etico il Gruppo GESAM ripudia ogni sorta di discriminazione, di corruzione, di lavoro forzato o minorile. A tale riguardo, GESAM opera nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e delle Convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization).

Nel corso dell'ultimo triennio non si sono verificati episodi legati a discriminazione di ogni genere colore, religione, opinioni politiche e nazionalità.



Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo GESAM è alla sua seconda edizione ed è lo strumento per rendere conto del modo responsabile di condurre le proprie attività di business nel rispetto degli equilibri di sostenibilità (economico, sociale e ambientale) generando valore, per tutti gli interlocutori che, direttamente o indirettamente, sono interessati dall'attività del Gruppo (stakeholder).

STANDARD UTILIZZATI

Il metodo utilizzato ha seguito le linee guida AA1000-Accountability 1000, sviluppate per il processo di rendicontazione. I contenuti del Bilancio sono stati sviluppati tenendo conto delle "Reporting Guidelines G3.1" (2011) del Global Reporting Initiative.

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Il processo di rendicontazione ha previsto la creazione di un gruppo di lavoro interno che ha progettato un processo di reporting ripetibile nel tempo; la scelta degli indicatori da inserire nel Bilancio è stata fatta in base anche ad un'analisi rischi/opportunità e la successiva raccolta dei dati e delle informazioni è avvenuta attraverso la compilazione di apposite schede quali/quantitative. L'intero processo è stato progettato e realizzato con il supporto di consulenti esterni. Per questo bilancio il Gruppo GESAM non ha previsto un'asseverazione esterna del documento, ritenendo più opportuno, in questo percorso di rendicontazione, dedicare maggiori risorse al coinvolgimento degli stakeholder, che hanno fornito un fattivo contributo.

IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2011 include le seguenti aziende, facenti parte del Gruppo GESAM:

- GESAM S.p.A.;
- GESAM Gas S.p.A.;
- GESAM Energia S.p.A.;
- La Misericordia S.r.l..

In alcuni casi, i dati o le informazioni riportati non sono omogenei per tutte le aziende del perimetro di rendicontazione. I motivi di queste limitazioni sono legati all'inesistenza del fenomeno, alla sua scarsa significatività o materialità oppure all'impossibilità di raccogliere i dati con standard qualitativi soddisfacenti o in modo economico.

Questo Bilancio di Sostenibilità è consultabile anche sul sito internet www.gesam.it.

Tavola dei contenuti GRI

La tabella seguente permette di identificare la collocazione delle informazioni richieste dalla linea guida GRI G3.1 indicando il codice corrispondente all'indicatore, il grado di copertura e il numero di pagina in cui è trattato l'argomento.

Cod. GRI G3.1	COP	PAG.	Cod. GRI G3.1	COP	PAG.	Cod. GRI G3.1	COP	PAG.
STRATEGIA E ANALISI			PERFORMANCE ECONOMICA			PERFORMANCE SOCIALE		
P1.1	•	21	EC1core	•	72	Pratiche di lavoro		
P1.2	•	21	EC2core	-		LA1core	•	94
Profilo			EC3core	•	100	LA2core	•	95
P2.1	•	12	EC4core	-		LA3add	•	99
P2.2	•	14	EC5add	-		LA4core	•	101
P2.3	•	14	EC6core	•	68	LA5core	-	
P2.4	•	2	EC7core	•	98	LA6add	•	97
P2.5	•	12	EC8core	•	58	LA7core	•	96
P2.6	•	24	EC9add	○	58	LA8core	Non rilev	
P2.7	•	16	PERFORMANCE AMBIENTALE			LA9add	-	
P2.8	•	4, 5	EN1core	•	84	LA10core	•	99
P2.9	•	12	EN2core	-		LA11add	○	99
P2.10	•	27	EN3core	•	85	LA12add	•	98
Parametri del Report			EN4core	•	85	LA13core	•	94
P3.1	•	102	EN5add	○	79	LA14core	-	
P3.2	•	102	EN6add	•	79	LA15core	-	
P3.3	•	102	EN7add	-		Diritti Umani		
P3.4	•	2	EN8core	-		HR1core	-	
P3.5	•	102	EN9add	-		HR2core	-	
P3.6	•	102	EN10add	-		HR3core	-	
P3.7	•	102	EN11core	-		HR4core	•	101
P3.8	•	102	EN12core	-		HR5core	•	100
P3.9	•	102	EN13add	-		HR6core	•	101
P3.10	•	102	EN14add	-		HR7core	•	101
P3.11	•	102	EN15add	-		HR8add	Non rilev	
P3.12	•	103	EN16core	•	87	HR9add	Non rilev	
P3.13	•	102	EN17core	•	87	HR10core	Non rilev	
Governance e stakeholder			EN18add	•	41, 44, 79	HR11core	-	
P4.1	•	24	EN19core	-		Società		
P4.2	•	26	EN20core	•	89	SO1core	-	
P4.3	•	26	EN21core	-		SO2core	•	27
P4.4	•	26	EN22core	•	90	SO3core	○	100
P4.5	•	26	EN23core	-		SO4core	•	75
P4.6	•	26	EN24add	-		SO5core	-	
P4.7	•	26	EN25add	-		SO6add	-	
P4.8	•	20	EN26core	•	79	SO7add	•	75
P4.9	•	26	EN27core	Non rilev		SO8core	•	75
P4.10	•	26	EN28core	•	75	SO9core	-	
P4.11	•	72	EN29add	-		SO10core	-	
P4.12	•	101	EN30add	•	78	Responsabilità di prodotto		
P4.13	•	56				PR1core	•	45
P4.14	•	28				PR2add	•	46
P4.15	•	28				PR3core	•	52
P4.16	•	28				PR4add	•	75
P4.17	•	28				PR5add	•	47
						PR6core	-	
						PR7add	-	
						PR8add	•	48
						PR9core	•	75

LEGENDA

- :Rendicontato completamente
- : Rendicontato parzialmente
- : Non rendicontato
- Non rilev: Indicatore non rilevante

Con riferimento ai livelli di applicazione delle Linee Guida GRI – G3.1 questo bilancio ha raggiunto il livello B

Finito di stampare nel mese di giugno 2012
presso Tipografia Menegazzo - Lucca
carta riciclata 100%

