

*Bilancio
di Sostenibilità
2019*



gruppo
SGR

Indice

Lettera agli stakeholder	4
Nota metodologica	6
Un anno di sostenibilità	10
Missione	12
Visione	12
Chi siamo	13
Storia	14
SGR oggi	16
Struttura societaria	18
Società del gruppo e attività aziendali	20
Attività	21
Aziende	21
Corporate Governance	22
Etica e integrità	23
Sistemi di gestione	26
Premi e riconoscimenti	27
Innovazione	28
Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento	32
Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile - SDGs	36
Focus Coronavirus.	38
Risultati	41
Management Approach	42
Risultati di gestione	42
Produzione e distribuzione del valore aggiunto	44
Fornitori	47
Persone	49
Management Approach	50
Personne di Gruppo SGR	52
Composizione per genere	53
Focus 2019	54
Disabilità 2019	56
SGR per il personale	57
Welfare e Diversity	57
Formazione e comunicazione interna	60
Salute e sicurezza sul lavoro	62
Clienti	65
Management Approach	66
Relazione con i clienti e canali di contatto	68
Strumenti di dialogo e servizi innovativi	70
Efficienza energetica	75
Illuminazione pubblica	77
Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas	78
Ambiente	83
Management Approach	84
Gestione ambientale di Gruppo SGR	86
Promozione dell'efficienza energetica	87
Principali impatti ambientali	95
Comunità	105
Management Approach	106
Capitale relazionale	108
Investimenti responsabili nella comunità	110
Estero	123
Chi siamo	124
Numeri e composizione del personale	124
Focus 2019	125
Risultati economici e clienti	128
Consumi aziendali ed emissioni di Co ₂	129
Comunità locale e territorio	130
GRI Content Index	132

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità è un'occasione che ci permette di testimoniare quanto sia fondamentale per Gruppo SGR misurare e condividere i propri risultati, sia in termini di performance, sia in termini di impatti socio-economici prodotti allo scopo di fornire una visione chiara della nostra capacità di creare valore. Da anni, infatti, riteniamo che la misurazione sia un importante strumento di governance per fissare obiettivi di sostenibilità integrati nella strategia, per offrire trasparenza ai nostri stakeholder e, non ultimo, per permetterci di individuare spazi di miglioramento.

Ogni anno con la stesura di questo documento cerchiamo di offrire uno strumento di piena conoscenza delle attività e del modo di operare di Gruppo SGR, ponendo i riflettori sulle azioni intraprese per il perseguimento dei nostri obiettivi.

Valore distribuito agli stakeholder

Crediamo che il quadro dei risultati dell'esercizio 2019 dettagliati nelle pagine di questo Bilancio abbia molteplici valenze prospettiche: confermare la nostra capacità di creare valore per gli stakeholder con cui manteniamo uno stretto e continuativo rapporto di collaborazione; dimostrare il nostro reale contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030; documentare, infine, la nostra strategia di sostenibilità per il presente e per il futuro.

Il nostro impegno per gli obiettivi di sviluppo sostenibile

Un requisito strategico per la crescita sostenibile è la creazione di valore condiviso nel breve, medio e, soprattutto, nel lungo termine per l'Azienda, per i suoi Stakeholder e per i territori in cui opera. Tale spirito si riflette nell'adesione di Gruppo SGR al quadro strategico internazionale dell'Agenda ONU 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, contenente i 17 obiettivi comuni (SDGs, Sustainable Development Goals) che gli Stati membri utilizzeranno per inquadrare i loro programmi e le politiche fino al 2030. Gruppo SGR contribuisce al conseguimento dei traguardi indicati dall'Assemblea delle Nazioni Unite avendo cura di: garantire sistemi di energia affidabili, sostenibili e moderni (SDGs 7 e 11); promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e compatibile con le esigenze ambientali (SDGs 8 e 9); creare posti di lavoro dignitosi con attenzione alla salute e al benessere dei propri dipendenti (SDGs 8 e 3); assicura-

re, infine, un'istruzione di qualità per porre i giovani nelle condizioni di progettare il proprio futuro, sviluppare una strategia di vita professionale e definire i propri sogni (SDG 4). Nel 2019 l'Azienda ha rafforzato l'impegno assunto sugli SDGs, ampliandolo con l'obiettivo di: creare iniziative di carattere sociale e umanitario attraverso le attività di SGR Solidale (SDGs 1 e 2); promuovere l'innovazione, sostenere l'uso efficace delle risorse limitate della Terra e adottare misure per combattere il cambiamento climatico (SDGs 15, 12 e 13); assicurare legalità e giustizia all'interno del proprio modello di governance (SDG 16); intraprendere collaborazioni inclusive con le realtà locali, costruite su una visione comune e obiettivi condivisi, mettendo a disposizione le proprie competenze e risorse per essere partecipe ai processi di innovazione sociale e sviluppo sostenibile (SDG 17).



Attenzione alle persone e alle comunità

Stessa importanza è stata data alla crescita e valorizzazione delle persone, che sono al centro della strategia dell'Azienda. Dare fiducia, lavorare per obiettivi, delegare e coinvolgere sono state, da sempre, la chiave del successo di Gruppo SGR e restano fondamentali per migliorare ulteriormente, rinnovare l'impegno e creare valore sostenibile per il territorio di riferimento.

Il 95% dei nostri dipendenti ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Per affrontare le sfide future abbiamo continuato a investire nella formazione perché il più grande benessere organizzativo è dato da una leadership competente, attenta alle persone e alla cura dell'ambiente di lavoro.

Per meglio rispondere alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita promuoviamo progetti atti a favorire l'equilibrio tra lavoro e sfera privata. Siamo vicini alle comunità locali. Lo facciamo anche attraverso il coinvolgimento e la sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi dell'energia, in particolare dialogando con il mondo della scuola, e continuiamo a confermare il nostro sostegno a iniziative sociali, culturali, ambientali e sportive nei territori in cui operiamo, promuovendo la diffusione di conoscenza, salute e bellezza del patrimonio artistico e culturale locale.

Pensiamo che questa strategia possa creare valore condiviso e nello stesso tempo migliorare le condizioni economiche e sociali delle comunità in cui operiamo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Micaela Dionigi".

Micaela Dionigi
Presidente
Gruppo SGR

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta la nona edizione del Bilancio di Sostenibilità che Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e le sue controllate ri-epilogate nella sezione "perimetro" (in seguito anche "Gruppo SGR") redige ogni anno volontariamente. Esso è redatto in conformità ai GRI Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative (GRI) e, per alcuni indicatori, fa riferimento al GRI G4 Electric Utilities Sector Supplement.

Abbiamo scelto di dare al nostro bilancio una struttura che segua la logica degli Stakeholder che determinano la creazione di valore: Clienti, Risorse Umane, Fornitori, Ambiente, Comunità locale. Un processo strutturato di analisi di materialità ha consentito di definire i contenuti da rendicontare in quanto rilevanti sia per il Gruppo SGR che per gli Stakeholder. Sulla base dei temi emersi come materiali sono stati selezionati gli standard GRI e le relative disclosures quali-quantitative da presentare. La descrizione delle tematiche materiali e le modalità di gestione, comprese le politiche praticate dall'impresa, sono riportati all'inizio di ciascun capitolo insieme a un dettaglio delle azioni intraprese, dei risultati raggiunti e dei target futuri. All'interno di ciascun capitolo vengono, quindi, rendicontate analiticamente le azioni e i KPIs (GRI Standards) relativi allo specifico stakeholder.

In base alla copertura dei GRI Standards associati agli aspetti materiali, e riepilogati nel GRI Content Index, il Bilancio è stato redatto *In accordance with the GRI Standards: Core option*.

Il processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati è stato gestito dal gruppo di lavoro che si occupa di Sostenibilità e Responsabilità Sociale che fa parte dell'area Amministrazione, bilanci e controllo di gestione di Gruppo SGR. Il gruppo di lavoro opera attraverso procedure formalizzate che coinvolgono le diverse aree e funzioni aziendali e le diverse società operative.

Tutti i dati riportati nel Bilancio sono coerenti con la reportistica direzionale e operativa e i dati economico-fi-

nanziario-patrimoniali sono quadrati e riconciliati con il bilancio consolidato redatto dalla controllante, Gruppo Società Gas Rimini S.p.A..

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione. Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità sono opportunamente indicate, così come gli eventuali restatement dei dati relativi al biennio precedente. Il Bilancio viene approvato dal Consiglio di Amministrazione con le stesse tempistiche previste per l'approvazione del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato e presentato all'assemblea degli azionisti. Il documento è oggetto di esame limitato per gli aspetti inerenti all'informatica GRI da parte della società di revisione KPMG S.p.A. secondo i criteri indicati dal principio *International Standard on Assurance Engagement 3000 Revised (ISAE 3000 Revised)*. La Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità è parte integrante del presente documento.

Perimetro

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio comprende tutte le società consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato, così come elencate nella tabella di sintesi che segue. Sono inoltre comprese, pur non essendo considerate ai fini del calcolo del valore aggiunto da distribuire, anche le collegate San Giorgio Energie e So.l.g.a.s. avendo Gruppo SGR un'influenza dominan-

te sulla governance delle stesse. Non sono compresi, al contrario, i dati della collegata Weeboo e della sua partecipata SMG. Nel corso del 2019 è entrata nell'area di consolidamento SGR Biomethane S.r.l. con l'acquisizione del 100% della Biometano Estense S.r.l..

Tabella di sintesi

Periodo di rendicontazione	1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019
Data di pubblicazione	1 luglio 2020
Perimetro di rendicontazione Bilancio di Sostenibilità	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRIGAS S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l. Utilia S.p.A. Utilia Service S.p.A. Sherden Energia S.r.l. ASTEA Energia S.p.A. SG Energia S.p.A. Cast Energie S.r.l. Menowatt Ge S.p.A. Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD San Giorgio Energie S.r.l. So.l.g.a.s. S.r.l. SGR Biomethane S.r.l. (Società inattiva)
Linee guida utilizzate	GRI - Global Reporting Initiative - GRI Standards Electric Utilities Sector Disclosures GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale
Livello GRI Standards	Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core.
Assurance esterna	KPMG S.p.A.
Ufficio di riferimento	Area amministrazione, bilanci e controllo di gestione Gruppo SGR Gruppo di lavoro Sostenibilità e Responsabilità Sociale d'Impresa Riferimento per contatti: elisa.tamagnini@gasrimini.it
Bilancio online	http://www.grupposgr.it/bilancio-di-sostenibilita/

Materialità

L'analisi di materialità è lo strumento di individuazione e valutazione di rilevanza attribuita da Gruppo SGR e dai suoi stakeholder a temi che diventano oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio. Sottolinea la connessione dei temi rilevanti con la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le richieste informative dei diversi stakeholder. Il processo di analisi di materialità condotto da Gruppo SGR è un processo dinamico che si svolge in diverse fasi:

- analisi documentale:** identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi dello standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, della rendicontazione economico finanziaria e di sostenibilità di Gruppo SGR, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di customer satisfaction, dell'analisi dei media, del reporting di sostenibilità di peer e competitor;
- engagement interno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte della direzione aziendale e del top management delle diverse società che compongono Gruppo SGR tra cui i componenti del Consiglio di Amministrazione ai fini dell'individuazione dei temi rilevanti per Gruppo SGR;
- engagement esterno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte delle principali categorie di stakeholder di Gruppo SGR: clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, generazioni future;
- elaborazione della matrice di materialità** che definisce i temi di sostenibilità rilevanti per Gruppo SGR e per i suoi Stakeholder, sulla base di una valutazione condotta con un duplice punto di vista (interno ed esterno). Tali tematiche sono oggetto di rendicontazione nel presente documento;
- approvazione dei risultati** dell'analisi di materialità da parte del Top Management dell'Azienda in cui figurano Presidente, Vice Presidente, Amministratore Delegato, Dirigenti e tutti i responsabili di funzione.

Il processo di definizione dei contenuti materiali si basa sui principi di rilevanza e inclusività degli stakeholder, mentre per la qualità delle informazioni rendicontate sono seguiti i principi di equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità.

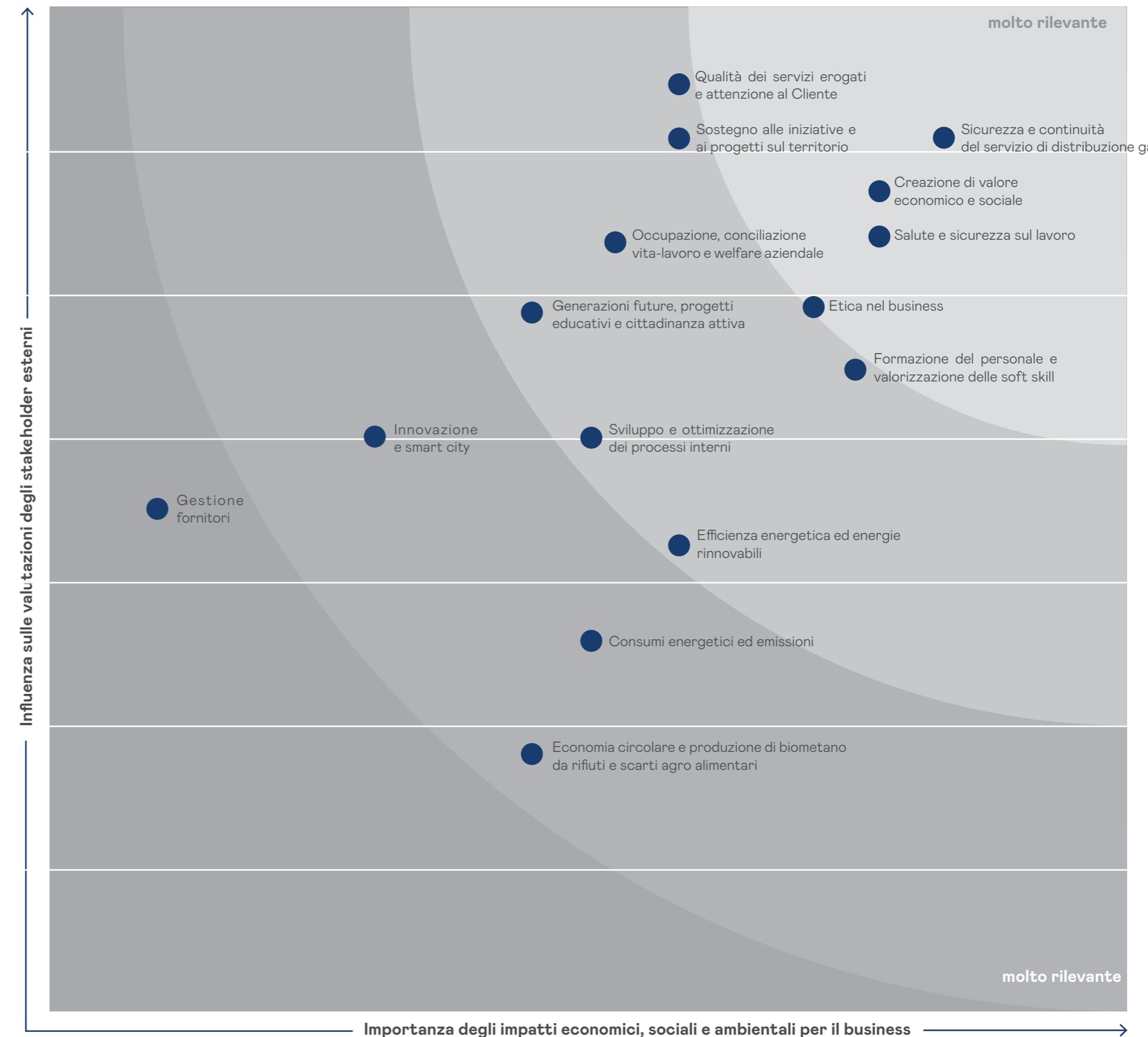
I temi rilevanti sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità. In apertura di ciascun capitolo, allo scopo di guidare la lettura del documento, sono indicati i temi materiali in esso trattati.

I temi materiali, inoltre, risultano orientati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) dell'ONU al 2030.

A seguito delle attività di revisione dei processi operativi e strategici più significativi e alla luce dell'aumentata complessità dimensionale e gestionale del Gruppo SGR, emerge un nuovo tema materiale: ottimizzazione dei processi interni.

Nel 2019 nasce la SGR Biomethane, nuova Società green, interamente dedicata ai progetti legati all'economia circolare, specializzata in impianti di upgrading di biogas in biometano e viene inserito nella matrice un ulteriore nuovo tema materiale: economia circolare, intesa come produzione di biometano da rifiuti e scarti agro-alimentari e sviluppo.

Le tematiche innovazione e smart city, ottimizzazione dei processi interni ed economia circolare pur non essendo direttamente collegate a specifici GRI Standards, sono state rendicontate all'interno del documento poiché considerate rilevanti per Gruppo SGR.



Importanza degli impatti economici, sociali e ambientali per il business

Un anno di sostenibilità

Chi siamo

Nasce SGR Biomethane, nuova Società green del Gruppo, interamente dedicata ai progetti legati all'economia circolare, specializzata in impianti di upgrading di biogas in biometano. Progettazione, direzione lavori e investimento in progetti legati ai temi dei combustibili del futuro: biometano, biometano liquido, idrogeno, Power to Gas.

Best Performer dell'Economia Circolare: Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è prima classificata nella categoria Grande Impresa di Servizi nel concorso dedicato all'Economia Circolare organizzato da Confindustria.

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è finalista nella categoria Best Performing Large Company del premio Best Performance Award organizzato da SDA Bocconi, J.P. Morgan Private Bank, PwC, Refinitiv e Gruppo 24 ORE.

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è selezionata da TOP UTILITY, think tank di riferimento per il settore delle public utility, realizzato in collaborazione con le maggiori associazioni di categoria. Finalista nella categoria TOP UTILITY PERFORMANCE OPERATIVE.

Risultati. Creazione di valore

I dati economici dell'anno 2019 attestano un MOL di € 46,9 milioni (€ 41,8 milioni nel 2018) e un utile netto di milioni € 25,2 (€ 25,6 milioni nell'esercizio precedente).

Il valore aggiunto distribuito agli Stakeholder del Territorio servito è stato pari a 55,9 milioni di euro (+5,2% rispetto al 2018).

Nel 2019 il fatturato dei fornitori locali è pari a 85,3 milioni di eurolocali (+27% rispetto al 2018).

La ricchezza totale distribuita al Territorio nel 2019 è pari a 141,2 milioni di euro (120,8 milioni di euro nel 2018).

Persone. Valorizzazione del Capitale Umano

Nasce BenesSGR, il portale di servizi welfare di Gruppo SGR.

Realizzata la nuova indagine di clima, con particolare attenzione al tema welfare aziendale.

L'organico complessivo di Gruppo SGR è pari a 490 persone. Il 95% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'età media dei lavoratori è pari a 43 anni.

Nel 2019 sono stati ospitati 50 stagisti.

Nuovo centro estivo adiacente alla sede centrale di Rimini, con particolare attenzione a interventi pedagogici e ambientali all'insegna della valorizzazione del Territorio.

Pausa pranzo in relax. Dal 2019 è attivo anche il corso di pilates.

Clienti. Servizio di Qualità

Creazione di un blog come canale online di comunicazione con Clientela e Comunità e di un gruppo Facebook SGR Ascolta e Risponde.

Nuovo sistema di gestione CRM (Customer Relationship Management) per migliorare customer experience, gestione dei consumi e rapporti con SGR Servizi.

Nuovo Energy Point di Morciano di Romagna che va ad aggiungersi a quello già esistente a Rimini e agli 8 sportelli SGR Servizi presenti sul territorio romagnolo.

Rimini: famiglie gratis al cinema con Gruppo SGR. Nel 2019 sono stati distribuiti 2.400 biglietti.

Nasce la nuova Guida alla Bolletta per utenze gas e luce e per clienti domestici, aziende e condomini.

Certificato di Energia Rinnovabile 100% Energia Verde per aziende che richiedono energia elettrica prodotta esclusivamente da impianti alimentati da fonti naturali e rinnovabili, avvalendosi dei certificati internazionali di Garanzia di Origine (GO).

Fondo di Solidarietà di 220 mila euro a sostegno dei consumatori in oggettive difficoltà economiche, per il pagamento di fatture di consumo di energia elettrica e gas naturale.

Illuminazione pubblica: nel 2019 i progetti di efficientamento hanno riguardato 24 comuni italiani, situati in Piemonte, Campania, Abruzzo, Lombardia, Molise, Marche, Sardegna, Toscana, Veneto, Emilia-Romagna, Puglia e Calabria.

Ambiente. Uso efficiente delle risorse

Efficientamento sedi aziendali: nel 2019 è stato effettuato il relamping di 6 uffici, 3 magazzini e delle cabine di Regolazione e Misura (REMI) della società di distribuzione ADRIGAS.

Obiettivo futuro di Gruppo SGR: relamping di tutte le sedi aziendali di Rimini.

Ecobonus: Gruppo SGR ha tenuto importante incentivare e agevolare l'iniziativa dei privati che vogliono investire nell'efficienza energetica delle loro abitazioni e attività. I clienti di SGR Servizi, Intervento Pronto e Astea Energia che hanno acquistato interventi di riqualificazione energetica o ristrutturazione edilizia potranno usufruire della Cessione del credito.

Primo assessment delle emissioni di CO₂ evitate grazie ai progetti di Partenariato Pubblico Privato (PPP) di efficientamento energetico, agli impianti di illuminazione pubblica installati, alle caldaie sostituite e all'installazione di impianti fotovoltaici.

Astea Energia: aria pulita e purificata all'asilo nido Arca dei Bimbi di San Biagio, Osimo (AN). Una delle prime esperienze in Italia, con l'applicazione di cinque aeratori AeraMax.

Altri progetti di riqualificazione energetica: Centro Sportivo Piscina Comunale Cattolica; Centro Educativo Italo-Svizzero RIMINI e ASD Polisportiva Comunale Riccione.

Comunità. Bellezza e Conoscenza per il Territorio

Nel 2019 Gruppo SGR ha sostenuto il Teatro Amintore Galli e La Biblioteca GambaLunga di Rimini, in particolare le celebrazioni per i 400 anni della Biblioteca riminese.

Nomi dell'amore. È ancora possibile parlare d'amore? È stato il titolo dell'incontro, aperto alla cittadinanza, offerto da Gruppo SGR in occasione dei suoi 60 anni in collaborazione con la Biblioteca GambaLunga. Sul palco del Teatro Galli è salito un ospite d'eccezione, Massimo Recalcati. L'evento rientra nell'ambito delle iniziative socioculturali che Gruppo SGR sostiene al fine di diffondere conoscenza e bellezza.

Art Bonus: dal 2015, Gruppo SGR ha erogato 1,1 milioni di euro per interventi volti a migliorare la vita di tutti i giorni dei cittadini e dei turisti che frequentano e vivono il nostro territorio.

Menowatt Ge finanzia Matteo Ferrari, campione di MotoE. Nel 2019 si è tenuta la prima edizione del Fim MotoE World Cup, motomondiale dedicato alle motociclette a trazione elettrica. Gruppo SGR sostiene Matteo Ferrari come sponsor di tutta del pilota.

Nel 2019 sono state contrattualizzate sponsorizzazioni per oltre 448 mila Euro ed erogazioni liberali per 246 mila Euro.





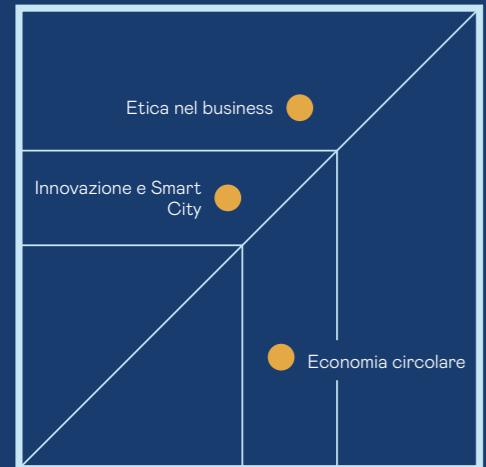
490

Lavoratori dipendenti,
collaboratori e lavoratori
con contratti atipici (+2,9%
rispetto al 2018)



372 mila

Clienti (+4,4% rispetto al
2018)



Missione

capitolo 1

Fornire energia e soluzioni tecniche innovative, sicure ed efficienti nei territori in cui operiamo.
Garantire qualità e competenza al giusto prezzo, attraverso servizi che si rinnovano costantemente da oltre sessant'anni.
Valorizzare un legame forte, capillare e sostenibile con la Comunità Locale.

Visione

Rinnovare ogni giorno il nostro impegno per uno sviluppo sostenibile, incoraggiando l'utilizzo di fonti alternative e l'impiego efficiente ed efficace di gas naturale ed energia elettrica.
Incentivare un processo culturale fatto di condivisione di idee e di valori con la consapevolezza di poter arricchire le comunità.

chi
sia
mc



Storia

1956

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

1959

Viene erogato il primo metro cubo di gas.

1970

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



FOCUS

**STORIA
DI SGR
BIOMETHANE**

2005

Gruppo SGR si apre al mercato estero con la nascita di **Citygas** che svolge la distribuzione e la vendita di gas naturale in Bulgaria.

2001

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

1999

Nasce **Utilia**, azienda informatica con forte competenza nel settore Energy & Utilities.

2006

Con **Intervento Pronto 24h** si inizia a sviluppare il settore del risparmio energetico attraverso le attività di installazione e manutenzione di caldaie e condizionatori e impianti che utilizzano fonti energetiche rinnovabili.

2007

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

2010

La società bulgara **Technoterm Engineering** entra a far parte di Gruppo SGR.

2015

Gruppo SGR diventa partner industriale di **San Giorgio Energie**, società che effettua la vendita di gas naturale nel Comune di Porto San Giorgio. Nasce **Weedoo**, competitor nel settore energia a livello nazionale.

2014

Nasce **Sherden Energia** per la vendita gas ed energia elettrica sul territorio sardo.

2012

Adrigas, azienda di distribuzione gas di Gruppo SGR, implementa un Sistema di Gestione Integrato Sicurezza e Ambiente.

2016

Gruppo SGR acquisisce una partecipazione in **So.l.g.a.s.**, società che effettua il servizio di vendita di gas naturale nel Fermano. Weedoo acquisisce la maggioranza di **SMG**, società attiva nel mercato libero del gas naturale nell'area nord di Milano. Gruppo SGR acquisisce la maggioranza di **Astea Energia**, società di vendita che fornisce elettricità, gas e altri prodotti energetici nelle province di Ancona e Macerata.

2019

Gruppo SGR entra nel settore del biometano con la nuova società **SGR Biomethane**.

2018

Gruppo SGR acquisisce la maggioranza di **Menowatt Ge**, società con sede a Grottammare, attiva nel settore della green e white economy con progetti e prodotti brevettati dedicati all'efficienza energetica dei servizi di pubblica illuminazione. Viene acquisita **SG Energia**, società con sede a Milano e con mercato prevalente nel Nord Italia, attiva nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale.

2012

Nasce Biometano Estense, prima società italiana del settore con tecnologia di Upgrading.

2014

Progetto GoBioM finanziato da Banco POR FESR Emilia-Romagna (Programma Operativo Regionale – Fondo Europeo di Sviluppo Regionale).

2017

Progetti Biomether di Roncocesi e Ravenna. Realizzazione dei primi due impianti italiani di upgrading in biometano utilizzando la tecnologia di separazione a membrana da matrice complessa.

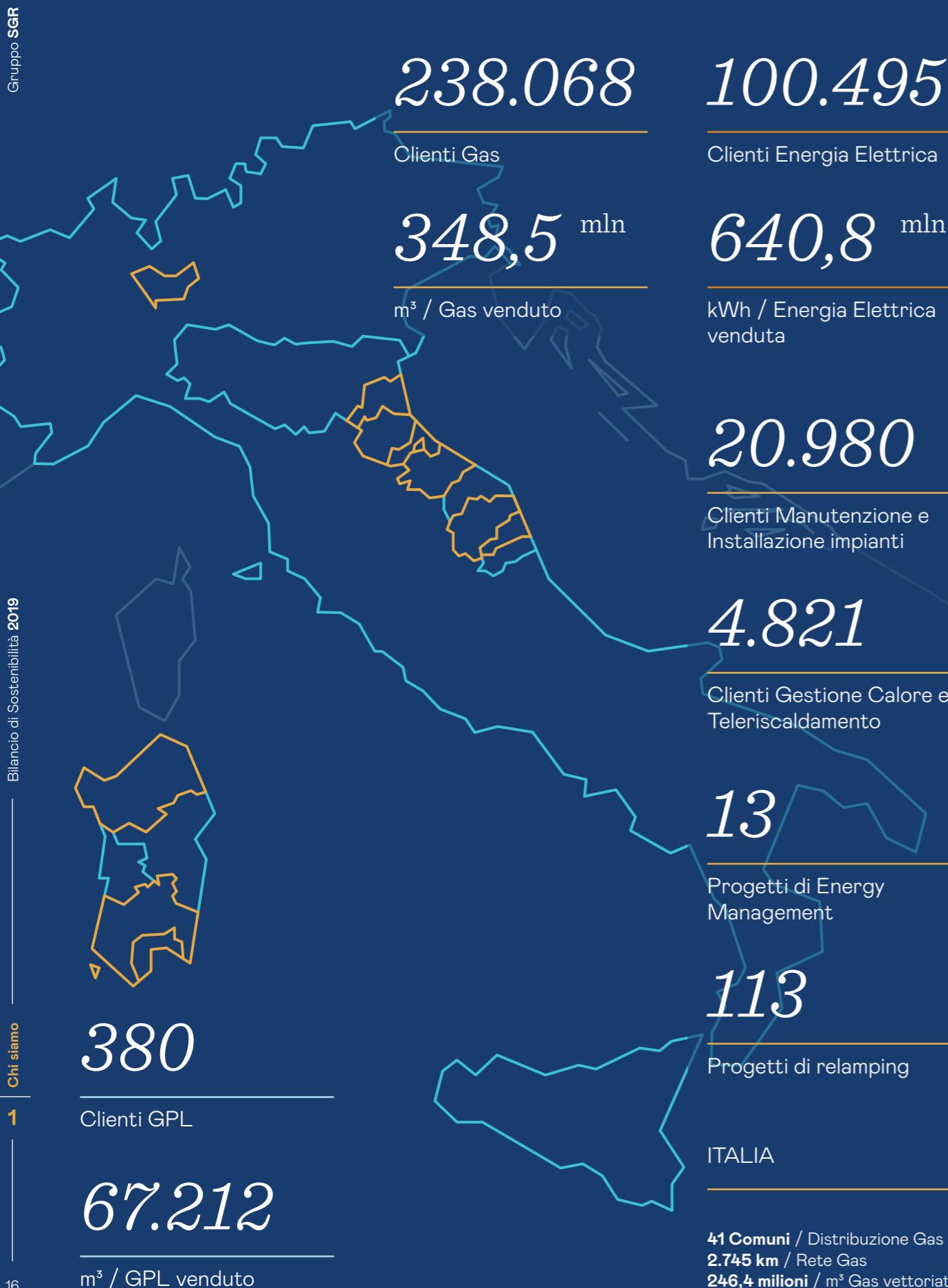
2018

Prima iniziativa legislativa del governo che con il decreto interministeriale del 2 marzo 2018 promuove l'uso del biometano e degli altri biocarburanti avanzati nel settore dei trasporti.

2019

Nasce SGR Biomethane in seguito all'acquisizione da parte di Gruppo SGR del 100% delle quote di Biometano Estense.

SGR oggi



7.020

Clienti Gas in Bulgaria

97,2 mln

m³ / Gas venduto in Bulgaria

BULGARIA

41 Comuni / Distribuzione Gas
905 km / Rete Gas

Struttura societaria

Gruppo SGR rappresenta una peculiarità nel panorama delle utilities italiane in quanto la compagine azionaria è completamente privata. Gruppo SGR opera in Italia con sede principale a Rimini e dal 2005 è presente anche all'estero nel mercato bulgaro, con sede principale a Sofia.

La holding industriale – Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. – è partecipata per il 79,44% da Gas Rimini Holding S.p.A., per il 13,95% da D.G. Holding S.p.A., per il 5,86% da S.I.A.P. S.p.A. e per lo 0,49% da CBR - Società Cooperativa Braccianti Riminese. La restante parte, pari al 0,26%, è costituita da azioni proprie.



70,40%



75,95%



100%



80%



51%



49%



49%



49%



SOCIETÀ BULGARE

100%

100%

75%



100%



90%



100%



100%



100%



50,50%



2,07%



1%



39,6%



0,50%

Società del gruppo e attività aziendali

Gruppo SGR nasce a Rimini come azienda di distribuzione e vendita di gas naturale. Nel corso degli anni si afferma nel mercato dell'energia con una serie di competenze più estese e di attività integrate che ampliano l'offerta dei servizi energetici in un'ottica di fornitura e consulenza globali.

Tra gli avvenimenti societari più rilevanti del 2019 si segnalano in particolare la nascita di SGR Biomethane S.r.l., nuova società green di Gruppo SGR che si è sviluppata partendo dal progetto di una pionieristica start-up italiana del 2012 operante nell'ambito delle tecnologie per la produzione di combustibile rinnovabile e della

progettazione di impianti per l'upgrading di biogas in biometano. Con la nascita di SGR Biomethane, Gruppo SGR riconferma l'intenzione, già manifestata con l'acquisizione di Menowatt Ge, di investire in innovazione e sostenibilità nel settore energetico.

SGR Biomethane

Il mercato di riferimento di SGR Biomethane è rappresentato dalle aziende, pubbliche e private, che hanno necessità di gestire rifiuti e scarti organici di diversa natura e, in particolare, a:

- Multiutilities che gestiscono FORSU (Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano), impianti di depurazione e discariche;
- Aziende industriali e agricole che gestiscono rifiuti organici e scarti industriali (da lavorazione di carni, agroalimentari, da concime animale, fanghi di depurazione, vinacce e fecce di vini, ecc.);
- Titolari di impianti a Biogas potenzialmente convertibili con tecnologia di Upgrading.

FOCUS

Menowatt - Fare efficienza per noi è una filosofia di pensiero

Menowatt Ge è una impresa leader nel settore della green e white economy. L'azienda si caratterizza per la capacità pionieristica di ideazione, progettazione e produzione dei propri prodotti e servizi, con un continuo impegno verso la sostenibilità e la tutela ambientale. Fondata nel 1993 dall'attuale management, ha sede a Grottammare, in provincia di Ascoli Piceno.

È stata tra le prime ESCo (Energy Service Company) accreditate da ARERA e GSE e certificate UNI CEI 11352. Menowatt Ge è socio del Comitato Elettronico Italiano (CEI) e dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI).

Menowatt Ge opera con prodotti sviluppati dal proprio reparto R&D e brevettati dedicati all'efficientamento energetico e ai servizi di Smart City e Smart Metering.

Le soluzioni proposte vanno dalla riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione con risparmio energetico garantito per le Amministrazioni locali a proposte di efficienza energetica per impianti di illuminazione interna di medie e grandi dimensioni (gestioni termiche, ospedali, edifici pubblici, industrie o centri commerciali).

I progetti, diretti sia a soggetti privati che ad Enti Locali, possono essere integrati con soluzioni all'avanguardia quali Smart City e Smart Metering, presentati anche come caso studio in contesti qualificati come l'Osservatorio Internet of Things del Politecnico di Milano.

Le attività sono focalizzate su tre direttive:

- Energy Efficiency: illuminazione efficiente outdoor (apparecchi LED Smart Meridio®, Giano, Fenix, Hyperion®, reti SLIN169®, sistemi di

telegestione ILIOS) e indoor con servizi Smart City e Smart Metering (telegestione e controllo dell'impianto; rilevazione consumi energetici; videosorveglianza; connessione Internet Wi-Fi; controllo veicolare flusso del traffico, segnaletica stradale e rilevamento dati ambientale; controllo accessi aree riservate come parcheggi, ZTL e cantieri).

- Energy Production: settore idroelettrico. Nel 2019 è iniziata la costruzione di una centrale idroelettrica in Calabria, comune di Fagnano Castello (CS) che sfrutta il corso del torrente Fuorilardo.
- Energy Services: gestione e monitoraggio degli interventi di efficientamento energetico con contratto EPC, realizzati principalmente per gli enti pubblici.

Attività aziende

ADRIGAS
03

ASTEA ENERGIA
01, 02, 07, 08

CAST ENERGIE
01, 02

CITYGAS BULGARIA
01, 03

GRUPPO SOCIETÀ GAS RIMINI
04, 06, 14, 15

INTERVENTO PRONTO 24H
05, 07, 08, 09, 10

MENOWATT GE
12

SAN GIORGIO ENERGIE
01, 02

SG ENERGIA
01, 02

SGR BIOMETHANE
13

SGR SERVIZI
01, 02, 06, 07, 09

SHERDEN ENERGIA
01, 02

SOLGAS
01, 02

TECHNOTERM ENGINEERING
05

UTILIA
11

UTILIA SERVICE
11

01.

