

BBDO 2020



gruppo
SGR

Bilancio di
Sostenibilità

Sommario

- Lettera agli stakeholder 4
- Nota metodologica 5
- Principali tipologie di rischio ESG 7
- Materialità 8
- Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento 10
- Un anno di sostenibilità 14

Chi siamo 17

- Storia 18
- Struttura societaria 22
- Società del gruppo e attività aziendali 24
- Attività aziende 25
- Corporate governance 26
- Etica e integrità 27
- Sistemi di gestione 30
- Premi e riconoscimenti 32
- Innovazione 34
- Il contesto di riferimento: il nostro contributo allo sviluppo sostenibile - SDGs 35

Persone 36

- Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs 37
- Management Approach 38
- Persone di Gruppo SGR 39
- SGR per il personale: welfare e diversity 46
- Principali iniziative di welfare aziendale 47
- Formazione e comunicazione interna 49
- Salute e sicurezza sul lavoro 51

Comunità 54

- Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs 55
- Management Approach 56
- Art Bonus 57
- SGR per la Cultura 58
- SGR per la Scuola 59
- SGR per lo Sport 61
- Altre iniziative sostenute 61
- Associazioni e network 62

Clienti 63

- Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs 64
- Management Approach 65
- Gruppo SGR e l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus 65
- Relazione con i clienti e canali di contatto 66
- Chiarezza e digitalizzazione della bolletta 69
- La strategia commerciale e la sensibilizzazione antituffa 70
- Energia sostenibile venduta 71
- Iniziative per le famiglie in condizioni di disagio 71
- Gestione reclami e strumenti di risoluzione delle controversie 72
- Efficienza energetica 74
- Illuminazione pubblica 75
- Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas 77
- Pronto Intervento Gas 79

Ambiente 81

- Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs 82
- Management Approach 83
- Gestione ambientale di Gruppo SGR 84
- Teleriscaldamento e Cogenerazione 85
- Produzione di energia elettrica da rinnovabili e cogenerazione 87
- Certificati bianchi 89
- Principali impatti ambientali e consumi energetici 89
- Flotta aziendale 90
- Consumi di materie prime 90
- Rifiuti prodotti dall'Azienda 91
- Gestione delle emissioni in atmosfera 92
- Emissioni di CO₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR 94
- Case history riqualificazione energetica 96

Bulgaria 97

- Chi siamo 98
- Risultati 98
- Comunità 99
- Persone 99
- Ambiente 103

Risultati 106

- Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs 107
- Management Approach 108
- Risultati di gestione 108
- Produzione e distribuzione del valore aggiunto 110
- Fornitori 112
- Tax Responsibility 114

GRI content index 117

- Allegato Formazione 134



Il presente Bilancio di Sostenibilità fa riferimento a Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e alle sue controllate riepilogate a pagina 6 nella Nota Metodologica (nel seguito anche "Gruppo SGR").

[GRI 102-14]

Lettera agli stakeholder

Gruppo SGR promotore della transizione energetica

Il Bilancio di Sostenibilità di quest'anno è particolarmente significativo per Gruppo SGR, perché arriva al termine di un percorso di rafforzamento della sostenibilità e di integrazione nella strategia aziendale, iniziato nel 2010 con la pubblicazione del primo report di sostenibilità e proseguito con alcuni fondamentali passaggi, fino ad arrivare alla piena integrazione della sostenibilità nella pianificazione strategica del nostro Gruppo. È grazie a questo percorso che Gruppo SGR si è fatta trovare pronta all'appuntamento con il 2020, l'anno in cui la sostenibilità è finalmente diventata protagonista nelle agende politiche internazionali e l'indifferibilità di una azione globale sul clima è entrata a far parte del sentire comune. Il cambiamento verso una economia low-carbon e circolare è necessario: ce lo hanno ricordato i giovani della generazione Z, aderendo massivamente agli scioperi mondiali sul clima. Ora spetta alle istituzioni, alle imprese, alla finanza trovare soluzioni che coniughino le esigenze di benessere economico e pace sociale con la salvaguardia del nostro pianeta e di tutte le specie viventi. È un segnale molto importante che il 2019 si sia concluso con la presentazione del Green Deal da parte della Presidente della Commissione Europea, Ursula von der Leyen. Si tratta di un piano d'azione che promuove un'alleanza pubblico-privato per fare del nostro continente il campione mondiale dell'economia green, capace di raggiungere la neutralità carbonica nel 2050.

Il nostro contributo agli accordi sul clima

Puntiamo a sostenere lo sviluppo sostenibile delle città come luoghi dove si vive e lavora bene, senza compromettere il territorio e le sue risorse. Questo significa mettere a disposizione del settore pubblico e privato le nostre competenze: per trasformare il patrimonio edilizio in termini di efficienza energetica; per realizzare infrastrutture di mobilità sostenibile; per introdurre, infine, soluzioni basate sulle nuove tecnologie IoT (Internet of Things) che aiutino a gestire al meglio i consumi, la sicurezza e la qualità ambientale in generale. Molti i risultati ottenuti negli ultimi anni: 8.049 tonnellate di CO₂ l'anno evitate, grazie a progetti di efficienza energetica sviluppati per i clienti; oltre 14 mila punti luce LED



installati per illuminare le città; oltre 88,1 milioni di chilowattora l'anno di energia verde venduti ai clienti.

Le persone protagoniste del cambiamento

Continuiamo a investire nelle persone e nelle relazioni. Sono 67 le persone entrate a fare parte del nostro Gruppo nell'ultimo anno, il 39% di loro sono giovani under 30. Abbiamo proseguito il percorso per consolidare e diffondere un nuovo modello manageriale condiviso e nato dall'ascolto, fondato su intraprendenza, collaborazione, sviluppo delle persone e semplificazione. È proseguita con successo anche l'esperienza dello smart working, che ha coinvolto il 46,6% degli impiegati di Gruppo SGR e che contribuisce anche a ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro.

Ringraziamenti

Vogliamo concludere con un saluto e un ringraziamento speciale rivolto alle persone che fanno parte di Gruppo SGR: hanno dimostrato ancora una volta il loro impegno nel quotidiano e una grande capacità di aprirsi ed essere protagonisti del cambiamento. Allo stesso modo, non possiamo non rivolgere un pensiero agli stakeholder, con i quali abbiamo nel tempo consolidato un rapporto di fiducia e condivisione.

Micaela Dionigi - Presidente
Bruno Tani - Vicepresidente

[GRI 102-32, 102-45, 102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]

Nota metodologica

Il presente documento rappresenta la decima edizione del Bilancio di Sostenibilità che Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. e le sue controllate riepilogate 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 qualitative 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 secondo l'opzione "in accordance Core".

Il processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati è stato gestito dal gruppo di lavoro che si occupa di Sostenibilità e Responsabilità Sociale e fa parte dell'area Amministrazione, bilanci e controllo di gestione di Gruppo SGR. Il gruppo di lavoro opera attraverso la procedura di reporting per l'informativa non finanziaria che coinvolge le diverse aree e funzioni aziendali nonché le diverse società operative.

Tutti i dati riportati nel Bilancio sono coerenti con la reportistica direzionale e operativa e i dati economico-finanziario-patrimoniali sono quadrati e riconciliati con il bilancio consolidato redatto dalla controllante, Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.. Nel 2020 entrano a far parte del perimetro del Bilancio le Società Ferraioli S.r.l. (data acquisizione 28/05/2020) e Vertical S.r.l. (data acquisizione 12/11/2020).

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'informativa 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.

Tabella di sintesi

Periodo di rendicontazione	1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020
Data di pubblicazione	30 giugno 2021
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. ASTEIA 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.* Ferraioli S.r.l. Vertical S.r.l.
Linee guida utilizzate	GRI - Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards Electric Utilities Sector Disclosures GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale
Assurance esterna	KPMG S.p.A.
Ufficio di riferimento	Area Amministrazione, Bilanci e Controllo di Gestione 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/

* (Zero lavoratori dipendenti al 31/12/2020)

[GRI 102-15]

Principali tipologie di rischio ESG

Per la natura del proprio business e il forte legame con il territorio, Gruppo SGR è esposto a diverse tipologie di rischio ESG (ambientale, sociale e di governance).

La mappatura di tali rischi è in linea con l'approccio seguito per l'identificazione dei principali rischi aziendali (finanziari, strategici, di governance, operativi, digitali e di compliance), sui quali viene effettuato un monitoraggio continuo attraverso il processo di internal auditing aziendale. Il processo tiene conto di tutti i possibili rischi e ne valuta l'impatto sull'azienda, sia con riferimento agli aspetti economico finanziari, che reputazionali. A tal fine, i principali fattori di rischio considerati fanno riferimento alla mission dell'azienda e al suo legame con il territorio, alla natura e alla diversificazione delle unità di business, al piano di crescita, agli obiettivi strategici, all'ambiente competitivo, normativo e regolatorio, al contesto macroeconomico e socio-ambientale, ai temi connessi alle variazioni climatiche, nonché alle aspettative delle parti interessate, caratterizzate da una sempre crescente sensibilità verso i temi dell'ambiente, della salute e sicurezza e, più in generale, della sostenibilità. In particolare, i principali rischi ESG identificati sono i seguenti:

- rischi climatici: i rischi fisici derivanti dal cambiamento climatico potrebbero provocare danni ad asset e infrastrutture, con la conseguente possibilità di prolungata indisponibilità degli stessi. Inoltre, la transizione verso un modello energetico a emissioni zero potrebbe comportare rischi legati a modifiche normative/regolatorie, politiche, legali, tecnologiche e di mercato associate alla lotta al cambiamento climatico;
- rischi di natura ambientale: le normative più restrittive in materia di protezione ambientale richiedono alle aziende di attuare specifiche azioni per minimizzare il proprio impatto ambientale;
- rischi legati al capitale umano: le profonde trasformazioni del settore energetico richiedono la presenza di nuovi profili e competenze professionali. Le organizzazioni devono orientarsi verso nuovi modelli di business agili e flessibili, e le politiche di valorizzazione

delle diversità e di gestione e promozione dei talenti diventano elementi chiave per aziende che stanno gestendo la transizione;

· rischi legati alla salute e sicurezza sul lavoro: tali rischi sono da ricondursi allo svolgimento delle attività operative presso i siti e gli asset del Gruppo, la cui identificazione è stata effettuata attraverso un'analisi dei principali eventi occorsi negli ultimi tre anni.

[GRI 102-15, 102-46, 102-47, 102-49]

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. Tale analisi 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, Vicepresidente, 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'acro-

nimo inglese) dell'ONU al 2030. Nel 2019 nasce SGR Biomethane, una nuova società interamente dedicata ai progetti legati all'economia circolare, specializzata in impianti di upgrading di biogas in biometano; fa inoltre la propria comparsa nella matrice di materialità il tema dell'economia circolare, intesa come produzione di biometano da rifiuti e scarti agro-alimentari.

Le tematiche innovazione e smart city ed economia circolare pur non essendo direttamente collegate a specifici standard GRI, sono state rendicontate all'interno del documento poiché considerate rilevanti per Gruppo SGR. Nel 2020 cominciano a figurare nella lista dei temi rilevanti anche la mobilità sostenibile e la riduzione delle emissioni clima alteranti.

Nel dicembre 2019, in seguito alla pubblicazione del nuovo standard GRI 207, dedicato agli obblighi di trasparenza in materia di tassazione, è sorta per le società italiane la questione del se e come applicare il nuovo standard, fornendo informazioni sul tema della tassazione nelle dichiarazioni non finanziarie che verranno pubblicate a partire dal 1° gennaio 2021. Il tema risulta materiale per Gruppo SGR ed è rendicontato nel capitolo Risultati.

Anno 2020 - Lista dei temi materiali

RISULTATI

- Creazione di valore economico e sociale
- Etica nel business e tax responsibility
- Fornitori e ricadute sul territorio

PERSONE

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

CLIENTI

- Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente
- Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas
- Efficienza energetica, energie rinnovabili e transizione energetica
- Innovazione e smart city

AMBIENTE

- Economia circolare e produzione di biometano da rifiuti e scarti agro alimentari
- Consumi energetici aziendali e mobilità sostenibile
- Riduzione delle emissioni clima alteranti

COMUNITÀ

- Generazioni future, progetti educativi e cittadinanza attiva
- Sostegno alle iniziative e ai progetti sul territorio

[GRI 102-13, 102-15, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

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 Stakeholder 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.

Anno 2020 - Stakeholder di Gruppo SGR

- **Istituzioni pubbliche**
- **Autorità di settore**
- **Generazioni future, Scuole e Università**
- **Finanziatori privati e istituti bancari (locali, nazionali, internazionali)**
- **Associazioni Ambientaliste**
- **Azionisti**
- **Fornitori di beni e servizi**
- **Lavoratori, collaboratori e stagisti**
- **Famiglie e Imprese**
- **Tecnici ed esperti di settore**
- **Rappresentanti di Enti e Istituzioni**
- **Rappresentanze sindacali**
- **Associazioni dei Consumatori**
- **Pubblica Amministrazione**
- **Media, associazioni locali e di categoria**

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 e 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 · 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 · Portale per la segnalazione di reati all'Organismo di Vigilanza da parte dei dipendenti (Whistleblowing) 	<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

Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
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 · Comunicazione trasparente in bolletta · Protocolli di conciliazione paritetica · Siti aziendali e sportello web · Social network · Comunicati stampa · Informativa sui bonus sociali 	<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
Associazioni ambientaliste, tecnici ed esperti di settore, rappresentanti di enti e istituzioni, cittadini, enti locali e mondo no profit, autorità di settore e istituzioni pubbliche, media, associazioni locali e di categoria	<ul style="list-style-type: none"> · Attività di sensibilizzazione e divulgazione sul risparmio energetico · Comunicati stampa · Social network · 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, SGR Biomethane aderisce al Consorzio Italiano Biogas (CIB) e ADRIGAS all'iniziativa Oil and Gas Methane Partnership (OGMP) 	<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 ed Erogazioni Liberali) · 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

Stakeholder	Principali iniziative di dialogo e consultazione	Argomenti chiave
Generazioni future, scuole e università	<ul style="list-style-type: none"> · Progetti educativi con scuole e università · Convezioni e accordi con le università · Donazioni e forniture di materiale didattico · Attività e interventi socioculturali 	<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

Un anno di sostenibilità

CHI SIAMO

Gruppo SGR promotore della transizione energetica.

Nuove acquisizioni. **100% delle partecipazioni sociali della società Ferraioli**, azienda termoidraulica con sede ad Ancona, attiva nel settore dell'efficienza energetica sia civile che industriale tramite vendita, installazione, manutenzione e riqualificazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento, degli impianti fotovoltaici e solari termici e degli impianti di illuminazione. **70% della società Vertical**, azienda con sede a Rimini, attiva come appaltatore e general contractor nella progettazione, fornitura e realizzazione di opere edili e strutturali specifiche per l'efficientamento energetico.

Best Performer dell'Economia Circolare (2020-2021): 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 è tra le aziende premiate del **Premio Innovatori Responsabili - sesta edizione 2020** promosso dalla Regione Emilia-Romagna ottenendo una Menzione Speciale.

Gruppo SGR è stata nominata **Best Managed Company** (Deloitte Italia).

PERSONE

L'organico complessivo di Gruppo SGR è pari a **538 persone**. Il 93% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato e l'età media dei lavoratori è pari a 43 anni.

Per gestire tutte le azioni di contrasto agli effetti della pandemia è stata composta una **task force interna**, concentrata sulle questioni di emergenza. Sul fronte interno, primo obiettivo è stato quello di **diffondere al massimo lo smart-working tra dipendenti e collaboratori**. A favore di tutti i dipendenti è stata inoltre stipulata **un'apposita copertura assicurativa che tutela gli stessi in caso di contagio**.

Emergenza Sanitaria Coronavirus: raccolta di donazioni a favore dell'Ausl Romagna da parte dei dipendenti di Gruppo SGR. La Direzione Aziendale ha deciso di sostenere tale lodevole iniziativa erogando a sua volta l'equivalente del valore delle donazioni versate dai dipendenti.

Dal 2014 Gruppo SGR aderisce alla **Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro**.

Nel 2019 nasce BenesSGR, il portale di servizi welfare di Gruppo SGR (per i lavoratori dipendenti di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, e ADRIGAS). 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 33,1% dei lavoratori opera in Società certificate BS OHSAS 18001:2007 (Citygas e Technoterm) e UNI EN ISO 45001:2018 (Menowatt e ADRIGAS).

Società Gas Rimini è tra le aziende premiate nella V edizione di **Welfare Index PMI di Generali Italia** con la **Menzione Speciale per la Resilienza al Covid-19** e con il rating di Welfare Champion.

COMUNITÀ

Emergenza Sanitaria Coronavirus. Gruppo SGR ha donato a sostegno degli ospedali sui propri territori e della Protezione Civile attrezzature sanitarie quali letti per terapia intensiva ed ecografi di ultima generazione, nonché erogazioni in denaro effettuate anche con raccolte fondi dei propri dipendenti. Anche sul territorio nazionale e all'estero, tramite le società controllate, Gruppo SGR ha testimoniato vicinanza e sostegno alle comunità locali.

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. Nel 2020 Gruppo SGR ha sostenuto la Biblioteca Gambalunga di Rimini e il Comune di Montegridolfo. Attraverso la controllata Astea Energia, nel 2020 sono state sostenute le attività promosse dalla Associazione Arena Sferisterio.

SGR per la Cultura, SGR per la Scuola, SGR per lo Sport.

Online il **nuovo sito dedicato ai progetti scolastici**.

Pillole contro il cyberbullismo. Sui social di Gruppo SGR è stata inaugurata una nuova rubrica dedicata al tema del Cyberbullismo, con pillole e piccoli consigli pratici per adottare comportamenti positivi sul web e non solo.

Da Spettatori a Protagonisti. In un momento delicato come quello in corso, causa di molteplici ripercussioni non sempre positive sulle giovani generazioni, Gruppo SGR ha scelto di continuare ad affiancare le scuole del territorio, ampliando il proprio impegno sulla tematica del bullismo.

CLIENTI

Nuova sezione del sito SGR Luce e Gas dedicato alla **prevenzione delle truffe** per consigliare alcuni semplici accorgimenti grazie a cui evitare i raggiri.

Gruppo SGR e l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus. Gruppo SGR ha immediatamente adottato le prescrizioni dell'Autorità ARERA aggiungendo di sua iniziativa **maggiore flessibilità nel concedere dilazioni e rateazioni di pagamento**.

Nasce il **nuovo portale SGR Luce e Gas**.

Il Progetto SGR-Vertical Bonus 110%. A Rimini nasce una piattaforma per monetizzare il Superbonus 110% e il Sismabonus 110%.

Tutti gli operatori turistici che accettano il **Bonus Vacanze** potranno cedere alla pari, senza alcun costo aggiuntivo, il credito a SGR Servizi o Astea Energia per il pagamento delle bollette luce e gas. Hanno aderito all'iniziativa 67 operatori turistici, a copertura di un importo complessivo di circa 300 mila euro.

Le offerte FISSA LUCE WEB 40 e FISSA GAS WEB 40 di SGR Luce e Gas per il segmento domestico forniscono energia sostenibile certificata al 100%. **88,1 GWh Energia Elettrica venduta prodotta da fonti rinnovabili**.

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 2020 sono 43 i progetti gestiti.

14.263 **Punti luce LED installati** (+63,5% rispetto al 2019).

AMBIENTE

Nasce il **Responsabile della Mobilità aziendale o Mobility Manager** di Gruppo SGR con il compito di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti mediante interventi di mobilità sostenibile.

Gruppo SGR ha ritenuto fondamentale avviare un **progetto per il monitoraggio delle emissioni di CO₂** che 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. Nel 2020 è stata stimata una minor emissione in atmosfera di CO₂ complessivamente pari a 8.049 tonnellate (+65% rispetto al 2019).

SGR Biomethane inizia il progetto per la realizzazione di un impianto per l'Upgrading da Biogas grezzo a Biometano con tecnologia di separazione a membrane a Lamezia Terme (CZ).

RISULTATI

Gruppo Società Gas Rimini è tra le 1.000 migliori imprese italiane, secondo l'analisi del Centro Studi di ItalyPost, pubblicata sull'inserito L'Economia del Corriere della Sera.

I dati economici dell'anno 2020 attestano un MOL di € 47,1 milioni (€ 46,9 milioni nel 2019) e un utile netto di € 28,5 milioni (€ 25,2 milioni nell'esercizio precedente).

Nel 2020 **il valore aggiunto globale netto generato per gli stakeholder è stato di 69,9 milioni di euro** (+0,6% rispetto al 2019), in linea con le performance economiche.

Il valore aggiunto distribuito agli Stakeholder del Territorio servito è stato pari a 60,4 milioni di euro e il fatturato dei **fornitori locali** è pari a 82,6 milioni di euro.

La **ricchezza totale distribuita al Territorio nel 2020 è pari a 142,9 milioni di euro** (141,2 milioni di euro nel 2019).

538

Lavoratori (dipendenti, collaboratori e lavoratori con contratti atipici)

1956

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

Missione

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.

Valori Aziendali

Integrità, Trasparenza, Coerenza e Responsabilità personale



Chi siamo

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.

1999

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

2001

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

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.

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.

2012

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

2014

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

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.

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.

2017

Viene acquisita la partecipazione di maggioranza di Cast Energie, società con sede a Civitanova Marche attiva nel settore della vendita di gas naturale ed energia elettrica.

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.

2019

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

2020

Gruppo SGR espande la propria attività nelle Marche. Con l'acquisizione del 100% delle partecipazioni sociali, è entrata a far parte di Gruppo SGR la società Ferraioli, azienda termoidraulica con sede ad Ancona, attiva nel settore dell'efficienza energetica sia civile che industriale tramite vendita, installazione, manutenzione e riqualificazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento, degli impianti fotovoltaici e solari termici e degli impianti di illuminazione.