Vendita di gas naturale ai Clienti finali nel mercato libero e nel mercato tutelato, con un portafoglio clienti costituito sia da famiglie e piccole e medie imprese, sia da importanti realtà industriali

02.

Vendita di energia elettrica ai Clienti finali nel mercato libero e nel mercato tutelato, con un portafoglio clienti costituito sia da famiglie e piccole e medie imprese, sia da importanti realtà industriali

03.

Distribuzione di gas naturale in Italia e in Bulgaria

04.

Acquisto e vendita all'ingrosso di gas naturale ed energia elettrica

05.

Installazione e manutenzione di impianti di climatizzazione (riscaldamento e condizionamento) a Clienti domestici e industriali

06.

Gestione impianti di Teleriscaldamento

07.

Servizio di Energy Management per imprese e famiglie

08.

Installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici e di impianti di produzione energetica da fonti rinnovabili

09.

Progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione di impianti di climatizzazione condominiali (centrali termiche) con servizio di gestione calore

10.

Assistenza ed emergenza 24h su 24, 365 giorni all'anno su impianti di climatizzazione

11.

Sviluppo di soluzioni informatiche nell'ambito Energy & Utilities e nei servizi a supporto degli operatori del settore

12.

Servizi di efficienza energetica e riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione e degli impianti di illuminazione interna di medie e grandi dimensioni

13.

Progettazione di impianti per la produzione di combustibile biologico green proveniente da residui organici di scarso

14.

Attività di service di carattere amministrativo, organizzativo e informativo nei confronti di Gruppo SGR e nei confronti di terzi

15.

Servizi congressuali e di ristorazione

Corporate governance



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Gasrimini Holding S.p.A.

Presidente e Amministratore Delegato
rappresentato da Micaela Dionigi

Bruno Tani

Vicepresidente, Direttore Generale
e Amministratore Delegato

Demis Diotallevi

Consigliere con deleghe
e Vicedirettore Generale

Marco Salmini

Consigliere

Sandro Mambelli

Consigliere



COLLEGIO SINDACALE Gruppo Società Gas Rimini Rimini S.p.A.



SOCIETÀ DI REVISIONE

KPMG S.p.A.

Giuliano Ioni
Presidente

Luigi Scoponi
Sindaco effettivo

Alberto Spada
Sindaco effettivo

Etica e integrità

Il Consiglio di Amministrazione di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è composto da cinque membri, di cui due sono espressione degli azionisti di minoranza. Il Consiglio è stato nominato il 14 maggio 2018 dall'Assemblea degli Azionisti e rimarrà in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio dell'esercizio 2020.

Nel 2019 il Consiglio di Amministrazione si è riunito formalmente tre volte, ma non sono mancati ulteriori incontri e opportunità di confronti informali, considerando che la maggior parte degli amministratori in carica svolgono la loro attività prevalente in Gruppo SGR in ruoli apicali. La valutazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione viene compiuta, conformemente all'impianto normativo civilistico, tenendo conto dell'assenza di cause di ineleggibilità e decadenza (art. 2382) e del possesso dei requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza (art. 2387). Quattro membri del Consiglio di Amministrazione sono nella fascia di età over 50 e un membro nella fascia 31-50 anni.

La Governance Sostenibile trova il proprio fondamento organizzativo nel Consiglio di Amministrazione e nel suo Presidente. Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle sue funzioni di gestione dell'impresa, ha tra i propri obiettivi quello di promuovere e incentivare la cultura della sostenibilità che si traduce in azioni mirate verso gli stakeholder, sia interni che esterni. Non sono previsti Comitati endoconsiliari.

Il Collegio Sindacale vigila, ai sensi della legge, sulla corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza e sul corretto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori della Società. È stato nominato il 14 maggio 2018 dall'Assemblea degli Azionisti e rimarrà in carica fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio dell'esercizio 2020.

La revisione legale, ai sensi dell'art. 2409 bis del codice civile, è svolta dalla Società KPMG S.p.A.

La condotta etica del business rappresenta un concetto chiave per la crescita sostenibile di Gruppo SGR che si è dotato di principi di comportamento e specifiche condotte al fine di prevenire e contrastare fenomeni di corruzione. La governance di Gruppo SGR trova il suo fondamento nei seguenti pilastri:

- Codice Etico;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo;
- Codice di Comportamento;
- Regolamento Aziendale;
- Rating di Legalità.

Le principali Società di Gruppo SGR hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, nonché un proprio Codice Etico. Tutti gli stakeholders di Gruppo SGR possono segnalare all'Organismo di Vigilanza, attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione certa o sospettabile del Codice.



FOCUS

Nuovo portale per la segnalazione di reati all'Organismo di Vigilanza da parte dei dipendenti - Whistleblowing

Con l'introduzione nel D. Lgs. n. 231/2001 del cosiddetto whistleblowing, ovvero la segnalazione di attività illecite in ambito lavorativo, tutti i dipendenti sono chiamati a segnalare in modo dettagliato e tempestivo all'Organismo di Vigilanza le condotte illecite o di abuso, nonché ogni violazione o sospetto di violazione, inidoneità e inefficacia del Modello 231, del Codice di Comportamento, del Regolamento Aziendale e del Codice Etico, di cui siano venuti a conoscenza nell'esercizio della propria attività lavorativa. Per consentire a tutti i dipendenti di trasmettere all'Organismo di Vigilanza le segnalazioni sulle violazioni e i reati, in modo totalmente riservato e garantendone l'anonimato se desiderato, Gruppo SGR ha provveduto ad aprire un nuovo portale a ciò dedicato, accessibile dalla home page della Intranet Aziendale. La nuova normativa tutela massimamente il dipendente che segnala in buona fede all'Organismo di Vigilanza le condotte illecite: egli non può essere, per motivi collegati alla segnalazione, soggetto a sanzioni, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altre misure organizzative aventi un effetto negativo sulle condizioni di lavoro.

Codice Etico

Il Codice Etico definisce principi etici e norme comportamentali cui sono tenuti a conformarsi tutti coloro che, internamente ed esternamente, operano nella sfera di azione di Gruppo SGR. Esso si applica, dunque, a dirigenti, lavoratori, collaboratori, fornitori e partner commerciali al fine di garantire un contesto gestionale responsabile e un metodo di lavoro corretto e rispettoso degli interessi di tutti gli Stakeholder.

Modello Organizzazione, Gestione, Controllo e Organismo di Vigilanza

Il D. Lgs. n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per i reati commessi nel loro interesse o in quello di persone fisiche che fanno parte dell'organizzazione dell'ente stesso. Il Consiglio di Amministrazione della controllante ha approvato, nella seduta del 27 marzo 2018, il sesto aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Gruppo SGR. Il Modello rappresenta un impegno concreto verso la correttezza e la trasparenza nel condurre affari e attività aziendali, a tutela della posizione e dell'immagine delle società stesse, nonché delle aspettative degli azionisti e dei lavoratori. Come sancito dal D. Lgs. n. 231/2001, al fine di garantire un'efficace attuazione del Modello, la controllante Gruppo Società Gas Rimini e le controllate SGR Servizi, Intervento Pronto 24h, Utilia, ASTEA Energia, SG Energia e Menowatt GE) hanno nominato un proprio Organismo di Vigilanza (OdV), organo collegiale dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, che svolge periodicamente la propria funzione di verifica in ordine all'efficacia, funzionamento e osservanza del Modello stesso. L'Organismo di Vigilanza della capogruppo è stato nominato per la prima volta nel 2008, mentre nel 2018 è stato conferito l'attuale mandato che rimarrà in vigore fino al 2020. L'OdV si occupa, inoltre, di modificare e aggiornare Modello e Codice Etico, sottoponendo tali integrazioni all'approvazione dell'Organo Consiliare.

Regolamento aziendale

Il Regolamento Aziendale enuncia norme e disposizioni aziendali per un corretto rapporto tra le Società facenti parte del Gruppo SGR e il personale da queste dipendente. Si tratta di un codice di comportamento che ha valore generale e le cui disposizioni sono integrative e sussidiarie rispetto alle norme del CCNL applicabile ai dipendenti e di legge in materia di disciplina dei rapporti di lavoro, nonché alle disposizioni e alle



ORGANISMO DI VIGILANZA
Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Mario Donati Presidente	ONLINE
Veronica Chirivi Membro interno	Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico sono consultabili sul sito di Gruppo SGR. http://www.grupposgr.it/
Elisa Tamagnini Membro interno	

Codice di comportamento

Gruppo SGR costituisce un'impresa verticalmente integrata sulla base delle disposizioni previste dall'Autorità di settore che ha pubblicato, già nel 2007 con la deliberazione n. 11 del 18 gennaio 2007, il cosiddetto TIU (Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas) in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e il gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione", successivamente integrato e modificato.

Il Codice di comportamento è stato elaborato per assicurare il rispetto delle regole di separazione funzionale che disciplinano le attività di distribuzione e misura del gas naturale attraverso la determinazione di uno standard specifico che tutti i soggetti coinvolti nelle suddette attività sono tenuti ad osservare.

Rating di Legalità

Il Rating di Legalità è uno strumento, introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico, legale e trasparente in ambito aziendale. Tale procedura premiale consiste in un riconoscimento, misurato in stellette e assegnato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), indicativo degli standard di legalità raggiunti dalle imprese che ne hanno fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del Rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario. Il Rating di Legalità è stato disciplinato con delibera dell'AGCM n. 24075 del 14 novembre 2012, ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.



Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

scadenza 13/09/2020



SGR Servizi S.p.A.

scadenza 16/04/2022



ADRIGAS S.p.A.

scadenza 06/05/2022



Intervento Pronto 24h S.r.l.

scadenza 16/04/2022



Sherden Energia S.r.l.

scadenza 11/04/2022



Utilia S.p.A.

scadenza 10/06/2022



FOCUS

Rating di Legalità

Il Rating ha un range che varia da un minimo di una stellina a un massimo di tre stellette, attribuito dall'AGCM sulla base delle dichiarazioni delle aziende che vengono verificate tramite controlli con i dati in possesso dalle Pubbliche Amministrazioni interessate. Gruppo Società Gas Rimini, ADRIGAS, Utilia, Menowatt Ge, SGR Servizi, Sherden Energia, Intervento Pronto 24h, ASTEA Energia e Cast Energie hanno ottenuto l'attribuzione del Rating da parte dell'Autorità.



Sistemi di gestione

Per contribuire a uno sviluppo sostenibile, Gruppo SGR ha sviluppato un efficiente sistema di gestione, realizzato su misura per ogni processo di business e avente per obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle performance generali dell'azienda.

Certificazione	Società	Ente certificatore
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRIGAS S.p.A. Utilia S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l. Menowatt Ge S.p.A.	DNV GL RINA
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	ADRIGAS S.p.A. Menowatt Ge S.p.A.	DNV GL RINA
SA 8000:2014 Responsabilità Sociale e Etica	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
UNI CEI 11352:2014 Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCo)	ADRIGAS S.p.A. Menowatt Ge S.p.A. Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	DNV GL
REG. UE 2015/2067 Certificazione per apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra (Fgas)	Intervento Pronto 24h S.r.l.	DNV GL
SOA (OG9 classifica IV - OS28 classifica III - OS30 classifica II) Attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici - OG9: Impianti per la produzione di energia elettrica; OS28: Impianti termici e di condizionamento; OS30: impianti interni elettrici, telefonici, radiotelefonici e televisivi	Intervento Pronto 24h S.r.l.	SOA LAGHI
SOA (OG10 classifica IV) Attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici - OG10: Impianti per la trasformazione alta/media tensione e per la distribuzione di energia elettrica in corrente alternata e continua ed impianti di pubblica illuminazione	Menowatt Ge S.p.A.	SOA RINA



Premi e riconoscimenti

Anno 2019

Best Performer dell'Economia Circolare – Confindustria

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. ha candidato il modello di business sostenibile portato avanti grazie alla divisione SGR Biomethane e ha ottenuto il primo posto nella categoria *Grande Impresa di Servizi* nel concorso dedicato all'Economia Circolare promosso da Confindustria. La finalità del Premio è di promuovere cicli produttivi sostenibili individuando le imprese best performer che hanno intrapreso azioni finalizzate allo sviluppo di un modello di business o di un processo produttivo, in un'ottica di transizione verso logiche di Economia Circolare.

Best Performance Award - SDA Bocconi, J.P. Morgan Private Bank, PwC, Refinitiv e Gruppo 24 ORE

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è finalista nella categoria *Best Performing Large Company*. Il premio annuale è dedicato alle imprese italiane che si distinguono per l'eccellenza nello sviluppo sostenibile inteso in un'accezione ampia, ovvero come la capacità di fare impresa garantendo la continuità aziendale.

TOP UTILITY Analysis

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. è stata selezionata tra le aziende analizzate da TOP UTILITY, think tank di riferimento per il settore delle public utilities, realizzato in collaborazione con le maggiori associazioni di categoria. Lo scopo dell'iniziativa è valutare le performance e premiare le migliori aziende del settore.

I principi che TOP UTILITY individua al fine di premiare le eccellenze nel settore utility sono la sostenibilità, l'efficienza, l'economicità, l'etica e la qualità del servizio. Gruppo Società Gas Rimini è finalista nella categoria *TOP UTILITY PERFORMANCE OPERATIVE* che premia l'utility con i migliori risultati nelle operation, valutando efficacia, efficienza ed economicità dei processi, declinati in maniera specifica per ognuno dei business analizzati.

Anno 2018

Welfare Index PMI - Generali Italia

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. premiata per il secondo anno consecutivo come migliore azienda italiana nella sezione Commercio e Servizi, con il progetto *// mercatino a portata di ufficio*. Il Premio promuove e valorizza il contributo delle imprese nell'attuazione degli obiettivi indicati dall'ONU con l'Agenda 2030, mettendo in luce le migliori esperienze realizzate in regione da imprese di

BBS - Biblioteca Bilancio Sociale - V edizione

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. primo classificato. BBS propone un progetto di valorizzazione e fruizione a livello nazionale dei bilanci sociali e ambientali e delle rendicontazioni di sostenibilità prodotti dalle imprese italiane.

Best Job e Top Carriera - Istituto Tedesco Qualità e Finanza

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. si classifica al terzo posto nella categoria *Best Job* e al quinto nella categoria *Top Carriera*, nel settore *Materie Prime & Energia*. Oltre 2.500 le imprese prese in esame dallo studio, i cui risultati sono stati presentati sulle pagine di Affari & Finanza, inserto del quotidiano La Repubblica.

ER.Rsi - Premio Innovatori Responsabili - IV Edizione - Regione Emilia-Romagna

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. terzo classificato nella categoria delle imprese fino a 250 dipendenti per il progetto *// mercatino a portata di ufficio*. Il Premio promuove e valorizza il contributo delle imprese nell'attuazione degli obiettivi indicati dall'ONU con l'Agenda 2030, mettendo in luce le migliori esperienze realizzate in regione da imprese di

ogni settore e dimensione, cooperative sociali, associazioni ed enti locali.

Anno 2017

Welfare Index PMI - Generali Italia

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. primo classificato nella sezione Commercio e Servizi. Welfare Index PMI è un indice che valuta il livello di welfare aziendale nelle piccole e medie imprese italiane.

Excelsa Confindustria Romagna Award

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. ha conseguito riconoscimenti per l'attività svolta nelle seguenti categorie: *Lavoro e Risorse Umane; Sociale e Cultura; Impresa Rosa*.

Top Welfare e Top Carriera - Istituto Tedesco Qualità e Finanza

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. si è aggiudicato il primo posto nella categoria Energia in materia di welfare aziendale e possibilità di carriera in azienda.

Premio Cultura d'Impresa - X Edizione - Uni.Rimini

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

Anno 2016

Top Utility Award Sostenibilità - Top Utility Analysis - V edizione

Evento che segnala le eccellenze italiane nei servizi di pubblica utilità e nelle tematiche di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale. Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. primo classificato nella categoria *Top Utility Sostenibilità*.

Innovazione tecnologica: illuminazione a basso consumo e smart city

Nel 2018 Gruppo SGR, grazie all'acquisizione del controllo di Menowatt Ge, inizia la propria esperienza nel settore della pubblica illuminazione efficiente e dell'illuminazione interna (impianti di medie e grandi dimensioni) grazie all'attività che l'azienda marchigiana sviluppa in Italia con prodotti brevettati e marchi registrati.

Tra i dispositivi coperti da brevetti depositati si annoverano:

- Dibawatt®, un innovativo alimentatore elettronico dimmerabile a microcontrollore per lampade a scarica di gas, ideato per l'applicazione in tutti gli impianti di illuminazione esterni, sia esistenti che di nuova realizzazione;
- Meridio®, un apparecchio Led

ad alta efficienza energetica che consente di ridurre sensibilmente i consumi nel sistema di pubblica illuminazione, oltre a possedere capacità innovative e inedite come la dotazione di una tecnologia radio che permette di telegestire e telecomandare l'illuminazione, monitorare il livello di polveri sottili nell'aria o dell'inquinamento acustico, controllare lo stato di utilizzo dei casonetti di nettezza urbana e misurare l'elettrosmog;

Slin®, una soluzione innovativa di rete per la telegestione degli impianti di pubblica illuminazione, fortemente versatile e orientata a sviluppi Smart City e Smart Metering, basata su tecnologia di trasmissione radio;

Inoltre, sono nello stato di patent pending altre innovazioni Menowatt Ge quali il sensore acustico radio CAU, il dispositivo Lemset che consente la modifica dinamica delle correnti di lavoro degli apparecchi led e le funzioni di led tuning e color tuning degli apparecchi Led Meridio® e Giano, il ripetitore MTR che permette una gestione efficace ed innovativa delle reti Smart Metering. Tra i marchi registrati si citano, oltre ai già menzionati Meridio® e Slin®:

- Citymonitor®, portale di telegestione web based che consente la supervisione attiva di tutti gli oggetti presenti nelle reti Slin: apparecchi di illuminazione, sensori e contatori.
- Hiperion®, apparecchio LED Smart.

[GRI 102-2]

Innovazione

La capacità di innovare è un obiettivo strategico primario per mantenere e accrescere il valore dei propri servizi. Gruppo SGR investe nelle persone e impiega le proprie risorse economiche per trasformare le idee in prodotti e servizi sempre più affidabili, accessibili e sostenibili, in uno scenario internazionale in rapido cambiamento e caratterizzato da bisogni dei mercati che richiedono sempre più efficienza, sicurezza e monitoraggio degli impatti ambientali. L'innovazione può alimentare il progresso solo se è sostenibile, generando, dunque, benefici per lo sviluppo socio-ambientale misurabili nel lungo periodo. Tramite lo sviluppo e la promozione della cultura dell'innovazione, Gruppo SGR contribuisce a creare valore per tutti gli Stakeholder, favorendo una crescita economica, ambientale e sociale solida nel tempo.

Il verbo "innovare" deriva dal termine latino "novus", che significa nuovo, fresco, recente. Qualcosa che prima non c'era.

Che si tratti di un intero settore produttivo e delle sue persone, dei servizi forniti ai nostri clienti, degli strumenti impiegati al lavoro oppure di cultura dell'Energia, per Gruppo SGR l'innovazione è esattamente questo.

Porre la propria attenzione su "qualcosa che prima non c'era". Per cambiarla in meglio.



FOCUS

Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR) e Fondo Sociale Europeo (FSE) per Menowatt Ge: Progetto I. TM, Innovative Territorial Map

Nella settore della domotica, l'utilizzo di tecnologie 3D e della sensoristica innovativa è sempre più importante. Lo scopo del progetto è la realizzazione di una piattaforma virtuale che, attraverso un avanzato sistema multimediale, consente alle pubbliche amministrazioni e ai tecnici di raccogliere e gestire importanti informazioni sullo stato di determinati contesti urbani e abitativi. Nel dettaglio la piattaforma è in grado di raccogliere e gestire in maniera coordinata le informazioni riferite allo stato dei luoghi di contesti abitativi e urbani, determinate in maniera oggettiva sia dal punto di vista metrico che fotografico, nonché quelle provenienti da sensoristica di ultima generazione, utili all'individuazione e alla simulazione di interventi di miglioramento della qualità, della sicurezza e dell'efficienza energetica.

All'interno della piattaforma virtuale, realizzata con tecniche di modellazione tridimensionale a partire da un rilievo dello stato dei luoghi effettuato con innovativi sistemi laser scanner, è possibile raccogliere e analizzare i dati provenienti dai diversi sensori, studiare soluzioni e applicazioni che consentano il miglioramento dei parametri di qualità sicurezza ed efficienza energetica, nonché effettuare simulazioni al fine di prevedere l'impatto ambientale, economico e gestionale degli interventi ipotizzati.

La piattaforma è operativa nel Comune di Grottammare e permette di monitorare una serie di dati, quali ad esempio la qualità dell'aria, l'inquinamento acustico, la dispersione termica, ma anche di effettuare rilievi particolareggiati di edifici, strade, rete di servizi e impianti. L'obiettivo è quello di offrire, con l'analisi dei dati, un importante strumento per migliorare, laddove necessario, i parametri di qualità, sicurezza ed efficienza energetica, ipotizzando interventi mirati.



Comune di Azeglio: illuminazione a led, risparmio del 68% per il Comune

Risparmio sulla bolletta della pubblica illuminazione, migliore servizio fornito ai cittadini e minori emissioni di gas serra nell'atmosfera. Così può essere sintetizzato l'intervento voluto dall'Amministrazione Comunale di Azeglio in merito alla riqualificazione di 311 punti luce e l'installazione di un rilevatore acustico nel sistema di Smart City realizzato da Menowatt Ge. Il sistema di illuminazione pubblica esistente è stato sostituito con nuove sorgenti efficienti a led, che

consentiranno di ridurre il consumo di energia elettrica del 68% rispetto ai dati attuali.

Importante anche l'installazione di un rilevatore acustico che serve per monitorare il livello acustico nel centro cittadino ed evitare situazioni fastidiose. I sistemi garantiscono un supporto efficace alle amministrazioni, permettendo di ottenere importanti risparmi economici ma al contempo migliorare il servizio e di garantire innovazione.



Biometano: anche i tubi del gas distribuiranno energia rinnovabile

SGR Biomethane è stata tra le prime aziende italiane a effettuare l'upgrading del biogas grezzo in biometano con tecnologia a membrane. I moduli a membrana sono flessibili e modulari, in grado di adattarsi a variazioni di portata nel tempo che consentono di raggiungere un'efficienza di recupero attesa fino al 99,5%. Le membrane per l'upgrading di biogas in biometano vengono utilizzate per separare il metano dall'anidride carbonica. Il flusso di metano risultante può essere iniettato nella rete o utilizzato come carburante per veicoli con alimentazione del motore a gas naturale compresso (GNC). Le

membrane, sfruttando una permeazione selettiva, separano le molecole di metano dall'anidride carbonica e dal vapore acqueo: sono necessari due o tre stadi, ognuno composto da più membrane, per ottenere il grado di purezza e di recupero di metano. Il biogas grezzo è un combustibile naturale prodotto attraverso digestione anaerobica: un processo biologico naturale dove, in assenza di ossigeno, avviene la degradazione di sostanze organiche realizzata ad opera di una selezionata flora micribia. Durante la digestione anaerobica, la sostanza organica complessa viene decomposta nei suoi costituenti elementari e

l'energia contenuta nei legami chimici che la compongono viene trasferita e immagazzinata nel gas metano che si libera durante le ultime fasi del processo. Ciascuna biomassa organica con presenza di carbonio, in base agli elementi fondamentali che la compongono, possiede sia diversa produttività di biogas che diversa velocità di degradazione, da poche settimane ad alcuni mesi. L'intero processo naturale è ad impatto ambientale nullo, caratteristica che, se sommata ai benefici intrinseci derivanti dall'uso stesso delle biomasse, rende la digestione anaerobica un processo veramente ecosostenibile.



Azienda Agricola Colombo: primo impianto pilota

Il primo progetto pilota in Italia risale al 2013 ed è stato finanziato da fondi regionali per start-up innovative. Dal 2014, l'impianto pilota installato presso l'azienda Agricola Colombo produce biometano da digestione anaerobica di liquami suini e insilati, attraverso tecnologia di separazione a membrana.

L'impianto è stato oggetto di studio, sperimentazione e raccolta dati che hanno permesso il successivo sviluppo della tecnologia su più larga scala. Due progetti di ricerca innovativi, Go Biom e +Gas, finanziati dal programma operativo dei fondi europei di sviluppo regionale (POR-FESR 2014-2020), hanno usato l'impianto pilota per test ed esperimenti sui sistemi di upgrading a membrane.



Biomether a Roncocesi: biometano dai fanghi di depurazione

Inaugurato a maggio 2017 presso il depuratore di Roncocesi di IRETI a Reggio Emilia, l'impianto produce biometano da fanghi di depurazione, utilizzando la tecnologia di separazione a membrana fornita e installata da SGR Biomethane. Il biometano ottenuto dall'upgrading viene utilizzato per alimentare le auto aziendali grazie alla colonna di distribuzione in loco. Si tratta del primo impianto a membrane realizzato in Emilia Romagna per l'upgrading di biogas da fanghi di depurazione.

Biomether a Ravenna: biometano da biogas di discarica

È il primo impianto italiano di biometano da biogas da discarica realizzato grazie a progetto Biomether Life+ per lo sviluppo del settore biometano in Emilia - Romagna. Si tratta di un impianto sperimentale che raffina il biogas già utilizzato per la produzione di energia elettrica, prodotto dalla decomposizione dei rifiuti in discarica. Grazie alla tecnologia di raffinazione, il biogas viene trasformato in biometano che sarà utilizzato per alimentare parte degli autobus della flotta del servizio di trasporto pubblico di Ravenna.

Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento

Instaurare con tutti gli Stakeholder relazioni di fiducia di lungo periodo, ponendosi in posizione di ascolto e confronto, è di fondamentale importanza per Gruppo SGR che agisce, infatti, nei confronti di tutti gli attori di riferimento con apertura e trasparenza, mantenendo e sviluppando un dialogo costruttivo sia all'esterno che all'interno dell'Azienda. Avere cura delle esigenze della Comunità e saper rispondere ai relativi bisogni e aspettative è la base per concretizzare il concetto di sostenibilità. Gruppo SGR ha sviluppato una

cultura aziendale che si impegna a esprimere al meglio i valori della sostenibilità e della responsabilità sociale, fino a farli diventare elementi integranti del pensiero strategico e della gestione operativa dell'Impresa. L'individuazione degli Stakeholder e la loro suddivisione in categorie fanno riferimento a una raccolta di informazioni sulle attività e sulle relazioni in corso all'interno dell'Azienda, attraverso il metodo dell'intervista. Attraverso un'analisi che coinvolge tutte le aree e le funzioni aziendali, per ciascuna categoria di Stakehol-

der sono recepite le aspettative e il grado di influenza sulle politiche aziendali. Di seguito sono identificate le principali categorie di Stakeholder interni ed esterni a Gruppo SGR. Nello specifico, si tiene conto delle persone verso cui Gruppo SGR ha responsabilità e di coloro in grado di influenzare le performance di sostenibilità; è, inoltre, considerato il loro grado di prossimità, rappresentatività e autorevolezza.

Istituzioni pubbliche

Autorità di settore

Generazioni future,
Scuole e Università

Media, associazioni
locali e di categoria

Enti locali
e mondo no profit

Cittadini

Tecnici ed esperti
di settore

Famiglie e Imprese

Associazioni
Ambientaliste

Associazioni
dei Consumatori

Rappresentanti
di Enti ed Istituzioni

Lavoratori,
collaboratori
e stagisti

Pubblica
Amministrazione

Finanziatori privati
e istituti bancari

(locali, nazionali, internazionali)

Fornitori di beni
e servizi

Rappresentanze
sindacali

Azionisti

Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave	Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
Finanziatori privati e istituti bancari (locali, nazionali, internazionali)	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri periodici (fisico, call, web) · Adozione di politiche di disclosure 	<ul style="list-style-type: none"> · Trasparenza · Solidità patrimoniale · Continuità del rapporto · Risultati economico-finanziari-patrimoniali · Rating di legalità 			
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> · Assemblea degli azionisti ed eventi istituzionali · Eventi ed incontri societari 	<ul style="list-style-type: none"> · Corporate Governance competente, adeguata, responsabile ed etica · Comunicazione trasparente · Responsabilità ambientale, sociale ed economica 			
Fornitori di beni e servizi	<ul style="list-style-type: none"> · Incontri periodici (fisico, call, web) · Codice Etico 	<ul style="list-style-type: none"> · Continuità del rapporto · Qualificazione · Condizioni negoziali chiare e trasparenti · Tempi di pagamento 			
Lavoratori, collaboratori e stagisti, rappresentanze sindacali	<ul style="list-style-type: none"> · Strumenti di comunicazione interna: intranet, newsletter e circolari · Riunione plenaria annuale con Presidente, Amministratore · Delegato e Dirigenti · Programma Welfare aziendale · Condivisione del Codice di Comportamento Dipendenti, Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo · Questionario di soddisfazione del personale e analisi di clima · Iniziative di formazione · Incontri con rappresentanze sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> · Occupazione · Armonizzazione vita-lavoro e welfare aziendale · Salute e sicurezza sul lavoro · Formazione professionale · Valorizzazione e sviluppo di soft skill · Stage in azienda · Solidarietà in azienda 	Generazioni future, scuole e università	<ul style="list-style-type: none"> · Attività di sensibilizzazione e divulgazione sul risparmio energetico · Incontri · Comunicati stampa · Social network · Survey di feedback dei progetti didattici · Eventi e incontri con gli Enti Locali · Incontri con associazioni del Territorio e associazioni di categoria · Promozione di attività nel campo sociale · Erogazioni liberali e sponsorizzazioni · Presentazioni istituzionali · Partecipazione a comitati tecnici. · Gruppo Società Gas Rimini aderisce a Confindustria Romagna e SGR Biomethane aderisce al Consorzio Italiano Biogas (CIB) 	<ul style="list-style-type: none"> · Progetti di risparmio ed efficienza energetica · Efficienza della rete di distribuzione gas e riduzione perdite rete gas (Sicurezza e continuità) · Produzione di energia da fonti rinnovabili · Teleriscaldamento · Emissioni in atmosfera · Consumi energia e gestione rifiuti · Gestione responsabile e sostenibile delle risorse · Innovazione e smart city · Investimenti e sostegno alle iniziative sul Territorio · Progetti di partnership (Sponsorizzazioni e Erogazioni Liberali) · Dialogo e coinvolgimento · Cittadinanza attiva · Creazione di opportunità di sviluppo territoriale · Attenzione al Territorio · Sostenibilità e orientamento verso una economia circolare · Comunicazione trasparente · Responsabilità ambientale, sociale ed economica
Famiglie e imprese, associazioni dei consumatori, Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> · Contatti diretti in occasione di eventi · Sportelli operativi e call center · Consulenze pre vendita e assistenza post vendita · Iniziative per la sicurezza dei clienti e per migliorare la qualità dei servizi · Comunicazione trasparente in bolletta · Protocolli di conciliazione paritetica · Questionari di Customer Satisfaction · Siti aziendali e sportello web · Social network · Comunicati stampa · Informativa sui bonus sociali · Questionari 	<ul style="list-style-type: none"> · Qualità del servizio · Tariffe · Trasparenza · Affidabilità e sicurezza del servizio di distribuzione gas · Comunicazione e informazione trasparente e completa · Servizi on line e mobile 			<ul style="list-style-type: none"> · Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali · Cambiamento climatico · Comportamenti responsabili e sostenibili · Alimentazione corretta e valorizzazione dei prodotti a chilometro zero · Diffondere conoscenza e bellezza

Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile - SDGs

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo Sviluppo Sostenibile e i relativi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (in inglese SDGs - Sustainable Development Goals), che gli Stati membri utilizzeranno per inquadrare i loro programmi e le politiche entro il 2030. In tale storica occasione è stato espresso un chiaro giudizio

sull'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale, superando definitivamente l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale. Gruppo SGR contribuisce al conseguimento dei traguardi indicati nel quadro strategico internazionale confermando e rafforzando nel 2019

il proprio impegno su nuovi fronti. **Gruppo SGR contribuisce e si impegnă a raggiungere, attraverso una gestione responsabile dei suoi business, 13 degli Obiettivi Globali per lo Sviluppo Sostenibile.** Di seguito sono riportati gli SDGs in relazione alle cinque macro-aree tematiche sulla base delle quali è sviluppata l'analisi del Bilancio.



Creazione di Valore



Temi materiali

(emersi dal dialogo con gli Stakeholder)

- Creazione di valore economico
- Gestione fornitori
- Etica nel business
- Competitività sul mercato

Per chi è materiale

- Gruppo SGR
- Investitori
- Clienti
- Risorse Umane
- Comunità Locale e Territorio
- Fornitori

Valorizzazione del Capitale Umano



- Occupazione, armonizzazione vita-lavoro e welfare aziendale
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Formazione del personale e valorizzazione di soft skill

- Gruppo SGR
- Risorse Umane
- Comunità Locale e Territorio
- Fornitori

Servizio di Qualità



- Qualità e innovazione dei servizi erogati e attenzione al Cliente
- Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas

- Gruppo SGR
- Clienti
- Comunità Locale e Territorio

Uso Efficiente delle Risorse



- Efficienza energetica ed energie rinnovabili
- Economia circolare - produzione di biometano da rifiuti e scarti agro-alimentari
- Innovazione
- Consumi energetici, gestione rifiuti ed emissioni

- Gruppo SGR
- Clienti
- Associazioni Ambientaliste
- Tecnici ed esperti di settore
- Rappresentanti di Enti ed Istituzioni
- Autorità di settore
- Comunità Locale e Territorio

Bellezza e Conoscenza per il Territorio



- Sostegno iniziative e progetti sul Territorio
- Generazioni future, progetti educativi e cittadinanza attiva

- Gruppo SGR
- Comunità Locale e Territorio
- Generazioni future



Focus Covid-19. Le misure adottate per la gestione dell'emergenza: tutela delle persone e continuità dei servizi

Sono provvedimenti straordinari quelli adottati da Gruppo SGR per rendere più sostenibile per i propri dipendenti e per la propria clientela il peso economico, che spesso diviene anche psicologico, di una situazione come quella che tutti stiamo vivendo. Gruppo SGR ha risposto e risponde all'emergenza in corso. Di seguito le azioni introdotte da Gruppo SGR nell'attuale situazione d'emergenza conseguente alla pandemia COVID-19.

Già dal 23 febbraio Gruppo SGR ha allestito una task force coinvolgendo Dirigenti, Responsabili di Funzione e Responsabili del Servizio e Prevenzione e Protezione delle varie società del Gruppo per gestire l'emergenza, comunicando a tutti i dipendenti a mezzo circolare interna l'istituzione della task force che avrebbe anche fornito regolarmente a tutti i dipendenti le comunicazioni sull'evoluzione della situazione e sulle conseguenti decisioni prese dal Gruppo. Nella stessa giornata sono state fornite le prime disposizioni operative che prevedevano di seguire tutte le indicazioni e disposizioni previste dal Ministero della Salute, una maggior frequenza di pulizia e sanificazione degli uffici e la riduzione allo stretto

necessario degli spostamenti e degli incontri di lavoro con società terze, favorendo l'utilizzo di strumenti informatici quali conferenze in remoto. Come è noto, la situazione del nostro Paese si è evoluta rapidamente da critica a emergenziale e si è assistito un susseguirsi di ordinanze, delibere e disposizioni a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale.

Dall'inizio di marzo sono state definite le soluzioni organizzative per favorire lo smart-working dei dipendenti e dei collaboratori, attivato fin dalle prime ore dell'emergenza per coloro che, considerando la tipologia di lavoro svolto, avevano già tutte le necessarie dotazioni aziendali; questo ha permesso anche di diminuire immediatamente il numero di persone presenti presso le sedi aziendali.

Particolare attenzione è stata rivolta a quelle mansioni che prevedono il contatto con il pubblico, quali le attività dello sportello clienti e le attività che vengono svolte presso il domicilio dei clienti (ad es. la manutenzione delle caldaie). Tali attività, per la tutela dei dipendenti, dei collaboratori e dei clienti, sono state svolte in un primo momento adottando precauzioni anche più stringenti di quelle

imposte, con accorgimenti organizzativi appositamente studiati; poi, dall'8 marzo, sulla base delle nuove disposizioni normative, sono state sospese.

Dal 13 marzo si è consolidata un'organizzazione tale per cui:

- tutti i dipendenti che svolgono un'attività che è possibile fare senza la presenza fisica in azienda lavorano con la modalità dello smart working, anche se il settore dei servizi energetici è uno di quelli per i quali non è prevista la sospensione delle attività lavorative;
- per tutti gli altri dipendenti le cui mansioni richiedono presenza in ufficio o in laboratorio o altrove, vengono previste delle turnazioni, vengono utilizzate le ferie e, in maniera residuale ove i due strumenti di cui sopra non siano sufficienti, si ricorre alla specifica cassa integrazione.

Gruppo SGR ha fin da subito messo in campo diverse iniziative a sostegno dei dipendenti e dei collaboratori, nonché della Comunità locale. Per tutti i dipendenti è stata stipulata un'apposita copertura assicurativa che tutela gli stessi in caso di con-

tagio e a tutti i dipendenti e loro familiari sono stati distribuiti ulteriori dispositivi di protezione individuale (mascherine e gel disinfezione) per un uso personale e non solo lavorativo.

Per far sentire la propria vicinanza anche alle realtà più direttamente impegnate nella gestione della crisi e dei suoi effetti sociali, Gruppo SGR ha donato oltre 100 mila euro a sostegno degli ospedali sui propri territori e della Protezione Civile attraverso l'acquisto di attrezzature sanitarie quali letti per terapia intensiva ed ecografi di ultima generazione, nonché attraverso erogazioni in denaro effettuate anche con raccolte fondi dei propri dipendenti. Diverse sono state le iniziative a favore anche dei clienti da parte delle varie società di vendita che si sostanziano in una maggiore flessibilità nel concedere dilazioni e rateizzazioni di pagamento, superando quanto già previsto da ARERA. Di seguito le principali:

- sono stati potenziati tutti i canali di comunicazione a distanza con i clienti per fare in modo che gli stessi possano trovare risposte veloci e tempestive a richieste di

informazioni e alle varie problematiche ed esigenze legate al periodo; · è stata data a tutti i clienti, per le fatture di importo inferiore a 4.500 euro con scadenza a marzo e aprile, la possibilità di rateizzare il pagamento in tre soluzioni, senza alcun costo aggiuntivo con pagamento della prima tranche alla scadenza prevista in fattura, della seconda dopo trenta giorni e della terza dopo ulteriori 30 giorni; per le fatture di importo superiore ai 4.500 euro sono state definite soluzioni personalizzate; · chi si trova in cassa integrazione o ha ricevuto l'approvazione per la domanda di accesso al bonus partite IVA dei 600 euro da parte di INPS/Enasarcò, così come gli imprenditori che hanno dovuto chiudere l'attività, ha potuto rateizzare in sei pagamenti le fatture in scadenza ad aprile.



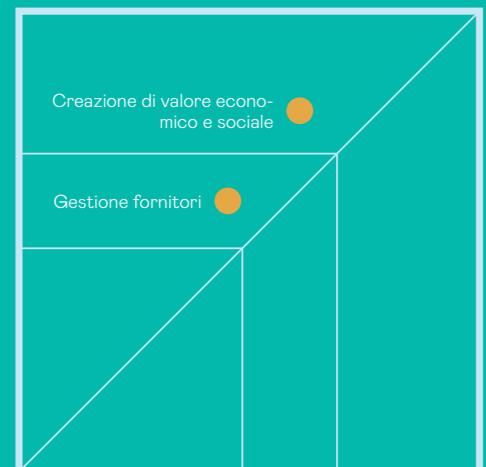
€ 67,6 mln

Valore aggiunto distribuito agli Stakeholder (+8,1% rispetto al 2018)



€ 141,2 mln

Indotto generato sui territori serviti (+16,8% rispetto al 2018)



capitolo 2

ri sulta ti



Management approach

Saper creare valore economico promuovere performance economiche sostenibili che contribuiscano alla redistribuzione del valore generato agli stakeholder del Gruppo; valorizzare degli aspetti ambientali e sociali al fine di sviluppare solidi rapporti con la comunità finanziaria e stimolare la selezione di progetti sensibili alle tematiche di sostenibilità. Tale risultato esprime la volontà e l'impegno che Gruppo SGR ripone nel creare, nei territori in cui è presente, un valore condiviso nel tempo, attraverso crescita della produttività, spinta all'efficienza energetica e soddisfazione degli stakeholder.

La sostenibilità rappresenta un importante driver di gestione anche per quel che riguarda gli acquisti effettuati e le relazioni con i fornitori. Grazie a questo approccio si sono consolidati nel tempo rapporti di fiducia equi e puntuali che guardano al futuro, investendo per creare valore nel lungo termine.

Le politiche di tutela aziendale basate sulla solidità e redditività d'impresa sono allineate con i principi del Codice Etico e del Rating di Legalità, con l'obiettivo di garantire comportamenti eticamente corretti nelle proprie scelte di business.

POLITICHE E MODALITA' DI GESTIONE (MA)

- Integrazione degli aspetti ESG (Environmental, Social e Governance) nelle decisioni di investimento e nella condotta aziendale.
- Monitoraggio e mappatura dei temi ESG volti a limitare e gestire gli impatti sulle performance economiche.
- Coinvolgimento di azionisti e finanziatori su tematiche ESG e comunicazione trasparente ed efficace delle proprie performance di sostenibilità.

[GRI 102-7, 102-48]

Risultati di gestione

Di seguito sono riportati i dati riconfigurati del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale relativi al Bilancio Consolidato 2019 e dei due anni precedenti. I dati economici dell'anno 2019 attestano un MOL di 46,9 milioni di euro (41,8 milioni di euro nel 2018) e un utile netto 25,2 milioni di euro (25,6 milioni di euro nell'esercizio precedente). L'esercizio 2019 è stato caratterizzato da un significativo incremento del fatturato gas naturale ed energia elettrica sia in Italia, sia in Bulgaria in conseguenza del trend crescente del portafoglio gestito e dei volumi commercializzati. Si consideri anche l'aumento significativo del fatturato nei settori che hanno un peso percentuale inferiore sul livello di fatturato consolidato come ad esempio l'installazione di caldaie e condizionatori che ha registrato un aumento di un milione di euro pari al 16%. Vi sono state anche delle variazioni dovute alle variazioni dell'area di consolidamento: nel 2018 Menowatt GE e SG Energia avevano

contribuito ai dati del conto economico consolidato solo per tre mesi essendo state acquisite ad ottobre 2018.

L'andamento dei costi per materie prime e dei costi per servizi segue l'andamento del fatturato e non vi sono state significative partite straordinarie a titolo di sopravvenienza, così come non vi sono stati significativi cambiamenti organizzativi che abbiano comportato significative variazioni nella struttura dei costi di Gruppo SGR.

Aumentano i costi del personale e questo non solo per l'ampliamento del perimetro di consolidamento, ma anche in relazione all'aumentata complessità gestionale di Gruppo SGR.

La marginalità dell'esercizio 2019 è significativamente più elevata rispetto all'esercizio precedente sia in ragione di una migliore performance generale dei vari settori, sia in ragione dei migliori risultati dell'attività di procurement (soprattutto per l'e-

nergia elettrica), sia in ragione del fatto che l'esercizio 2018 era stato fortemente penalizzato dal sostenimento delle penali di scostamento relative al mese di marzo 2018 quando, nei primi 3 giorni, le temperature erano state sensibilmente più basse della media determinando neve e gelate diffuse.

A fronte di un aumento significativo del MOL (5 milioni di euro), il reddito netto rimane sostanzialmente invariato e pari a 25 milioni di euro.

Conto economico (€)	2017	2018	2019
Ricavi di vendita*	293.675.170	375.422.589	462.687.540
Costi dei fattori produttivi esterni*	-225.711.067	-314.582.217	-394.497.221
Valore aggiunto	67.964.103	60.840.373	68.190.319
Costi del personale	-17.347.166	-19.008.264	-21.331.531
Margine Operativo Lordo (MOL)	50.616.936	41.832.109	46.858.788
Ammortamenti	-9.602.085	-9.353.109	-10.120.388
Accantonamenti e svalutazioni	-1.049.534	-1.260.713	-3.471.759
Reddito operativo della gestione caratteristica	39.965.317	31.218.288	33.266.642
Risultato gestione accessoria	1.819.427	2.508.663	2.412.698
Reddito operativo aziendale	41.784.744	33.726.951	35.679.340
Risultato della gestione finanziaria	918.799	681.602	647.478
Risultato lordo di competenza	42.703.543	34.408.553	36.326.818
Imposte	-9.307.766	-8.809.768	-11.086.018
Reddito netto	33.395.777	25.598.785	25.240.800

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

Stato patrimoniale (€)	2017	2018	2019
IMPIEGHI	338.991.396	370.412.782	367.970.391
Cassa, banche, titoli e crediti finanziari	60.167.999	76.042.421	61.172.532
Capitale circolante netto	27.680.953	34.751.035	43.394.198
Capitale immobilizzato netto	251.142.444	259.619.326	263.403.660
FONTI	338.991.396	370.412.782	367.970.391
Debiti di finanziamento	39.181.051	52.880.931	32.921.702
TFR e fondi rischi	9.982.124	10.494.612	10.807.881
Patrimonio netto	289.828.221	307.037.238	324.240.807

[GRI 201-1]

Produzione e distribuzione del valore aggiunto

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

Nel 2019 il valore aggiunto globale netto generato per gli stakeholder è stato di 67,6 milioni di euro, in aumento di 5 milioni di euro rispetto al 2018, in linea con le performance economiche.

Il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del Territorio servito è stato pari a 55,9 milioni di euro (53,2 milioni di euro nel 2018). Tale valore è composto da: stipendi ai lavoratori, imposte, tasse e canoni agli enti del Territorio (compresi canoni di concessione della rete di distribuzione di gas), erogazioni liberali e risorse reinvestite nell'Azienda.

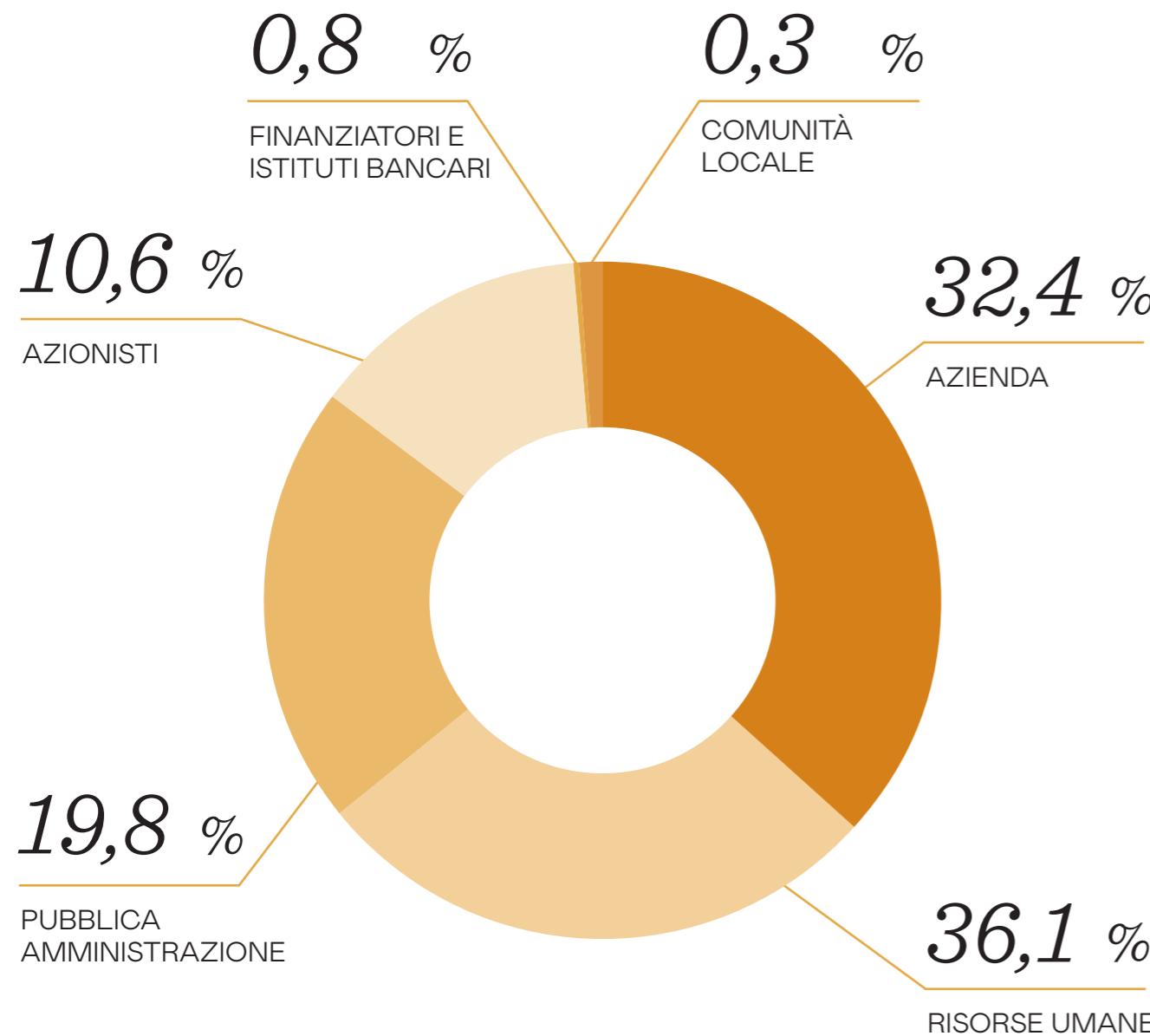
Un dato rilevante che riguarda la ripartizione del valore aggiunto generato è che il 32,4% è stato reinvestito all'interno dell'Azienda in linea con la politica di reinvestimento degli utili in azienda scelta dai soci per assicurare a Gruppo SGR una prospettiva di crescita.

Produzione del valore aggiunto (€)	2017	2018	2019
Ricavi della produzione tipica*	317.403.614	402.450.225	485.700.142
Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	3.630.816	3.348.707	2.469.557
VALORE DELLA PRODUZIONE	321.034.430	405.798.933	488.169.699
Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci (costo merci vendute)	-136.259.427	-211.427.583	-261.228.621
Costi per servizi	-79.626.102	-92.342.288	-120.588.063
Costi per godimento di beni di terzi	-1.072.877	-1.203.776	-1.580.841
Altri accantonamenti	-5.369	-2.045	-
Oneri diversi di gestione*	-35.062.618	-34.956.028	-32.493.255
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	-252.026.393	-339.931.721	-415.890.780
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	69.008.036	65.867.212	72.278.919
(+/-) Saldo gestione accessoria	9.789.313	7.063.697	8.920.296
(+/-) Saldo componenti straordinari	-1.069.037	-1.286.515	-3.532.562
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	8.720.276	5.777.183	5.387.734
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	77.728.313	71.644.394	77.666.653
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-9.602.085	-9.353.109	-10.120.388
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	68.126.228	62.291.286	67.546.265

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

Ripartizione del valore aggiunto (€)	2017	2018	2019
Risorse umane	20.888.969	22.898.701	28.074.503
Azienda	24.615.363	17.222.152	25.053.058
Pubblica Amministrazione*	13.543.849	12.999.845	15.360.632
Azionisti	8.780.414	8.378.972	8.243.000
Finanziatori e Istituti Bancari	87.660	133.224	553.468
Collettività	209.973	658.392	246.022
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	68.126.228	62.291.286	67.546.265

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



[GRI 102-9, 204-1]

Fornitori

Per Gruppo SGR la Sostenibilità rappresenta un importante driver di gestione anche per quel che riguarda gli acquisti effettuati e le relazioni con i fornitori. Grazie a questo approccio si sono consolidati nel tempo rapporti di fiducia equi e puntuali che guardano al futuro, investendo per creare valore nel lungo termine. La selezione dei fornitori avviene secondo le linee guida indicate dal Codice Etico aziendale, che disciplina le relazioni tra Gruppo SGR e i suoi fornitori. Come indicato nel capitolo V, tutte le società di Gruppo SGR

sono chiamate a osservare i principi contenuti nel documento, dedicati ai processi di approvvigionamento e agli standard qualitativi richiesti alle aziende fornitrice. Tali linee guida sono state recepite dalle procedure interne che ne disciplinano l'operatività, nel rispetto del modello organizzativo ex D.lgs. n. 231/2001 e dei requisiti richiesti dal Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza. I criteri di selezione dei fornitori sono improntati a correttezza e imparzialità di giudizio, qualità ed economicità delle prestazioni, idoneità tecnico

professionale, rispetto dell'ambiente e impegno sociale profuso. L'accettazione del Codice Etico da parte del fornitore è parte integrante del rapporto contrattuale.

In particolare, Gruppo SGR ha commissionato acquisti per circa € 85,3 milioni (+27% rispetto al 2018) ad aziende che hanno la sede commerciale nel territorio di riferimento (Emilia-Romagna, Marche, Lombardia, Sardegna, Bulgaria).



Il valore delle forniture locali

Gruppo SGR predilige da sempre la selezione di fornitori locali per generare ricchezza sul Territorio in cui opera e contribuire alla crescita del contesto sociale. Resta inteso, tuttavia, che per alcune categorie di spesa non sia possibile la scelta di fornitori locali, come ad esempio nel caso degli approvvigionamenti all'ingrosso in campo energetico.

Nel 2019 il fatturato dei fornitori locali è pari a 85,3 milioni di euro (+27% rispetto al 2018). Se si somma al valore aggiunto distribuito al Territorio l'ammontare delle forniture provenienti da fornitori locali, la ricchezza totale distribuita al Territorio nel 2019 è pari a 141,2 milioni di euro (120,8 milioni di euro nel 2018).

Segmentazione geografica fatturato fornitori (€)	2017	2018	2019
Emilia-Romagna	16.641.114	16.318.731	26.836.885
Marche	18.696.754	18.929.484	15.916.443
Sardegna	111.937	168.840	1.397.089
Lombardia	-	9.407.482	5.301.440
Bulgaria	19.041.710	22.509.117	35.899.721
INDOTTO GENERATO SUI TERRITORI SERVITI	54.491.515	67.333.655	85.351.579
Altre regioni italiane	174.133.331	276.702.164	346.016.346
Altri stati europei ed Extra EU	6.876.191	10.232.083	22.110.995
TOTALE	235.501.037	354.267.902	453.515.465



490

Lavoratori (dipendenti, collaboratori e altri tipi di lavoratori con contratti atipici)



43

Età media lavoratori



16 %

Lavoratori in Bulgaria



95 %

Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (+4,4% rispetto al 2018)



capitolo 3

per
so
ne





[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach

Gruppo SGR riconosce quale punto focale e distintivo di tutta la sua strategia di business il ruolo ricoperto dalle proprie risorse umane, su cui ha definito un piano di sviluppo teso alla valorizzazione delle qualità e delle competenze. Le iniziative di armonizzazione vita-lavoro e la politica di welfare aziendale sviluppano senso di coesione e di appartenenza a Gruppo SGR e fortificano l'integrazione dell'impresa sul Territorio, garantendo il complessivo benessere dei dipendenti a beneficio del singolo e della performance aggregata. I processi di crescita del personale consentono di favorire e supportare lo svolgimento delle attività, promuovendo il coinvolgimento e incoraggiando l'adozione di comportamenti responsabili. Gruppo SGR si impegna a diffondere e rafforzare la cultura della salute e della sicurezza sul lavoro, con lo scopo di garantire una vita sana per tutti i suoi lavoratori.

POLITICHE E MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

- Attivazione di sistemi di ascolto sistematico con i dipendenti promuovendo iniziative di dialogo e collaborazione.
- Promozione del benessere dei dipendenti attraverso politiche di welfare, finalizzate a garantire un buon ambiente di lavoro e una conciliazione tra vita privata e professionale.
- Promozione di pratiche e sistemi di gestione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, di monitoraggio degli incidenti e misure di prevenzione, anche attraverso la formazione in ambito salute e sicurezza.
- Creazione di percorsi di sviluppo e formazione volti a potenziare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale dipendente.
- Sviluppo di pratiche e condizioni di lavoro adeguate ad assicurare pari opportunità a tutti i dipendenti, anche attraverso un ponte generazionale che consenta il trasferimento dei valori, delle conoscenze ed esperienze tra popolazione junior e senior.
- Coinvolgimento dei dipendenti su strategia, eventi di rilievo e nuovi progetti riguardanti la gestione aziendale per mezzo di circolari interni, riunioni e incontri informativi.

Obiettivi

Proseguire le attività formative anche per lo sviluppo di soft skill

Continuare a promuovere eventi e iniziative dedicati ai dipendenti, in un'ottica di ottimizzazione dei tempi vita-lavoro e welfare aziendale.

Realizzare azioni di miglioramento del clima aziendale in un'ottica di miglioramento continuo.

Coinvolgere i lavoratori nelle iniziative di solidarietà.

Risultati/ Progetti

6.807 ore di formazione (+31,2% rispetto al 2018).

400 ore di formazione dedicate al personale front office di SGR Servizi

Nasce BenesSGR, il portale di welfare di Gruppo SGR.

347 commissioni svolte dal facilitatore aziendale.

325 questionari di soddisfazione e indagine di clima distribuiti.
86,7% dei lavoratori hanno trovato utile il questionario.

Introduzione nel conto welfare delle spese medico-sanitarie del dipendente e dei suoi familiari. Visite specialistiche, check up e analisi di laboratorio, trattamenti fisioterapici e odontoiatrici sono solo alcuni esempi delle prestazioni accessibili.

Uova di Pasqua solidali.
Pandori e panettoni solidali.
Rimini for Mutoko.

Target futuri

Formazione per lo sviluppo di nuove competenze tecnico-professionali, manageriali, tecnologiche, a supporto dell'evoluzione del contesto e dei business gestiti.

Valorizzare le opportunità in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti a supporto dei dipendenti nella scelta di impiego delle quote destinate.

Continuare a sostenere iniziative con finalità benefiche e raccolta fondi.

Persone di Gruppo SGR

Al 31 dicembre 2019 l'organico complessivo di Gruppo SGR è pari a 490 persone (di cui 475 lavoratori dipendenti, 10 collaboratori e 5 lavoratori con contratti atipici). La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo SGR: il 95% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, con un turnover pari all'8%. Nel 2019 i dipendenti con contratto full time sono 441 (115 donne e 326 uomini) mentre quelli con contratto part time sono 34 (25 donne e 9 uomini). Le 140 donne impiegate in Gruppo SGR rappresentano circa il 29,5% del totale dei dipendenti: una presenza in crescita rispetto agli anni precedenti.

Nel 2019 sono state effettuate 55 nuove assunzioni (9,8% uomini rispetto al totale dipendenti uomini e 16,4% donne rispetto al totale donne dipendenti), mentre sono stati 37 i dipendenti (7,8% uomini ripetuto al totale dipendenti uomini e 7,9% donne rispetto al totale dipendenti donne) che hanno dato le dimissioni o cessato il rapporto di lavoro. In particolare, le entrate dei dipendenti con meno di 30 anni sono state pari al 20,4% del totale dipendenti in questa fascia di età, 12,5% dei dipendenti con età dai 31 a 50 anni e 6,2% del totale dipendenti nella fascia oltre i 50 anni. Le uscite dei dipendenti con meno di 30 anni sono state pari al 26,5% del totale dipendenti in questa fascia di età, 5,8% del totale di-

dipendenti con età dai 31 a 50 anni e 5,3% del totale dipendenti nella fascia oltre i 50 anni. I dipendenti sono usciti principalmente per pensionamenti e termine di contratti a tempo determinato legati alla stagionalità di alcune mansioni dell'attività di ristorazione, compresa nel perimetro. I canali di contatto per la raccolta delle candidature e la presentazione dei curricula sono il sito internet aziendale, il social network business LinkedIn e le costanti relazioni con gli ambienti scolastici, universitari e gli Enti di Formazione della Provincia di Rimini. Nel 2019 sono 50 gli stage ospitati in Azienda, 3 dei quali si sono trasformati in contratti di lavoro.

Nel 2019 i dipendenti di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, ADRI-GAS, Utilia e Intervento Pronto 24h hanno compilato il Questionario di soddisfazione del personale e Indagine di clima. I questionari distribuiti sono stati 325 e l'86,7 % dei lavoratori li ha trovati utili.

Tra i temi chiave valutati più positivamente emergono Rapporti e Clima, Sicurezza e Solidità aziendale, Orario di lavoro, Ambiente di lavoro aperto e stimolante, Valorizzazione personale e Welfare.

Tra gli aspetti critici segnalati sui quali lavorare i prossimi anni emergono invece Organizzazione e Carichi di Lavoro, Aspetti retributivi, Gratificazione personale, Comunicazione interna e Formazione.

Dipendenti suddivisi per qualifica	2017	2018	2019
Dirigenti	10	9	11
Quadri	23	23	23
Impiegati	223	272	287
Operai	143	154	154
Totale	399	458	475



62 %

Lavoratori dipendenti appartenenti alla fascia di età tra 31 e 50 anni



FOCUS

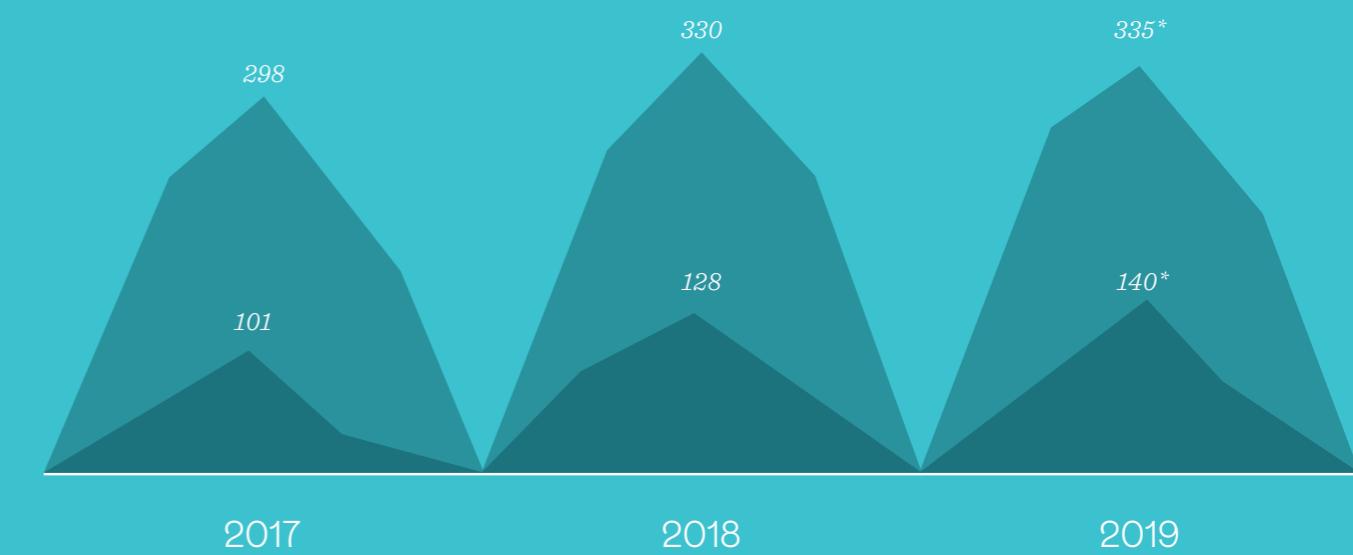
Un Passo in Azienda e Lavori in Corso, Università di Bologna, Campus di Rimini

Un Passo in Azienda è un percorso organizzato dal Campus di Rimini dell'Università di Bologna volto a formare studenti e neo laureati alla presentazione di candidature per tirocini offerti dalle aziende che partecipano a questo progetto. Nel 2019 Gruppo SGR ha proposto 5 posizioni di tirocinio.

A maggio 2019, Gruppo SGR ha preso parte anche alla giornata *Lavori in Corso* dedicata a colloqui con le aziende e workshop dedicati all'orientamento al lavoro.

Composizione per genere

Dipendenti suddivisi per genere	2017	2018	2019
Uomini	298	330	335
Donne	101	128	140
Totale	399	458	475*
Collaboratori e altri lavoratori con contratti atipici	9	18	15



*77 lavoratori (di cui 22 donne) appartengono alle due società aventi sede in Bulgaria (per maggiori informazioni si rimanda alla sezione Numeri e composizione del personale del capitolo Mercato Esteri).

Dipendenti suddivisi per genere e attività svolta	2017	2018	2019	
Attività di vendita gas e luce ed efficienza energetica	Uomini	46	66	67
	Donne	25	48	54
Attività di distribuzione gas naturale	Uomini	66	63	62
	Donne	4	4	4
Attività di manutenzione e installazione impianti	Uomini	56	64	64
	Donne	19	20	20
Attività di service amministrativo, organizzativo, informatico, marketing. Procurement. Teleriscaldamento. Attività congressuale e ristorazione	Uomini	81	86	87
	Donne	33	35	40
Attività all'estero	Uomini	49	51	55
	Donne	20	21	22
Totale		399	458	475



Focus 2019

Gruppo SGR



Dipendenti suddivisi per qualifica e età	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	0	2	9
Quadri	1	7	15
Impiegati	29	197	61
Operai	19	89	46
Totale	49	295	131

Dipendenti suddivisi per qualifica e genere

**131**

Tempo indeterminato

**9**

Tempo determinato

**115**

Full time

**25**

Part time

**320**

Tempo indeterminato

15

Tempo determinato

326

Full time

9

Part time

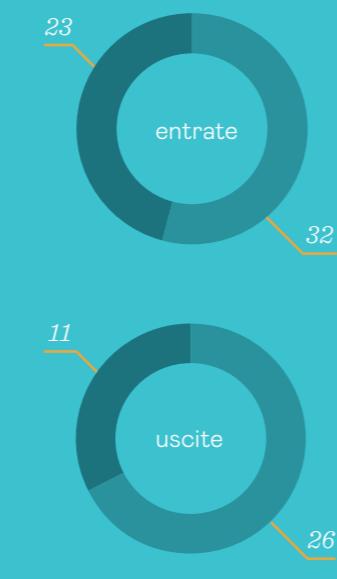
Bilancio di Sostenibilità 2019

Dipendenti suddivisi per qualifica e genere

	Uomini	Donne
Dirigenti	10	1
Quadri	18	5
Impiegati	164	123
Operai	143	11
Totale	335	140

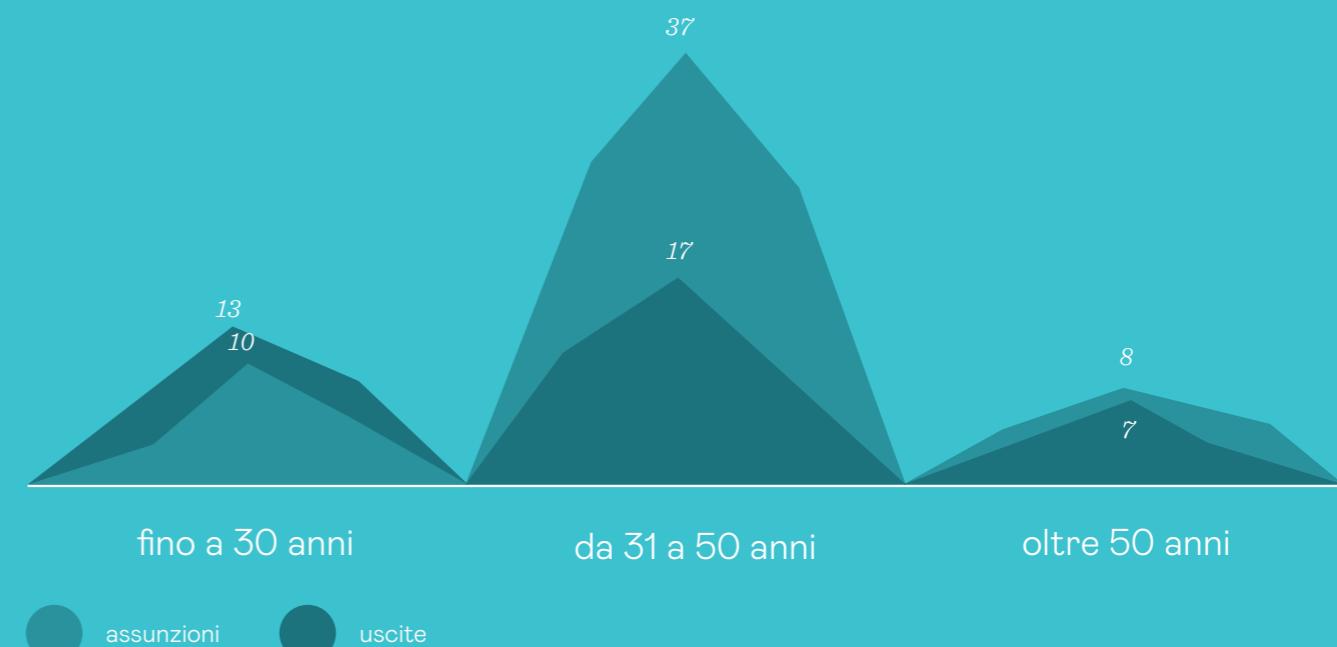
Persone

Assunzioni e uscite per genere



uomini donne

Assunzioni e uscite per età



54

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto applicato
FOCUS 2019

	n.	%
Unico Gas - Acqua	197	49%
Commercio - Terziario	76	19%
Industria - Metalmeccanica - Installazione impianti	84	21%
Turismo	13	3%
Altri contratti	28	7%
Totale dipendenti coperti da contrattazione collettiva in Italia	398	100%
Totale dipendenti coperti da contrattazione collettiva in Bulgaria	77	100%
Totale	475	100%

Dipendenti suddivisi tipologia di contratto

	2017	2018	2019
Tempo indeterminato	381	432	451
Tempo determinato	18	26	24
Totale	399	458	475

C'è chi viene e c'è chi va

	2017	2018	2019
Entrate	17	36	55
Uscite	8	26	37
Tasso di turnover	2%	5%	8%
Tasso di assunzione	4%	8%	12%

Nel 2019 all'estero le entrate sono state 10 e le uscite 7: il tasso di turnover è stato calcolato secondo la formula, uscite / forza lavoro al 31/12 e il tasso di assunzione è calcolato secondo la formula entrate / forza lavoro al 31/12.

Disabilità 2019



19 8

Disabili

Categorie equiparate
(Art.18 C.2 L.68/99)

SGR per il personale Welfare e diversity

Per Gruppo SGR creare un ambiente di lavoro confortevole rappresenta un'esigenza imprescindibile. Il principio secondo cui la realizzazione del vantaggio competitivo passa anche attraverso l'armonizzazione degli impegni di lavoro con le esigenze familiari e personali ha contribuito al consolidamento di numerose iniziative finalizzate a facilitare la ricerca e la realizzazione di tale equilibrio.

Nel 2019 Gruppo SGR partecipa alla quarta edizione di Welfare Index PMI e, con altre 4.561 piccole e medie imprese italiane (il doppio rispetto al 2016 per un totale di oltre 15 mila interviste in 4 anni), alla più importante ricerca sul welfare aziendale in Italia. Tutte le imprese partecipanti all'in-

dagine sono state classificate con un valore crescente da 1W a 5W, sulla base dell'ampiezza e del contenuto delle iniziative, dell'originalità e delle politiche di welfare:

- 5W - Welfare Champion (ampiezza molto rilevante, almeno 8 aree, intensità elevate);
- 4W - Welfare Leader (ampiezza rilevante, almeno 6 aree, discreta intensità);
- 3W - Welfare Promoter (ampiezza superiore alla media, almeno 5 aree, più di una iniziativa per area);
- 2W - Welfare Supporter (ampiezza media, attive in almeno 3/4 aree);
- 1W - Welfare Accredited (welfare in fase iniziale, attive in meno di 3 aree).

Il progetto è promosso da Generali Italia con la partecipazione di Confindustria, Confagricoltura, Confarfianato, Confprofessioni.

Nel 2019 Gruppo SGR ha raggiunto la valutazione di 5W secondo i parametri del Welfare Index PMI Rating.



FOCUS

Risultati tratti dal Questionario di soddisfazione del personale e indagine di clima 2019 per i dipendenti di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, ADRIGAS, Utilia e Intervento Pronto 24h.

89,5% dei lavoratori ritiene il welfare aziendale un valore aggiunto.

71% dei lavoratori ritene che Gruppo SGR dovrebbe potenziare il supporto alle spese sanitarie e alle pratiche di prevenzione.

55% dei lavoratori ha partecipato a eventi aziendali (Festa di Natale, Bimbi in ufficio, Attività culturali dedicate).

51% dei lavoratori ritiene utile l'introduzione di servizi welfare in ambito di Coperture assicurative (infortuni e vita).

49% dei lavoratori suggerisce di orientarsi verso servizi in ambito di Previdenza integrativa.

45% dei lavoratori usufruisce del mercatino di prodotti agricoli a chilometro zero sul che si tiene una volta a settimana nel piazzale aziendale.

37% dei lavoratori usufruisce di convenzioni e sconti su prodotti e servizi del Gruppo SGR o di aziende esterne.

33% dei lavoratori si avvale del servizio Facilitatore aziendale.

20% dei lavoratori partecipa alle attività di benessere fisico (yoga e pilates in azienda, corporate wellness, promozione della salute).

15% dei lavoratori usufruisce dei centri estivi per i figli e dell'asilo nido.*

*la percentuale è stata calcolata sul totale dei lavoratori che hanno risposto al questionario, non sul totale di lavoratori con figli.