Gruppo SGR espande la propria attività di efficientamento energetico completando la propria offerta di servizi nel settore edile con l'acquisizione del controllo al 70% della società Vertical, azienda con sede a Rimini, attiva come appaltatore e general contractor nella progettazione, fornitura e realizzazione di opere edili e strutturali specifiche per l'efficientamento energetico. Vertical si occupa di progetti di riqualificazione, rigenerazione, efficientamento energetico e di adeguamento sismico di immobili privati e pubblici.

240.741

Clienti Gas

409,7 mln m³

Gas venduto

106.790

Clienti Energia Elettrica

619,9 mln kWh

Energia Elettrica venduta

21.984

Clienti Manutenzione e Installazione impianti

406

Clienti GPL

3.052

Clienti Gestione Calore

1.818

Clienti Teleriscaldamento

69.545 m³

GPL venduto



ITALIA

41 Comuni / Distribuzione Gas
 2.942 Comuni / Vendita Energia Elettrica e Gas
 2.747 Km / Rete Gas
 221,6 milioni m³ / Gas vettoriato

BULGARIA

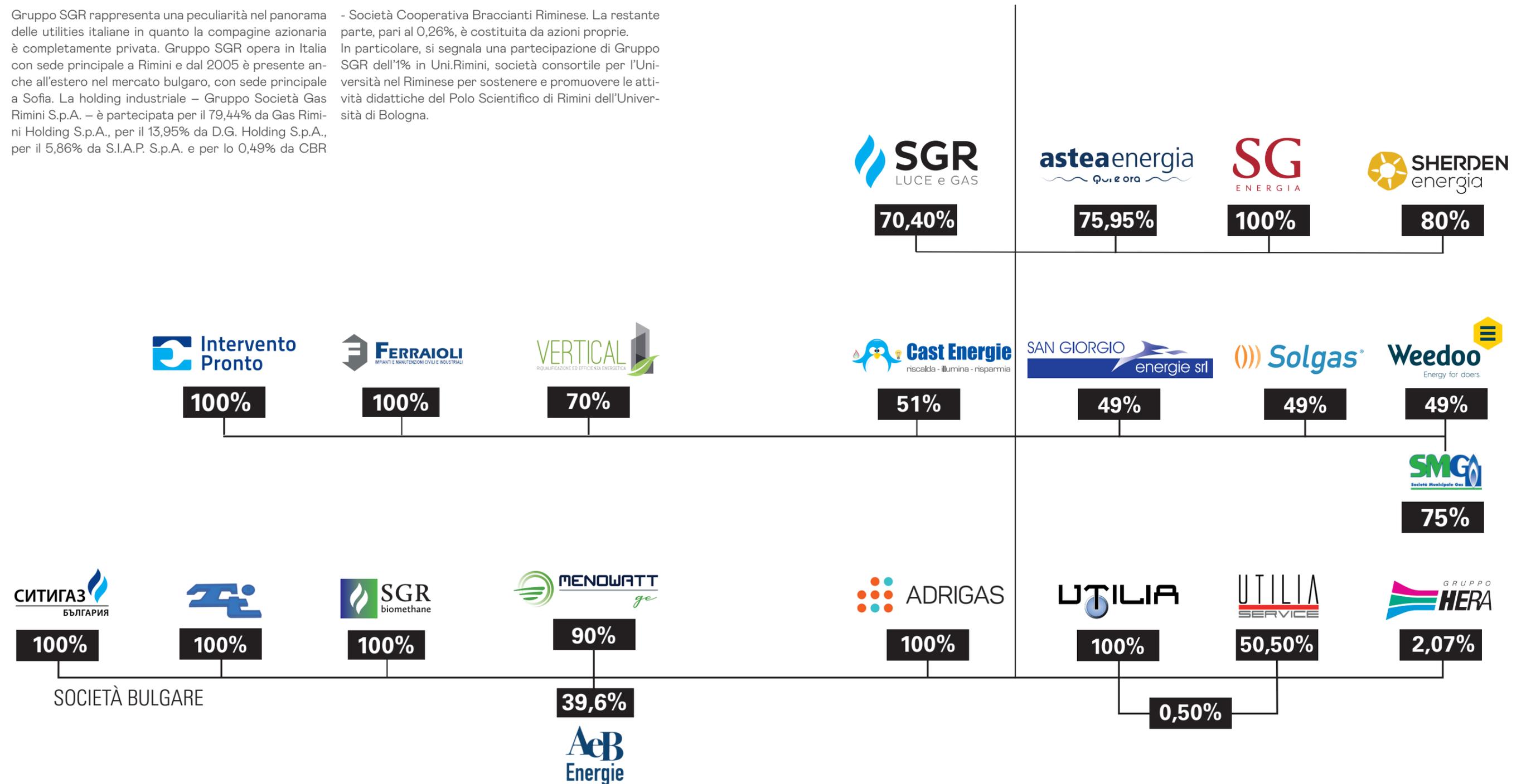
41 Comuni in concessione / Distribuzione Gas
 26 Comuni / Serviti
 961 Km / Rete Gas

[GRI 102-5]

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. In particolare, si segnala una partecipazione di Gruppo SGR 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.



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 2020 si segnala in particolare:

- acquisizione del 100% delle partecipazioni sociali della società Ferraioli S.r.l., azienda termoidraulica con sede ad Ancona, attiva nel settore dell'efficienza energetica sia civile che industriale tramite vendita, installazione, manutenzione e riqualificazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento, degli impianti fotovoltaici e solari termici e degli impianti di illuminazione;
- acquisizione del controllo al 70% della società Vertical S.r.l., azienda con sede a Rimini, attiva come appaltatore e general contractor nella progettazione, fornitura e realizzazione di opere edili e strutturali specifiche per l'efficientamento energetico.

Ferraioli sviluppa soluzioni globali per il riscaldamento e condizionamento, per il fotovoltaico e per l'illuminazione. Con tale acquisizione Gruppo SGR espande la propria attività nelle Marche in un settore strategico 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 all'impiantistica.

Vertical si occupa di progetti di riqualificazione, rigenerazione, efficientamento energetico e di adeguamento sismico di immobili privati e pubblici. Con tale acquisizione Gruppo SGR espande la propria attività di efficientamento energetico completando la propria offerta di servizi nel settore edile.

Attività aziende

ADRIGAS
03

ASTEA ENERGIA
01, 02, 07, 08

CAST ENERGIE
01, 02

CITYGAS BULGARIA
01, 03

GRUPPO SOCIETÀ GAS RIMINI
04, 06, 07, 14, 15

INTERVENTO PRONTO 24H
05, 07, 08, 09, 10, 13

FERRAIOLI
05, 07, 08, 09, 10, 13

MENOWATT GE
12

SAN GIORGIO ENERGIE
01, 02

SG ENERGIA
01, 02

SGR BIOMETHANE
17

SGR SERVIZI
01, 02, 07, 09

SHERDEN ENERGIA
01, 02

SOLGAS
01, 02

TECHNOTERM ENGINEERING
05

UTILIA
11

UTILIA SERVICE
11

VERTICAL
16

- 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 (diagnosi energetica, interventi di efficientamento, analisi e misurazione dei consumi, verifica dei risparmi ottenuti 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
- 13.** Servizi di efficienza energetica e riqualificazione degli impianti di illuminazione interna di medie e grandi dimensioni
- 14.** Attività di service di carattere amministrativo, organizzativo e informatico nei confronti di Gruppo SGR e nei confronti di terzi
- 15.** Servizi congressuali e di ristorazione
- 16.** Progetti di riqualificazione, rigenerazione, efficientamento energetico e di adeguamento sismico di immobili privati e pubblici
- 17.** Progettazione di impianti per la produzione di combustibile biologico green proveniente da residui organici di scarto

Corporate governance

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 2020 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.

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 e Direttore Generale

Demis Diotallevi
Consigliere con deleghe e Vicedirettore
Generale

Marco Salmini
Consigliere

Sandro Mambelli
Consigliere

COLLEGIO SINDACALE

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Giuliano Ioni
Presidente

Luigi Scoponi
Sindaco effettivo

Alberto Spada
Sindaco effettivo

SOCIETÀ DI REVISIONE

KPMG S.p.A.

Etica e integrità

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 regole comportamentali su cui si erige l'attività di Gruppo SGR si ispirano a valori a cui l'Azienda è fortemente legata, quali:

- Integrità;
- Coerenza;
- Trasparenza;
- Responsabilità personale.

Le Società Gruppo Società Gas Rimini, ADRIGAS, SGR Servizi, Intervento Pronto 24h, Utilia, Citygas Bulgaria, Technoterm Engineering, Sherden Energia, Astea Energia, SG Energia e Menowatt Ge hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, nonché un proprio Codice Etico. Tutti gli stakeholder di Gruppo SGR possono segnalare all'Organismo di Vigilanza, attraverso appositi canali di informazione riservati, ogni violazione certa o sospettabile del Codice. Le Società Utilia Service, SO.L.G.A.S., San Giorgio Energie, CAST Energie, SGR Biomethane, Ferraioli e Vertical non hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01, nonché un proprio Codice Etico ma per le segnalazioni possono usufruire dei canali della holding operativa.

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 30 marzo 2021, il nuovo 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.

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.

ONLINE

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e il Codice Etico sono consultabili sul sito di Gruppo SGR. <http://www.grupposgr.it/>

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 a osservare.

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 procedure interne già emanate e/o che verranno in futuro emanate dalle singole Società.

Ciascun dipendente e tutti coloro che, a vario titolo, lavorano, operano e collaborano all'interno e con le Società, possono in ogni momento consultare il contenuto del Regolamento, visionandone la copia a disposizione presso le bacheche interne della propria sede aziendale o sulla intranet aziendale.

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 stelletto e assegnato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), indicativo degli standard di lega-

ORGANISMO DI VIGILANZA

Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.

Mario Donati
Presidente

Veronica Chirivi
Membro interno

Elisa Tamagnini
Membro interno

lità 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.

Per l'attribuzione del rating di legalità è necessario il rispetto di tutti i requisiti di cui all'articolo 2, commi 2 e 3 del Regolamento attuativo in materia di rating di legalità. In questa ipotesi l'impresa ha diritto al riconoscimento di un punteggio base pari a ★. Il punteggio base sarà incrementato di un + al ricorrere di ciascuna delle seguenti condizioni:

1. adesione ai protocolli o alle intese di legalità finalizzati a prevenire e contrastare le infiltrazioni della criminalità organizzata nell'economia legale, sottoscritti dal Ministero dell'Interno o dalle Prefetture-UTG con associazioni imprenditoriali e di categoria;
2. utilizzo di sistemi di tracciabilità dei pagamenti anche per somme di importi inferiori rispetto a quelli fissati dalla legge;
3. adozione di una funzione o struttura organizzativa, anche in outsourcing, che espleti il controllo di conformità delle attività aziendali alle disposizioni normative applicabili all'impresa o di un modello organizzativo ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231;
4. adozione di processi organizzativi volti a garantire forme di Corporate Social Responsibility, anche attraverso l'adesione a programmi promossi da organizzazioni nazionali o internazionali e l'acquisizione di indici di sostenibilità;
5. di essere iscritta in uno degli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa istituiti ai sensi delle vigenti disposizioni di legge (white list);
6. di aver aderito a codici etici di autoregolamentazione adottati dalle associazioni di categoria o di aver previsto, nei contratti con i propri clienti, clausole di mediazione, quando non obbligatorie per legge, per la risoluzione di controversie o di aver adottato protocolli

tra associazioni di consumatori e associazioni di imprese per l'attuazione delle conciliazioni paritetiche;

7. di aver adottato modelli organizzativi di prevenzione e di contrasto della corruzione.