Principali iniziative di welfare aziendale

Orario estivo. Nei mesi estivi di luglio e agosto, per il tredicesimo anno consecutivo, è stata disposta una riduzione dell'orario di lavoro per tutti i dipendenti con orario full-time suddiviso tra mattino e pomeriggio: in questo modo i dipendenti lavorano dalle 8.00 alle 13.00 passando il pomeriggio a casa. Tale gestione è tecnicamente possibile grazie a una piccola riduzione della pausa pranzo (30 minuti) durante il resto dell'anno.

Centri estivi. L'esperienza estiva consiste in cinque settimane completamente gratuite rivolte ai figli dei dipendenti di Gruppo SGR nel periodo tra giugno e settembre per il turno mattutino. Nel 2019 è stata inserita l'opzione di un nuovo centro estivo adiacente alla sede centrale di Rimini, con particolare attenzione a interventi pedagogici e ambientali all'insegna della valorizzazione del territorio e per favorire la scoperta delle tradizioni locali, coerentemente con una pedagogia del saper fare e del voler stare insieme. Ai centri estivi hanno partecipato 43 bambini tra i tre e i quindici anni.

Asilo interaziendale. Dal 2012 i lavoratori di Gruppo SGR hanno la possibilità di utilizzare un asilo nido interaziendale per i bimbi dai dieci mesi ai tre anni, situato a soli 400 metri dalla sede SGR di Rimini. L'Azienda contribuisce al pagamento del 50% della retta mensile del servizio.

Facilitatore aziendale. Ormai da 6 anni è presente presso la sede centrale di Rimini la figura del facilitatore aziendale che si occupa di effettuare per conto dei colleghi servizi e commissioni tra cui le più richieste: consegne e ritiri uffici postali, farmacia, lavanderia, medico. Nel 2019 ha svolto 347 commissioni per conto dei dipendenti.

Bimbi in ufficio con mamma e papà. Iniziativa nazionale promossa dal Corriere della Sera a cui Gruppo SGR partecipa con entusiasmo da nove anni attraverso un incontro consolidato per i dipendenti dell'Azienda e i loro figli, ogni volta ricco di piacevoli sorprese e novità. Nel 2019 l'evento aziendale è stato ospite della manifestazione Giardini d'Autore, con laboratori per imparare divertendosi. L'iniziativa ha coinvolto 42 bambini di età compresa tra i tre e i tredici anni e 34 genitori.

Mercatino SGR. Ogni giovedì dalle 7:30 alle 13:30 il piazzale aziendale della sede di Rimini di Gruppo SGR ospita un mercatino di prodotti agricoli a chilometro zero. L'iniziativa, nata con lo scopo di promuovere e valorizzare la produzione tipica, locale e stagionale, offre la possibilità di acquistare prodotti locali a dipendenti, clienti e abitanti del quartiere. Nel 2019 diverse associazioni del territorio sono state presenti al Mercatino per incontrare tutti coloro che desiderassero ricevere informazioni sulle realtà associative.

Gruppo di acquisto di prodotti del territorio. Grazie alla collaborazione con una pescheria del territorio, ogni giovedì mattina è possibile acquistare pesce fresco tramite un'app dedicata. Il pescato del giorno viene consegnato dal fornitore direttamente in azienda e ritirato dal personale durante la pausa pranzo.

Pausa pranzo in relax. Ormai dal 2010 l'Azienda mette a disposizione i propri spazi per lo svolgimento di lezioni di yoga e, dal 2019, anche di pilates.

Rimini Marathon 2019. Gruppo SGR incentiva da sempre l'attività fisica con l'obiettivo di favorire un buon livello di benessere al proprio personale. Per tale motivo, in occasione della 6° edizione di Rimini Marathon, ha scelto di condividere la passione sportiva di tanti suoi lavoratori regalando l'iscrizione alla Maratona (42km) e alla 10 Miles (16km) a tutti i dipendenti, nonché l'iscrizione alla SGR Family Run anche a tutti i familiari.

Gruppo SGR è Amico del Teatro Galli.

Gruppo SGR ha sostenuto con una donazione la riapertura del Teatro Amintore Galli di Rimini, offrendo a tutto il personale dell'Azienda la possibilità di partecipare all'iniziativa Entra in Scena. Grazie a questo progetto, tutti i dipendenti hanno avuto l'occasione di prendere parte a un momento irripetibile e rimanere nella storia del Galli, figurando con il proprio nome e cognome sui pannelli all'interno del Teatro e sul rispettivo sito web in qualità di Amici del Teatro Galli.



Solidarietà in Azienda. È sempre alto l'impegno dei dipendenti di Gruppo SGR nello sviluppare diversi progetti e attività di solidarietà nel corso dell'anno. Le occasioni di donazione e i suoi destinatari sono molteplici. Tra di esse hanno rivestito particolare importanza:

- Uova Solidali Pasqua 2019, iniziativa benefica volta alla raccolta fondi per dare continuità al progetto di sviluppo dell'allevamento di galline e delle coltivazioni agricole interne al Centro di Accoglienza per bambini disabili ad Area, in Etiopia. Verranno così garantiti prodotti freschi indi-

spensabili per preparare i pasti dei 130 bambini ospiti che hanno bisogno di una dieta specifica ed equilibrata;

- Pandori e Panettoni Solidali, iniziativa legata all'associazione Centro Aiuti per l'Etiopia e diretta a realizzare un pozzo di acqua potabile a Wolkite per i Gumuz, uno dei gruppi etnici più svantaggiati dell'Etiopia;
- Rimini for Mutoko, nuova edizione della raccolta solidale. I materiali donati vengono venduti alla mostra scambio e il ricavato viene utilizzato per intero all'associazione. Gli eventuali oggetti inven-

duti vengono donati alla Caritas di Rimini o portati direttamente in Zimbabwe.

- Cena di Natale al Teatro Galli, in occasione della celebrazione per i 60 anni di Gruppo SGR la cena aziendale di Natale è stata organizzata nello storico Teatro Galli di Rimini dove tutti i dipendenti del Gruppo hanno partecipato a una serata di festa e spettacolo in cui si sono esibiti artisti come Fabio Concato, Federico Mecozzi e Gabriele Cirilli.



FOCUS

Progetto Plastic Free

Gruppo SGR rinnova il proprio impegno a sostegno dell'ambiente, unendo etica ed estetica in linea con gli obiettivi che ogni giorno persegue, contribuendo a promuovere iniziative per un futuro più sostenibile. Siamo ormai consapevoli delle urgenti sfide che l'eccessivo consumo di plastica monouso pone alla biodiversità e alla salute umana in tutto il mondo. Per ridurne l'utilizzo, Gruppo SGR ha introdotto alcuni cambiamenti nelle proprie sedi aziendali. In particolare, per ridurre l'uso di bottigliette di plastica monouso è stata distribuita ai dipendenti una bottiglia SGR Vibrazioni Green. È stato, inoltre, interrotto l'acquisto dei bicchieri di plastica monouso presenti nelle sale riunioni, nelle sale congressi e presso i distributori di acqua sostituendoli con bicchieri in materiale biodegradabile.



FOCUS

Piano Welfare BenesSGR

L'iniziativa, definita in collaborazione con Rappresentanze Sindacale Unitaria (RSU) e Organizzazioni Sindacali, è stata battezzata BenesSGR, e ha visto l'introduzione in azienda di un piano welfare, che si è concretizzato nella prima metà di ottobre 2019 con l'avvio della piattaforma Welfare SGR.

Accedendo a questa piattaforma i dipendenti possono richiedere, nel limite del credito a loro disposizione, l'erogazione di servizi welfare di diverso tipo (attinenti a Salute, Istruzione, Assistenza sanitaria, Trasporto, Ricreazione).

Il credito disponibile ai dipendenti viene alimentato dall'importo equivalente al benefit in buoni benzina che veniva distribuito annualmente fino al 2018 e dalla quota di premio di risultato annuale che ogni dipendente sceglierà di "dirottare" sulla piattaforma invece di riceverlo in busta. Le quote di premio di risultato versate sulla piattaforma welfare verranno incrementate, a costi dell'azienda, del 10%.

Formazione e comunicazione interna

Per far crescere e valorizzare le risorse umane, in coerenza con le strategie di sviluppo e i valori del Gruppo SGR la formazione costituisce uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale, sia per il perseguimento dei suoi obiettivi sia per rispondere alle esigenze di innovazione e di cambiamento che il mercato impone per essere competitivi. La formazione si focalizza sul mantenimento e sullo sviluppo delle competenze, con particolare riferimento a quelle core delle diverse figure professionali che operano all'interno dell'organizzazione, siano esse competenze tecniche specialistiche, siano esse capacità manageriali, in

un'ottica di accompagnamento permanente. Il processo formativo è stato realizzato attraverso un'analisi delle esigenze individuate con le diverse strutture di Gruppo SGR, la progettazione e l'attuazione di iniziative (interne, sviluppate ad hoc, o esterne, con acquisto di corsi a catalogo) coerenti con le esigenze emerse.

Nel 2019 particolare rilevanza è stata data alla diffusione delle conoscenze sulle applicazioni normative e procedurali del Gruppo SGR in materia del nuovo regolamento sul trattamento dei dati personali (GDPR) con il coinvolgimento di tutto il personale, anche attraverso un corso in e-learn-

ing. Nel 2019 le ore di formazione erogate attraverso la piattaforma di e-learning sono state 164.

Nel 2019 le ore di formazione erogate ai dipendenti di Gruppo SGR sono state circa 6.807 (+31,2% rispetto al 2018), con una media pro capite di 14,3 ore. In particolare, 5.112 ore di formazione sono state erogate a dipendenti uomini, con una media pro capite di 15,3 ore e le restanti 1.695 ore sono state erogate a dipendenti donne, con una media pro capite pari a 12,1 ore. Nel 2019 i dati relativi alla formazione erogata non sono disponibili per le società Solgas, Menowatt Ge e SG Energia.

Formazione erogata per qualifica	2017	2018	2019			
	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente
Dirigenti	184	18,4	125	13,9	410	37,3
Quadri e impiegati	2.737	22,9	2.705	10,1	4.228	13,6
Operai	2.960	20,7	2.359	15,3	2.169	14,1
Totale	5.881	20,7	5.189	13,1	6.807	14,3

Formazione erogata per qualifica e genere FOCUS 2019	Uomini		Donne		Totale	
	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente
Dirigenti	410	41	0	0	410	37,3
Quadri e impiegati	2.559	14,1	1.669	13	4.228	13,6
Operai	2.143	15	26	2,4	2.169	14,1
Totale	5.112	15,3	1.695	12,1	6.807	14,3

Comunicazione interna e ascolto

Gruppo SGR utilizza una serie di strumenti e canali di comunicazione, con il duplice intento di informare e promuovere la partecipazione e il coinvolgimento dei dipendenti alla vita dell'azienda e alle sue attività. Anche nel 2019 sono continue le campagne di comunicazione dei più importanti progetti del Gruppo SGR per mezzo di news, articoli, video negli spazi comuni, questionari, incontri ed eventi. Di seguito le attività più rilevanti.



Principali canali di comunicazione interna

Intranet. Offre visibilità a informazioni e iniziative che coinvolgono i dipendenti, favorendo la condivisione di progetti e obiettivi aziendali.

Bacheche informative. Garantiscono organicità e fruizione di notizie anche alla quota residua di personale che non dispone di una postazione dotata di PC o di uno smartphone aziendale.

Newsletter SGR. Raccoglie e difende tutta l'attualità aziendale sia per quanto riguarda strategia e progetti, sia per quanto riguarda aspetti organizzativi e ricreativi della vita aziendale tra cui iniziative, convenzioni e informazioni di servizio. È redatta e inviata periodicamente a tutti i lavoratori.

Documenti, manuali e brochure e altri strumenti. Bilancio di Sostenibilità, Company Profile, Codice Etico, Modello di Organizzazione e Controllo, Manuale di Sicurezza sul Lavoro, Disciplinare per l'utilizzo di

internet e posta elettronica, Regolamento aziendale.

Riunione plenaria. Meeting annuale con Presidente, Amministratore Delegato e Dirigenti. Riflessione periodica sulle attività di business, fondamentale per garantire un'adeguata informazione, costante coinvolgimento e responsabilizzazione rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali.

Social network. Profili aziendali su Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn.

Salute e sicurezza sul lavoro

Gruppo SGR investe in salute e sicurezza sul lavoro destinandovi risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alle attività di formazione e informazione dei lavoratori.

Gruppo SGR opera in un ambiente di business eterogeneo caratterizzato da una forte interazione con la componente tecnologica e dalla presenza di personale sul territorio e sugli impianti. Proprio per questi motivi

prevenire infortuni e malori, causati in entrambi i casi dall'attività professionale, rimane un obiettivo imprescindibile per l'Azienda. Gruppo SGR si impegna a diffondere e rafforzare, in tutto il proprio perimetro, la cultura della Salute e della Sicurezza sul Lavoro, promuovendo l'adozione di comportamenti responsabili e incoraggiando una maggiore attenzione ai rischi, affinché ogni attività lavorativa venga svolta nel rispetto della normativa nazionale e, come supporto, dei regolamenti aziendali. In materia di salute e sicurezza, le attività di coordinamento e indirizzo fanno capo alla Capogruppo, che monitora le società in merito all'applicazione delle linee di indirizzo e delle politiche emanate e all'allineamento alla normativa di riferimento. Con cadenza annuale, redige il rapporto infortuni per le società del Gruppo SGR.

Ciascuna Società del Gruppo SGR ha diretta responsabilità della gestione della sicurezza, in ottempe-

ranza alla normativa vigente (D. Lgs. n. 81/08 e ss. mm. ii.).

Il 30% dei lavoratori opera in Società certificate BS OHSAS 18001:2007. Citygas Bulgaria e Technoterm Engineering sono inoltre certificate SA8000.

In accordo con le norme internazionali, la società ADRIGAS ha iniziato il processo di adeguamento dei Sistemi di Gestione per la transizione dalla certificazione BS OHSAS 18001:2007 alla UNI ISO 45001:2018. Nel corso dell'esercizio si sono verificati 7 infortuni sul lavoro di dipendenti, 6 uomini e 1 donna, nessuno dei quali mortale. Per quanto riguarda la ripartizione per area geografica, si segnala che tutti gli infortuni sono avvenuti nelle società italiane. Nel 2019 non sono stati registrati incidenti che abbiano coinvolto collaboratori o dipendenti non appartenenti a Gruppo SGR (fornitori o ditte appartateci). Inoltre, non sono state registrate richieste di riconoscimento di malattie professionali.



Assenteismo lavoratori dipendenti - Ore di assenza per tipologia e absentee rate

	2017	2018	2019
Malattia	19.852	16.802	16.400
Maternità	6.708	8.319	2.199
Infortunio	518	514	1.199
Altre assenze (lutto, permessi non retribuiti, congedi, permessi studio, visite mediche, permessi legge 104, assemblee e permessi sindacali, sciopero)	2.036	2.661	13.026
Totale ore di assenza	29.088	28.296	32.824
Totale ore lavorate*	932.685	1.013.743	887.639
Absentee rate	3%	2,8%	3,7%

Dati infortunistici lavoratori dipendenti	2017	2018	2019
Numero di infortuni	6	10	7
di cui in itinere	1	4	3
Indice di frequenza	5,23	9,86	7,89
Indice di gravità	0,05	0,07	0,18
Indice di incidenza	1,23	2,1	1,44

Nel 2019 è stato conteggiato un infortunio avvenuto nel dicembre 2018 che si è protratto fino a marzo 2019. L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per cento. Gli indici di infortunio sono calcolati tenendo conto degli infortuni occorsi durante lo svolgimento delle mansioni lavorative e degli infortuni accaduti durante il tragitto casa lavoro, cosiddetti in itinere.



Gruppo SGR

**37** GWhEnergia elettrica venduta
prodotta da fonti
rinnovabili**69.639**Clienti iscritti
allo Sportello Web**372** milaClienti (+4,4% rispetto al
2018)**2.259**Punti luce LED installati
nei comuni di Grezzago,
Moscufo e Pompiano**6,5** minutiTMA - Tempo Medio
di Attesa agli sportelli*capitolo 4***cli
en
ti**



[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach

L'attenzione alla qualità dei servizi erogati al Cliente riveste da sempre uno dei primi posti nelle scelte e nelle strategie di Gruppo SGR. Tale predilezione si traduce nell'impiego delle proprie risorse economiche per trasformare le idee in prodotti e servizi sempre più sicuri, sostenibili e moderni, in uno scenario internazionale in rapido cambiamento che richiede sempre più il monitoraggio degli impatti ambientali.

Grande attenzione è rivolta all'efficienza e all'affidabilità delle infrastrutture, al fine di prevenire e mitigare potenziali fattori esterni che potrebbero compromettere la sicurezza dei servizi. Gruppo SGR garantisce uguaglianza dei diritti dei Clienti, parità di trattamento e non discriminazione degli stessi per qualsivoglia motivo. Si impegna, inoltre, a porre la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio e assicura molteplici canali di comunicazione selezionati in modo affidabile e sostenibile, garantendo una maggiore accessibilità ai servizi offerti.

POLITICHE E MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

- Sviluppo di iniziative specifiche di monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi.
- Efficientamento dei processi interni e adozione di nuovi sistemi gestionali entro in tutte le aziende di Gruppo SGR.
- Adozione di appositi piani di aggiornamento e miglioramento dei sistemi informativi a supporto delle relazioni con i clienti (CRM).
- Gestione efficiente delle infrastrutture a rete, al fine di prevenire eventuali disservizi o guasti e garantire l'affidabilità nell'esercizio grazie anche a investimenti, attività di manutenzione preventiva e a una gestione attenta delle squadre di pronto intervento per far fronte a situazioni di emergenza.
- Coinvolgimento e confronto con le associazioni dei consumatori volto a prevenire e denunciare truffe a danno dei consumatori.
- Adozione di strumenti e controlli periodici volti a garantire la cor-

rettezza delle pratiche commerciali.

- Promozione di un'elevata qualità dei servizi e della capacità di rispondere alle aspettative dei clienti attraverso corrette prassi di comunicazione e marketing (compresa la protezione dei dati personali) e tramite nuovi servizi digitali.

• Diminuzione dell'uso della carta e processo di digitalizzazione.

• Illuminazione pubblica: realizzare interventi di risparmio energetico tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led.

• Proseguire il piano di installazione dei contatori elettronici gas.

• Pronto Intervento Gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi ARERA la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti.

• Garantire livelli di qualità del call center e tempi medi di attesa agli sportelli in linea con quelli del 2018.

Obiettivi



Risultati/ Progetti

Sviluppare nuovi servizi informativi per rendere il cliente sempre più consapevole delle proprie scelte in materia di consumi di gas e elettricità.

Fornire nuovi servizi e proporre nuove offerte che rispecchino sempre di più le esigenze diverse dei singoli clienti.

Continuare a promuovere offerte con energia verde.

Diminuzione dell'uso della carta e processo di digitalizzazione.

Illuminazione pubblica: realizzare interventi di risparmio energetico tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led.

Pronto Intervento Gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi ARERA la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti.

Garantire livelli di qualità del call center e tempi medi di attesa agli sportelli in linea con quelli del 2018.

Creazione di un blog come canale online di comunicazione con la Clientela e la Comunità.

Pubblicazione di due guide per la lettura delle bollette.

Servizio di telelettura via SMS.

Potenziamento della gestione reclami.

Creazione di un gruppo Facebook SGR ascolta e risponde.

Implementazione di un nuovo sistema di gestione CRM (Customer Relationship Management) per migliorare la customer experience dei clienti e facilitarli sempre di più nella gestione dei consumi e dei rapporti con SGR Servizi.

37 GWh di energia verde venduta (+81% rispetto all'anno precedente).

100% energia verde per i clienti domestici.

Promozione del servizio Bollett@ click per ridurre il numero di bollette cartacee.

869 mila kWh risparmiati grazie agli interventi realizzati nel 2019 per interventi di sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led nei comuni di Grezzago, Moscufo e Pompiano.

51% contatori elettronici gas installati a fine 2019.

99,8% chiamate al Pronto Intervento Gas con risposta entro i 120 secondi.

99,7% chiamate con arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%).

6,5 minuti / tempo medio di attesa agli sportelli
89 secondi / tempo medio di attesa ai call center

Target futuri

Aumentare il livello di digitalizzazione e innovazione dei servizi erogati e dei metodi di pagamento.

Continuare a investire per la trasparenza e chiarezza della comunicazione.

Incentivare l'iscrizione dei clienti allo sportello online con nuove promozioni legate al mondo del benessere e del tempo libero.

Continuare a migliorare contenuti e servizi personalizzati per i clienti

Migliorare ulteriormente il Mix energetico.

Alimentare le sedi aziendali di Rimini con energia elettrica da fonti rinnovabili entro il 2020.

Lanciare offerte GAS VERDE 100%, garantire gas naturale le cui emissioni di CO2 sono compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati.

Continuare a promuovere i servizi online e lavorare per una maggiore digitalizzazione dei processi interni.

Pronto Intervento Gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi ARERA la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti.

Riportare i livelli di qualità del call center e i tempi medi di attesa agli sportelli in linea con i livelli raggiunti nel 2018.

Relazione con i clienti e canali di contatto

Le società di vendita di elettricità e gas del Gruppo sono SGR Servizi, Sherden Energia, Astea Energia, SO.L.G.A.S., San Giorgio Energie, WEEDOO, CAST Energie e SG Energia. In Bulgaria la vendita di gas è svolta dalla controllata Citygas Bulgaria. Gruppo SGR promuove i propri servizi e prodotti su tutto il territorio nazionale proseguendo nella politica di crescita al di fuori dei territori storici.

Nel 2019 il numero di clienti totali del servizio vendita elettricità è incrementato del 18,3%, mentre per il settore gas il numero dei clienti è in lieve diminuzione.

Il mercato dell'energia retail è sempre più orientato verso la proposizione di offerte che soddisfino al meglio

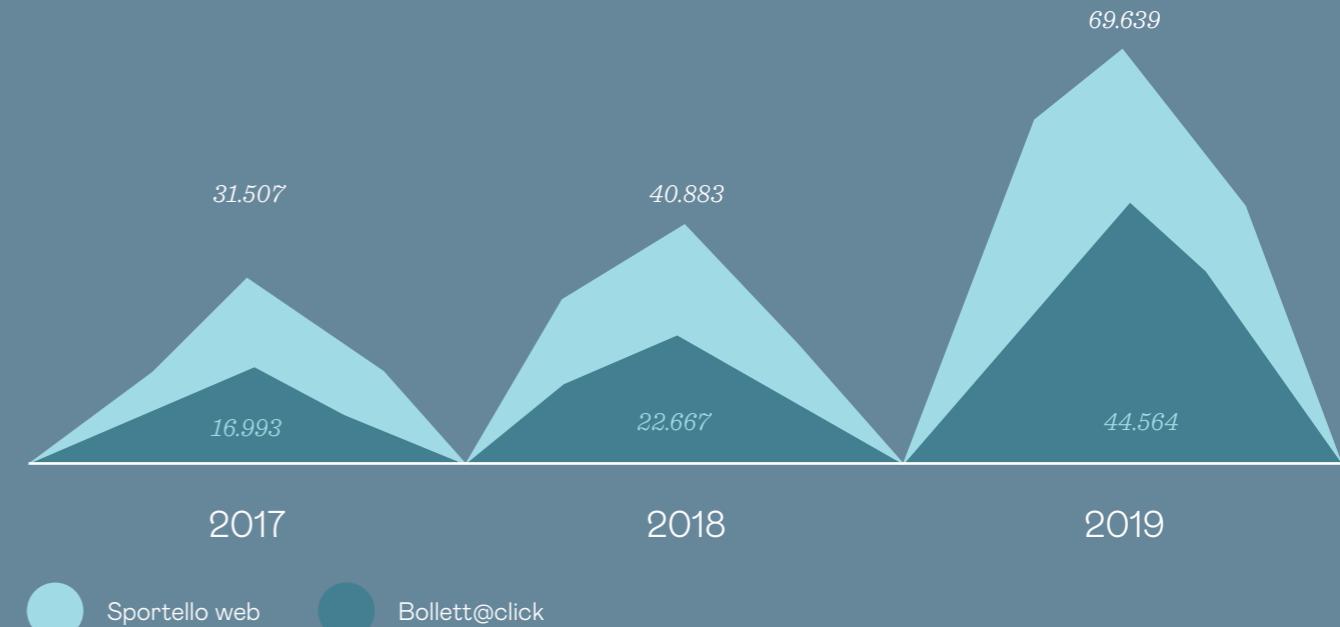
le esigenze dei clienti, comprendendo prodotti e servizi complementari alla vendita di energia. A questa necessità si accompagna la volontà del Gruppo di promuovere un utilizzo responsabile dell'energia attraverso la promozione di soluzioni ad alta efficienza energetica, quali installazione e manutenzione di impianti di riscaldamento e condizionamento con possibilità di pagamento rateale, servizio di Energy Management per imprese e famiglie e, infine, assistenza per emergenze domestiche su ogni tipo di impianto. Nel 2019 sono stati realizzati 42.096 interventi di assistenza eseguiti su caldaie e condizionatori da Intervento Pronto 24h e 68 interventi da Cast Energie.

Il Gruppo è attivo nella produzione, distribuzione e vendita di calore nelle città di Rimini tramite la società SGR Servizi. Il servizio è attualmente erogato a 1.816 utenze, per una volumetria servita di circa 560,7 mila metri cubi. Un altro servizio gestito dalle società del Gruppo riguarda la razionalizzazione della gestione energetica degli immobili attraverso interventi di miglioramento dell'efficienza, quali la trasformazione a metano di centrali termiche alimentate con combustibili liquidi, la gestione calore di condomini e la gestione energetica di grandi complessi immobiliari e di pubbliche amministrazioni. Nel 2019 il Gruppo ha in gestione 195 condomini per un totale di 3.005 clienti.

Composizione clienti	2017	2018	2019
Gas	248.116	240.858	238.068
Energia Elettrica*	70.915	84.968	100.495
Manutenzione ed Installazione impianti	18.027	19.940	20.980
GPL	135	243	380
Gestione Calore	3.092	2.955	3.005
Teleriscaldamento	1.815	1.816	1.816
Illuminazione	-	-	113
Relamping Energy Management	-	-	13
Gas Bulgaria	3.790	5.165	7.020
Totale	345.890	355.945	371.890

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

Numero clienti iscritti allo sportello web e/o servizio Bollett@click



Gruppo SGR soddisfa le esigenze dei propri clienti offrendo un servizio di ascolto completo e multicanale, attraverso sportelli fisici, call center e canali online e social. Per Gruppo SGR la vicinanza al Cliente rappresenta un valore aggiunto irrinunciabile, garantito dalla capillare presenza degli sportelli dislocati sul Territorio servito e dal servizio di Call Center gestito da dipendenti specializzati che assicurano un contatto diretto e umano con la struttura. Nel 2019 Gruppo SGR si è concentrato principalmente nel potenziamento e nell'innovazione dei propri canali comunicativi, specialmente online. In linea con i dati emersi, il Gruppo ha recepito l'esigenza dei propri Clienti di accedere facilmente a informazioni sempre più chiare e trasparenti in merito ai loro consumi.

Qualità dei Call Center	2017	2018	2019
-------------------------	------	------	------

Numero di chiamate al call center	125.088	128.508	248.827
-----------------------------------	---------	---------	---------

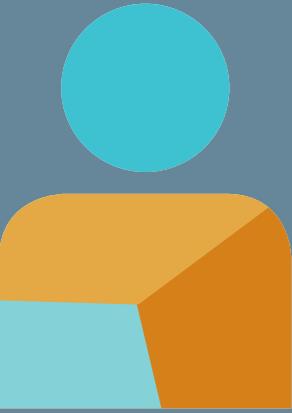
TMA - Tempo medio attesa (secondi)	19,2	27,6	89,2
------------------------------------	------	------	------

Nel 2019 i dati relativi al numero delle chiamate al Call Center includono le chiamate al numero dedicato alla Cessione del Credito. I dati 2017 e 2018 si riferiscono a SGR Servizi e i dati 2019 comprendono SGR Servizi (63 secondi), Astea Energia (99 secondi), SG Energia (170 secondi) e Solgas (25 secondi).

Nel 2019, inoltre, gli sportelli commerciali delle società di vendita hanno accolto oltre 32.000 visitatori con un tempo di attesa medio di 6,5 minuti (SGR Servizi 13 minuti, Solgas 7 minuti, San Giorgio Energie 4 minuti, Sherden Energia 1 minuto).

Nel 2019 il numero clienti che hanno usufruito dello sportello comprende coloro che hanno usufruito del servizio allo sportello sulla Cessione del Credito.

Stumenti di dialogo e servizi innovativi



PROFILO SOCIAL

Comunicazione di valori e attività in programma alle community di riferimento; stimolazione del coinvolgimento e fidelizzazione dei Clienti.

SPORTELLO WEB

Area riservata e gratuita in cui è possibile visionare lo storico delle fatture, effettuare pagamenti, comunicare le autolettture del contatore e verificare i consumi storici.

CAMPAGNA COMMERCIALE ONLINE

Promozione online delle offerte per uso domestico Gas e Luce. Promozione online del servizio di Cessione del Credito e Ecobonus.

BLOG SGR SERVIZI E GRUPPO FACEBOOK SGR ASCOLTA E RISPONDE

Articoli e approfondimenti sul tema dell'energia, dei consumi, delle bollette e delle nuove normative.

SPORTELLI SUL TERRITORIO

31 Italia
14 Bulgaria

ENERGY POINT

Punti vendita sul territorio per l'acquisto di prodotti e servizi ad alta efficienza energetica.

EVENTI E FIERE SUL TERRITORIO

Appuntamenti all'insegna del confronto con Clienti e Comunità Locale, con possibilità di ricevere informazioni sulle ultime promozioni.

RETE VENDITA AUTORIZZATA

La strategia commerciale di Gruppo SGR prevede, per la vendita dei servizi energetici ai clienti, l'utilizzo di partner commerciali che operano su differenti canali.

Anche nel 2019 Gruppo SGR ha confermato le linee guida fondamentali:

- selezione delle agenzie secondo i principi e le modalità definite nel sistema qualità del Gruppo;
- sottoscrizione da parte dei partner del mandato di agenzia che include il codice etico di Gruppo;
- formazione specifica da parte di personale di Gruppo SGR ai responsabili di agenzia e ai loro agenti;
- riconoscibilità degli agenti che operano nel canale porta a porta attraverso specifico tesserino da mostrare ai clienti visitati;
- indagini sul cliente finale per monitorare la qualità dell'operato della rete di vendita;
- introduzione di 3 auto ibride nella flotta auto utilizzata dalla rete di vendita.

Più vicini ai clienti: Astea Energia inaugura i due nuovi Energy Point di Ancona e Recanati

Ad Ancona e Recanati sono stati aperti due punti vendita dove cittadini e imprese possono prendere visione delle offerte di Astea Energia. L'arredamento degli Energy Point è stato realizzato interamente in cartone, con l'intento di proporre un'alternativa valida e più sostenibile ai comuni arredamenti realizzati in materiale plastico. Il design, invece, è stato ispirato dalla filosofia dell'artista giapponese Yayoi Kusama, che Astea Energia ha fatto propria sviluppando una campagna pubblicitaria e d'immagine ispirata al vivere il momento in ottica positiva.

La progettazione dell'Energy Point è sviluppata in maniera che il cliente appena entrato possa avere un'idea dei servizi offerti: il check up gratuito sulla bolletta per avere delle risposte sui consumi e sulle tariffe più appropriate; la sostituzione con caldaie di ultima generazione per il risparmio energetico; pagamenti rateali in bolletta con sconto e interessi zero; sistemi di controllo del comfort indoor con nuovi sistemi IoT (Internet of Things).

SPORTELLI

Recanati, Loreto, Montecassiano, Porto Recanati, Sirolo e Filottrano

ENERGY POINT

Ancona, Castelfidardo

SEDI

Osimo e Recanati

Inaugurato il nuovo Energy Point di SGR Servizi a Morciano di Romagna



Si rafforza ulteriormente il filo diretto tra SGR Servizi e clienti che usufruiscono del servizio di fornitura di gas e luce. Nel 2019 è stato inaugurato il nuovo Energy Point di Morciano di Romagna, in via Roma, che va ad aggiungersi a quello già esistente a Rimini, in Via Covignano, e agli 8 sportelli SGR presenti sul territorio. Gli Energy Point operanti sono spazi pensati per i clienti, che qui possono richiedere informazioni, preventivi e diagnosi energetiche, oltre a scegliere l'offerta più adeguata alle proprie esigenze, mentre per i servizi quali pratiche di assistenza su volture, cessazioni, cambiamento di offerte commerciali e ufficio crediti, occorre recarsi agli sportelli.

Chiarezza e digitalizzazione della bolletta

Nel 2019 Gruppo SGR ha emesso oltre due milioni di bollette, di cui il 10,6% in formato elettronico. Il servizio Sportello Web conta oltre 69.600 adesioni (+70,3% rispetto all'anno precedente).

Le bollette emesse dalle Società di vendita di Gruppo SGR sono strutturate conformemente alla Delibera 501/2014/R/com dell'ARERA e secondo standard di qualità che ne impongono chiarezza e facilità di lettura. Il documento è composto da una singola pagina contenente tutte le informazioni principali, con la possibilità per il Cliente di approfondire la lettura richiedendo il quadro di dettaglio. Nel 2019 per facilitarne la lettura, inoltre, sono state pubblicate sul sito di SGR Servizi le Guida alla

Bolletta per ciascuna utenza (gas e luce) e per categoria di clienti (domestici, aziende, condomini).

Come previsto dall'Autorità, inoltre, i Clienti possono ricevere la bolletta in formato elettronico iscrivendosi allo sportello online. Nel 2019 le bollette emesse esclusivamente in modalità elettronica sono state oltre 216.000 (Clienti SGR Servizi, Astea Energia, San Giorgio Energie, Solgas e Cast Energie). L'emissione della bolletta segue precisi piani di lettura mensili, bimestrali e quadriennali dei contatori, a seconda della tipologia di clientela.

Il Cliente ha la possibilità di comunicare l'autolettura del proprio contatore entro precise finestre mensili e ricevere la bolletta di reale consumo,

mantenendo così pieno controllo sulle proprie spese. La bolletta proposta da Gruppo SGR è anche un comodo strumento che permette al Cliente di dilazionare il pagamento di servizi e prodotti offerti dall'Azienda a completamento del principale servizio di fornitura gas ed energia elettrica, direttamente in fattura.

I clienti, per il pagamento delle bollette, possono scegliere tra le diverse modalità quella che soddisfa meglio le proprie esigenze: domiciliazione bancaria SEPA, che è il metodo più utilizzato, a cui si affiancano bollettini postali premarcati, bonifici, ricevitorie Sisal e Lottomatica, sportelli commerciali e carta di credito.

Composizione del Mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da SGR Servizi S.p.A. (valori in %) - Fonti primarie utilizzate

	2017	2018	2019*
Fonti rinnovabili	6,78%	12,87%	
Carbone	19,96%	18,14%	
Gas Naturale	63,00%	58,39%	
Prodotti petroliferi	1,10%	0,77%	
Nucleare	4,92%	5,38%	
Altre fonti	4,25%	4,45%	

*I dati 2019 non sono ancora stati pubblicati dal Gestore Servizi Energetici (GSE).



FOCUS

Rimini: famiglie gratis al cinema con Gruppo SGR

Per il terzo anno consecutivo l'iniziativa dedicata ai clienti luce e gas di SGR Servizi è andata sold out in pochissimi giorni, dopo l'annuncio, alla Vigilia di Natale, che anche quest'anno ci sarebbe stata la possibilità, comunicata sui canali social e dallo sportello online (www.sgrservizi.it), di passare qualche ora insieme ai bambini nelle sale del Giometti Cinema Multiplex, al Centro Commerciale Le Befane. Ad accogliere le famiglie era presente Lampy, la mascotte di Gruppo SGR, con dolci e caramelle. Hanno potuto usufruire della iniziativa natalizia tutti i clienti iscritti allo sportello online con almeno un'utenza domestica regolarmente attiva. Nel 2019 sono stati 2.400 i biglietti distribuiti gratuitamente.

Energia verde certificata da fonti rinnovabili

A conferma dell'impegno del Gruppo per un consumo di energia sempre più sostenibile, tutte le offerte di SGR Servizi e di Astea Energia per il segmento domestico forniscono energia elettrica certificata, prodotta 100% da fonti rinnovabili. Per le imprese è possibile richiedere la fornitura da fonti rinnovabili, ideale per strutture con certificazione ambientale. Nel corso dell'anno sono stati venduti 37 GWh di energia verde, il 5,8% dell'energia totale venduta da Gruppo SGR, con un incremento nella vendita del 81% rispetto all'anno precedente. Le offerte che promuovono energia verde sono FISSA LUCE & GAS, FLESSIBILE LUCE & GAS, OK IL PREZZO È FISSO LUCE e FISSA LUCE WEB.

Certificato di energia rinnovabile 100% energia verde

Come sancito dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 luglio 2009, pubblichiamo le informazioni relative alla composizione del Mix Medio Nazionale di Combustibili utilizzati per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico italiano nel 2017 e nel 2018 come pubblicate dal Gestore dei Servizi Energetici (Fonte: GSE S.p.A. - www.gse.it) e alla composizione del Mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica venduta da SGR Servizi.

Iniziative per le famiglie in condizioni di disagio

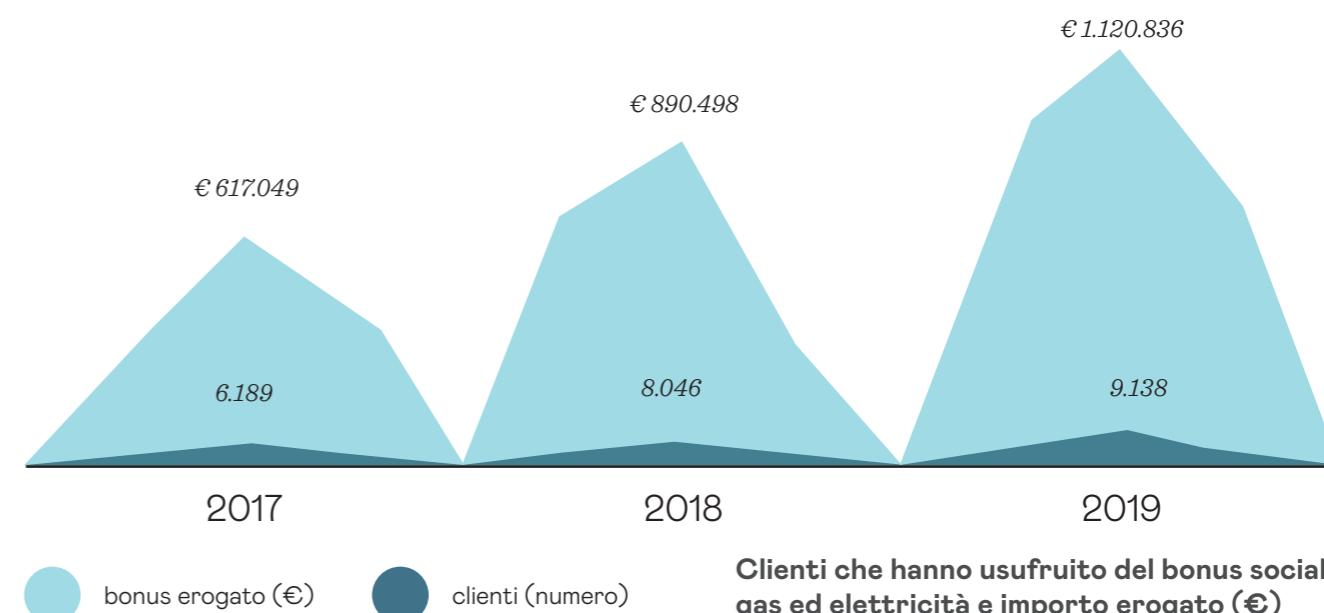
Come previsto dall'ARERA, Gruppo SGR eroga specifici bonus per l'acquisto di energia ai Clienti domestici in condizioni di disagio economico o nel cui nucleo familiare siano presenti persone in condizioni di salute tali da rendere necessarie apparecchiature medico-terapeutiche, il cui costante funzionamento deve essere sempre garantito. Gruppo SGR si preoccupa di diffondere le informazioni relative al diritto di accesso al bonus e alle modalità con le quali richiederlo.

Tali bonus sono finanziati con risorse statali e con apposite componenti tariffarie determinate dall'Autorità, e vengono erogati a quanti, avendo i necessari requisiti, abbiano presentato richiesta al proprio Comune di residenza.

Il Gruppo è da sempre vicino ai cittadini meno agiati per migliorare e mantenere l'accesso al servizio di fornitura di elettricità e gas attraverso diverse soluzioni. SGR Servizi e Astea Energia istituiscono un Fon-

do di Solidarietà di 220 mila euro a sostegno dei consumatori in oggettive difficoltà economiche, per il pagamento di fatture di consumo di energia elettrica e gas naturale relative a contratti per uso domestico di clienti della Società.

Il Fondo di Solidarietà è destinato alle utenze domestiche che, a causa del persistere della situazione di crisi economica diffusa, si trovano in difficoltà sociali ed economiche tali da non permettere di far fronte alle spese per le bollette.



Astea Energia: istituzione del fondo di solidarietà

Il fondo è fissato pari a euro 100.000 e ripartito tra i comuni soci, proporzionalmente alle quote di partecipazione nella società controllante Astea S.p.A.. Al fondo possono accedere, per il tramite dei servizi sociali, gli utenti che rispondono a determinati requisiti e che non sono riusciti a pagare determinate bollette sia prima che dopo l'eventuale ricevimento di raccomandata di preavviso di riduzione/sospensione della società o dopo la riduzione/sospensione della fornitura.

L'accesso al fondo sarà concesso, entro il limite annuale di 1.000 euro, qualora il soggetto richiedente ri-

sponda ai seguenti requisiti:

- abbia presentato opportuna richiesta ai servizi sociali del comune in cui è residente;
- sia intestatario di un contratto per la fornitura di gas naturale ed energia elettrica per abitazione di residenza;
- abbia fatture insolute relative ai servizi erogati da Astea Energia;
- si trovi in una situazione di illiquidità finanziaria e incapienza patrimoniale; ai fini dell'accesso del fondo, tale situazione si verifica quando l'indicatore ISEE dell'anno 2018 (Indicatore di Situazione Economica Equivalent) non

superà 10.000 euro o, nel caso in cui tale limite venga superato, abbiano avuto luogo eventi eccezionali e opportunamente dichiarati (licenziamento, messa in cassa integrazione, mobilità...) che abbiano comunque compromesso il reddito alla base del calcolo del modello ISEE.

Il fondo può essere utilizzato per cancellare sia i crediti insoluti relativi a contratti attivi che i crediti insoluti relativi a contratti non attivi, qualora la loro esistenza determini l'impossibilità per il soggetto beneficiario di attivare una nuova fornitura o voltarne una esistente.



Basta ai picchi invernali

Per agevolare il pagamento delle bollette gas relative ai mesi invernali per le fasce economicamente più deboli (famiglie in difficoltà economica, studenti fuori sede), SGR Servizi offre la possibilità di pagare sulle bollette una quota costante tutto l'anno e di redistribuire quindi l'impatto dei picchi invernali.

L'opzione inverno è attiva anche per i clienti di ASTEA Energia.

Gestione reclami e strumenti di risoluzione delle controversie

I reclami e le richieste di informazioni scritte ricevute riguardano principalmente: contestazioni di consumo o rilevazioni di letture, tematiche contrattuali e tariffarie, aspetti correlati alla gestione della morosità, pagamenti e domiciliazioni.

SGR Servizi ha sottoscritto dal 2009 un protocollo d'intesa condiviso con alcune tra le maggiori associazioni dei consumatori, garantendo ai propri Clienti l'accesso a procedure rapide e semplificate per la composizione di un'eventuale controver-

sia riguardante la fornitura di gas o energia elettrica, con la possibilità di avvalersi dell'attività di mediazione svolta dagli ADR Center (Alternative Dispute Resolution Center) attivi sul Territorio.

Richiesta di informazioni scritte	2017	2018	2019
Numero	1.017	2.087	5.501
Tempo medio di risposta (giorni)	4,5	1,7	3,3
Percentuale di risposte entro lo standard (%)	99,9	100	100

Il tempo di risposta alla richiesta di informazioni scritte è indicato in giorni solari. Lo standard di riferimento è di 30 giorni. I dati 2019 comprendono tutte le società di vendita ad esclusione di Cast Energie e Astea Energia.

Reclami scritti	2017	2018	2019
Numero	238	281	639*
Tempo medio di risposta (giorni)	6	6,1	4,6
Percentuale di risposte entro lo standard (%)	100	100	100

*I dati 2019 comprendono tutte le società di vendita ad esclusione di Astea Energia. I dati 2019 comprendono anche Intervento Pronto 24H (72 reclami), SGR Energia (150 reclami), Citygas Bulgaria (11 reclami) che non erano conteggiati nel 2018.
Inoltre aumento reclami di Cast Energie (+26) e per SGR Servizi (+102).



FOCUS

Attenti alle truffe anti-truffa

Gruppo SGR è particolarmente impegnata nel garantire un servizio improntato alla massima trasparenza e correttezza e ha adottato nel tempo anche una politica di sensibilizzazione su media locali e social network per aiutare i clienti ad identificare eventuali truffe.

Nel 2019 le attività fraudolente hanno avuto principalmente per obiettivo quello di carpire dati personali presenti nelle bollette, in particolare, il codice identificativo POD per la luce e PDR per il gas, e ottenere un appuntamento con incaricato al fine di fare cambiare operatore all'insaputa del cliente. A ciò si aggiungeva la visita a domicilio di operatori commerciali non in possesso di alcun cartellino di riconoscimento o con tesserini falsi.

SGR Servizi invita quindi i propri clienti a diffidare di questi soggetti e a verificare se al numero da cui si è stati contattati rispondono gli operatori di SGR Servizi. In caso contrario si consiglia di contattare la società al numero verde gratuito 800 900 147 o denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine per bloccarne l'attività fraudolenta.

Efficienza energetica

Gruppo SGR si propone come fornitore di soluzioni per il risparmio energetico per Clienti business, condomini, Pubblica Amministrazione e cittadini: Check-Up Energeti-

co, Energy Management, Servizio Energia Gestione Calore, Teleriscaldamento, Fotovoltaico e Solare termico.



FOCUS

Necessarie, brillanti, eco.

In linea con l'obiettivo aziendale di GRUPPO SGR di promuovere l'efficienza energetica, viene dato in omaggio un box riutilizzabile contenente 5 lampadine LED con 5 anni di garanzia a tutti i clienti che optano per un'offerta dual fuel (luce e gas) con SGR Servizi o Astea Energia.

La tecnologia LED presenta notevoli vantaggi sia per i consumatori che per l'ambiente: riduce drasticamente il consumo elettrico e ha un ciclo di vita considerevolmente più lungo, rispetto alle più diffuse lampadine a incandescenza o alogene. Il kit di lampadine, quindi, non ha uno scopo esclusivamente promozionale, ma aspira a promuovere e consolidare nel tempo pratiche più sostenibili tra i nostri consumatori.

Check-Up Energetico

Servizio online per verificare l'impatto ambientale prodotto dalla propria abitazione e ricevere immediatamente proposte e consigli tecnologici per migliorare il proprio impianto e aumentarne l'efficienza, risparmiando dunque sui costi dell'energia.

Energy Management

La consulenza di SGR Servizi è ideata per ottimizzare i consumi ed eliminare gli sprechi energetici. Con la progettazione e realizzazione di interventi mirati, è possibile, a parità di servizi offerti, consumare meno energia:

- diagnosi energetica;
- analisi e misurazione dei consumi;
- interventi di efficientamento;
- verifica dei risparmi ottenuti.

Servizio Energia Gestione Calore

Servizio rivolto ai Condomini con impianto termico centralizzato che consente di ottimizzare la gestione della climatizzazione dei singoli appartamenti e ricevere una fatturazione puntuale e basata sui reali consumi.

- Gestione e manutenzione cogeneratori;
- Gestione, manutenzione e conduzione impianti;
- Consulenza energetica;
- Ripartizione consumi e fatturazione individuale.

Teleriscaldamento

Forma di riscaldamento che consiste essenzialmente nella distribuzione, attraverso una rete di tubazioni isolate e interrate, di acqua calda proveniente da una unica centrale fino alle abitazioni servite.

Fotovoltaico e Solare termico

- Progettazione, installazione e manutenzione;
- Servizio di Diagnosi, Monitoraggio e Gestione per stimare efficienza e resa effettiva, rilevare eventuali difetti, verificare la necessità di pulizia e manutenzione e controllare il ritorno economico dell'investimento.

Servizi a valore aggiunto (manutenzione e vendita caldaie e condizionatori)

- Vendita di caldaie di nuova generazione con valvole termostatiche (riduzione dei consumi di circa il 20%).
- Dal 2020 tutti i servizi a valore aggiunto vengono venduti a tasso zero, per rendere economicamente meno gravoso l'efficientamento energetico della propria casa.

Illuminazione pubblica

Con l'entrata in vigore della direttiva europea 244/09, che mette al bando i prodotti ad alto consumo energetico, molteplici sono le iniziative anche della Pubblica Amministrazione per razionalizzare l'uso dell'energia e per dare maggiore attenzione alla sostenibilità ambientale, così come stabilito dalla Energy Efficiency Directive (2012/27/EU). Ulteriore impulso sarà fornito sia dalla maggiore applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) nelle gare di appalto, sia dalla definizione di clausole di risparmio obbligatorio nei contratti di servizi energetici attivati dalla pubblica amministrazione, come ad esempio nell'illuminazione pubblica.

Nel 2018 Gruppo SGR ha acquisito il 90% delle quote societarie di Menowatt Ge, società con sede a Grottammare, in provincia di Ascoli Piceno, attiva nel settore della green economy e dello sviluppo delle smart city con progetti e prodotti brevettati, dedicati all'efficienza energetica dei servizi di pubblica illuminazione e degli impianti di illuminazione privati. Grazie all'attività di Menowatt Ge, Gruppo SGR continua ad espandere la propria attività in un settore nuovo con grandi potenzialità di crescita, affine e fortemente sinergico a quello in cui tradizionalmente opera, che consentirà di sviluppare ulteriormente le attuali attività legate

all'efficienza energetica e ai servizi di post-contatore.

Oltre al risparmio energetico, la trasformazione a LED dell'illuminazione di questi Comuni consentirà una riduzione di migliaia di tonnellate di CO₂ riversate in atmosfera, e ulteriori benefici ambientali legati alla minor consumo di RAEE.

Nel 2019 i progetti di efficientamento hanno riguardato 24 comuni italiani, situati nelle seguenti regioni: Piemonte, Campania, Abruzzo, Lombardia, Molise, Marche, Sardegna, Toscana, Veneto, Emilia-Romagna, Puglia e Calabria.

Nuovo impianto di illuminazione pubblica. Comune di Norbello illuminato solo con i led

Nel 2019 Menowatt Ge ha concluso il progetto di rinnovamento dell'impianto di illuminazione pubblica nel comune di Norbello in Sardegna. I lavori hanno riguardato la sostituzione di 361 punti luce con nuovi impianti a led e opere di messa a nor-

ma degli impianti. Questo intervento consentirà al comune di fornire un servizio di illuminazione moderno e sicuro e di risparmiare sui consumi di energia elettrica circa 85 mila kWh all'anno, pari al 62% dei precedenti consumi.



Ecobonus e Cessione del Credito

Gruppo SGR, in accordo con il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate e in merito all'Ecobonus, ha ritenuto importante incentivare e agevolare l'iniziativa dei privati che vogliono investire nell'efficienza energetica delle loro abitazioni e attività. L'incremento dell'efficienza energetica nel comparto edilizio residenziale costituisce quindi un obiettivo prioritario per l'Italia; oltre i due terzi del patrimonio edilizio esistente risale a prima degli anni Ottanta, quando ancora non esistevano normative specifiche sul tema dell'efficienza energetica e molte tecnologie non erano mature. Il potenziale di risparmio energetico è quindi ampio e spesso ottenibile tramite interventi dai ridotti tempi di ritorno.

Tra gli interventi di riqualificazione energetica rientrano:

- caldaie a condensazione (classe A) e caldaie a condensazione con sistema di termoregolazione evoluto;
- pompe di calore;
- scaldacqua a pompa di calore;
- collettori solari;
- generatori ibridi;
- sistemi building automation;
- microcogeneratori;
- coibentazione termica involucro;
- serramenti, infissi, e schermature solari.

Dal 2019 gli interventi di riqualificazione energetica o ristrutturazione edilizia sono gestiti da Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, Intervento Pronto e Astea Energia.



Comune di Roviano, più luce e a costi più bassi. Con maggior rispetto per ambiente e clima.

Una scommessa vincente, quella dell'Amministrazione Comunale di Roviano, su tre aspetti: il miglior servizio offerto ai residenti, il risparmio sulla bolletta e le minori emissioni di CO₂ nell'atmosfera.

L'intervento è stato reso possibile grazie alla Menowatt Ge di Grottammare. Sono stati 380 i punti luce in cui i sistemi di illuminazione tradizionale sono stati sostituiti con punti luce a led: tutti quelli dell'intera cittadina.

Il risparmio per le casse comunali sulla bolletta energetica è pari al 64%, e, questo si traduce in minori costi che si possono destinare ai servizi utili alla cittadinanza. Su una bolletta annua di 42 mila euro per l'illuminazione pubblica, infatti, il risparmio supera i 25 mila euro. Il Comune di Roviano è riuscito ad ottenere dal-

la Regione Lazio un finanziamento di 180 mila euro che ha consentito la realizzazione del progetto. Dunque sono circa 25 mila gli euro che, invece di essere spesi in illuminazione pubblica, vengono riservati alla spesa a favore dei residenti in altro modo. Dal punto di vista ambientale ogni anno verranno immesse nell'atmosfera 80,3 tonnellate di CO₂ in meno mentre, in termini energetici, il risparmio è pari a 26 Tonnellate Equivalenti di Petrolio.

I punti luce, grazie alla tecnologia adoperata da Menowatt Ge, in una parte del paese hanno anche un dispositivo per il rilevamento acustico, così da consentire la misurazione dei decibel: si sottolinea come per le città oltre i 100 mila abitanti questo sistema sia già obbligatorio ma, in previsione di una estensione futura

anche ai comuni minori, Roviano potrà fregiarsi di essere già a norma da quel punto di vista. Alcuni punti luce sono stati predisposti anche per un eventuale uso come rete per la smart city.

Nel centro storico del paese si è intervenuto attraverso la realizzazione di una nuova linea aerea, migliorando l'efficienza delle lanterne esistenti e la sostituzione di alcuni pali e la verniciatura o sostituzione dei sostegni pre-esistenti. Inoltre, in una zona di Roviano è possibile telecontrollare il flusso energetico.

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzazione sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti.

L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2019 ADRIGAS ha immesso nella rete 4.551 kg di odorizzante, che permette una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

	Ispezioni e dispersioni della rete gas*	2017	2018	2019
Rimini	Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione (localizzate per ispezioni o su segnalazione di terzi)	572	493	434
	% rete ispezionata in alta e media pressione (obbligo di servizio 100% in 3 anni)	174%	175,7%	166%
Potenza Picena	% rete ispezionata in bassa pressione (obbligo di servizio 100% in 4 anni)	252,5%	215,6%	240%
	Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate per ispezioni o su segnalazione di terzi	27	15	28
Pistoia	% rete ispezionata in alta e media pressione (obbligo di servizio 100% in 3 anni)	198,3%	200,2%	133,3%
	% rete ispezionata in bassa pressione (obbligo di servizio 100% in 4 anni)	203%	299,3%	253%

*La rete ispezionata è molto al di sopra dello standard minimo richiesto dall'Autorità di settore: 100% della rete in alta e media pressione in tre anni e 100% di quella in bassa pressione in quattro anni.

[GRI 416-1, 417-1, 417-2]

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas

Gruppo SGR, attraverso la Società controllata ADRIGAS, gestisce il servizio di distribuzione gas in 41 comuni delle province di Rimini, Forlì-Cesena, Pesaro-Urbino e Macerata, con l'obiettivo di garantire i più elevati livelli di sicurezza e di conti-

nuità del servizio, nel rispetto della regolamentazione di settore attualmente in vigore. La lunghezza dell'infrastruttura per la distribuzione di gas è di 2.745 km, con 19 cabine primarie (REMI) e 658 cabine secondarie (GRF).

Estensione del servizio di distribuzione gas	2017	2018	2019
Km di reti gas Italia	2.737	2.742	2.745
Clienti finali allacciati	174.165	174.544	174.771
Gas vettoriato (milioni di m ³)	281,5	269,2	246,4



Lavori semplici, richieste di attivazione ed erogazione della fornitura

Che cosa sono i lavori semplici?

Sono considerati lavori semplici la realizzazione, la modifica o la sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'impianto di proprietà del distributore, eseguite con un intervento limitato all'allacciamento in bassa pressione ed eventualmente al contatore.

Per una nuova fornitura quanto tempo passa tra la richiesta di attivazione e l'erogazione della fornitura?

Se per realizzare l'allacciamento, per attivare la fornitura o per effettuare altre prestazioni è necessaria la presenza del Cliente, il distributore dovrà concordare con lui un appuntamento.

Se il Cliente chiede di posticipare la data proposta dal distributore, la durata del posticipo è esclusa dal calcolo del tempo di esecuzione della prestazione.

Se l'appuntamento concordato o quello posticipato su richiesta del Cliente non vengono rispettati a causa della mancata presenza di quest'ultimo, il calcolo del tempo inizia dal momento in cui il Cliente fissa un nuovo appuntamento con il distributore.

Il venditore non può addebitare costi al Cliente se questi non è presente all'appuntamento concordato.

Per gli appuntamenti è prevista una fascia di puntualità, indicata dal distributore, che non può superare le 2 ore. Se per responsabilità del distributore l'orario dell'appuntamento non viene rispettato (ossia il distributore non si presenta o si presenta prima o dopo la fascia indicata) il Cliente dotato di un contatore fino alla classe G6 (di norma domestico) deve ricevere un indennizzo automatico di 35 €.

FOCUS 2019 - Lavori semplici e tempi di attivazione fornitura
2019

Lavori semplici- Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)	98,7%
Lavori semplici-Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)	4,3
Tempo di attivazione fornitura-Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)	99,6%
Tempo di attivazione fornitura-Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)	3,8

Smart Metering

Gli Smart Meter sono i contatori intelligenti multiservizio di gas che permettono la telelettura e la tele-gestione dei consumi del Cliente a distanza. La sperimentazione degli Smart Meter ha anche lo scopo di sviluppare una vera e propria infrastruttura di comunicazione su scala

urbana in una logica di smart communities. Con la delibera di ARERA 631/2013/R/gas è previsto l'obbligo di ammodernamento della rete per accrescere la facilità di accesso dei Clienti ai propri consumi. Nel 2019 gli interventi di sostituzione e installazione dei nuovi contatori sono stati

88.640. Dal punto di vista del Cliente finale, lo smart metering presenta il vantaggio di fornire una migliore consapevolezza dei propri consumi (le bollette possono essere calcolate sul consumo reale) e di promuovere l'efficienza energetica insieme a un uso razionale delle risorse.

Pronto Intervento Gas

Il Call Center tecnico di ADRIGAS si occupa del servizio di Pronto Intervento Gas. La telefonata è gratuita sia da apparecchio fisso che da telefono mobile e il servizio è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Il numero verde, unico per tutti i Comuni in cui opera ADRIGAS, è riportato in evidenza sulla bolletta del gas e sul sito Internet. Non appena viene ricevuta una segnalazione, gli operatori telefonici forniscono le prime indicazioni sui comportamenti da adottare in attesa dell'arrivo sul luogo della

squadra di Pronto Intervento. Nel 99,8% dei casi le chiamate al servizio Pronto Intervento Gas hanno avuto una risposta (o sono state abbandonate) entro 120 secondi. Ogni chiamata ricevuta potrebbe tradursi in una segnalazione effettiva di anomalia del servizio gas, ma i trend storici evidenziano che solo circa il 40% sono segnalazioni da verificare sul campo e, a loro volta, solo una parte di esse rientrano nelle casistiche considerate proprie del servizio di Pronto Intervento.

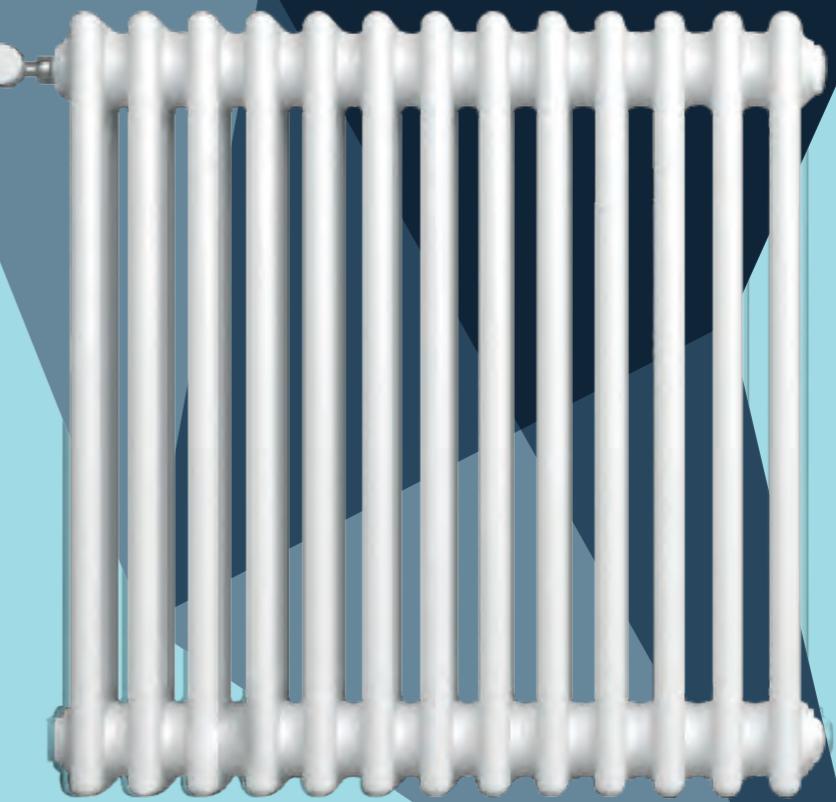
Durante 2019, nel 99,7% delle 6.121 chiamate pervenute al Pronto Intervento Gas, ADRIGAS è intervenuta entro 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio richiesto da ARERA del 90%. Il tempo medio di arrivo sul luogo di intervento è di circa 30 minuti. ADRIGAS continua a mantenersi stabilmente al di sopra dei livelli fissati dall'Autorità, grazie alla ripetuta conferma dei risultati positivi degli indicatori di sicurezza e continuità.

ADRIGAS - Pronto Intervento Gas	2017	2018	2019
Numero chiamate al Pronto Intervento Gas Emergency Line	5.756	6.239	6.121
di cui hanno generato un intervento	2.301	2.109	1.978
Percentuale di risposta entro 120 secondi (%) *	99,3	99,5	99,8
Percentuale di chiamate con intervento entro 60 minuti (%) *	99,7	99,7	99,7
Tempo medio di arrivo sul luogo (minuti)	26,5	28,3	30

*Percentuale minima richiesta da ARERA pari al 90%.
6.121

 Chiamate al Pronto Intervento
Gas/Emergency service

99,8%

 Chiamate con Risposta
entro 120 secondi

99,7%

 Chiamate con intervento
entro 60 minuti

**30
minuti**

 Tempo medio di arrivo
sul luogo di chiamata

**Disposizioni in materia di
assicurazione a favore dei
clienti finali del gas**

Ai sensi della Delibera ARERA 223/2016/R/gas del 12 maggio 2016, chiunque usi, sia abitualmente che occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, automaticamente beneficia di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas.



835 MWh

Energia elettrica prodotta
da fotovoltaico (+4% rispet-
to al 2018)



6,5 GWh

Energia elettrica prodotta
da cogenerazione (+14%
rispetto al 2018)



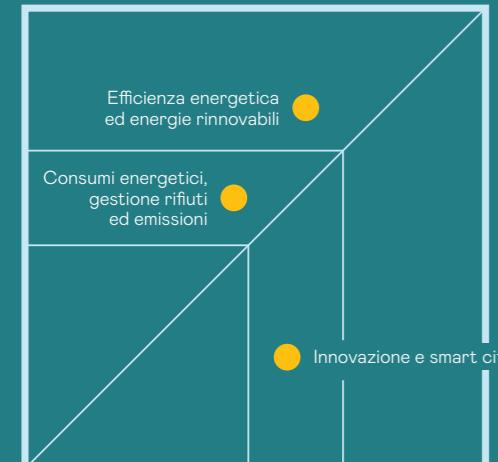
5.278 tonnellate

CO₂ evitate attraverso le
attività di Gruppo SGR



88 mila

Alberi necessari per assorbire le
emissioni di CO₂ evitate (Fonte:
www.epa.gov)



capitolo 5



[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach

Gruppo SGR si impegna in progetti di efficienza energetica per un uso corretto e responsabile dell'energia, diretti a ridurre gli impatti ambientali della propria attività, nella piena consapevolezza che il territorio in cui opera rappresenti la principale ricchezza da rispettare e proteggere. L'intera attività di Gruppo SGR è strettamente interconnessa e interdipendente con l'ecosistema circostante, da cui acquisisce molte risorse, influenzandone sia la capacità di rigenerarsi che la sua funzionalità. La produzione di energia da centrali di cogenerazione e la promozione di progetti di riqualificazione energetica per il Territorio, rappresentano un importante contributo alla promozione di un modello economico fondato su sostenibilità e circolarità nell'utilizzo di tali risorse.

Da sempre uno degli impegni del Gruppo SGR è quello di coniugare la qualità dei servizi e lo sviluppo economico con la tutela ambientale; il capitale naturale è infatti necessario alle attività di business e la sua tutela è condizione necessaria per poter continuare a generare beni e servizi utili alle comunità locali.

POLITICHE E MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

- Proposte all'insegna dell'innovazione, implementando al suo interno progetti di pubblica illuminazione efficiente e illuminazione interna, attraverso prodotti brevettati, avvicinandosi sempre più al concetto di Smart City.
- Riduzione degli effetti negativi dell'impatto ambientale delle città in termini di qualità dell'aria, grazie alla costruzione di infrastrutture adeguate e alla diffusione della cultura dell'utilizzo del gas naturale in Bulgaria.
- Tutela dell'ambiente tramite l'identificazione sistematica dei potenziali rischi, la valutazione dei possibili effetti, la prevenzione degli effetti negativi e l'adozione di misure di contenimento dei fenomeni di inquinamento, anche attraverso l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili.
- Contenimento delle emissioni atmosferiche contribuendo, con il percorso di efficienza energetica avviato, al raggiungimento degli obiettivi nazionali e comunitari di riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, al fine di contrastare i cambiamenti climatici.
- Utilizzo sostenibile delle risorse, ottimizzandone l'uso e riducendo gli sprechi.

Obiettivi

Risultati/ Progetti

Target futuri

Promozione dell'efficienza energetica aziendale e uso responsabile delle risorse

Relamping delle cabine di Regolazione e Misura della società di distribuzione

Relamping di tutte delle sedi aziendali di Rimini attraverso la sostituzione dell'attuale impianto luminoso con tecnologia LED.

Gruppo SGR ha ritenuto importante incentivare e agevolare l'iniziativa dei privati che vogliono investire nell'efficienza energetica delle loro abitazioni e attività (Ecobonus).

Consulenza energetica per Clienti domestici e business
Interventi di efficientamento con la modalità Energy Performance Contract (EPC) e Partenariato Pubblico Privato (PPP).

Abbandonare l'utilizzo della carta negli uffici e per gli agenti di vendita.

Promozione dell'economia circolare e il biometano

Implementazione delle attività di efficienza energetica ai servizi di pubblica illuminazione.

Guidare la sfida globale per una transizione che investa l'intero paradigma energetico alimentando un network internazionale, virtuoso, capace di cooperare con logiche di sostenibilità e circolarità delle risorse, all'interno di feconde esperienze interculturali.

Monitoraggio delle emissioni di CO₂ generate ed evitate

Progettare impianti per la produzione di combustibile biologico green proveniente da residui organici di scarso.

Sviluppare un sistema di monitoraggio in tempo reale delle emissioni di CO₂ per aiutare i clienti a verificare e controllare la riduzione.

Primo assessment delle emissioni di CO₂ evitate, grazie a progetti di efficientamento energetico Partenariato Pubblico Privato (PPP), a impianti di illuminazione pubblica LED installati, a caldaie sostituite e all'installazione di impianti fotovoltaici.

Gestione ambientale di Gruppo SGR

La salvaguardia ambientale, l'uso razionale delle risorse naturali e lo sviluppo sostenibile sono da sempre al centro dell'attenzione di Gruppo SGR, sia per la natura del proprio business sia per l'orientamento della propria mission. Tale impegno è esplicitato nel Bilancio di Sostenibilità, diffuso e condiviso da tutto il personale e da tutte le società del Gruppo. Il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'efficienza e la riduzione dei consumi energetici e lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili, sono elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche del Gruppo. Per il perseguimento della missione ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali le certificazioni ISO 14001 per le società ADRI-GAS, Menowatt Ge, Citygas Bulgaria e Technoterm Engineering e UNI CEI 11352 per SGR Servizi, Gruppo Società Gas Rimini e Menowatt Ge. Oltre alla sensibilizzazione del perso-

nale, attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti/impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale. Nel 2019 non risultano sanzioni per il mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale. Con la nascita di SGR Biomethane, Gruppo SGR segue tutti i progetti legati ai combustibili del futuro non solo su tutto il territorio nazionale ma anche all'estero, che riguarderanno tematiche del waste to energy (partendo da substrati organici quali FORSU, Agricolo, etc.) e circular economy. SGR Biomethane desidera giocare un ruolo da protagonista impegnando non solo il proprio profondo know-how ma anche investendo direttamente al fine di diventare

proprietario e produttore della cosiddetta molecola verde del biometano. Gli impianti di SGR Biomethane saranno in grado di produrre mediamente fino a 600-700 Sm³/h di biometano verde, contribuendo così agli ambiziosi obiettivi fissati dalla Comunità Europea mediante il Green Deal presentato a inizio 2020. Attraverso la sostituzione di 1 Sm³ di gas naturale con 1 Sm³ di biometano è dunque possibile evitare l'emissione in atmosfera di circa 2 kg di anidride carbonica. Con la diffusione di impianti di upgrading di biogas in biometano si potrà dare il principale contributo alla riduzione delle emissioni di gas serra, tra tutte la CO₂. Il biometano proveniente dall'upgrading del biogas grezzo da digestione anaerobica di substrati organici è da considerarsi totalmente biologico e perfettamente integrato con l'ambiente.

Qualità dell'aria

Astea Energia - Aria pulita e purificata all'asilo nido Arca dei Bimbi di San Biagio, Osimo (AN)

Il progetto della Azienda Speciale Servizi Osimo per monitorare e purificare l'aria all'interno degli asili nido è diventato realtà insieme ad Astea Energia, con l'applicazione di un primo impianto di aereatori all'interno dell'asilo nido Arca dei Bimbi a San Biagio. L'aria di un ambiente chiuso è fino a cinque volte più inquinata di quella esterna, a meno di fattori esogeni. Raffreddori e influenze colpiscono circa tre milioni di persone l'anno in Italia; alcuni virus, tra cui quello influenzale, si disperdono fino a due metri nell'aria a ogni starnuto

o colpo di tosse, e fino a 5 metri se trasportati da ventilatori o sistemi di condizionamento. L'obiettivo è quello di rendere le famiglie e le aziende capaci di misurare la qualità dell'aria respirata in ambienti indoor e risolvere eventuali criticità grazie all'uso di sistemi di trattamento dell'aria. Questo si realizza con l'installazione di un naso elettronico che monitora costantemente 16 parametri (AirCare) e con l'uso di purificatori a triplice azione filtrante della serie AeraMax. Il progetto è una delle prime esperienze fatte in Italia, con l'applicazione dei primi 5 aeratori AeraMax.



FOCUS

Economia circolare e biometano

L'economia circolare è un approccio basato sulla conoscenza, volto a supportare stili di produzione e consumo che, basandosi sulla creazione di sinergie inter e intra-organizzative è in grado di generare una molteplicità di valori attraverso l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse e la progressiva diminuzione della dispersione di rifiuti e scarti nell'ambiente.

Parallelamente alla business unit di efficientamento energetico, nel 2019 Gruppo SGR ha inaugurato una nuova società green, interamente dedicata ai progetti legati all'economia circolare. SGR Biomethane, questo il nome della neonata azienda del Gruppo, è infatti coinvolta nella progettazione, direzione lavori e investimento di progetti legati ai temi dei combustibili del futuro: biometano, biometano liquido, idrogeno, Power to Gas. Grazie anche alla partecipazione a tavoli virtuosi di cooperazione tra aziende e università, Gruppo SGR prevede di dare un contributo anche in termini di R&D nelle sfide che riguardano la salvaguardia nel nostro pianeta.

Questa transizione verso un modello di business attento alle opportunità date da un sistema di economia circolare, ha portato alla creazione di network virtuosi con realtà accademiche oltre che produttive, quali ad esempio laboratori e Università. Gruppo SGR partecipa, infatti, a diversi tavoli di lavoro organizzati dal Clust-ER Emilia-Romagna.