8. Il conseguimento di tre segni + comporta l'attribuzione di una ★ aggiuntiva, fino al conseguimento di un punteggio totale massimo di ★★★.

**Gruppo Società
Gas Rimini S.p.A.**
scadenza 01/09/2022
★★★

SGR Servizi S.p.A.
scadenza 16/04/2022
★★++

ADRIGAS S.p.A.
scadenza 06/05/2022
★★++

ASTEA Energia S.p.A.
scadenza 16/04/2022
★★

**Intervento Pronto
24h S.r.l.**
scadenza 16/04/2022
★★++

Cast Energie S.r.l.
scadenza 08/04/2022
★★

Sherden Energia S.r.l.
scadenza 27/05/2022
★★++

Menowatt Ge S.p.A.
scadenza 15/12/2022
★★++

Utilia S.p.A.
scadenza 10/06/2022
★★++

SG ENERGIA S.p.A.
scadenza 03/03/2023
★★+

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 CEI EN ISO 50001:2018 Sistemi di gestione dell'energia	Citygas BULGARIA EAD	TÜV NORD
	Menowatt Ge S.p.A.	RINA
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. SGR Servizi S.p.A. ADRI GAS S.p.A. Utilia S.p.A. Intervento Pronto 24h S.r.l.	DNV
	Menowatt Ge S.p.A.	RINA
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
	Menowatt Ge S.p.A.	RINA
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
	Citygas BULGARIA EAD Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD

Certificazione	Società	Ente certificatore
UNI EN ISO 45001:2018 Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	Menowatt Ge S.p.A.	RINA
	ADRI GAS S.p.A.	DNV
UNI EN ISO 27001:2013 Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione	Citygas BULGARIA EAD	TÜV NORD
	Technoterm Engineering EAD	TÜV NORD
UNI CEI 11352:2014 Gestione dell'energia - Società che forniscono servizi energetici (ESCO)	SGR Servizi S.p.A. Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	DNV
	Menowatt Ge S.p.A.	BUREAU VERITAS
REG. UE 2015/2067 Certificazione delle imprese che svolgono le attività di installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento, di apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore fisse contenenti gas fluorurati a effetto serra	Ferraioli S.r.l.	RINA
	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 (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 e impianti di pubblica illuminazione	Menowatt Ge S.p.A.	SOA GROUP

Premi e riconoscimenti

Anno 2020

Premio Innovatori Responsabili Regione Emilia-Romagna

Società Gas Rimini è tra le aziende premiate del Premio Innovatori Responsabili - VI edizione 2020 ove ha conseguito una Menzione Speciale per il Progetto SGR e Più In. L.A. Ragazzi realizzato in collaborazione con l'Associazione Agevolando. Il progetto individua giovani che abbiano alle spalle una storia di vita extra familiare per avviarli, tramite un tirocinio, alla conoscenza del mondo del lavoro e alla progressiva integrazione sociale attraverso un percorso di crescita personale ed esperienze che generino competenza e professionalità. È questo il caso, ad esempio, del giovane Omer, inserito da Gruppo SGR nel settore della manutenzione degli impianti elettrici.

Motivazione del Premio: L'intelligenza di questo progetto per l'inserimento lavorativo sta nella qualità dei percorsi, nella valorizzazione di una rete solida e credibile di partners e nella scelta di andare a "pescare" nel mare magnum di coloro che la nostra società spesso rende invisibili.

Best Managed Companies Award, Deloitte

Il premio, che nell'edizione italiana può contare sulla partnership di Confindustria, Elite (Borsa Italiana) e Università Cattolica, ha l'obiettivo di premiare l'impegno e le capacità di quelle società che si distinguono diventando protagoniste del mercato e che perseguono l'eccellenza in tutti gli aspetti della gestione aziendale. Gruppo SGR è stata nominata Best Managed Company.

Welfare Index PMI, Generali Italia

Gruppo Società Gas Rimini è tra le aziende premiate nella V edizione di Welfare Index PMI, con la Menzione Speciale per la Resilienza al Covid-19.

Nel 2020 oltre ai tradizionali premi di settore il Comitato Scientifico dell'iniziativa ha istituito delle Menzioni Speciali per la Resilienza al Covid-19. Le Menzioni sono dedicate a un numero ristretto di imprese (circa una ventina) che si sono particolarmente contraddistinte nell'affrontare l'emergenza sanitaria utilizzando il welfare aziendale come leva per la continuità del business e la fidelizzazione dei lavoratori, offrendo ai dipendenti e alla comunità di riferimento supporto specifico e vicinanza in un momento di grande difficoltà.

Gruppo Società Gas Rimini, inoltre, ottiene il rating di Welfare Champion, con cui si identifica il gruppo delle PMI con il miglior welfare aziendale, su di un totale di oltre 4.000 imprese partecipanti.

Champion 2020, Centro Studi di ItalyPost

Gruppo Società Gas Rimini è tra le 1.000 migliori imprese italiane, secondo l'analisi del Centro Studi di ItalyPost, recentemente pubblicata sull'inserito L'Economia del Corriere della Sera.

Quello di Champion 2020 è un importante riconoscimento, che premia il Gruppo per la capacità di innovare e performare al di sopra della media del proprio settore di appartenenza.

Best Performer dell'Economia Circolare (Edizione 2019-2020), 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.

Anno 2019

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, va-

lutando 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 categoria 'Commercio e Servizi', con il progetto Il facilitatore per le commissioni quotidiane.

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 Il 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.

Altri Premi e Riconoscimenti

<https://www.grupposgr.it/premi-e-riconoscimenti/>

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 mondo dell'energia si sta interrogando sul proprio futuro e al pari di altri importanti settori sta vivendo un'importante transizione. Lo dimostra il forte impegno della Commissione Europea che, mediante il Green Deal, ha delineato l'ambizioso obiettivo comunitario della neutralità climatica al 2050. Per raggiungere questo scopo, Gruppo SGR ha inaugurato una nuova divisione green focalizzata sull'R&D dei combustibili del futuro per interpretare questa grande transizione energetica. SGR Biomethane è la neonata società "green" di Gruppo Società Gas Rimini S.p.A. impegnata su progetti innovativi per lo sviluppo delle filiere del Biometano, dell'Idrogeno, Power to Gas e Carbon Capture Sequestration (CCS).

Il mercato di riferimento è rappresentato dalle aziende, pubbliche e private, che hanno necessità di gestire rifiuti e scarti organici di diversa natura. L'economia circolare in tal modo si concretizza, cogliendo le opportunità offerte dalle tecnologie più all'avanguardia e gli incentivi promossi dai governi. I seguenti progetti sono i primi realizzati: Azienda Agricola Colombaro; Ronco-cesi (biometano dai fanghi di depurazione) e Ravenna (biometano da biogas di discarica).

SGR BIOMETHANE: IL BIOGAS

Il biogas grezzo è un combustibile naturale prodotto attraverso digestione anaerobica: un processo biologico naturale in cui, in assenza di ossigeno, avviene la degradazione di sostanze organiche realizzata a opera di una flora microbica selezionata.

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 a impatto ambientale nullo, caratteristica che, sommata ai benefici intrinseci derivanti dall'uso stesso delle biomasse, rende la digestione anaerobica un processo veramente ecosostenibile.

La produzione di biometano trattato e immesso in rete presenta diversi vantaggi:

- contribuisce alla sostituzione delle fonti energetiche fossili con fonti rinnovabili in linea con gli obiettivi dell'accordo di Parigi;
- può essere utilizzato per il settore dei trasporti contribuendo al raggiungimento della quota del 10% da biocarburanti prevista dagli accordi internazionali sul clima;
- consente un risparmio logistico grazie alla capacità di stoccaggio e capillarità della rete nazionale del gas naturale, permettendo così di integrarsi al meglio con le altre fonti energetiche rinnovabili non programmabili e intermittenti.

MENOWATT GE E IL POLITECNICO DI MILANO

Nel 2018 Gruppo SGR, in seguito all'acquisizione del controllo di Menowatt Ge, inizia la propria esperienza nel settore della pubblica illuminazione efficiente grazie all'attività che l'azienda marchigiana sviluppa in Italia con prodotti brevettati e marchi registrati. Menowatt Ge partecipa al programma di ricerca realizzato dal Politecnico di Milano denominato Osservatorio Internet of Things 2020/21. Gli obiettivi della Ricerca, per l'edizione 2020/21, sono i seguenti:

- analizzare l'evoluzione dello scenario applicativo in Italia e strutturare un confronto con l'estero, approfondendo gli studi di caso e le startup più innovative;
- stimare la diffusione e il valore del mercato dell'IoT in Italia, aggiornando la stima realizzata nell'edizione 2019/20 della Ricerca;
- analizzare l'evoluzione tecnologica dei protocolli short range, della sensoristica IoT, delle reti LPWA e 5G, monitorare le principali alleanze e valutare le sinergie con le altre tecnologie (quali, ad esempio, Intelligenza Artificiale, Blockchain, ecc.);
- approfondire la prospettiva del consumatore in ambito Smart Home, le filiere e i canali di vendita e l'evoluzione dei modelli di business dei diversi attori coinvolti;
- approfondire servizi e modelli di business abilitati dalla collaborazione tra Pubblico e Privato che trasformano le città in "Connected City", i progetti Smart City

avviati e le intenzioni future dei comuni italiani;

- analizzare lo stato dell'arte e le principali tendenze in Italia e all'estero dell'Industrial IoT tramite l'elaborazione di una survey rivolta alle principali aziende industriali e analisi dei progetti più interessanti in ambito Smart Factory e Smart Logistics;
- analizzare lo scenario applicativo e le principali tendenze delle applicazioni IoT in ambiti quali l'Assisted Living & Wellness, valutando gli impatti sul sistema Paese;
- approfondire le possibili strategie di valorizzazione dei dati raccolti sul campo, tenendo conto anche degli impatti legati alle tematiche di privacy e sicurezza dei dati.

[GRI 102-12]

Il contesto di riferimento: 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 2020 il proprio impegno su nuovi fronti.

Gruppo SGR contribuisce e si impegna a raggiungere, attraverso una gestione responsabile dei suoi business, 13 degli Obiettivi Globali per lo Sviluppo Sostenibile riportati ad apertura di ogni capitolo del presente Bilancio.

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); assicurare, 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 2020 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).