Questa nuova prospettiva di Gruppo SGR ha richiesto di mettere in campo le seguenti competenze:

- solida preparazione culturale rivolta a ambiente ed energia, in particolare green
- competenze per la valutazione delle risorse e degli impatti ambientali, anche attraverso la formulazione di modelli forniti dall'economia, dal diritto e dalla pianificazione ambientale.
- capacità di analisi, controllo e gestione della filiera produttiva
- capacità di individuazione, valutazione e gestione delle sinergie tra diversi settori industriali
- capacità di monitoraggio, controllo e gestione dell'ambiente e del territorio;
- sviluppare metodi e tecniche per l'analisi e la gestione dei sistemi produttivi.

[GRI 302-4]

Promozione dell'efficienza energetica

Il contenimento delle emissioni inquinanti generate dallo sfruttamento dei vettori energetici nei principali settori di consumo (residenziale, industriale, terziario e trasporti) è attualmente al centro delle politiche energetiche internazionali. La promozione dell'efficienza energetica è largamente riconosciuta come una delle principali misure per contribuire all'evoluzione dell'attuale sistema energetico verso un modello zero carbon emissions. Il concetto di efficienza energetica esprime la possibilità di poter ottenere da un processo lo stesso effetto utile (calore, luce, raffrescamento) con un minor consumo energetico, riducendo quindi le

emissioni inquinanti dei sistemi e contribuendo al contempo a contenerne i costi di gestione.

L'Italia, pur avendo raggiunto ottimi risultati di efficienza energetica (specialmente in ambito industriale), possiede un buon potenziale di efficientamento (ad esempio nell'ambito degli edifici residenziali e pubblici si trova una quota importante di strutture obsolete e poco efficienti). In questo contesto l'attuazione di misure di efficientamento energetico, oltre a produrre benefici ambientali, potrebbe determinare un aumento della competitività e dell'occupazione in molti settori.

Nel 2019 si conferma l'impegno di Gruppo SGR verso la sostenibilità ambientale e l'efficienza energetica attraverso un ampio spettro di servizi ad elevato valore aggiunto (rivolti alle realtà domestiche, industriali fino alle pubbliche amministrazioni) che, tramite soluzioni tecnologiche innovative, consentono ai propri clienti di avere una maggiore consapevolezza dei loro consumi e di ridurre gli sprechi energetici, gli impatti ambientali e i costi di approvvigionamento dei vettori energetici, rendendo i sistemi energetici un vero e proprio asset strategico nell'ambito di una maggiore sostenibilità e competitività.

Progetto di riqualificazione energetica del Centro Sportivo Piscina Comunale Cattolica

Nel 2018 Gruppo SGR ha intrapreso un progetto pluriennale di riqualificazione energetica del Centro Sportivo Piscina Comunale Cattolica volto alla riduzione dei fabbisogni termici ed elettrici contestualmente all'installazione di impianti per una produzione di calore più efficiente e per la generazione in situ di energia da fonti rinnovabili.

Il progetto è stato finanziato e realizzato secondo una formula a prestazione energetica garantita EPC (Energy Performance Contract) nell'ambito di un partenariato pubblico privato (PPP) che ha visto coinvolta l'amministrazione comunale. È stata quindi affidata a SGR Servizi S.p.A. (società certificata UNI CEI 11352 come Energy Service Company – ESCO) la gestione completa dell'impianto per una durata di 15 anni.

L'intervento, che si è concluso ad Ottobre 2019, è stato finalizzato alla riduzione del fabbisogno energetico dello stabile, alla produzione efficiente di energia e all'implementazione di un sistema di monitoraggio e ottimizzazione dei consumi. Nello specifico sono stati eseguiti i seguenti interventi:

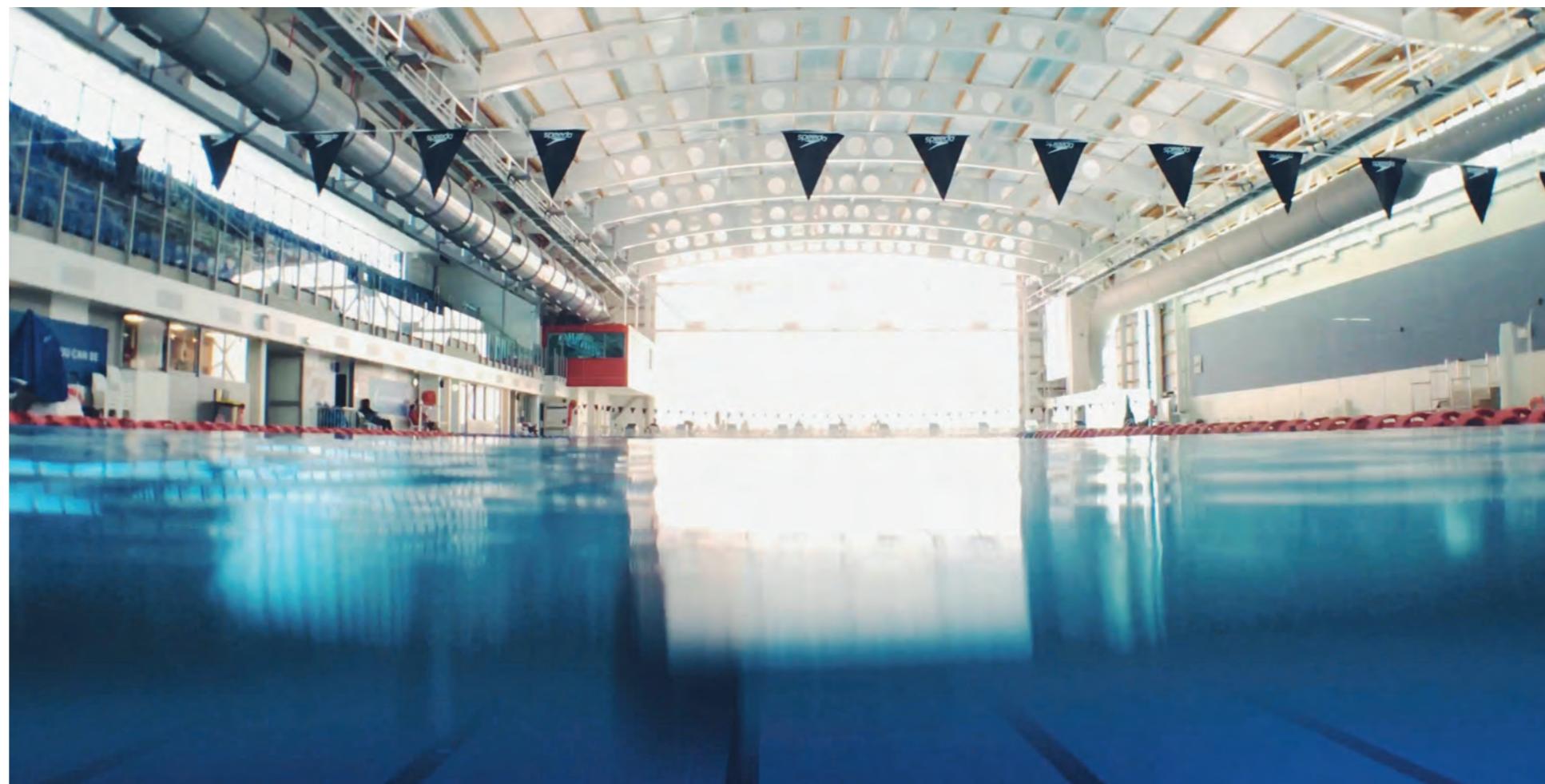
- coibentazione delle pareti esterne con sistema a cappotto;
- coibentazione della copertura;
- relamping globale con installazione di sistema di regolazione automatico del flusso luminoso;
- sostituzione parziale delle caldaie esistenti con sistema di generazione a condensazione a elevata

efficienza (potenza complessiva 700 kW);

- installazione di impianto di micro-cogenerazione da 20 kW per la produzione combinata di energia elettrica e calore (100% autoconsumo);
- installazione di impianto fotovoltaico da 20 kW in copertura per la generazione di energia elettrica (100% autoconsumo);
- installazione di sistema di misura e monitoraggio in tempo reale dei valori di consumo e di produzione degli impianti, per l'analisi delle performance e la verifica dei risparmi energetici.

La Piscina Comunale di Cattolica è stata inaugurata e riaperta al pubblico il 1 Dicembre 2019.

Durante tutto il ciclo di vita del progetto sono previste in particolare le seguenti attività: la diagnosi energetica per l'individuazione delle opportunità di efficientamento energetico e la realizzazione di questi interventi; la gestione ottimizzata degli impianti tecnologici attraverso sistemi di regolazione, monitoraggio e telecontrollo (accensione, spegnimento, gestione delle fasce orarie, rilevazione della temperatura interna dei locali) in modo da garantire le condizioni ottimali di comfort all'interno degli ambienti; la manutenzione ordinaria, le verifiche annuali di efficienza energetica e la rendicontazione periodica delle performance e dei risparmi energetici.



FOCUS 2019 - Centro Sportivo Piscina Comunale Cattolica Risparmio energetico annuo

Energia primaria risparmiata (tep)	34,6
Energia elettrica da fonti rinnovabili (kWh)	117.324
Emissioni anidride carbonica evitate (kgCO ₂ /anno)	66.879
Alberi necessari per assorbire la stessa quantità di CO ₂ (numero)	2.229

ASD Polisportiva Comunale Riccione

Focus 2019- Polisportiva Comunale Riccione Risparmio energetico annuo e stima emissioni di CO₂ evitate

Risparmio gas naturale (Smc)	29.322
Risparmio energia elettrica (kWh)	281.033
Energia primaria risparmiata (tep)	28,4
Emissioni anidride carbonica evitate (kgCO ₂ /anno)	123.118
Alberi necessari per assorbire la stessa quantità di CO ₂ (numero)	4.104

Riqualificazione energetica delle scuole Centro Educativo Italo-Svizzero RIMINI

Gruppo SGR nel 2019 ha concluso il progetto di riqualificazione energetica del C.E.I.S. di Rimini (Centro Educativo Italo Svizzero), villaggio educativo per bambini dai 2 ai 14 anni. La struttura operativa ospita da una sezione primavera, una scuola dell'infanzia, una scuola elementare, un gruppo educativo per adolescenti, un centro stampa per giovani adulti in difficoltà, un centro di documentazione educativa, un centro di attività educative extrascolastiche, un cen-

tro per la cooperazione educativa internazionale e un Parco Pedagogico per l'Educazione Attiva. L'intervento di riqualificazione energetica ed ottimizzazione dell'impianto di riscaldamento promosso da Gruppo SGR ha previsto la sostituzione di parte delle caldaie esistenti con altrettante caldaie a condensazione e l'installazione di valvole termostatiche sui radiatori. Tutte le caldaie, inoltre, sono ora gestite via wireless da remoto. È stata eseguita, infine, la sostituzione del

bollitore a gas a servizio della cucina, con un bollitore in pompa di calore della capacità di 300 litri, abbinato a un impianto solare termico in copertura.

Il progetto di riqualificazione ha reso possibile la riduzione sostanziale dei consumi che sono diminuiti da 34.182 Smc di gas consumato ante intervento a 25.222 Smc di gas consumato post-intervento.

Efficienza energetica per l'illuminazione pubblica

Nel 2018 entra a far parte del Gruppo Menowatt Ge, società marchigiana operante nel settore del risparmio energetico e delle innovazioni tecnologiche - IoT.

L'Azienda, con sede legale e operativa a Grottammare, è tra le prime ESCo (Energy Service Company) accreditate a essere certificata UNI CEI 11352. Le soluzioni proposte dalla Società vanno dalla riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione con risparmio energetico garantito per le Amministrazioni Lo-

cali, a proposte di efficienza energetica della pubblica illuminazione con Dibawatt® e soluzioni Led (Meridio® e Giano), per impianti interni di medie e grandi dimensioni, come ospedali ed edifici pubblici, industrie o centri commerciali. I progetti, diretti sia a soggetti privati che ad Enti Locali, possono essere integrati con soluzioni all'avanguardia Smart City e Smart Metering.



8.724

Sorgenti luminose sostituite
con impianti LED

Focus 2019- Centro Educativo Italo-Svizzero, Rimini Risparmio energetico annuo e stima emissioni di CO₂ evitate

Risparmio gas naturale (Smc)	8.960
Energia primaria risparmiata (tep)	7,4
Emissioni evitate (kgCO ₂ /anno)	23.809
Risparmio percentuale (%)	26,2



FOCUS

Efficientamento energetico dell'impianto di illuminazione pubblica nei comuni di Grezzago, Moscufo e Pompiano

Il tema ambientale e quello del cambiamento climatico sono al centro di una riflessione che coinvolge anche le giovani generazioni. Per questo, iniziative come quella del Comune di Grezzago, Moscufo e Pompiano sono da apprezzare. Sono stati sostituiti 2.259 punti luce precedentemente esistenti, installando al loro posto nuove lampade a led, con la messa a norma degli impianti sotto il profilo della sicurezza. Il risparmio energetico è stimato in 869 mila kWh all'anno, con una riduzione dei consumi e quindi delle emissioni di gas serra di almeno il 60%.

L'opera è stata realizzata da Menowatt Ge, azienda del Gruppo SGR leader a livello italiano nel campo della green economy e delle smart cities. I sistemi che sviluppiamo, tutti interni alla nostra azienda e rigorosamente Made in Italy, danno un supporto efficace agli enti locali che devono conciliare la necessità dei risparmi con l'innovazione, la sicurezza e l'efficienza dei servizi. Il nuovo impianto garantirà un servizio di illuminazione sostenibile e senza sprechi, finanziato grazie alle risorse risparmiate nella bolletta energetica senza altre esigenze di spesa.



Efficienza energetica per condomini

L'uso virtuoso dell'energia nei condomini è prioritario per avviare un processo culturale di responsabilizzazione ambientale, una pratica che permette di conseguire risultati ambientali ed economici di vasta portata. Con i contratti Servizio Energia Ge-

stione Calore è possibile individuare le aree di miglioramento e sviluppare progetti energetici su misura per le esigenze del condominio, per una gestione autonoma degli impianti centralizzati. Il contratto disciplina l'erogazione dei beni e servizi necessari

a mantenere le condizioni di comfort negli edifici nel rispetto delle vigenti leggi in materia di uso razionale dell'energia, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente.

Gestione calore	2017	2018	2019
Condomini in gestione	177	171	195
Clienti	3.092	2.955	3.005

[EU-1, EU-2]

Teleriscaldamento e Cogenerazione

Il teleriscaldamento è un servizio che consiste nella vendita al Cliente di calore per riscaldamento e acqua calda sanitaria. Si tratta di un sistema alternativo alle tradizionali caldaie autonome o condominali che permette di concentrare la produzione di calore in poli di produzione più efficienti e meglio controllati rispetto alle caldaie domestiche. Da queste centrali il calore, sotto forma di acqua calda, viene portato nelle abitazioni dei Clienti attraverso una rete di distri-

buzione realizzata con tubazioni coibentate. Il calore alimenta il sistema di riscaldamento delle case attraverso scambiatori di calore a emissione nulla di inquinanti. La produzione del calore necessario al riscaldamento degli ambienti e dell'acqua calda per usi igienico sanitari è garantita dalla centrale di cogenerazione, vero cuore del sistema, in cui sono installate apparecchiature di moderna concezione che consentono la produzione combinata di energia elettrica e

calore. Gli impianti di cogenerazione gestiti da Gruppo SGR sono a servizio, oltre che della sede dell'Azienda, anche delle tre centrali di teleriscaldamento di Rimini: Marecchiese, Gaiofana e Viserba. Nell'ambito della cogenerazione i benefici ambientali conseguiti nel 2019 dagli impianti realizzati e gestiti da Gruppo SGR sono quantificabili in un risparmio di energia primaria pari a circa 394 tonnellate equivalenti di petrolio.

Teleriscaldamento	2017	2018	2019
Volumetria servita (m³ lordi)	560.744	560.744	560.744
Clienti	1.815	1.816	1.816

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale

FOCUS 2019	Marecchiese	Viserba	Gaiofana	Sede Gruppo SGR	Totale
Potenza termica nominale installata (kW)	1.070	867	550	36	2.523
Potenza elettrica nominale installata (kW)	790	705	395	19	1.909
Energia termica prodotta (kWh)	3.904.000	2.965.000	1.215.600	70.050	8.155.350
Energia elettrica prodotta (kWh)	2.966.224	2.392.000	1.058.600	39.069	6.455.893
Energia primaria risparmiata (tep)	196	142	52	4	394

Nota: L'energia primaria risparmiata è calcolata mediante un indice PES (Primary Energy Saving) che esprime il risparmio percentuale di combustibile primario realizzabile da un impianto di cogenerazione rispetto ad impianti separati per la produzione di energia termica ed energia elettrica (D.M. del 4 agosto 2011 e D.M. del 5 settembre 2011). Nel 2019 l'energia termica prodotta è pari a 29.359 GJ e l'energia elettrica prodotta è pari a 23.241 GJ.

[EU-1, EU-2]

Produzione di energia elettrica da rinnovabili e cogenerazione

L'Agenda ONU chiede di aumentare in modo considerevole la quota mondiale di energie rinnovabili sui consumi totali. Prosegue l'impegno di Gruppo SGR nello sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili attra-

verso 5 impianti fotovoltaici (potenza installata pari a 782,5 kW) e delle fonti assimilate con la gestione di 4 centrali di cogenerazione (potenza elettrica pari a 1.909 kW e potenza termica pari a 2.523 kW)

Nel 2019 la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è pari a 835 mila kWh (+4% rispetto al 2018) mentre quella prodotta da fonti assimilate raggiunge i 6,5 milioni di kWh (+14% rispetto al 2018).

Energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici (kWh) e potenza installata (kW)	2017	2018	2019
Magazzino Gruppo SGR (64,17 kW)	85.689	79.049	80.771
Verucchio Città Solare (309,66 kW)	363.921	299.477	308.884
Polisportiva Stella (69 kW)	94.252	82.563	88.273
Comune Mercato Saraceno (314,5 kW)	349.921	316.005	325.009
San Giorgio Energie (25,2 kW)	28.000	25.834	32.000
Totale	921.783	802.928	834.937

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale	2017	2018	2019
Potenza termica nominale installata (kW)	2.523	2.523	2.523
Potenza elettrica nominale installata (kW)	1.909	1.909	1.909
Energia termica prodotta (kWh)	7.213.889	6.765.000	7.345.350
Energia elettrica prodotta (kWh)	5.829.167	5.654.722	6.455.893
Totale energia primaria risparmiata (tep)	344	337	394

[GRI 302-4]
Certificati Bianchi

I Certificati Bianchi, anche noti come Titoli di Efficienza Energetica (TEE), sono titoli negoziabili che certificano i risparmi energetici conseguiti negli usi finali di energia, attraverso la realizzazione di interventi e progetti di incremento dell'efficienza energetica. Ogni anno i distributori di energia elettrica e gas naturale devono dimostrare all'Autorità competente di aver raggiunto gli obiettivi prefissati consegnando i Titoli di Efficienza Energetica conseguiti nell'ambito delle attività intraprese l'anno precedente. Le aziende di-

distributrici di energia elettrica e gas possono adempiere al proprio obbligo realizzando progetti di efficienza energetica che comportino il diritto a ricevere Certificati Bianchi, oppure acquistando i TEE da altri soggetti presenti sul mercato dei Titoli di Efficienza Energetica organizzato dal GME (Gestore dei Mercati Energetici). In tale ambito, i principali progetti di Gruppo SGR riguardano interventi nel settore pubblico e privato, installazione impianti fotovoltaici, valorizzazione di interventi di efficientamento energetico in edilizia

privata e impianti di cogenerazione. Le società del Gruppo accreditate e certificate UNI CEI 13352 Menowatt Ge, SGR Servizi e Gruppo Società Gas Rimini. Esse in quanto ESCo (Energy Service Company) sono in grado di fornire servizi energetici e consulenza idonei al conseguimento di TEE. Per l'anno 2019 l'obiettivo previsto per la società di distribuzione ADRIGAS è pari a 33.299 tep (come indicato nella tabella Certificati bianchi). Nel 2019 Menowatt Ge ha realizzato 12 progetti di illuminazione pubblica idonei al conseguimento di TEE pari a 461 Tep.

Certificati bianchi - Società di distribuzione	2017	2018	2019
Obiettivi previsti (tep)	29.370	30.900	33.299

[GRI 300]

Principali impatti ambientali

[GRI 302-1]
Consumi energetici

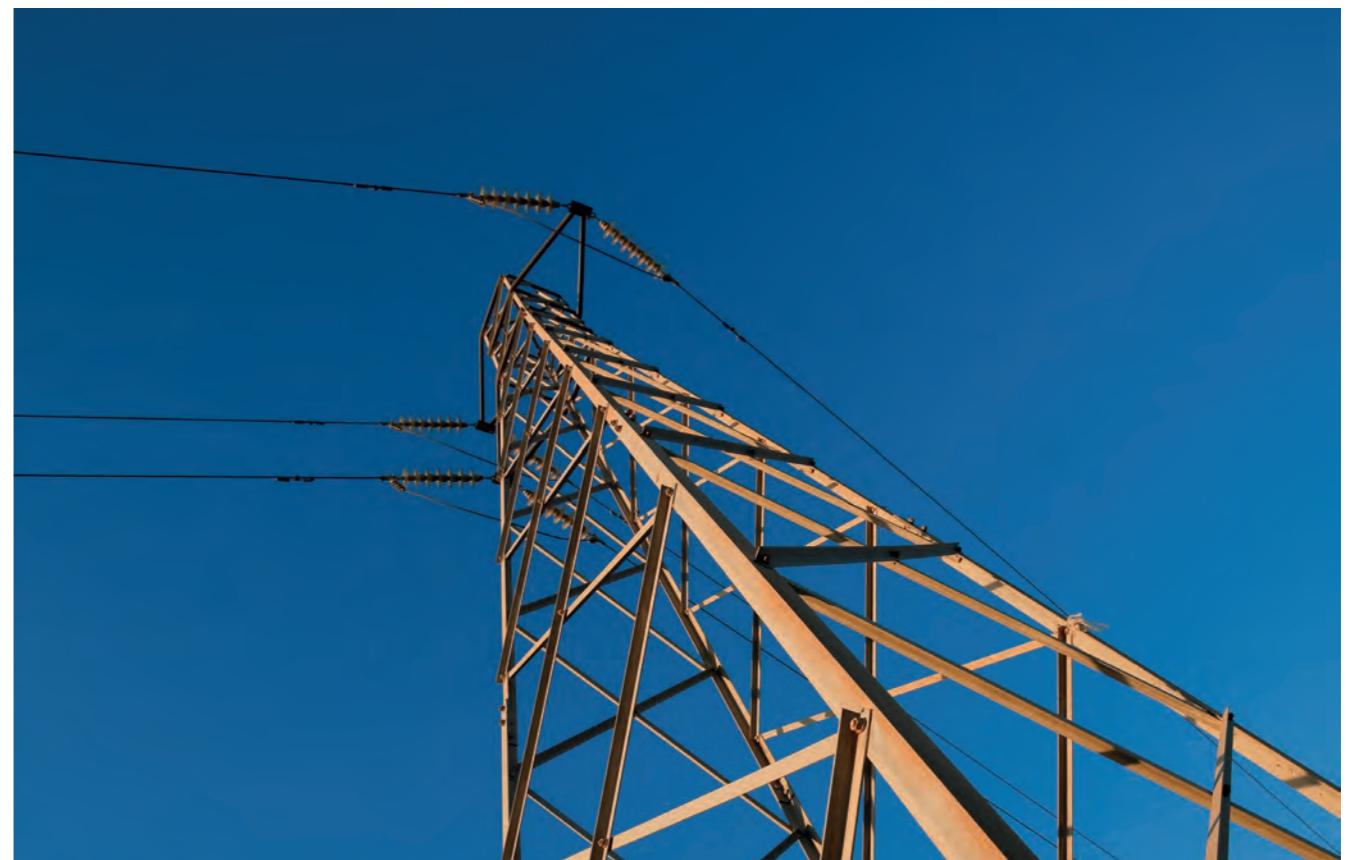
I consumi di energia primaria soddisfano le esigenze aziendali di riscaldamento, illuminazione e usi produttivi. I consumi energetici diretti di Gruppo SGR riguardano gli impegni di combustibile, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie), nonché i flussi di

energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento delle sedi, carburanti utilizzati dai mezzi della flotta del Gruppo), impiegati nello svolgimento delle attività. I consumi energetici indiretti si riferiscono alle sedi e cabine di primo e secondo salto dell'attività di distri-

buzione gas (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma).

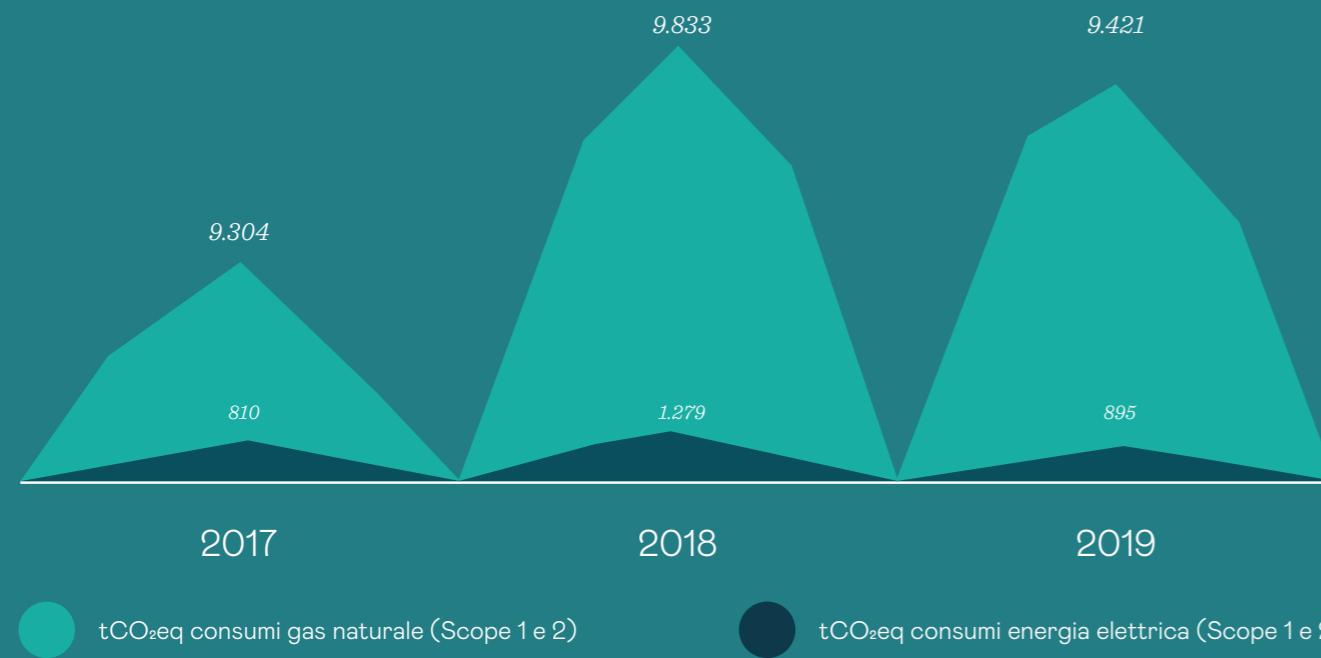
Nel campo del Sistema di Gestione Ambiente sono costantemente monitorati i consumi di energia primaria, che soddisfano le esigenze aziendali di riscaldamento, illuminazione e alimentazione delle centrali termiche.

Consumi energetici diretti e indiretti	2017	2018	2019
Gas naturale (m ³)	4.580.482	4.986.320	4.801.602
Energia elettrica (kWh)	2.789.167	2.779.722	2.905.298

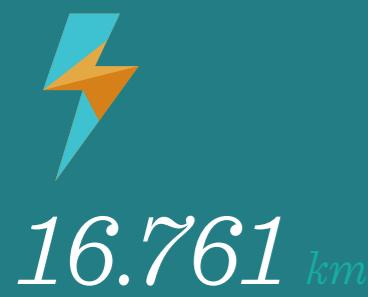


Consumi e emis- sioni dirette di CO₂

Nel 2019 i consumi di gas naturale sono pari a 189.104 GJ e i consumi di energia elettrica sono pari a 10.032 GJ. Nel 2019 per Astea Energia i consumi di energia elettrica verde per l'illuminazione delle proprie sedi sono pari a 28.690 kWh. I consumi energia elettrica non comprendono le società Sherden Energia, Utilia e Utilia Service. I consumi di gas non comprendono inoltre SG Energia.



Flotta aziendale



Spostamenti con auto
elettriche



18 %

Automezzi aziendali a basso
impatto (elettrici, metano,
biometano, ibridi)



26 %

Percentuale annua di
sostituzione di veicoli a
basso impatto ambientale

Molte attività gestite da Gruppo SGR, come ad esempio la manutenzione delle reti gas, richiedono l'utilizzo di automezzi, a cui si aggiungono i veicoli utilizzati dal personale per gli spostamenti di lavoro. Nel 2019 i consumi totali di carburante sono pari a 12.016 GJ.

no i veicoli utilizzati dal personale per gli spostamenti di lavoro. Nel 2019 i consumi totali di carburante sono pari a 12.016 GJ.



705 tCO₂eq
per riscaldamento
sedi aziendali (2019)



562 tCO₂eq
per illuminazione
sedi aziendali (2019)



Numero di automezzi	2017	2018	2019
---------------------	------	------	------

Gasolio 149 167 180

Benzina 28 36 11

Metano 27 29 33

Elettriche e ibride 1 1 9

Consumo carburante	2017	2018	2019
--------------------	------	------	------

Gasolio (litri) 132.906 161.225 249.505

Benzina (litri) 9.447 12.925 12.212

Metano (kg) 19.797 25.185 30.437





[GRI 301-1]

Consumi di materie prime

I materiali dell'attività di distribuzione gas delle società ADRIGAS e Citygas Bulgaria sono:

- materiale ferroso (acciaio) e polietilene impiegati nella realizzazione e manutenzione della rete di distribuzione gas;
- odorizzante THT per rendere riconoscibile il gas metano.

L'odorizzazione è l'operazione industriale che consiste nell'aggiungere, a sostanze inodore o quasi, altre sostanze dotate di odore penetrante, allo scopo di rendere individuabile la presenza delle prime. Particolare importanza riveste l'odorizzazione del metano distribuito ad abitazioni e industrie: per odorizzazione del gas si

intende l'introduzione nel gas distribuito, di per sé privo di odore, di una sostanza chiamata odorizzante che conferisce al gas il caratteristico odore aglaciato; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas prima che si creino condizioni di pericolo per esplosività e tossicità.

Consumi materia prima dell'attività di distribuzione gas	2017	2018	2019
Odorizzante emesso in rete (kg)	4.637	5.132	5.561
Gas vettoriato (milioni di m ³)	367,8	359,3	343,6

I dati riguardano le Società ADRIGAS e Citygas Bulgaria.

Per l'attività di vendita di gas ed energia elettrica, l'uso della carta per l'emissione delle bollette è ancora essenziale. Nonostante il servizio Bollett@click (34.080 clienti nel 2019) e la digitalizzazione dei processi operativi, nel 2019 sono state emesse oltre 1,8 milioni di bollette cartacee. Gruppo SGR utilizza tipologie di carta certificate, prodotte da fonti gestite in maniera responsabile e rispettosa verso l'ambiente. Le certificazioni di gestione forestale

FSC® e PEFC assicurano la tutela dell'ambiente e garantiscono che tutto il legno utilizzato per la produzione di carta provenga da fonti controllate, attente alla biodiversità e ai tempi di rigenerazione della foresta. In particolare, per bollette, fatture e qualsiasi altra tipologia di comunicazione verso terzi, Gruppo SGR utilizza prodotti cartacei provenienti da foreste gestite responsabilmente. Gruppo SGR ha scelto dispositivi ecologici per la stampa che sosten-

gono l'uso efficace delle risorse limitate della Terra. Il nuovo parco stampa pone al primo posto in termini di importanza l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale attraverso dispositivi leggeri e caratterizzati da un basso consumo energetico. Grazie all'utilizzo dei toner a polimeri, costituiti nei suoi componenti da una percentuale di elementi provenienti dalle piante, è favorita la riduzione del 40% di CO₂ e di altre sostanze nocive per l'ambiente.

FOCUS 2019 - Consumi di materie prime (numero di fogli di carta)

Carta per bollette emesse e buste postali per la spedizione	3.362.375
Carta per usi uffici	1.304.725

I dati non includono Utilia Service.

[GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-7]

Gestione delle emissioni in atmosfera

Le attività di Gruppo SGR generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'approvvigionamento da terzi di energia elettrica.

- scope 1: tutte le emissioni dirette prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO₂ generate dai combustibili bruciati negli impianti per la

produzione di energia e calore, quelle originate dagli automezzi aziendali e quelle derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;

- scope 2: le emissioni di CO₂ derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'ac-

quisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti sia nelle sedi;

- scope 3: tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo (Emissioni Clienti).

I valori delle emissioni del Teleriscaldamento risultano da rilievi effettuati alle esalazioni in atmosfera, ai sensi dell'autorizzazione rilasciata dalla Provincia di Rimini.

Emissioni in atmosfera del teleriscaldamento (t)	2017	2018	2019
NO ₂ Diossido di azoto	15	14	13
CO Monossido di carbonio	12	11	10
CO ₂ Anidride carbonica	5.155	5.160	5.114
Polveri	0,070	0,050	0,036

I dati si riferiscono a Gruppo Società Gas Rimini S.p.A., unica società del Gruppo che gestisce centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale di Rimini. Il calcolo delle emissioni di CO₂ emessa è stato effettuato sulla base del consumo effettivo di gas naturale dei generatori. Coefficienti utilizzati per l'inventario delle emissioni di CO₂ nell'inventario nazionale UNFCCC (media dei valori degli anni 2016-2018).

Scope 1 - Emissioni dirette di CO ₂ per usi produttivi (tCO ₂ eq)	2017	2018	2019
Emissioni da gas naturale	8.757	9.235	8.716
Emissioni da energia elettrica	338	524	333

Per il calcolo delle emissioni di gas naturale (Scope 1, 2 e 3) è stato utilizzato il fattore ISPRA 2015 (pubblicazione 2017) e per l'energia elettrica (Scope 1, 2 e 3) ISPRA 2017 (pubblicazione 2019). Per il calcolo delle emissioni del GPL venduto (Scope 3) è stato utilizzato il fattore ISPRA 2000-2015 (pubblicazione 2017).

Scope 1 - Emissioni dirette CO ₂ per consumi carburante dei veicoli aziendali (tCO ₂ eq)	2017	2018	2019
Emissioni da carburanti dei veicoli aziendali	524	522	765

Nel 2019 i dati della società SG Energia sono stati stimati. Il calcolo è stato effettuato sulla base del consumo effettivo, considerando il fattore di emissione ISPRA 2012-2015 (pubblicazione 2017).

Scope 2 - Emissioni indirette di CO ₂ per riscaldamento e illuminazione sedi aziendali	2017	2018	2019
Emissioni da gas naturale	548	598	705
Emissioni da energia elettrica	472	755	562

Nel 2019 le emissioni di energia da energia elettrica non comprendono le società Sherden Energia, Utilia e Utilia Service. Le emissioni da gas naturale non comprendono Sherden Energia, Utilia, Utilia Service e SG Energia.

Scope 3 - Emissioni di CO ₂ prodotte dai consumi dei clienti gas ed energia elettrica (tCO ₂ eq)	2017	2018	2019
Gas venduto	751.838	712.795	683.720
Energia elettrica venduta	122.800	154.678	197.365
GPL venduto	386	238	61


FOCUS
Relamping sedi aziendali

Uno degli obiettivi futuri di Gruppo SGR è il relamping di tutte le sedi aziendali di Rimini per ridurre i consumi e l'impatto ambientale legato alla propria attività. Questo intervento consiste nella sostituzione dell'impianto luminoso esistente con un nuovo impianto LED a basso consumo. Nel 2019 è stato effettuato il relamping di 6 uffici e 3 magazzini della società ADRIGAS. L'intervento ha previsto un'analisi preliminare di tutte le 120 sorgenti luminose delle sedi, di cui è stata analizzata la capacità installata, pari ad un totale di 11,3 kW, e il livello di illuminamento. Successivamente le sorgenti luminose sono state sostituite con punti led ad alta efficienza, mantenendo inalterato o, in alcuni casi, incrementando il livello di illuminamento all'interno degli ambienti. La potenza installata è stata così ridotta a 4,3 kW per un totale di 819,4 kg di emissioni di CO₂ evitate nell'anno 2019.

[GRI 305-5]
Emissioni di CO₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR

A partire dal 2019, Gruppo SGR ha ritenuto fondamentale avviare un progetto per il monitoraggio delle emissioni di CO₂ che il Gruppo ha contribuito e contribuirà a evitare grazie alle politiche aziendali degli ultimi anni e agli investimenti sempre più orientati a promuovere un modello di business sostenibile.

In particolare, in questa valutazione sono state considerate le emissioni di CO₂ evitate da:

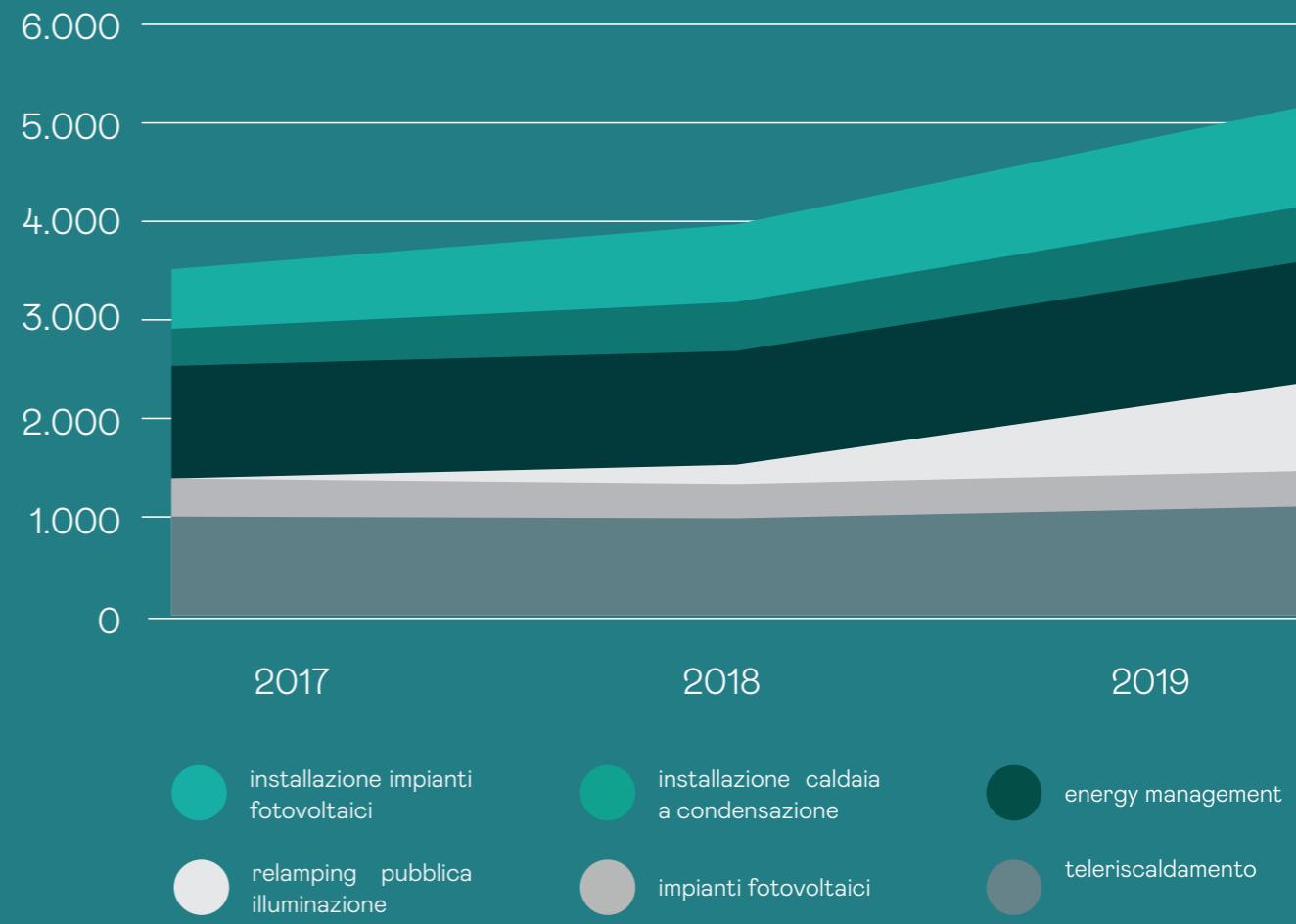
- teleriscaldamento (produzione da cogenerazione);
- produzione di energia da impianti fotovoltaici ed interventi di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica;
- iniziative di Energy Management;
- installazione di caldaie a condensazione e di impianti fotovoltaici presso gli utenti finali.

Nel 2019 è stata stimata una minor emissione in atmosfera di CO₂ complessivamente pari a 5.278 tonnellate. I soli nuovi progetti realizzati hanno permesso di conseguire un risparmio di 3.977 tonnellate di CO₂ registran-

Emissioni di CO ₂ evitate (tCO ₂ eq)	2017	2018	2019
Valore cumulato	8.326	12.387	17.665

[GRI 305-5]

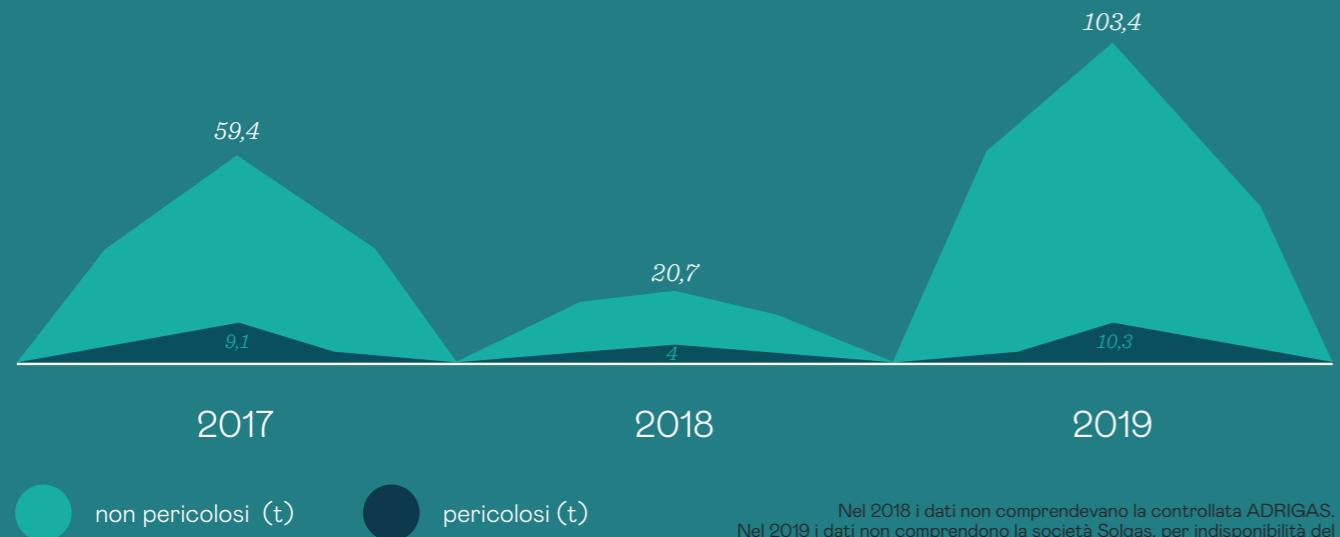
Emissioni evitate (tCO₂/anno)



Emissioni di CO ₂ evitate (tCO ₂ eq)	2017	2018	2019
Teleriscaldamento	1.026	1.008	1.131
Impianti fotovoltaici	397	357	369
Relamping pubblica illuminazione	-	200	911
Energy Management	1.166	1.180	1.262
Installazione caldaie a condensazione	385	508	570
Installazione impianti fotovoltaici	620	806	1.035
Totale	3.595	4.061	5.278

Rifiuti prodotti dall'azienda

Gruppo SGR genera, attraverso le sue attività, diverse tipologie di rifiuti: solidi assimilabili urbani (prodotti dall'attività di ufficio e congressuale) o speciali (toner, filtri olio, batterie alcaline). I rifiuti assimilabili urbani vengono gestiti da società terze e altri provider e la quantità prodotta non è pertanto monitorata. Tutti i rifiuti speciali (pericolosi e non) vengono trasportati e smaltiti da ditte terze specializzate nello smaltimento o nel recupero: il 12% dei rifiuti prodotti è destinato a smaltimento (pari a 13,6 tonnellate) e il restante 88% a recupero (pari a 10,1 tonnellate). Gruppo SGR non produce rifiuti tossici PCB (PoliCloroBifenili) e PCT (PoliCloroTrifenili).



Rifiuti speciali prodotti (t)	2017	2018	2019
Non pericolosi	59,4	20,7	103,4
Pericolosi	9,1	4	10,3
Totale rifiuti speciali	68,5	24,7	113,7





Gruppo SGR



5.027

Studenti coinvolti in
progetti educativi



€1,1 milioni

Art Bonus erogato dal 2015

Bilancio di Sostenibilità 2019

Comunità



104



capitolo 6



[GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Management Approach

Gruppo SGR è da sempre strettamente legato alle comunità in cui opera, con le quali mira a costruire un legame forte, capillare e sostenibile. Intorno al nucleo finanziario ed economico dell'Azienda gravitano numerose iniziative di sostegno al Territorio, con particolare riguardo a ricerca medico-scientifica, cultura, sport e progetti di solidarietà. Gruppo SGR si impegna a condurre un dialogo proattivo, basato su rispetto, trasparenza e fiducia reciproca, con lo scopo di realizzare uno sviluppo responsabile e attivo della Comunità che produca un impatto positivo in termini economici, sociali e ambientali.

Contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità tra le generazioni future rappresenta un valore intrinseco alla filosofia dell'Azienda, che mira a realizzarlo per mezzo di iniziative di educazione promosse con le Istituzioni del Territorio. Il rapporto tra scuola e impresa ha un ruolo fondamentale per porre i giovani nelle condizioni di sviluppare una strategia di vita professionale e definire i propri sogni.

L'Azienda intraprende collaborazioni inclusive costruite su principi e valori, su una visione comune e obiettivi condivisi, capaci di riflettere i valori radicati nella cultura del Gruppo stesso e che garantiscono la centralità del cittadino, con lo scopo di co-

struire partnership fondamentali per accelerare il processo di creazione del valore condiviso.

POLITICHE E MODALITÀ DI GESTIONE (MA)

- Sviluppo delle attività di business nel pieno rispetto degli stakeholder promuovendo attività di comunicazione trasparente e collaborazione.
- Sensibilizzazione della comunità locale sull'uso responsabile dell'energia.
- Promozione di iniziative di sensibilizzazione dei temi della sostenibilità presso i cittadini.
- Promozione di iniziative di educazione energetica (es. scuole), di cittadinanza attiva e conoscenza delle attività del Gruppo.
- Sviluppo di un dialogo continuo con le istituzioni nazionali e sovranazionali legato ai temi dell'energia e dell'ambiente.
- Promozione di progetti per la creazione di valore condiviso nel territorio e nelle comunità locali (es. Art Bonus).
- Individuazione dei bisogni e delle necessità degli stakeholder attraverso attività progettuali capaci di rispondere efficacemente alle loro aspettative (es. social needs).
- Sviluppo di piani di comunicazione e ascolto dedicati alle specificità dei territori in cui opera il Gruppo.

Obiettivi	Risultati/ Progetti	Target futuri
Sostenere attività e interventi sociali, culturali e sportivi del Territorio	Sponsorizzazioni e liberalità a supporto di eventi culturali e sportivi di significativa importanza per la Comunità Locale. SGR per la Cultura Art Bonus	Investire e partecipare in maniera diretta alla crescita socioculturale del territorio mediante numerosi eventi ed interventi. Tutelare e tramandare la bellezza alle future generazioni.
Promuovere progetti educativi e cittadinanza attiva	SGR per lo Sport SGR per la Scuola	Dare continuità ai progetti educativi rivolti alle Generazioni Future. Continuare a promuovere iniziative di sensibilizzazione in tema di Sostenibilità e comportamenti socialmente responsabili.



Capitale relazionale

Relazione con Enti e Autorità di settore

Il ruolo e la natura delle attività di Gruppo SGR impongono un dialogo e un confronto costante con le Istituzioni nazionali, con le Regioni e con gli Enti locali. Lo strumento che definisce e disciplina le relazioni con Enti e Istituzioni è il Codice Etico di Gruppo SGR, all'interno del quale è esplicitato che il Gruppo non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, sia in Italia che all'estero, a esclusione dei contributi dovuti sulla base di specifiche normative.

Per le attività nei settori energia elettrica, gas, teleriscaldamento, il Gruppo si attiene alle indicazioni specificate da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e AGCM (Autorità garante della concorrenza e del mercato). Oltre alla gestione della conformità legislativa, Gruppo SGR ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti, derivanti dalle attività svolte, sulla salute e sicurezza della popolazione.

Rapporti con Università e Centri Ricerca

Per Gruppo SGR mantenere un confronto costante con il mondo universitario e della ricerca permette di disporre di competenze innovative e all'avanguardia, di offrire i propri ambiti di attività quali spazi per sperimentare progetti di innovazione e, allo stesso tempo, di contribuire, attraverso attività di coinvolgimento e testimonianze, a una formazione universitaria più orientata al mondo del lavoro.

Gruppo SGR ha una partecipazione dell'1% in Uni.Rimini, società consortile per l'Università nel Riminese per sostenere e promuovere le attività didattiche del Polo Scientifico di Rimini dell'Università di Bologna. Nel 2019 sono stati realizzati i progetti un Passo in Azienda e Lavori In Corso in collaborazione con l'Università di Bologna.

Sono attive collaborazioni con diverse scuole secondarie di secondo grado, Università, Centri Professionale e Fondazioni. Nel 2019 sono stati 50 gli stagisti ospitati.

Rapporti con Associazioni di categoria

Al fine di creare occasioni di confronto e di collaborazione con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico, Gruppo SGR aderisce a diverse associazioni tecniche del settore energetico in campo nazionale e internazionale, brevemente descritte di seguito.

Principali associazioni	Descrizione	Azienda di riferimento
ANIGAS - Associazione Nazionale Industriali Gas	Rappresenta le imprese operanti sull'intera filiera gas nei settori del trasporto, dello stoccaggio, della rigassificazione di gas naturale liquefatto, della distribuzione, della vendita di gas naturale sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e del gas metano per uso autotrazione.	ADRIGAS
Confindustria Romagna	Nasce dall'unione delle associazioni industriali di Ravenna, Rimini e Forlì-Cesena.	Gruppo Società Gas Rimini
AIGET- Associazione Italiana Grossisti d'Energia e Trader	Si propone di promuovere la concorrenza e la trasparenza dei mercati energetici, e il commercio dell'energia, in particolare per quanto riguarda elettricità, gas naturale e prodotti e servizi connessi.	Gruppo Società Gas Rimini
CLUST - ER Greentech	Associazione privata di imprese, centri di ricerca, enti di formazione che condividono competenze, idee, strumenti e risorse per sostenere la competitività dei sistemi produttivi più rilevanti dell'Emilia-Romagna. Ha come scopo quello di sostenere la transizione dell'economia verso un sistema a ridotto impatto sull'ambiente e a minore dipendenza dalle fonti energetiche fossili.	Gruppo Società Gas Rimini SGR Biomethane
CIB (Consorzio Italiano Biogas)	Consorzio che riunisce: aziende agricole produttrici di biogas e biometano da fonti rinnovabili; società industriali fornitrice di impianti, tecnologie e servizi per la produzione di biogas e biometano; enti ed istituzioni che contribuiscono alla promozione della digestione anaerobica per il comparto agricolo. Il Consorzio ha l'obiettivo di fornire informazioni ai soci per migliorare la gestione del processo produttivo.	SGR Biomethane (consorziato)
Assonime ConfServizi	ConfServizi Emilia Romagna associa, rappresenta e tutela le Aziende, le Società e gli Enti che forniscono Servizi Pubblici Locali a rilevanza economica nei settori: Energia, Gas, Acqua e Gestione rifiuti.	SGR Servizi
Assoenergia Rimini	Obiettivo del Consorzio è quello di supportare e rafforzare il potere contrattuale delle imprese associate nei confronti degli operatori del mercato, offrendo in aggiunta servizi specialistici e assistenza puntuale nella soluzione delle principali problematiche energetiche, e fungendo da facilitatore nei rapporti tra l'azienda ed il fornitore di energia.	SGR Servizi
AGCM - Associazione Garante della Concorrenza e del Mercato	Autorità amministrativa indipendente che svolge la sua attività e prende decisioni in piena autonomia rispetto al potere esecutivo. È stata istituita con la legge n. 287 del 10 ottobre 1990, recante Norme per la tutela della concorrenza e del mercato.	Gruppo SGR

Scuole secondarie di secondo grado

Istituto Tecnico Economico Statale Roberto Valturio - Rimini
Alma Scuola Internazionale di Cucina
Scuola Alberghiera e di Ristorazione di Serramazzoni
IAL ER Impresa Sociale
Istituto Zappa - Fermi di Borgotaro (PR)
Chef to Chef - Modena
Pellegrino Artusi - Forlimpopoli
Istituto Malatesta - Rimini
IPT L. EINAUDI- Rimini
ITC R. MOLARI - Santarcangelo di Romagna (RN)
Istituto Savioli di Riccione
Accademia Italiana Chef
IAL Emilia-Romagna
IIS Bartolomeo Scappi - Castel San Pietro Terme

Università e Fondazioni

Università degli Studi di Rimini
Università degli Studi di Bologna
Fondazione ITS Ferrara- Ecipar Ravenna

Centri professionali

Enaip Rimini
IRECOOP Rimini
Assoform Rimini - Consorzio Confindustria per la Formazione Professionale

Rapporti con i media e presenza sui social network

Nel corso del 2019 l'attività di Ufficio Stampa ha registrato un totale di 1.367 (+11% rispetto al 2018) articoli comparsi sui diversi media. La maggior parte degli articoli è apparsa su canali online (911). Tutti gli altri, fatta eccezione per 3 reportage televisivi, sono stati pubblicati sulla carta stampata. Diverse sono state anche le occasioni di incontro con i giornalisti, realizzate avvalendosi anche di un ufficio stampa esterno: interviste e colloqui one to-one; conferenze stampa; press tour.

Gruppo SGR è presente sulle seguenti piattaforme social: Facebook, Instagram, LinkedIn e Twitter. I canali gestiti sono 28 e le persone raggiunte (follower) sono oltre 50.000 (+17% rispetto al 2018). La comunicazione attraverso i profili social attivi permette un contatto più diretto con i cittadini e i clienti, che vengono informati sui temi centrali per il Gruppo quali, ad esempio, informazioni di servizio per la clientela, risparmio energetico e eventi sul territorio servito.

La Croce Rossa di Osimo dona un centro sociale alla comunità terremotata di Gualdo. Astea Energia partecipa all'iniziativa.

Nella comunità terremotata di Gualdo nel Comune di Castelsantangelo sul Nera, in provincia di Macerata è stato costruito un nuovo centro polifunzionale grazie alla raccolta di fondi della Croce Rossa Italiana del comune di Osimo, alla quale Astea Energia ha partecipato sottoscrivendo un contributo.

La struttura SAE ha una dimensione di 75mq e sarà a disposizione dei cittadini della frazione che potranno riunirsi e incontrarsi per le loro attività sociali.

A favore dei cittadini che abitano nella zona del cratere, Astea Energia ha messo a punto Eco Sisma Bonus, ovvero la possibilità di sconti immediati fino all'85% per chi vuole acquistare e ristrutturare impianti che possano efficientare la propria abitazione o il condominio. Si tratta di una nuova formula che permette ai cittadini di attivare l'eco bonus per la propria casa avendo subito a disposizione la somma del credito d'imposta che, anziché essere diluito in dieci anni, può essere utilizzato subito per rinnovare e rendere efficienti gli impianti.

Investimenti responsabili nella comunità

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

Le iniziative a cui Gruppo SGR ha dato il proprio supporto nel corso dell'anno sono state molteplici e han-

no riguardato diversi ambiti (culturale, sportivo, sociale e di sviluppo territoriale). Tale costante impegno ha trovato negli anni la sua concretizzazione nella nascita dei nuovi contenitori per attività denominati: SGR per la Cultura, SGR per la Scuola, SGR per lo Sport. Nel 2019 sono state contrattualizzate sponsorizzazioni per oltre 448 mila Euro ed erogazioni liberali per 246 mila.

Operativa per iniziativa di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Solidale ONLUS ha sede a Rimini e svolge

attività di raccolta fondi grazie anche al contributo dei dipendenti del Gruppo SGR e della comunità locale. Ha finalità benefiche di sostegno e di raccolta fondi destinati a soggetti che operano nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria sul territorio nazionale e internazionale. Nel 2019 Astea Energia ha sostenuto la raccolta fondi della Croce Rossa di Osimo per la realizzazione di un centro sociale per la comunità di Gualdo nel Comune di Castelsantangelo sul Nera colpita dal sisma nel 2016.

Art Bonus

Ai sensi dell'art.1 del D.L. 31.5.2014, n. 83, Disposizioni urgenti per la tutela del patrimonio culturale, lo sviluppo della cultura e il rilancio del turismo, convertito con modificazioni in Legge n. 106 del 29/07/2014 e s.m.i., è stato introdotto un credito d'imposta per le erogazioni liberali in denaro a sostegno della cultura e dello spettacolo, il c.d. Art Bonus, quale sostegno del mecenatismo a favore del patrimonio culturale. Chi effettua erogazioni liberali in denaro per il sostegno della cultura, come previsto dalla legge, può godere di benefici fiscali sotto forma di credito di imposta. Nel 2019 Gruppo SGR ha sostenuto Teatro Amintore Galli e Biblioteca Gambalunga di Rimini, in particolare le celebrazioni dei 400 anni di quest'ultima.

Pensare alla biblioteca come luogo della comunità, significa coniugare la sua natura di archivio secolare della memoria collettiva cittadina, in cui si conservano le memorie pubbliche e private della città sotto forma di documenti e libri, con l'aspetto funzionale di uso collegato alla soddisfazione dei bisogni informativi, conoscitivi e formativi dei cittadini, e quello di centro di produzione della cultura. Ciò deve tradursi in una politica culturale che garantisca: un adeguato incremento delle collezioni; l'acquisizione di fonti iconografiche e bibliografiche di interesse riminese; nuove esperienze d'uso e di rappresentazione del nostro patrimonio documentario; promozione di eventi quali: workshop, lezioni di filosofia, presentazioni di libri; rassegne quali la Biblioterapia.

Attraverso la controllata Astea Energia, nel 2019 sono state sostenute le attività promosse dalla Biblioteca Comunale F. Cini del Comune di Osimo. Situata nell'ala occidentale del settecentesco Palazzo Campana di Osimo, con un patrimonio librario di oltre 122.000 volumi, rivolge le sue attività culturali di promozione della lettura alla cittadinanza, agli adulti e soprattutto ai bambini.

Dal 2015, Gruppo SGR ha erogato 1,1 milioni di euro per interventi di Art Bonus testimoniano ancora una volta la volontà di migliorare la vita di tutti i giorni dei cittadini e dei turisti che frequentano e vivono il territorio in cui opera, per mezzo di servizi di livello europeo.

Sponsorizzazione spettacolo a favore della Fondazione Ospedale Salesi, Ancona

La Fondazione G. Salesi Onlus è stata costituita il 21 luglio 2004 ad Ancona dall'Azienda Ospedaliero – Universitaria Ospedali Riuniti Umberto I° Lancisi Salesi, dal Comune di Ancona, dalla Provincia di Ancona e dall'Associazione per l'assistenza del bambino ospedalizzato, per mantenere e diffondere la più adeguata cultura assistenziale al bambino malato a tutti i livelli, istituzionali e sociali. L'ospedale dei bambini dovrebbe essere un sistema dinamico, aperto al mondo esterno dei giochi e della scuola, in cui i vari attori – operatori,

genitori, amici e insegnanti – devono essere funzionali alla serenità del piccolo malato e avere come priorità il rispetto dei suoi tempi, delle sue modalità di comunicazione e del suo mondo.

Nel 2019 Astea Energia ha sostenuto in qualità di sponsor il progetto IF Play 80's spettacolo a favore della Fondazione Ospedale Salesi.



8.588

partecipanti alle iniziative culturali promosse da **SGR per la cultura** in collaborazione con la Biblioteca Gambalunga di Rimini



FOCUS

Biblioteca GambaLunga, Rimini

La Biblioteca comunale è intitolata al riminese Alessandro GambaLunga, suo fondatore, che con testamento rogato a Pesaro nel 1617 la lasciò alla città insieme al suo palazzo, stabilendone e garantendone l'uso pubblico, grazie al lascito di una dotazione di trecento scudi annui, destinati all'incremento delle collezioni e allo stipendio del bibliotecario. La GambaLungiana, ereditata dal Comune di Rimini alla morte del giureconsulto riminese, avvenuta nel 1619, fu dunque la prima biblioteca pubblica aperta in Italia, nel duplice significato di biblioteca civica e biblioteca aperta a tutti i cittadini. Questo atto di fondazione è l'espressione di un'attenzione per il bene pubblico e di una fiducia nella forza della cultura per il riscatto dell'uomo, che fanno dell'esperienza della Biblioteca GambaLunga un esempio di grande significato per la storia della cultura occidentale, il simbolo di una concezione di biblioteca che contiene i principi oggi dichiarati nei vari documenti internazionali (IFLA, UNESCO), che sanciscono il ruolo centrale delle biblioteche quali agenti del benessere sociale, in relazione a quattro istanze fondamentali: democrazia e cittadinanza, sviluppo economico e sociale, formazione permanente, integrazione sociale e culturale. La Biblioteca GambaLunga, grazie alla bellezza delle sue sale storiche e all'importanza bibliografica delle sue collezioni, ricche di manoscritti provenienti da ogni parte di Europa, codici miniati, libri antichi, periodici letterari e scientifici, fonti testuali e iconografiche che coprono una storia plurisecolare, nel 2015 è stata inserita da Rai Cultura fra le 28 biblioteche italiane che almeno una volta nella vita andrebbero visitate. Oggi la biblioteca, che compie quattro secoli, è costituita da un sistema complesso di biblioteche interconnesse, cablate e in rete, per un totale di: 324.100 libri, di cui 60.000 antichi, 1.350 codici, 384 incunaboli, 5.000 cinquecentine, 1.350 codici; 2.400 periodici (di cui 220 in corso); 17.000 libri per i bambini, oltre 7.000 incisioni e disegni, oltre un milione di fotografie.

SGR per la cultura

Gruppo SGR tutela il patrimonio artistico e culturale del Territorio, partecipando in modo diretto alla sua crescita attraverso molteplici attività e interventi socioculturali volti a diffondere bellezza e conoscenza. Custodire e trasmettere l'eredità culturale alle future generazioni è per Gruppo SGR un dovere specifico e un tema da promuovere e sostenere.

Gruppo SGR sostiene la mostra *Per documento e meraviglia. Una storia lunga 400 anni Biblioteca GambaLunga- Rimini*

Ospitata nella splendida cornice delle Sale antiche della Biblioteca GambaLunga, la mostra propone un viaggio nel tempo alla scoperta dei poliedrici volti della città. Da leggersi attraverso i preziosi codici, le fragili carte d'archivio, le fotografie sviluppate nell'esperienza immersiva della Galleria dell'Immagine. Si incontreranno i progenitori illustri di cui la città ha favoleggiato; si ammireranno i manoscritti della raffinata ed enigmatica corte malatestiana; si leggeranno le appassionate discussioni sull'identità cittadina, il suo segno zodiacale, i dialoghi scientifici con gli intellettuali d'oltralpe, fino alle narrazioni che hanno fatto di Rimini un mito dell'immaginario contemporaneo.

Il modo migliore di conservare, sostiene un illustre bibliotecario italiano, Luigi Crocetti, è pubbicare. Questo è un modo per rafforzare il concetto che la conservazione non

può essere gelosa, ma deve essere finalizzata al privilegio collettivo. E questo è sicuramente lo scopo di una mostra. Una mostra è quindi un'importante occasione per dare pubblicità, visibilità alle sue raccolte, rafforzare le occasioni e possibilità di uso pubblico. Presentare le collezioni della biblioteca di una città, tracciarne la storia, ha il sapore dell'apertura del deposito di ciò che una comunità nel corso dei secoli ha messo da parte: per leggere il tempo, per dominarlo.

Entrare in una biblioteca significa varcare le porte della meraviglia e del sapere. Significa conoscere, ma anche solo percepire, gli infiniti percorsi dell'immaginazione umana, il sapere e la creatività dell'uomo divenuto libro o immagine. Le sue possibili combinazioni. Si entra nel regno della scoperta. È un dialogo che non esclude. Basta trasformare il vedere in guardare per aprirsi alla bellezza.

Altri progetti sostenuti con il contributo Art Bonus

58^ edizione del Plautus Festival, Sarsina

Il Plautus Festival, uno dei festival di prosa più longevi d'Italia, è organizzato dal Comune di Sarsina con l'obiettivo di onorare Tito Maccio Plauto, il suo più illustre figlio, e con esso l'antica e nobile arte del Teatro. Il Festival, la cui prima edizione risale all'ormai lontano 1956, per la rilevanza nazionale che negli anni è riuscito a conquistare, beneficia di contributi da parte del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e della Regione Emilia-Romagna.

Nelle 57 edizioni fino ad ora realizzate sono andati in scena quasi 400 spettacoli di prosa, allestiti dalle più importanti compagnie teatrali nazionali, e non solo, e con i volti più noti del teatro, della cinematografia e della televisione italiana.

Restauro Obelischi, Loreto

I due obelischi eseguiti in pietra d'Istria sono attualmente collocati in Piazza Leopardi. Nel 1974 hanno subito uno spostamento all'interno della medesima piazza. Il restauro ha riguardato operazioni di pulitura, stuccatura e un trattamento consolidante.

Teatro G. B. Pergolesi, Jesi

La Fondazione Pergolesi Spontini, istituita nel 2000, gestisce le attività del Teatro G.B. Pergolesi di Jesi, qualificato dal 1968, con Decreto Ministeriale, come uno dei 29 Teatri di Tradizione. Si occupa principalmente di spettacolo dal vivo e organizza annualmente il Festival Pergolesi Spontini e la Stagione Lirica di Tradizione del Teatro Pergolesi. Ha un proprio laboratorio per la costruzione delle scenografie, gestisce le attività del Teatro-Studio V. Moriconi di Jesi con l'annesso Centro Studi e Attività Teatrali Valeria Moriconi, organizza e promuove Stagioni Teatrali nei Teatri di Jesi e Maiolati Spontini. È, inoltre, editore musicale e agenzia formativa, promuove seminari, ricerche e studi musicologici attraverso il Comitato Studi Pergolesiani e il Comitato Studi Spontiniani; realizza progetti di formazione del pubblico e di teatro sociale per la diffusione dell'opera lirica rivolti al mondo della scuola, della disabilità e del disagio sociale.

La Fondazione Pergolesi Spontini ha inteso promuovere una campagna di raccolta fondi a sostegno delle seguenti attività istituzionali e

culturali: Festival Pergolesi Spontini e Stagione Lirica di Tradizione del Teatro Pergolesi, studi e ricerche in ambito musicologico, attività di revisione e di edizione musicale, progetti di formazione professionale e di teatreducazione per la diffusione dell'opera lirica rivolti al mondo della scuola, della disabilità e del disagio sociale, interventi di riqualificazione e ristrutturazione dal punto di vista funzionale e conservativo del Teatro G.B. Pergolesi (es. abbattimento barriere architettoniche e climatizzazione sala teatrale).

Al Teatro Galli Massimo Recalcati e le sue lezioni sull'amore, Rimini

La serata è stata promossa da SGR per la Cultura in collaborazione con la Biblioteca GambaLunga. Nomi dell'amore. È ancora possibile parlare d'amore? è stato il titolo dell'incontro, aperto alla cittadinanza, offerto da Gruppo SGR in occasione dei suoi 60 anni in collaborazione con la Biblioteca GambaLunga. Sul palco del Teatro Galli è salito un ospite d'eccezione, Massimo Recalcati.

Un tema, quello delle sfide emotive e sentimentali del nostro tempo, che il noto psicoanalista e scrittore ha indagato in profondità e a cui ha recentemente dedicato il libro di grande successo Mantieni il bacio. Lezioni brevi sull'amore.

L'evento rientra nell'ambito delle iniziative socioculturali che SGR sostiene al fine di diffondere conoscenza e bellezza.



Gruppo SGR sostiene la rassegna *Cosa fanno oggi i filosofi?* Galleria della Biblioteca Comunale, Cattolica

Gruppo SGR, col suo contenitore SGR per la Cultura, ha collaborato con il Comune di Cattolica al sostegno della quinta edizione del ciclo *Cosa fanno oggi i filosofi?*, articolata in nove incontri con filosofi contemporanei del calibro di Luciano Canfora e Paolo Ercolani.

L'evento, che ha avuto come filo conduttore il tema de *La morale oggi*, ha reso possibile un confronto con personaggi in grado di stimolare il pensiero e favorire il confronto.

Principali iniziative sostenute

Università Aperta, Rimini

Opera nel territorio della Provincia di Rimini e si propone quale centro di educazione continua attuando le sue finalità attraverso attività culturali e formative, con lo scopo di promuovere la crescita intellettuale degli utenti nei vari settori del sapere, sviluppando le potenzialità dei singoli individui e incrementando lo scambio fra persone e generazioni diverse. Gruppo SGR, oltre a contribuire al suo sostentamento, ha ospitato alcuni dei corsi dell'Università Aperta nelle sale del Centro Congressi SGR presso la sede principale del Gruppo.

Notte Europea dei Ricercatori

Iniziativa promossa dalla Commissione Europea fin dal 2005, coinvolge ogni anno migliaia di ricercatori e istituzioni di ricerca in tutti i paesi della UE.

SGR sostiene l'iniziativa, che avrà luogo in vari punti della città (Corso d'Augusto, Ponte di Tiberio, Borgo San Giuliano) in cui la Ricerca del Campus di Rimini si racconterà alla Città. In particolar modo, SGR sarà presente in due momenti, dedicati alla lettura ad alta voce per i più piccoli, che avranno per argomento luce ed energia.

La rassegna si sposa perfettamente con la missione di SGR per la Cultura di tutelare il patrimonio artistico e culturale del Territorio, partecipando in modo diretto alla sua crescita attraverso molteplici attività e interventi socioculturali volti a diffondere bellezza e conoscenza.

"Cito Aristotele – dice Micaela Dionigi – per ricordare a me e a tutti che davvero la meraviglia è causa della filosofia. Quindi vedere, ascol-

tare e convivere con il Bello, educandosi a questo, aiuta a suscitare uno stupore a cui siamo sempre meno abituati. Ecco, sono convinta che frequentare questa rassegna aiuti a consolidare questa posizione e siamo contenti di essere un po' protagonisti di questo messaggio."

Mystfest. Rassegna Filosofica, Comune di Cattolica

Sorta nel 1985, non ha finalità di lucro e offre l'opportunità ai propri iscritti di partecipare a iniziative regionali e nazionali, visite e viaggi di interesse artistico-culturale, oltre a fornire un servizio di ampia biblioteca. Gruppo SGR ha sostenuto il progetto contribuendo alla diffusione di valori quali educazione permanente degli adulti e convivenza civile, valorizzando cultura e storia locale.

Il 1º Premio Andrea G. Pinkett SGR è stato assegnato allo scrittore americano Joe R. Lansdale.

Plautus Festival, Comune di Sarsina (FC)

Uno dei più importanti appuntamenti teatrali estivi del territorio, onora Tito Maccio Plauto, il più grande commediografo latino che proprio a Sarsina ebbe i suoi natali nel 255-251 a.C. e intende promuovere il teatro quale antica e nobile arte.

Inaugurato come rassegna di teatro classico, dal 1997, per il valore e la stima acquisita negli anni, è stato riconosciuto dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali Festival di rilevanza nazionale, confermandosi come uno dei pochi spazi vitali nel panorama teatrale italiano.

Paparazzo, Rimini

Concorso fotografico nazionale coordinato e diretto da Rimini Secondo Tre. Molteplici le tematiche delle opere in gara, tra le quali anche quella relativa a L'energia secondo te, scelta insieme a SGR per la Cultura.

Rimini, Colonia Bolognese: Palloncino Rosso e Progetto Riutilizzasi

Il Palloncino Rosso è un'associazione di promozione sociale fondata a Rimini nel 2015 che si occupa di innovazione sociale e rigenerazione urbana con particolare attenzione ai temi del riuso e della rigenerazione. Su questi ed altri temi attinenti, organizza eventi, workshop, laboratori, mostre e flash mob, cercando di coinvolgere i cittadini e collaborando con enti locali e altre realtà asso-

ciative e imprenditoriali, non soltanto riminesi. Nel 2019 Gruppo SGR ha sostenuto la rassegna estiva di eventi tra cui spiccano la rassegna cinematografica, il concerto del violinista Federico Mecozzi e Tu mi parlavi di una colonia sopra il mare in cui la musica di Fabio Concato ha incontrato le storie dei bambini che hanno trascorso le estati nella Colonia di Miramare.