Persone

538

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

93%

Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (+5,5% rispetto al 2019)

46,6%

Lavoratori dipendenti abilitati allo Smart-Working



Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs

Temi materiali	Azioni	Risultati
Occupazione, conciliazione vita-lavoro e welfare aziendale	Sviluppare politiche di welfare innovative	93% Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (+5,5% rispetto al 2019)
Formazione del personale e valorizzazione delle soft skill	Consolidare il piano di attività di formazione e prevenzione per ridurre gli infortuni e sviluppare nuove iniziative per la salute e sicurezza dei lavoratori	44 Lavoratori dipendenti assunti a tempo indeterminato nel triennio 2018-2020
Salute e sicurezza sul lavoro	Sostenere iniziative con finalità benefiche e raccolta fondi	46,6% Lavoratori dipendenti abilitati allo Smart-Working
	Promuovere la formazione per lo sviluppo di nuove competenze tecnico-professionali, manageriali e soft skill	Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro
		Welfare Index PMI, Generali Italia: Welfare Champion e Menzione Speciale per la Resilienza al Covid-19
		Premio Innovatori Responsabili - Regione Emilia-Romagna: Progetto SGR e Più IN. L.A. Ragazzi

[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 all'azienda, fortificando l'integrazione dell'impresa sul Territorio e 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 a 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.

Gruppo SGR e l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus

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.

Con il protrarsi dell'emergenza legata alla diffusione del virus Gruppo SGR ha adottato diverse misure idonee a salvaguardare l'attività d'impresa tutelando la salute dei propri dipendenti.

Nel 2020 Gruppo SGR ha allestito una **task force** permettendo l'interazione di diverse parti: Dirigenti, Responsabili di Funzione, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione delle varie società del Gruppo. L'intento primario di tale interazione è stata la definizione di soluzioni organizzative atte a favorire il remote working dei dipendenti e collaboratori in considerazione del ruolo o mansioni svolte, comportando l'immediata diminuzione del 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. Nel 2020 si è consolidata un'organizzazione tale per cui:

- tutti i dipendenti che svolgono mansioni per le quali non è richiesta la presenza fisica in Azienda lavorano in modalità smart-working (46,6% dei lavoratori), al fine di garantire la continuità dell'attività lavorativa come previsto dal settore dei servizi energetici;
- 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 (8.027 ore nel 2020).

Per quanto riguarda l'emergenza sanitaria, anche i dipendenti di Gruppo SGR hanno voluto aggiungersi alle donazioni decise dai vertici aziendali, destinando

[GRI 102-7, 102-8, 401-1, 405-1]

Persone di Gruppo SGR

all'AUSL Romagna una somma equivalente a quanto veniva tradizionalmente raccolto nel corso della Lotteria di Pasqua. Secondo abitudine, quanto donato da ogni dipendente è stato trattenuto dall'azienda nella busta paga, ma anticipato direttamente da SGR, che ha deciso di raddoppiarne l'importo a favore della sanità. A tali misure si aggiunge anche un intervento specifico sulle mascherine protettive. Gruppo SGR ne ha acquistate 3.000 per donarle a dipendenti e familiari.

Le azioni stabilite si aggiungono a quanto devoluto a metà marzo, con l'acquisto a favore dell'Ospedale Infermi di Rimini di tecnologie utili all'emergenza, con uno stanziamento di oltre 60.000 euro.

Language Toolkit - VII edizione, Camera di Commercio della Romagna

La Camera di Commercio della Romagna in collaborazione con il Dipartimento di Traduzione e Interpretazione di Forlì promuove progetti di tesi volti alla traduzione di testi aziendali. Il programma è volto a favorire l'internazionalizzazione economica del territorio attraverso il potenziamento degli strumenti in lingua straniera e delle competenze linguistiche, che verranno poi capitalizzati all'interno delle imprese. Le lingue di lavoro sono le seguenti: inglese, francese, tedesco, spagnolo, russo e slovacco. Gruppo SGR aderisce al Progetto Language Toolkit - VII edizione attivando uno stage per la traduzione della versione ridotta del Bilancio di Sostenibilità.

Al 31 dicembre 2020 l'organico complessivo di Gruppo SGR è pari a 538 persone (di cui 514 lavoratori dipendenti, 23 collaboratori e 1 lavoratore con contratto atipico). La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo SGR: il 93% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, mentre il turnover in uscita risulta pari a 7,4%. Nel 2020 i dipendenti con contratto full time sono 474 (127 donne e 347 uomini) mentre quelli con contratto part time sono 40 (28 donne e 12 uomini).

Le 155 donne impiegate in Gruppo SGR rappresentano circa il 30,2% del totale dei dipendenti: una presenza in crescita rispetto agli anni precedenti (+10,7% rispetto al 2019).

Nel 2020 sono state effettuate 70 nuove assunzioni (13% uomini rispetto al totale dipendenti uomini e 14,8% donne rispetto al totale donne dipendenti), mentre sono stati 38 i dipendenti (8% uomini rispetto al totale dipendenti uomini e 6,45% 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 47,5% del totale dipendenti in questa fascia di età, 11,4% dei dipendenti con età dai 31 a 50 anni e 4,3% del totale dipendenti nella fascia oltre i 50 anni. Le uscite dei dipendenti con meno di 30 anni sono state pari al 18,6% del totale dipendenti in questa fascia di età, 5,1% del totale dipendenti con età dai 31 a 50 anni e 7,9% del totale dipendenti nella fascia oltre i 50 anni. Le ragioni principali di cessazione del rapporto lavorativo sono principalmente dovute a pensionamenti e termine di contratti a tempo determinato legati alla stagionalità di alcune mansioni dell'attività di ristorazione, compresa nel perimetro. Nel 2020 i dipendenti diversamente abili sono 23 e 8 che appartengono a categorie equiparate (Art.18 C.2 L.68/99).

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 2020 sono 34 gli stage svolti in Azienda (di cui il 47% da donne), 9 dei quali si sono trasformati in contratti di lavoro. Inoltre, sono attive collaborazioni con diverse scuole secondarie di secondo grado, Università, Centri Professionale e Fondazioni.

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.

Università di Bologna – Campus di Forlì: la Responsabilità Sociale di Gruppo SGR in una tesi di laurea con lode

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo SGR è stato scelto da Chiara Micucci per la sua tesi di laurea magistrale in traduzione specializzata, conseguita con lode all'Università di Bologna – Campus di Forlì.

“Mi hanno colpito la quantità e la qualità delle iniziative messe in campo dal Gruppo SGR nella sua attività di Corporate Social Responsibility che esprimono una forte attenzione al territorio e ai propri collaboratori.”

Il Progetto Language Toolkit, cui la studentessa ha partecipato per la redazione della sua tesi, è un'iniziativa condotta dall'Università insieme alla Camera di commercio della Romagna per sostenere l'internazionalizzazione economica delle imprese del territorio.

“Oltre ad imparare molto sul lato linguistico del reporting di sostenibilità – conclude Chiara - è stata per me un'occasione unica per approfondire la questione della sostenibilità ambientale, economica e sociale dal punto di vista aziendale”.

Progetto SGR e Più In. L.A. Ragazzi, Associazione Agevolando

Il progetto SGR e Più IN. L.A. Ragazzi individua giovani che abbiano alle spalle una storia di vita extra familiare (affido familiare, casa-famiglia o comunità per minorenni) per avviarli, tramite un tirocinio, alla conoscenza del mondo del lavoro e alla progressiva integrazione sociale attraverso un percorso di crescita personale attraverso esperienze che generino competenza e professionalità. È il caso del giovane Omer, inserito dal Gruppo SGR nel settore manutenzioni degli impianti elettrici.

Società Gas Rimini è tra le aziende premiate nella sesta edizione del Premio Innovatori responsabili – 6° edizione 2020 ottenendo una Menzione Speciale per il Progetto SGR e Più In. L.A. Ragazzi realizzato in collaborazione con l'Associazione Agevolando, con il fine di valorizzare una rete solida e credibile di partners e aiutare coloro che la nostra società spesso rende invisibili.

L'Assessore allo sviluppo economico e green economy, lavoro e formazione, Vincenzo Colla, apprezza il valore delle azioni perseguite dal Gruppo SGR, che contribuiscono a fare della Regione un sistema aperto, innovativo e capace di coniugare sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Risultati tratti dal Questionario Smart-Working 2020 per i dipendenti di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, ADRIGAS, Utilia e Intervento Pronto 24h.

166 lavoratori in smart-working nel periodo marzo - maggio

90% dei lavoratori è soddisfatto dello smart-working

Tra i principali vantaggi riscontrati:

- eliminazione di tempi e costi di trasferimento casa-lavoro (86,1%);
- sfruttamento in modo elastico dei tempi della giornata (61,1%);
- ambiente di casa più confortevole (36,1%);
- trascorrere a casa la pausa pranzo (39,6%);
- migliore gestione della necessità di tenere i figli a casa (30,6%).

Dipendenti suddivisi per genere	2018	2019	2020
Uomini	330	335	359
Donne	128	140	155
Totale	458	475	514
Collaboratori e altri lavoratori con contratti atipici	18	15	24

43

Età media lavoratori

Dipendenti suddivisi per genere e attività svolta	2018	2019	2020	
Attività di service amministrativo, organizzativo, informatico, marketing. Procurement. Teleriscaldamento. Attività congressuale e ristorazione.	Uomini	86	87	87
	Donne	35	40	44
Attività di vendita gas e luce ed efficienza energetica	Uomini	66	67	75
	Donne	48	54	62
Attività di distribuzione gas naturale	Uomini	63	62	62
	Donne	4	4	4
Attività di manutenzione e installazione impianti	Uomini	64	64	80
	Donne	20	20	24
Attività all'estero	Uomini	51	55	55
	Donne	21	22	21
Totale	458	475	514	

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere	2019	2020	
Tempo indeterminato	Uomini	320	331
	Donne	131	145
Tempo determinato	Uomini	15	28
	Donne	9	10
Totale	475	514	

Dipendenti suddivisi per qualifica	2018	2019	2020
Dirigenti	9	11	12
Quadri	23	23	16
Impiegati	272	287	322
Operai	154	154	164
Totale	476	486	514

62%

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

Dipendenti suddivisi per genere e qualifica	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	10	1	11	1
Quadri	18	5	14	2
Impiegati	164	123	180	142
Operai	143	11	154	10
Totale	335	140	359	155

Dipendenti suddivisi per qualifica e età	2019			2020		
	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	0	2	9	0	4	8
Quadri	1	7	15	0	4	12
Impiegati	29	197	61	35	215	72
Operai	19	89	46	24	93	47
Totale	49	295	131	59	316	139

Personale suddiviso per categorie protette	2019	2020
Diversamente Abili	19	23
Categorie equiparate	8	8

76

Lavoratori dipendenti in Bulgaria

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto	2018	2019	2020
Tempo indeterminato	432	451	476
Tempo determinato	26	24	38
Totale	458	475	514

*di cui 76 operanti in Bulgaria, per maggiori dettagli si rimanda alla sezione specifica (Bulgaria, pagg. 99-103).