Le Città Visibili, Rimini

È una rassegna teatrale e musicale estiva a ingresso gratuito. Per la VI edizione il Festival, dopo aver riscoperto e riportato in vita per tanti riminesi e non quel prezioso spazio nel cuore della città, si sposta all'Ex Macello di Rimini. Scelta per l'occasione una nuova location, un edificio in disuso da molti anni, per mettere in moto nuovamente, in un'altra area, un processo di rivitalizzazione in un'ottica di sensibilizzazione verso il recupero dell'archeologia industriale e di riqualificazione degli spazi urbani in stato di degrado.

Gran concerto di mezza estate, Castel Sismondo, Rimini

SGR ha sostenuto l'Associazione Filarmonica Città di Rimini in questa serata di intrattenimento musicale, organizzata con lo scopo di raccogliere fondi per la Fondazione ISAL - Ricerca sul dolore.



FOCUS

Gruppo SGR promuove i piccoli teatri locali.

Nel 2019 Cast Energie ha sponsorizzato la VII edizione di A teatro con mamma e papà al Teatro Annibal Caro di Civitanova Marche (MC). La rassegna teatrale prevede 6 appuntamenti dedicati ai bambini e alle loro famiglie.

Con l'iniziativa Più luce alla cultura San Giorgio Energie ha sostenuto la stagione di prosa del Teatro Porto San Giorgio (FM). Il teatro del 1817 è un piccolo gioiello del patrimonio marchigiano e rappresenta un centro culturale importante dove vengono rappresentati spettacoli di fama nazionale.

SGR per la Scuola

Gruppo SGR ha costruito nel tempo un legame profondo con il mondo della formazione e dell'istruzione. Per mantenere politiche aziendali all'avanguardia è fondamentale tutelare il rapporto e il dialogo con le nuove generazioni. Le iniziative con le scuole rivelano l'impegno e i principi dell'Azienda nei confronti della Comunità Locale servita e per la quale sviluppa percorsi didattici specifici volti a stimolare una maggiore attenzione verso tematiche quali energia, sostenibilità e bellezza. Il pensiero di Gruppo SGR costantemente rivolto

alle generazioni future si riflette nelle molteplici iniziative offerte dal progetto SGR per la Scuola, nato con il principale scopo di promuovere validi modelli educativi e l'applicazione di comportamenti responsabili da parte di protagonisti dell'economia e della società dei prossimi anni. Il rapporto tra scuola e impresa è fondamentale per mettere i giovani nelle condizioni di progettare il proprio futuro, stimolandoli a formulare una strategia di vita professionale e definire i propri sogni.



10,4%

Popolazione scolastica coinvolta nei progetti didattici promossi da SGR per la Scuola



FOCUS

Perché un progetto sul bullismo

È compito della scuola realizzare interventi mirati di prevenzione, attraverso azioni culturali ed educative rivolte a tutta la comunità scolastica incluse le famiglie. Le competenze sociali e civiche sono tra le competenze chiave per l'apprendimento permanente.

Il nostro manifesto Da spettatori a protagonisti nasce quindi con lo scopo di sensibilizzare i giovanissimi ad avere coraggio e a farsi portatori di una cultura basata sulla coesione e sul rispetto dell'altro.

Uscire dal nostro solito modo di vedere le cose ed iniziare a guardare con occhio critico la realtà che ci circonda. Quello che prima era lo spettatore ora decide di compiere un balzo in avanti e cambiare nettamente punto di vista. Non si limita più a guardare e sentire ma si trasforma in protagonista. Un insieme di attività, strumenti e risorse (tecnologiche, organizzative, di risorse umane) che lasciano libera la scuola di realizzare le attività considerate più utili, nel proprio contesto, per educare i ragazzi a comportamenti responsabili.
#zoomachibulla



Principali iniziative sostenute

Da spettatori a protagonisti

Progetto educativo per sensibilizzare gli studenti delle scuole superiori a riconoscere le varie forme di bullismo e a reagire a questi fenomeni, sempre più diffusi tra i giovani.

Gruppo SGR ha coinvolto Primula Lucarelli, fondatrice dell'iniziativa di prevenzione del bullismo Non congelateci il sorriso, nell'ideazione e progettazione delle attività da svolgere nelle classi. Il progetto prevede incontri con esperti e psicologi del settore e ha come scopo la creazione di prodotti pensati dai ragazzi per i propri coetanei.

La proposta di lavoro che Gruppo SGR ha avanzato alla scuola prevede, infatti, opportunità didattiche e tecnologiche che la singola classe declina al proprio interno in base alla propria realtà tramite la creazione di video, mascotte, gadget e vere e proprie campagne di comunicazione, per proporre rispetto reciproco come antidoto al bullismo e per suggerire comportamenti concreti per contrastarlo. Sono 350 gli studenti coinvolti e 16 le classi.



La Campanella 2019

Storica trasmissione televisiva nata nel 1982 nel Riminese, dedicata alle scuole superiori del Territorio che si sfidano giocosamente in TV e portano sul piccolo schermo sogni e virtù dei ragazzi. È un format radiofonico e video-web in cui le scuole si affrontano in studio su varie prove in tema di cultura generale, attualità, arte e spettacolo, giornalismo, sport e cucina, nonché una sezione intitolata Giochiamo con l'Energia in cui i ragazzi rispondono alle domande speciali SGR studiate appositamente dall'Azienda.

Oltre all'ausilio economico per lo svolgimento della trasmissione, SGR per la Scuola riserva in premio una borsa di studio a ciascuna delle due scuole che arrivano in finale, simbolo di sostegno e vicinanza alle realtà scolastiche.



35%

Scuole della provincia coinvolte in progetti didattici promossi da SGR per la Scuola



350

Studenti coinvolti nel progetto di sensibilizzazione sul tema del bullismo

DNA, la Spirale della Vita: storia, ricerche, scoperte e applicazioni della Genetica, High School Summer Camp

È un'opportunità di aggiornamento rivolta a studenti delle classi terze e quarte degli Istituti Superiori della Provincia di Rimini e dei Licei Scientifici di Cesenatico e Savignano e articolata in una settimana di seminari interattivi e di laboratori sperimentali per l'approfondimento delle materie scientifiche.

Il corso si avvale del contributo di docenti della scuola e di ricercatori di calibro internazionale e affronta le tematiche individuate secondo un approccio interdisciplinare, sia scientifico che umanistico.

Ragazzi e Cinema Festival

Ragazzi e Cinema è una Cooperativa Sociale attiva in tutta Italia, con sede centrale a Bellaria Igea Marina (Rimini), in grado di offrire una serie di servizi innovativi a Enti Pubblici, Scuole, Centri di Aggregazione, Aziende studiando ed elaborando progetti mirati.

Gruppo SGR ha sostenuto il lungometraggio *Tra le Stelle e il Mare*, un film sul tema del bullismo proiettato agli studenti riminesi per sensibilizzarli su comportamenti sui quali è fondamentale tenere altissima l'attenzione. Proprio da questa iniziativa è nato il progetto *Da spettatori a protagonisti* che ha portato ad un più capillare coinvolgimento delle scuole del territorio.



Energia-ia-o, Scuole dell'infanzia

Iniziativa didattica che ha l'obiettivo di avvicinare i piccoli al tema dell'Energia come forza in grado di muovere, illuminare e riscaldare. In occasione del progetto, Gruppo SGR ha contribuito come Azienda del Territorio al sostegno dell'attività scolastica tramite una fornitura di materiale didattico.

Il mio cibo è, Scuole elementari

Progetto educativo finalizzato alla conoscenza dei prodotti del nostro Territorio sotto la guida di chi li coltiva, ne conosce il gusto e le proprietà salutari. Gli incontri con le scuole avvengono presso la sede SGR in concomitanza con il Mercatino SGR, nato con lo scopo di promuovere e valorizzare la produzione tipica, locale e stagionale, e che diventa per l'occasione un'aula a cielo aperto da cui i bambini torneranno a casa con una piccola spesa.

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

Progetto formativo dedicato a sensibilizzare, sviluppare e guidare l'attenzione dei ragazzi verso una maggiore coscienza del ruolo del gas nella vita di tutti i giorni. Nel 2019 questo progetto ha visto la partecipazione di Matteo Ferrari, campione del mondo della MotoE.

SGR per lo Sport

Gruppo SGR contribuisce al sostenimento del mondo dello sport attraverso il progetto SGR per lo Sport, nato con il principale obiettivo di promuovere alcuni fondamentali valori positivi come regolare esercizio fisico, gioco di squadra e sana alimentazione, con l'idea di stimolare i giovani, appassionare gli adulti e migliorare lo stile di vita. Dal punto di vista educativo, l'attività sportiva concorre alla formazione di una personalità armonica ed equilibrata, che pone le basi per un'apertura ai valori più alti quali cultura, inclusione sociale, rispetto ed uso corretto delle risorse ambientali. L'Azienda, spinta dai valori sani che caratterizzano lo sport quali senso di appartenenza, lealtà e rispetto, promuove notevoli partnership sportive con numerose

e significative realtà del Territorio, dai settori dilettantistici a squadre professionali.

Il Triathlon Duathlon S.G. Rimini è una tra le squadre più titolate nel mondo delle multi-discipline ed è una delle collaborazioni storiche di Gruppo SGR tramite SGR per lo Sport. Si tratta di un'associazione sportiva dilettantistica che dal 2001 promuove il Triathlon e Duathlon in tutte le sue forme (podismo, ciclismo, nuoto), attraverso l'organizzazione di alcune importanti gare nazionali e internazionali. Le origini dalla squadra riminese di Duathlon -Triathlon risalgono alla fine degli anni '90. Negli anni gli amanti di questo sport aumentano, la squadra riminese cresce e la sua esperienza sportiva diventa un modello nazionale.



€ 64 mila

Sponsorizzazioni
SGR per lo Sport



Menowatt Ge sostiene Matteo Ferrari, campione di MotoE

Nel 2019 si è tenuta la prima edizione del FIM MotoE World Cup, motomondiale dedicato alle motociclette a trazione elettrica. Nella prima competizione che si è tenuta nel circuito spagnolo di Valencia il primo premio è stato assegnato all'italiano Matteo Ferrari che alla guida di una moto Energica del gruppo Trentino Gresini, ha visto con 99 punti.

Gruppo SGR ha contribuito a questo successo, in particolare grazie a Menowatt Ge che ha deciso fin da subito di sostenere Matteo Ferrari come sponsor di tuta del pilota.



**Paganello Rimini: 29^a
Edizione della Coppa del
Mondo di Beach Ultimate,
Spiaggia di Rimini**

World Beach Ultimate Cup, ovvero la coppa del mondo di frisbee. Ogni anno si danno appuntamento a Rimini le migliori formazioni al mondo per sfidarsi nelle 3 giornate di torneo e aggiudicarsi la Coppa del Mondo di Beach Ultimate, la versione su sabbia dell'Ultimate frisbee, nata a Rimini.

Rimini Marathon

Sesta edizione della gara sportiva riminese che si conferma nella top ten delle maratone in Italia per gli oltre 3.000 iscritti che hanno tagliato il traguardo. Gruppo SGR ha scelto di condividere la passione sportiva sostenendo in qualità di sponsor SGR Family Run, la 8 km non competitiva dedicata alla corsa e al divertimento, svolta durante la Rimini Marathon.

**Trofeo Running Club
41^a Edizione**

Competizione podistica organizzata dal Running Club di Rimini. Nel 2019 Gruppo SGR ha sostenuto questa iniziativa sportiva che vede il Trofeo SGR Servizi giungere alla 28^a edizione.

Diabetes Marathon

Diabetes Marathon, nato nel 2014 è divenuto un evento di sport e solidarietà tra i più sentiti del territorio, grazie alla concreta opera di sostegno che la manifestazione svolge in favore dei bambini e adolescenti con diabete.

Altre iniziative sostenute

Asp Mirka Santini - Carpegna (PU), Matteo Gabrielli Correre per Sperare - Rimini, Polisportiva Consolini - San Giovanni in Marignano, Rimini FC e Running Club Rimini, Venustas - Circolo Tennis Bellaria Igea Marina, ASD Diabete Marathon - Diabete Beach Tennis Rimini.

**Rinascita Basket Rimini**

Il Basket Rimini nasce nel 1947 quando un gruppo di giovani dirigenti comincia a muovere i primi passi verso quella che diventerà una delle più importanti realtà nel panorama cestistico nazionale.

Carlton Myers, Massimo Ruggeri, Alex Righetti, Franco Ferroni, Renzo Semprini, Mauro Morri, Andrea Raschi, Andrea Vitale, Tommaso Rinaldi, Ariel Filloy Riccardo Silvestrini, Nicholas Crow, Luca Pesaresi, Nicolò Damiani, Norman Hassan e Giovanni Gasparin sono soltanto alcuni dei ragazzi cresciuti nelle palestre riminesi e poi approdati alla grande ribalta nazionale.

Rimini For Mutoko

Eventi sportivi a scopo benefico per raccogliere fondi per l'acquisto di medicinali per l'ospedale di Mutoko in Zimbabwe e proseguire l'impegno del Progetto Operazione Cuore per portare in Italia alcuni pazienti cardiopatici, soprattutto pediatrici, che provengono dallo Zimbabwe affinché abbiano la possibilità di essere sottoposti ad interventi chirurgici salvavita non effettuabili nel paese di origine.

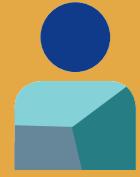


Gruppo SGR



97,2 mln

m³ di Gas venduto



7.020

Clienti

Bilancio di Sostenibilità 2019

Esterno

7

122



capitolo 7



Chi siamo

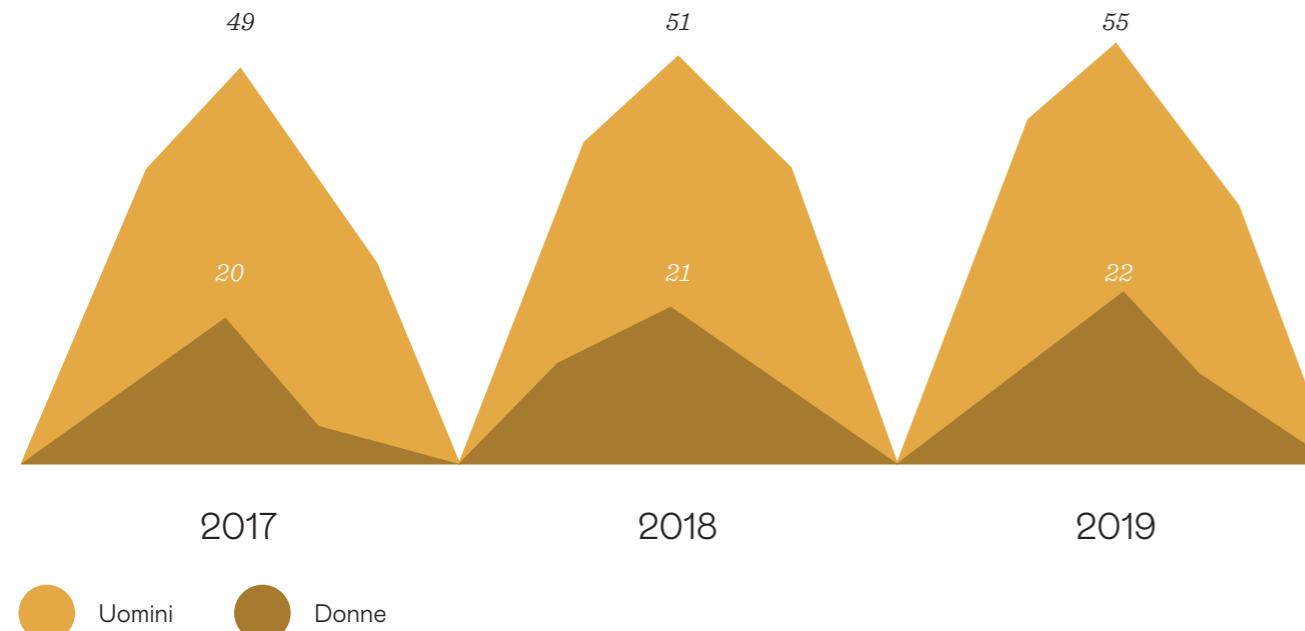
Nel 2004 Gruppo SGR ha iniziato a operare anche sul mercato estero attraverso la nascita della Società Citygas Bulgaria, che si è aggiudicata la concessione esclusiva dell'attività di vendita e distribuzione di gas naturale in Trakia, in Bulgaria. Citygas Bulgaria è membro dell'Associazione Bulgara Gas Naturale. Gli uffici dell'Azienda si trovano nelle città di

Sofia, Plovdiv, Kazanlak, Haskovo, Kardzhali, Dimitrovgrad, Silistra, Gabrovo, Velingrad, Radnevo e Cirpan. Dal 2010, grazie all'acquisizione di Technoterm Engineering EAD, l'attività è stata ampliata alla progettazione e manutenzione della rete di distribuzione gas e all'assistenza su caldaie e impianti di riscaldamento.

Numeri e composizione del personale

Nel 2019 Citygas e Technoterm hanno superato positivamente la verifica di mantenimento del sistema di gestione SA 8000, certificato da TÜV NORD. SA 8000 rappresenta lo standard internazionale che garantisce la corretta realizzazione dei servizi aziendali, nel rispetto dei lavoratori dell'azienda e di quelli dei fornitori. Tra i numerosi contenuti affrontati dal sistema si distinguono assenza di pratiche discriminatorie, rispetto dell'orario di lavoro coerente alle norme di legge e al contratto di lavoro, costante attenzione allo sviluppo e alla formazione e presenza di una retribuzione equa. Nel 2019 sono 10 gli stage ospitati in Azienda, 4 uomini e 6 donne.

Dipendenti suddivisi per genere



Dipendenti suddivisi per qualifica	2017	2018	2019
Dirigenti	3	3	3
Impiegati	34	36	41
Operai	32	33	33
Totale	69	72	77

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto	2017	2018	2019
Tempo indeterminato	67	71	77
Tempo determinato	2	1	0
Totale	69	72	77

Focus 2019

Dipendenti suddivisi per qualifica e genere	Uomini	Donne
Dirigenti	3	-
Impiegati	21	20
Operai	31	2
Totale	55	22

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere	Uomini	Donne
Tempo indeterminato	55	22
Tempo determinato	-	-
Totale	55	22



Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere	Uomini	Donne
Full-time	50	19
Part-time	5	3
Totale	55	22

Formazione erogata per qualifica e genere (ore)	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	140	0	140
Impiegati	439	248,5	687,5
Operai	403	3	406

Dipendenti suddivisi per qualifica e età	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	-	-	3
Impiegati	4	27	10
Operai	4	21	8
Totale	8	48	21

Formazione erogata per qualifica	2017	2018	2019			
	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente	Ore erogate	Ore medie di formazione per dipendente
Dirigenti	52,8	17,6	98,1	32,7	98,0	46,7
Quadri e impiegati	691,2	19,2	410,4	11,4	411,5	16,8
Operai	607,2	18,4	772,2	23,4	773,5	12,3
Totale	1.351,2	18,4	1.280,7	22,5	1.283	25,2

Assunzioni e uscite per genere	Uomini	Donne	Totale
Entrate nell'anno	9	1	10
Uscite nell'anno	4	3	7



13 %

Tasso di assunzione

Assunzioni e uscite per età	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni
Entrate nell'anno	2	6	2
Uscite nell'anno	1	5	1



9 %

Tasso di turnover

Ore di assenza per tipologia	Uomini	Donne
Malattia	2.096	1.288
Maternità	80	424
Infortuni	0	0
Altre assenze (permessi non retribuiti, congedi, studio, analisi mediche, assemblee o permessi sindacali, sciopero)	512	920
Totale	2.688	2.680



5.368

Totale ore di assenza



137.166

Totale ore lavorate

Numero di infortuni	0
Infortuni in itinere	0

3,9

Absentee Rate

Risultati economici e clienti

Anche nel 2019 Citygas registra un incremento del numero di Clienti, pari al 36% in più rispetto all'anno precedente, grazie allo sviluppo favorevole delle tariffe per i Clienti finali (in particolare per i Clienti domestici). Nel 2019 Citygas ha erogato oltre 97,2 milioni di metri cubi e il fatturato dell'esercizio ha superato i 33 milioni di euro (26,4 milioni di euro nel 2018).

Il Progetto Trakia prevede la costruzione di oltre 800 km di rete in 10 anni per un investimento complessivo di circa 125 milioni di Euro; al 31 dicembre 2019 il valore degli investimenti complessivi è pari a circa 76 milioni di euro, per un totale di 905 km di rete posati.
Nel 2019 sono stati installati 2.140 contatori elettronici.

Nel 2019 le chiamate ricevute al Pronto Intervento Gas - Gas Emergency Line sono state 315, di cui 75 hanno generato un intervento sul luogo della chiamata.

Dati principali	2017	2018	2019
Clienti gas	3.790	5.165	7.020
Comuni in concessione	41	41	41
Comuni serviti	26	26	26
Km di rete gas	828	851	905
Gas venduto (milioni di m ³)	85,8	90,1	97,3
Fatturato (milioni di €)	28,1	26,4	33,1



Consumi aziendali ed emissioni di Co₂

FOCUS 2019



58.405

Consumi gas naturale per riscaldamento sedi aziendali (m³)



26.453

Consumi carburante - Gasolio (litri)



178.634

Consumi energia elettrica per illuminazione sedi (kWh)



5.077

Consumi carburante - Benzina (litri)



296

Emissioni CO₂ per riscaldamento e illuminazione sedi aziendali e consumi carburante (t)



27.317

Consumi carburante - Metano (kg)

FOCUS 2019 - Consumi materia prima dell'attività di vendita gas



661.000

Carta per bollette emesse e buste postali per la spedizione (numero fogli)



13.250

Carta per usi uffici (numero fogli)

Emissioni dirette di CO ₂ *	2019
Emissioni CO ₂ per riscaldamento sedi aziendali (tCO ₂ eq)	114,6
Emissioni CO ₂ per illuminazione sedi aziendali (tCO ₂ eq)	55
Emissioni CO ₂ per consumi di carburante per auto aziendali (tCO ₂ eq)	126,5

*I dati riportati relativi a Citygas Bulgaria e Tecnoterm Engineering sono già stati inclusi nella sezione Ambiente relativa alle performance dell'intero Gruppo SGR. Il 67,5% dei rifiuti prodotti è destinato a smaltimento (pari a 8,7 tonnellate) e il restante 32,5% a recupero (pari a 4,2 tonnellate).

Rifiuti speciali prodotti (t)*	2019
Non pericolosi	11,4
Pericolosi	1,5
Totale	12,9

Comunità locale e territorio

Come rivelato dalla Health and Environment Alliance (HEAL), la Bulgaria è tra gli Stati d'Europa con il più alto inquinamento atmosferico, principalmente a causa delle centrali energetiche a carbone e delle acciaierie che sprigionano alti valori di polveri sottili, le quali, oltre a creare danni ingenti all'ambiente, vengono respirate inevitabilmente anche dalla popolazione, provocando innumerevoli malattie.

Nonostante alcuni timidi segnali positivi, Sofia rimane una delle capitali con l'aria più inquinata d'Europa. L'inquinamento dell'aria a Sofia, così come in molte città bulgare, come Pernik, Burgas, Plovdiv, e Ruse è un problema che parte da lontano. Negli anni scorsi, vari studi dell'Agenzia Europea dell'ambiente hanno costantemente confermato la Bulgaria ai vertici della poco lusinghiera classifica dei paesi con la peggiore qualità dell'aria, mentre Sofia si è guadagnata ripetutamente il titolo di capitale più inquinata dell'Unione Europea. Vari sono i fattori che rendono Sofia così vulnerabile all'inquinamento dell'aria. Alcuni sono di carattere

geografico ma quelli determinanti, però, non dipendono dalla natura, ma dall'attività umana. Da una parte c'è il traffico cittadino: a Sofia, città oggi abitata da oltre un milione e duecentomila persone, ci sono ormai tra le 550 e le 600 automobili ogni mille abitanti. Un parco macchine non solo enorme, ma vecchio e costituito in larga parte da inquinanti motori diesel estremamente inquinanti.

L'altro fattore di inquinamento sono i sistemi di riscaldamento di case e appartamenti. Secondo i dati del Programma nazionale per il miglioramento della qualità dell'aria, a Sofia più del 10% della popolazione d'inverno si scalda bruciando combustibili solidi. Una scelta legata alla cosiddetta povertà energetica: a utilizzare combustibile sporco sono soprattutto le fasce più povere della popolazione della capitale bulgara.

Risorse importanti sono state recentemente rese disponibili all'interno del programma operativo UE per l'Ambiente. Sofia ed altre città bulgare caratterizzate da alti livelli di inquinamento dell'aria, riceveranno circa 55 milioni di euro entro il 2023

per rimpiazzare vecchie stufe a legna e carbone e procedere alla loro sostituzione con impianti elettrici e a gas.

Il progetto DESIREE - Demand Side Residential Energy Efficiency promuove in Bulgaria la sostituzione delle fonti energetiche ad alto tasso di inquinamento, come la legna ed il carbone, ancora largamente utilizzate dalle famiglie, con una fonte di energia più pulita come il gas naturale. La Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo e il Ministero dell'Energia bulgaro incentivano lo sviluppo energetico del paese, garantendo un finanziamento a fondo perduto per la trasformazione a gas della propria abitazione. Il contributo a è pari al 30% del valore dell'impianto gas e caldaie ad alto rendimento.

Il principale scopo di Citygas è quello di espandere la propria rete di distribuzione gas, sensibilizzando la popolazione e avvicinandola al concetto di gas metano come combustibile la cui combustione, rispetto alle altre energie fossili, genera una minore quantità di gas a effetto serra, riducendo in tal modo l'impatto ambientale del settore.

Sponsorizzazioni e liberalità

Citygas e Tecnoterm tengono conto fortemente delle necessità del Territorio in cui operano, tramite l'ascolto e il coinvolgimento della Comunità locale, e sostengono varie iniziative a carattere culturale, sociale e sportivo. Citygas e Tecnoterm tengono conto fortemente delle necessità del Territorio in cui operano, tramite l'ascolto e il coinvolgimento della Comunità Locale, e sostengono varie iniziative a carattere culturale,

sportivo e sociale. Nel 2019 le sponsorizzazioni a favore delle iniziative sul territorio ammontano a 10.429 euro, con cui si sono sostenuti diversi progetti e eventi tra i quali il Festival delle Rose 2019 organizzato dal Comune di Kazanlak, la costruzione di un'area giochi per bambini nel comune di Plovdiv e l'Associazione Sport per tutti del Comune di Stambolijsky.



GRI content index

GRI 101: FOUNDATION 2016 (PRINCIPI DI REPORTING)

GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES 2016

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
Profilo dell'organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.
	102-2	Principali attività, marchi, prodotti e/o servizi forniti	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 20 Marchi e brevetti - Pag. 28
	102-3	Ubicazione della sede centrale dell'Azienda	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 20 Estero - Pag. 122 Nota metodologica - Pag. 6
	102-4	Localizzazione delle attività operative (numero e nome dei Paesi nei quali l'organizzazione opera)	Gruppo SGR oggi - Pag. 16 Estero - Pag. 122
	102-5	Assetto proprietario e forma legale	Struttura societaria- Pag. 18
	102-6	Mercati serviti	Gruppo SGR oggi - Pag. 16 Clienti - Pag. 64 Estero - Pag. 122
	102-7	Dimensioni dell'organizzazione	Gruppo SGR oggi - Pag. 16 Risultati - Pag. 41 Persone - Pag. 49 Estero - Pag. 122
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori (numero totale, genere, tipologia di contratto, area geografica, inquadramento)	Per questo anno di rendicontazione compliant solo con la suddivisione dei dipendenti per tipologia contrattuale, indicazione del genere sul totale del personale e ripartizione per Region (Italia e Bulgaria). I dati suddivisi per tipologia contrattuale/genere e tipologia di impiego/genere sono disponibili solo per il 2019. Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi ad integrare la rendicontazione su questa disclosure.
	102-9	Catena di fornitura dell'organizzazione	Fornitori - Pag. 47

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
	102-10	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione (dimensioni, struttura, assetto proprietario) o nella catena di fornitura	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 20
	102-11	Applicazione del principio precauzionale	Etica e integrità - Pag. 23 Sistemi di gestione - Pag. 26
	102-12	Carte, principi o altre iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive o a cui aderisce	Il nostro contributo allo Sviluppo Sostenibile - SDGs - Pag. 36 Comunità - Pag. 105
	102-13	Associazioni di categoria a cui l'organizzazione aderisce	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
Strategia e analisi	102-14	Lettera agli Stakeholder	Lettera agli Stakeholder - Pag. 4
Etica e integrità	102-16	Principi, valori, norme e regole di condotta dell'organizzazione	Etica e integrità - Pag. 23
Governance	102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che dipendono dal più alto organo di governo	Corporate Governance - Pag. 22
	102-32	Organo di governo più alto che approva il Report e assicura la copertura dei temi materiali	Nota metodologica - Pag. 6
Coinvolgimento degli Stakeholder	102-21	Consultazione degli Stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
	102-40	Gruppi di Stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
	102-41	Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%
	102-42	Processo di identificazione e selezione dei principali Stakeholder coi quali l'organizzazione intraprende attività di coinvolgimento	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
	102-43	Approccio alle attività di coinvolgimento degli Stakeholder, specificando la frequenza e la tipologia di attività sviluppata per ciascun gruppo di Stakeholder	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
	102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli Stakeholder e rispettive modalità di gestione	Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pag. 32
Aspetti materiali e perimetro di rendicontazione	102-45	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle che non rientrano nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità	Nota metodologica - Pag. 6
	102-46	Processo per la definizione dei contenuti del Report e del perimetro	Materialità - Pag. 28 Nota metodologica - Pag. 6
	102-47	Aspetti materiali identificati nel processo per la definizione dei contenuti del Report	Materialità - Pag. 8

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
Profilo del report	102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei Report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Risultati - Pag. 41
	102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione nei temi materiali e nel perimetro del Report	Società del Gruppo e attività aziendali - Pag. 20 Nota Metodologica - Pag. 6
	102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite	Nota metodologica - Pag. 6
	102-51	Data di pubblicazione del report più recente	Nota metodologica - Pag. 6
	102-52	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ...)	Nota metodologica - Pag. 6
	102-53	Contatti per richiedere informazioni sul Report di sostenibilità e sui suoi contenuti	Nota metodologica - Pag. 6
	102-54	Indicazione dell'opzione In accordance con gli Standard GRI scelta dall'organizzazione	Nota metodologica - Pag. 6
	102-55	GRI Content Index relativo all'opzione scelta	GRI Content Index - Pag. 132
	102-56	Documento di Assurance esterna	Nota metodologica - Pag. 6

Material topic-specific standard disclosures 2016 (GRI 200, 300, 400)
GRI 200: INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 201: Performance economica 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 42
	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto - Pag. 44
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	103-1 - 103-2 103-3	Creazione di valore economico	Risultati di gestione- Pag. 42
	204-1	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrate sui fornitori locali	Fornitori - Pag. 47
GRI 205: Anti-corruzione 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 42
	205-1	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	100% Per questo anno di rendicontazione l'informativa è disponibile solo per l'Italia.
	205-3	Episodi di corruzione segnalati e confermati e relative azioni intraprese	Nessuno

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 42
	206-1	Azioni legali intraprese per comportamenti anti-competitivi, antitrust, e pratiche monopolistiche	Nessuna. Perimetro limitato alle società italiane Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, ADRIGAS, Intervento Pronto 24H, Utila e Utila Service.
GRI 300: INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE			
GRI 301: Materiali 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 30
	301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	Consumi di energia e materie prime - Pag. 84
GRI 302: Energia 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 84
	302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Consumi energetici - Pag. 95 Omission - Per questo anno di rendicontazione la suddivisione dei consumi tra fonti rinnovabili e non, non è disponibile per tutte le società. Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, anche attraverso l'utilizzo di stime.
	302-4	Riduzione del consumo di energia	Certificati bianchi - Pag. 94
GRI 305: Emissioni 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 84
	305-1 - 305-2	Emissioni dirette ed indirette di gas serra	Gestione delle emissioni in atmosfera - Pag. 98 Omission - Per questo anno di rendicontazione le informazioni non sono disponibili per tutte le società. Il Gruppo si impegna, nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure.
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Emissioni di CO ₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR - Pag. 101
	305-7	NO, SOx e altre emissioni significative nell'aria	Gestione delle emissioni in atmosfera- Pag. 98 Parzialmente rendicontato
GRI 306: Effluenti e Rifiuti 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 84

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
		Peso totale dei rifiuti per tipologia e per modalità di smaltimento	Rifiuti prodotti dall'Azienda - Pag. 102
306-2		L'indicatore, per il settore Electric Utilities, richiede di rendicontare relativamente ai policlorobifenili e trifenili, individuati più comunemente dalle sigle PCB e PCT.	Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, anche attraverso l'utilizzo di stime.
306-4		Rifiuti pericolosi trasportati	Rifiuti prodotti dall'Azienda - Pag. 102
GRI 307: Conformità ambientale 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 84
		Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nessuna sanzione
GRI 400: INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401: Occupazione 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 50
			Personne di Gruppo SGR - Pag. 52
401-1		Numero totale e tasso di turnover del personale e dei nuovi dipendenti	Omission - Dati non disponibili per 2017 e 2018. I dati suddivisi per genere e per qualifica sono disponibili solo per il 2019.
403-2		Tasso di infortuni sul lavoro, malattia professionale, giorni di lavoro persi, assenteismo ed incidenti legati al tipo di lavoro	Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pag. 62
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 49
			Formazione e comunicazione interna - Pag. 60
404-1		Ore medie di formazione annue per dipendente	Omission - I dati della formazione media per genere e per qualifica sono disponibili solo per l'esercizio 2019.
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 49
405-1		Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per genere e per altri indicatori di diversità	Corporate Governance - Pag. 22 Personne di Gruppo SGR - Pag. 52 Omission - I dati suddivisi per qualifica/genere e qualifica/età sono disponibili solo per 2019.
GRI 413: Collettività e comunità locali 2016	103-1 - 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 106
413-2		Attività con importanti impatti negativi - attuali o potenziali - sulle comunità locali	Sistemi di gestione - Pag. 26 Sicurezza e continuità del Servizio di Distribuzione Gas - Pag. 53

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Pagina e note
		GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	103-1 - 103-2 103-3
	416-1	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 66
		Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza derivanti dai prodotti/servizi	Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pag. 78
		GRI 417: Etichettatura di prodotti e servizi	103-1 - 103-2 103-3
	417-1	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 66
		Tipologie di informazioni relative a prodotti e servizi richiesti dalle procedure	Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pag. 78
	417-2	Non conformità riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pag. 78
	417-3	Incidenti di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti l'attività di marketing	Nessun caso registrato
		GRI 418: Privacy dei consumatori 2016	103-1 - 103-2 103-3
	418-1	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 66
		Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Zero
		GRI 419: Conformità socio-economica (compliance) 2016	103-1 - 103-2 103-3
	419-1	Politiche e approccio alla gestione	Pag. 66
		Inosservanza di leggi o regolamenti in ambito sociale ed economico	Multe e ammende pari a 128.787 Euro, per indennizzi su tempistiche fissate da Autorità e Agenzie delle Dogane.

EU: ELECTRIC UTILITIES SECTOR DISCLOSURES 2016

GRI standard	Descrizione	Pagina e note
EU-1	Capacità installata per fonte di energia	Produzione di energia elettrica da cogenerazione e rinnovabili - Pag. 93
EU-2	Energia netta prodotta per tipologia di impianto	Produzione di energia elettrica da cogenerazione e rinnovabili - Pag. 93
EU-3	Numero di Clienti divisi per categoria	Relazione con i clienti e canali di contatto- Pag. 68
EU-4	Lunghezza della rete di trasmissione e distribuzione elettrica	Gruppo SGR non detiene alcuna rete di trasmissione e distribuzione di energia elettrica, erogando solo il servizio di vendita.
EU-5	Allocazione delle quote di emissione e rispetto del Protocollo di Kyoto	Certificati bianchi - Pag. 94



Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Esame limitato del Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2019

(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.

29 giugno 2020

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Innocenzo Malvasia, 6
40131 BOLOGNA BO
Telefono +39 051 4392511
Email it-fmaudititaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e delle sue controllate (di seguito anche "Gruppo SGR" o il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. (di seguito anche la "Capogruppo") sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo SGR in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1* (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
Trieste Varese Verona
KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano e
Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Gas Rimini S.p.A.
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2019



Gruppo Gas Rimini S.p.A.
Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità
31 dicembre 2019

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'*"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Capogruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Risultati Economici" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo SGR al 31 dicembre 2019;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Capogruppo e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accettare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

per le società Gruppo Società Gas Rimini S.p.A., SGR Servizi S.p.A. e Adrigas S.p.A. che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, ci siamo confrontati attraverso interviste telefoniche con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo SGR relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Bologna, 29 giugno 2020

KPMG S.p.A.

Massimo Tamburini
Socio



Via Chiabrera 34/D
Rimini, Italia

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

www.gasrimini.it
www.sgrservizi.it