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego e genere	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	326	115	441	347	127	474
Part Time	25	9	34	12	28	40

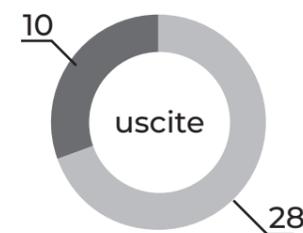
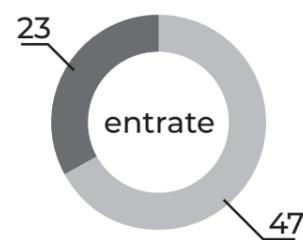
Turnover	2018	2019	2020
Entrate	36	55	70
Uscite	26	37	38
Tasso di assunzione	8%	12%	13,6%
Tasso di turnover	5%	8%	7,4%

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto applicato	2019		2020	
	n.	%	n.	%
Unico Gas - Acqua	197	49%	206	47%
Commercio - Terziario	76	19%	83	19%
Industria - Metalmeccanica - Installazione impianti	84	21%	105	24%
Turismo	13	3%	11	3%
Altri contratti	28	7%	33	8%
Totale dipendenti coperti da contrattazione collettiva in Italia	398	100%	438	100%
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva in Bulgaria	77	100%	76	100%
Totale	475	100%	514	100%

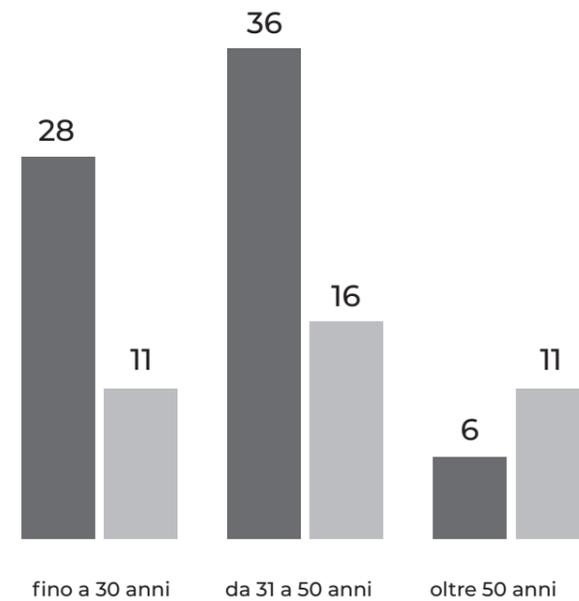
Assunzioni e uscite per genere	2019		2020	
	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite
Uomini	32	26	47	28
% sul tot. uomini	9,8%	7,8%	13%	8%
Donne	23	11	23	10
% sul tot. donne	16,4%	7,9%	14,8%	6,5%

Assunzioni e uscite per età	2019		2020	
	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite
Fino a 30 anni	10	13	28	11
% in questa fascia	20,4%	26,5%	47,5%	18,6%
Da 31 a 50 anni	37	17	36	16
% in questa fascia	12,5%	5,8%	11,4%	5,1%
Oltre 50 anni	8	7	6	11
% in questa fascia	6,2%	5,3%	4,3%	7,9%

2020 - Assunzioni e uscite per genere 2020 - Assunzioni e uscite per età



● uomini ● donne



● assunzioni ● uscite

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.

Gruppo SGR è tra le aziende premiate nella quinta edizione di Welfare Index PMI ottenendo la Menzione Speciale per la Resilienza al Covid-19. Il Premio è promosso da Generali Italia con la partecipazione di Confindustria, Confagricoltura, Confartigianato, Confprofessioni.

Tutte le imprese partecipanti all'indagine 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.

Nel 2020 Gruppo SGR ha raggiunto la valutazione di 5W -Welfare Champion secondo i parametri del Welfare Index PMI Rating. In base alla definizione adottata da Welfare Index PMI, il riconoscimento di Welfare Champion viene assegnato alle imprese con un sistema di welfare aziendale caratterizzato da ampiezza molto rilevante, intensità elevata, orientamento all'innovazione sociale, rilevante impegno economico-organizzativo e sistematico coinvolgimento dei lavoratori.

Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro

La Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro è una dichiarazione di intenti, sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni, per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. Dal 2009 Fondazione Sodalitas promuove la Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro, favorendo il dialogo tra imprese, Istituzioni nazionali e Commissione Europea al fine di ridurre le disuguaglianze sui luoghi di lavoro. Oggi aderiscono alla Carta circa 500 imprese cui si sono aggiunte nel tempo organizzazioni non profit e pubbliche amministrazioni come Regioni ed Enti locali, per un totale di 800 aderenti che impiegano oltre 700.000 lavoratori. La Carta per le Pari Opportunità (Italian Diversity Charter) rappresenta l'Italia all'interno della Piattaforma Europea delle Diversity Charters, promossa dalla Commissione Europea per contribuire concretamente a combattere la discriminazione sul luogo di lavoro. Dal 2014 Gruppo SGR aderisce alla Carta per le Pari Opportunità e l'Uguaglianza sul Lavoro. Scopri di più su www.cartapariopportunita.it.

Principali iniziative di welfare aziendale

A causa dell'emergenza sanitaria in corso, sono al momento sospese le iniziative Bimbi in Ufficio con mamma e papà, Yoga e Pilates in azienda, Rimini Marathon e Facilitatore aziendale. Gruppo SGR ha espresso la volontà di proseguire con tali iniziative una volta concluso il periodo di emergenza in corso.

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 solamente la mattina, dalle 8:00 alle 13:00, e possono godere del pomeriggio libero. Tale gestione è tecnicamente possibile grazie a una piccola riduzione della durata della pausa pranzo (30 minuti) durante il resto dell'anno.

Centri estivi. L'esperienza 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 2020 ai centri estivi hanno partecipato 15 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 sono: consegne e ritiri uffici postali, farmacia, lavanderia, medico. Nel 2020 ha svolto 80 commissioni per conto dei dipendenti (il servizio è stato sospeso a marzo 2020 a causa dell'emergenza sanitaria).

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 2020 diverse asso-

ciazioni del territorio sono state presenti al Mercatino per incontrare tutti coloro che desiderassero ricevere informazioni sulle realtà associative. Il Mercatino è stato sospeso in base alla normativa per il contrasto e il contenimento del diffondersi del virus COVID-19 ed è stata organizzata dai produttori la consegna a domicilio per tutti i dipendenti.

Evento Streaming per Auguri di Natale. Quest'anno le limitazioni imposte dalla pandemia di COVID-19 non hanno permesso la celebrazione della tradizionale Cena di Natale. Tuttavia, è stato organizzato un evento in streaming per l'estrazione dei premi della lotteria aziendale.

Piano Welfare BenesSGR. L'iniziativa, definita in collaborazione con Rappresentanze Sindacale Unitaria (RSU) e Organizzazioni Sindacali, ha visto l'introduzione per i dipendenti di Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi e Adrigas di un piano welfare, che si è concretizzato nella prima metà di ottobre 2019 con l'avvio della piattaforma Welfare SGR. Nel 2020 la percentuale del Premio di Risultato destinata al Welfare è pari al 58% e la percentuale di dipendenti che hanno destinato una quota del Premio di Risultato al Welfare è pari al 60,6%. Accedendo alla piattaforma Welfare 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 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%. Nel 2020 la piattaforma è stata utilizzata dal 62,5% dei dipendenti e i servizi più utilizzati sono Buoni Acquisto (31,53%), Sanità (19,38%), Diritto allo studio (7,82%), Previdenza (3,25%), Abbonamenti (0,52%) e Servizi alla persona (3,43%). Hanno richiesto la monetizzazione del Premio il 12,5% dei dipendenti e il 21,6% ha un residuo in piattaforma.

Solidarietà in Azienda. È sempre alto l'impegno dei dipendenti di Gruppo SGR nello sviluppare diversi pro-

getti 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:

- Emergenza Sanitaria Corona Virus: raccolta di donazioni a favore dell'Ausl Romagna da parte dei dipendenti di Gruppo SGR. La Direzione Aziendale ha deciso di sostenere questa lodevole iniziativa in questa particolare situazione di Emergenza Sanitaria, donando un euro aggiuntivo per ogni euro versato dai dipendenti.
- Lotteria Solidale IOR: Gruppo SGR sostiene la tradizionale lotteria di Natale dell'Istituto Oncologico Romagnolo, regalando a ciascun dipendente due biglietti.
- Uova di Pasqua, Pandori e Panettoni Solidali: iniziativa benefica volta alla raccolta fondi per dare continuità ai progetti legati all'Associazione Centro Aiuti per l'Etiopia.

VIP - Valutazione Posturale Integrata per i dipendenti

Gruppo SGR offre ai propri dipendenti e loro familiari un incontro con un'osteopata che svolge attività di consulenza e collaborazione con studi dentistici, specialisti della visione, podologi e psicoterapeuti. Nel corso di tale incontro è illustrata la metodologia VIP, Valutazione Posturale Integrata.

Le problematiche indagate dalla metodologia sono correlate allo stress protratto nel tempo, dalle tensioni sul posto di lavoro, deficit visivi non diagnosticati correttamente, problemi posturali inerenti alla postazione di lavoro, del monitor, delle luci, o altre patologie legate a stati d'ansia, stanchezza già presente al risveglio, scarsa qualità del riposo notturno, fino a manifestazioni croniche dello stress.

Una sorpresa per tutti i dipendenti

L'anno 2020 ci ha visto tutti impegnati in una vera e propria rivoluzione che ha toccato la nostra vita e il nostro modo di lavorare: non più svolto in un unico luogo prefissato ma diffuso e portato avanti in contesti e situazioni via via differenti. Ovviamente ciò ha richiesto una notevole capacità di adattamento e maggiore flessibilità da parte di tutti noi, portando all'adozione dello smart-working in quasi tutti i contesti lavorativi in cui ciò fosse possibile. Per questo motivo SGR ha scelto di regalare ai propri dipendenti uno zaino per PC appositamente brandizzato 'Gruppo SGR', con l'aspirazione e l'obiettivo che diventino sempre più dinamici e in grado di affrontare anche in mobilità le sfide dell'anno prossimo venturo. Gli zaini sono privi di PVC (cloruro di polivinile, noto anche come polivinilcloruro) e con etichetta STANDARD 100 di OEKO-TEX® che attesta l'assenza di sostanze nocive.

Progetti Plastic Free e Menowatt Ge

Grazie a un innovativo distributore automatico per le classiche bevande da ufficio installato all'interno dell'a-

zienda, si abbatte l'uso di bicchieri monodose, siano essi per il caffè o per altre bevande come cappuccino, thè, ginseng, orzo, cioccolato. Il distributore è dotato di un sensore che rileva la presenza di una tazza, posta da chi ha effettuato l'ordine automatico. Se la tazza è stata posata, allora oltre a zucchero e cucchiaino il distributore somministra la bevanda selezionata. Menowatt Ge ha stimato un risparmio di circa dieci mila bicchieri di plastica all'anno.

Emergenza Sanitaria e percorso di screening per dipendenti

Nell'ambito delle iniziative per il contenimento del Covid 19 l'azienda ha deciso di intraprendere un percorso di screening del personale tramite l'effettuazione dei test sierologici. Il percorso di screening prevede la ricerca di anticorpi specifici su campione raccolto tramite normale prelievo di sangue.

Lo scopo dello screening è individuare i soggetti che hanno contratto la malattia, pur in assenza di sintomi o con sintomi lievi. Ai soggetti che risultassero positivi agli anticorpi (e che quindi sono entrati in contatto con Covid 19) verrà effettuato, nei giorni immediatamente successivi, il tampone naso-faringeo per verificare se ancora in fase infettiva.

Tutti i dati relativi agli esiti dello screening saranno gestiti dal laboratorio incaricato e dal Medico Competente in accordo alle normative sulla privacy ed alle Delibere Regionali applicabili. Per semplificare la gestione dei prelievi abbiamo chiesto al laboratorio di analisi incaricato di effettuare le attività di prelievo presso le principali sedi aziendali (Rimini, Forlì e Ravenna).

SGR per la Salute: convenzioni sul territorio

Gruppo SGR stipula una convenzione con una clinica privata del Territorio che si impegna a fornire il servizio di poliambulatori medici specialistici e di laboratorio analisi cliniche con agevolazioni per tutti i dipendenti. Usufruiscono dello stesso trattamento anche gli appartenenti al nucleo familiare del dipendente (marito/moglie e figli).

M'illumino di meno, partecipa anche Menowatt Ge

Nel 2020 l'iniziativa ambientale della trasmissione Caterpillar di Radio2 ha allargato la propria sensibilizzazione ambientale oltre che al tema del risparmio energetico, con lo spegnimento o riduzione dell'illuminazione, anche con la piantumazione di alberi o essenze arboree. Dirigenti e lavoratori di Menowatt Ge, si sono cimentati, nella mattinata del 5 marzo, nella piantumazione di alcune essenze nel giardino dell'azienda.

[GRI 403-5, 404-1]

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 2020 le ore di formazione erogate ai dipendenti di Gruppo SGR sono state circa 2.937, con una media di 5,7 ore. In particolare, 2.516 ore di formazione sono state erogate a dipendenti uomini, con una media di 7 ore e le restanti 421 ore sono state erogate a dipendenti donne, con una media pari a 2,7 ore. Nel 2020 i dati relativi alla formazione erogata non sono disponibili per le società Ferraioli e Vertical.

Nel 2020 particolare rilevanza è stata data a fornire nozioni e strumenti per la gestione avanzata di progetti complessi. In particolare, la formazione ha riguardato ambiti di Project Management secondo il framework Prince2 e ambiti di Change Management per acquisire conoscenza nell'affrontare cambiamenti sia sulla sfera culturale/personale che su quella organizzativa/aziendale.

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 2020 sono continuate le campagne di comunicazione dei più importanti progetti del Gruppo SGR per mezzo di news, articoli, video negli spazi comuni, questionari, incontri ed eventi.

I principali canali di comunicazione interna sono:

- Intranet. Offre visibilità a informazioni e iniziative che coinvolgono i dipendenti, favorendo la condivisione di progetti e obiettivi aziendali.
- Newsletter SGR. Raccoglie e diffonde 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.
- 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.
- Social network. Profili aziendali su Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TripAdvisor e Google Business.

Gruppo SGR aderisce a MATES -MAnager per la TransizionE Sostenibile

L'auspicata ripartenza del sistema economico nazionale a seguito dell'emergenza pandemica avrà come focus prioritario il tema dello sviluppo sostenibile. Le politiche nazionali ed europee, così come gli investimenti pubblici e privati, saranno sempre più indirizzati al sostegno di imprese e modelli di business orientati verso la sostenibilità della produzione ed il rispetto degli obiettivi di sviluppo sostenibile enunciati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. In quest'ottica diventa fondamentale supportare il sistema economico e manageriale nel valutare, riconoscere, accrescere e diffondere le competenze manageriali necessarie per realizzare concretamente uno sviluppo economico sostenibile, anche attraverso la condivisione delle migliori prassi già prodotte dalle imprese negli ultimi anni.

Gruppo SGR aderisce al Progetto MATES, realizzato nell'ambito delle Iniziative Strategiche di Fondirigenti, che ha affrontato il tema delle competenze manageriali per la sostenibilità, delineandone le caratteristiche peculiari e sviluppando gli strumenti utili per valutarle ed incrementarle. MATES -MAnager per la TransizionE Sostenibile nasce con l'obiettivo di intervenire nel processo di scoperta e di condivisione, con le imprese e con il management, delle opportunità legate ad un paradigma di sviluppo sostenibile.

Formazione erogata per qualifica	2018		2019		2020	
	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente
Dirigenti	125	13,9	410	37,3	411	34,3
Quadri e Impiegati	2.705	10,1	4.228	13,6	1.383	4,1
Operai	2.359	15,3	2.169	14,1	1.143	7
Totale	5.189	13,1	6.807	14,3	2.937	5,7

Per la tabella Formazione erogata per qualifica e genere si rimanda all'Allegato Formazione.

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10]

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, detengono un ruolo attivo nella prevenzione in ottica di mitigazione dei potenziali infortuni.

Il processo di identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi per la salute e sicurezza viene effettuato in conformità a quanto richiesto dagli articoli 17 "obblighi del datore di lavoro non delegabili", 18 "obblighi del datore di lavoro e dei dirigenti", 28 "oggetto della valutazione dei rischi" e 29 "modalità di effettuazione della valutazione dei rischi" del D.Lgs. 81/2008 Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. In particolare, l'art.17 del D.Lgs. 81/2008 assegna al datore di lavoro l'obbligo non delegabile di effettuare la valutazione di tutti i rischi salute e sicurezza presenti nel luogo di lavoro. Per poter svolgere questo processo i Datori di lavoro delle varie società o Unità organizzative si avvalgono della collaborazione del servizio prevenzione e protezione e del medico competente, fornendo loro tutte le informazioni necessarie circa la natura dei rischi, l'organizzazione del lavoro, la descrizione dei processi produttivi.

Il servizio prevenzione e protezione viene quindi utilizzato dal datore di lavoro per sviluppare il processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e individuazione delle misure di prevenzione e protezione.

Gruppo SGR adotta specifiche procedure del sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per definire ruoli e responsabilità del processo di identificazione dei pericoli e valutazione del rischio. Gli obiettivi della valutazione dei rischi sono:

- individuare tutte le fonti di pericolo e valutare la possibile incidenza sui lavoratori al fine di, per quanto possibile, eliminare alla fonte i pericoli o almeno ridurli;
- se il pericolo non è eliminabile, adottare idonee misure di prevenzione e protezione prediligendo, ove possibili, quelle collettive rispetto a quelle individuali;
- programmare ed attuare i necessari percorsi di informazione e formazione sui rischi.

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

Il 33,1% dei lavoratori opera in Società certificate BS OHSAS 18001:2007 (Citygas e Technoterm) e UNI EN ISO 45001:2018 (Menowatt e ADRIGAS). Operare al fine di rendere il luogo di lavoro più sicuro e più sano è fondamentale per tutte le Società del Gruppo per migliorare la qualità e le condizioni di lavoro, promuovendo la sostenibilità e la competitività del Gruppo. Prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza è uno degli impegni della Politica di Gruppo SGR che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

Nel corso dell'esercizio si sono verificati 7 infortuni di dipendenti uomini (di cui 1 in itinere, 2 scivolamenti, 2 contusioni, 2 tamponamenti), di cui 1 classificato come "grave". Per quanto concerne la ripartizione per area geografica, si segnala che tutti gli infortuni si sono verificati nelle società italiane. Nessun infortunio registrato nell'anno ha comportato decessi sul luogo di lavoro. Non sono stati registrati riconoscimenti di malattie professionali. Nel 2020 non stati registrati incidenti né riconoscimenti di malattie professionali che abbiano coinvolto collaboratori o dipendenti non appartenenti a Gruppo SGR (fornitori o ditte appaltatrici). Infine, ADRIGAS ha identificato un meccanismo per ge-

stire le segnalazioni di situazioni impreviste e improvvise potenzialmente pericolose (near miss o mancati infortuni) che quotidianamente accadono e che per una serie di concomitanze favorevoli non hanno avuto conseguenze negative (infortuni). La procedura è attiva anche per i dipendenti della società Intervento Pronto 24H.

Nell'ambito del Gruppo SGR il servizio di medicina del lavoro viene svolto conformemente a quanto richiesto dalla sezione V (Sorveglianza sanitaria) del D.Lgs. 81/2008. In particolare, sono stati individuati e nominati diversi medici competenti operanti nei vari territori al fine di stabilire per ciascun ruolo organizzativo quali siano gli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata. Tutti i dipendenti al momento dell'assunzione sono sottoposti ad una visita medica da parte del Medico Competente volta ad accertare la capacità visiva/ in relazione alla mansione svolta. Tali visite sono riproposte con la frequenza definita dallo stesso Medico Competente o a seguito di cambio mansione. Le visite mediche vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario di lavoro, la programmazione delle stesse ed i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici che ritenuti necessari dal Medico Competente. Nei casi previsti dalla normativa vigente vengono altresì effettuate delle visite mediche finalizzate alla verifica di assenza di alcol dipendenza e di assunzione di sostanze psicotrope e stupefacenti.

Un sistema di gestione della sicurezza è efficace quando ottiene il sostegno e l'impegno di tutti i partecipanti all'attività dell'azienda. Il coinvolgimento del personale, tramite i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, è quindi finalizzato all'ottenimento di contributi costruttivi all'applicazione di una efficace gestione della sicurezza ed al suo miglioramento continuo, mediante suggerimenti ed osservazioni. I dipendenti, avendo una conoscenza dettagliata della propria mansione, vengono costantemente coinvolti nella predisposizione e nella valutazione delle tematiche di salute e sicurezza.

Ogni anno l'azienda eroga attività formative in materia di salute e sicurezza del lavoro, includendo formazione generale e specifica. La ripartizione delle ore formative è realizzata in base alle specifiche necessità della funzione o mansione svolta e alla sua potenziale pericolosità. Nel 2020, in particolare nelle Società ADRIGAS, Gruppo Società Gas Rimini, Intervento Pronto 24H e SGR Servizi sono state svolte 28 ore di training su tematiche di Primo Soccorso, 96 ore concernenti la gestione dei DPI e 13 ore riguardanti la gestione Covid-19. Ogni anno l'azienda offre ai propri dipendenti e alle relative famiglie un programma di promozione della salute per affrontare i principali rischi anche non connessi con l'attività lavorativa. In tale programma è incluso un in-

contro volto all'illustrazione della metodologia VIP, Valutazione Posturale Integrata, per i dipendenti e i loro familiari. Le problematiche indagate dalla metodologia sono correlate allo stress protratto nel tempo, dalle tensioni sul posto di lavoro, deficit visivi, problemi posturali inerenti alla postazione di lavoro, del monitor, delle luci, o altre patologie legate a stati d'ansia, stanchezza già presente al risveglio, scarsa qualità del riposo notturno, fino a manifestazioni croniche dello stress.

In ambito salute e prevenzione, a conferma della costante attenzione verso la tutela della salute e del benessere dei propri dipendenti, Gruppo SGR ha attivato a favore di tutti i dipendenti una polizza di copertura assicurativa Covid-19, che fornisce un pacchetto di garanzie e servizi come benefit aggiuntivo a sostegno dei propri lavoratori a copertura di eventuali complicazioni mediche.

Dipendenti suddivisi tipologia di contratto	2018	2019	2020
Numero di infortuni	10	7	7
di cui in itinere	4	3	1
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	9,86	7,89	8,62
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0	0	1,23

Nel 2019 è stato conteggiato un infortunio avvenuto nel dicembre 2018 che si è protratto fino a marzo 2019. Nel 2020 è stato conteggiato un infortunio tutt'ora in corso nel 2021. Tasso di infortuni sul lavoro registrabili calcolato come: (numero totale di infortuni registrabili/numero totale di ore lavorate) *1.000.000. Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze calcolato come: (numero totale degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze/numero totale di dipendenti) *1.000.000.

Dati infortunistici lavoratori dipendenti per genere	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di infortuni	6	1	7	0

Ore lavorate lavoratori dipendenti	2018	2019	2020
Ore ordinarie	1.001.432	874.856	800.372
Ore straordinarie	12.311	12.783	11.496
Totale	1.013.743	887.639	811.868

Ad oggi sono disponibili le ore lavorate dei lavoratori dipendenti. Il Gruppo si impegna, nel corso del prossimo esercizio, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, includendo anche le ore dei lavoratori con contratti atipici.

1.358

Studenti coinvolti in progetti educativi

€1,1 mln

Art Bonus erogato dal 2015

781

Studenti coinvolti nel progetto di sensibilizzazione sul tema del bullismo



Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs

Temi materiali	Azioni	Risultati
Sostegno alle iniziative e ai progetti sul territorio	Investire e partecipare in maniera diretta alla crescita socio-culturale del territorio mediante eventi ed interventi	€ 367 mila Sponsorizzazioni € 170 mila Erogazioni liberali
Generazioni future, progetti educativi e cittadinanza attiva	Consolidare e, ove possibile, migliorare i piani di attività di educazione ambientale e culturale	€ 1,1 milioni Art Bonus erogato dal 2015 1.358 Studenti coinvolti in progetti educativi
	Promuovere iniziative di sensibilizzazione in tema di Sostenibilità e comportamenti socialmente responsabili	781 Studenti coinvolti nel progetto di sensibilizzazione sul tema del bullismo

[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 costruire 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. so-

cial needs).

- Sviluppo di piani di comunicazione e ascolto dedicati alle specificità dei territori in cui opera il Gruppo.

Gruppo SGR e l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus

Gruppo SGR ha fin da subito introdotto diverse iniziative a sostegno dei dipendenti e dei collaboratori, nonché della Comunità. Per tutti i dipendenti è stata stipulata un'apposita copertura assicurativa che tutela gli stessi in caso di contagio e a tutti i dipendenti e loro familiari sono stati distribuiti ulteriori dispositivi di protezione individuale (mascherine e gel disinfettante) 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 a sostegno degli ospedali sui propri territori e della Protezione Civile attrezzature sanitarie quali letti per terapia intensiva ed ecografi di ultima generazione, nonché erogazioni in denaro effettuate anche con raccolte fondi dei propri dipendenti.

Anche sul territorio nazionale e all'estero, tramite le società controllate, Gruppo SGR ha voluto testimoniare vicinanza e sostegno alle rispettive comunità. Ad Ancona, tramite la controllata Astea Energia, un ecografo ad ultrasuoni di ultima generazione è stato consegnato all'Ospedale di Torrette per consentire esami più rapidi ed efficaci ai pazienti positivi al Covid-19.

In Sardegna, tramite Sherden Energia, Gruppo SGR ha consegnato un autoveicolo all'associazione Gruppo Sardegna Soccorso, ONLUS operante nelle situazioni di emergenza sanitaria nella città metropolitana di Cagliari per la consegna a domicilio gratuita di farmaci, cibo e altri beni di prima di necessità.

In Bulgaria, infine, tramite Citygas Bulgaria, SGR ha deliberato una donazione al Ministero della Salute per l'acquisto di macchinari a favore delle strutture ospedaliere in situazione d'emergenza sanitaria.

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 hanno 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 2020 sono state contrattualizzate sponsorizzazioni per oltre 367 mila euro ed erogazioni liberali per 170 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 sociosanitaria sul territorio nazionale e internazionale.

ART BONUS

- Biblioteca Civica Gambalunga di Rimini
- Restauro affresco, Comune Montegridolfo

SGR PER LA SCUOLA

- Scuola Superiore Progetto Bullismo, Rimini
- Icaro Tv La Campanella, Rimini
- Resto del Carlino - Campionati di Giornalismo, Rimini

SGR PER LO SPORT

- A.S.D Basket Santarcangelo
- Bocciofila Riccione
- Polisportiva Consolini
- Rinascita Basket Rimini
- Riviera Volley Rimini
- Tennis Club Valmarecchia
- Polisportiva Mirka Santini
- Polisportiva Misano
- Asd Tennis Viseba
- Triathlon Duathlon Asd, Polisportiva Stella Polisportiva Junior Coriano

SGR PER LA SALUTE

- IOR - Istituto Oncologico Romagnolo
- Associazione Italiana Sclerosi Multipla Onlus
- Fondazione Ospedale Salesi di Ancona

ALTRE INIZIATIVE

- Giardini d'Autore, Rimini
- Rimini For Mutoko, Rimini
- Zeinta De Borg, Rimini
- Associazione Andrea Lupo, Rimini
- Confindustria Cinema La 7 Arte, Rimini
- Meeting Rimini
- Lions Club Concerto Natale Città di Rimini

Art Bonus

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 2020 Gruppo SGR ha sostenuto Biblioteca Gambalunga di Rimini e Comune di Montegridolfo. Dal 2015, Gruppo SGR ha erogato 1,1 milioni di euro per interventi di Art Bonus testimoniando 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. Attraverso la controllata Astea Energia, nel 2020 sono state sostenute le attività promosse dalla Associazione Arena Sferisterio.

Principali iniziative sostenute

Associazione Arena Sferisterio, Macerata. L'Associazione Arena Sferisterio, costituita dal Comune di Macerata e dalla Provincia di Macerata, promuove e organizza la stagione lirica del Macerata Opera Festival inaugurata nel 1921. L'associazione è Teatro di Tradizione dal 1973.

BIBLIOTERAPIA. Come curarsi (o ammalarsi) coi libri, Biblioteca Civica Gambalunga di Rimini. Nove gli incontri, che hanno indagato dal punto di vista di diversi saperi una delle domande radicate nel cuore della vita, che interrogano l'umano: Che cosa è il tempo? Nata come rassegna in presenza, Biblioterapia quest'anno per le restrizioni imposte dal Covid-19 si è svolta in live streaming, con la possibilità di interagire ponendo domande ai relatori, e ampliando la platea degli interessati. I diversi appuntamenti hanno ricevuto alcune migliaia di contatti, e resteranno online sul canale YouTube della rassegna, formando una vera e propria biblioteca 'virtuale'.

Gruppo SGR sostiene il restauro di un affresco del 1400 nel Comune di Montegridolfo. Con le prime analisi sullo stato di conservazione, sono partiti i lavori per il restauro di una delle opere d'arte tra le più significative di Montegridolfo, l'affresco del Quattrocento conservato nella chiesa di San Rocco. L'operazione, sostenuta da SGR attraverso lo strumento dell'Art Bonus, dà avvio a un percorso che restituirà alla sua originaria bellezza l'opera raffigurante la Madonna col Bambino in trono, San Rocco e San Sebastiano. Nel 2020, le studentesse del corso di laurea in "Conservazione e Restauro dei Beni Culturali" del Campus di Ravenna sono state a Montegridolfo per effettuare le prime analisi sull'opera e a redigere le relazioni tecniche; a breve l'antico dipinto

murale prenderà la strada verso Ravenna e nel Laboratorio di Scienza e Tecnologia per i Beni Culturali "Cesare Gnudi" della Direzione Regionale Musei MiBACT, verrà accolto per l'intervento che durerà circa un anno.

SGR per la Cultura

Gruppo SGR tutela il patrimonio artistico e culturale dei territori in cui opera, partecipando in modo diretto alla loro 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.

Principali iniziative sostenute

Mostra su Raffaello, Comune di Cattolica. Per celebrare Raffaello Sanzio a 500 anni dalla scomparsa, il Comune di Cattolica omaggia il genio urbinato con un'esposizione nata in collaborazione con l'Assessorato al Turismo e all'Unesco del Comune di Urbino, dal titolo 'Raffaello in particolare. Indizi tracce ed enigmi'. La mostra, allestita alla Galleria Santa Croce, è stata realizzata con il sostegno di SGR per la Cultura, ed è a ingresso gratuito.

Plautus Festival, Sarsina. Dopo il successo dell'edizione 2019, e nonostante l'emergenza sanitaria da COVID-19, il Plautus Festival di Sarsina torna con la sua 60° edizione: sei appuntamenti che consentiranno di immergersi nel fascino del Teatro e, in particolare, del teatro classico. Gruppo SGR ha continuato a sostenere il progetto, che lo scorso anno ha conseguito un ottimo piazzamento (si è classificato secondo) al Concorso Nazionale Art Bonus.

Uno dei più importanti appuntamenti teatrali estivi del territorio, il Plautus Festival onora Tito Maccio Plauto, il più grande commediografo latino, che proprio a Sarsina ebbe i suoi natali nel 255-251 a.C.. 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.

Gruppo SGR ricorda Gianni Rodari, Rimini. Nel centenario della nascita del grande autore, desideriamo ce-

lebrarne il pensiero e la produzione letteraria attraverso la lettura ad alta voce di rime, filastrocche, poesie e racconti brevi, che tanto hanno influenzato la scrittura di altri autori molto cari ai bambini. In particolare, si è scelto di trovare elementi simili e dissimili nella scrittura di Bernard Friot. Ne nasce un viaggio ironico, a tratti disincantato, e al tempo stesso profondo che spazia dalle filastrocche alle poesie, ai racconti brevi. L'evento è stato realizzato con il sostegno di SGR per la Cultura.

Le Città Visibili, Rimini. È una rassegna teatrale e musicale estiva a ingresso gratuito. Nell'avvicinarsi delle edizioni, l'obiettivo, raggiunto, è stato quello di permettere una crescita della qualità e una diversificazione del prodotto artistico, aumentando così il valore e la notorietà del Festival, attraverso il coinvolgimento di artisti noti a livello nazionale ed internazionale; di avviare progetti di inclusione sociale, lotta ai razzismi, alle violenze di genere, al degrado del territorio.

Palloncino Rosso e Progetto Riutilizzati, Rimini. Rinovato anche quest'anno il sostegno a Il Palloncino Rosso, un'associazione di promozione sociale di Rimini, nata nel 2015, da un gruppo eterogeneo composto da persone che partecipano attivamente alla vita associativa e culturale della provincia da molti anni. L'Associazione crede nella rigenerazione urbana, promuovendo prassi di partecipazione civica (hub, cantieri animati temporanei, orti urbani, ecc).

Gran concerto di mezza estate, Castel Sismondo, Rimini. Gruppo SGR ha sostenuto l'Associazione Filarmónica Città di Rimini per questa serata di intrattenimento musicale, organizzata con lo scopo di raccogliere fondi per la Fondazione ISAL - Ricerca sul dolore.

Installazione e video in onore si Secondo Casadei. Brano celeberrimo, 'Romagna Mia' è conosciuto e cantato in tutto il mondo, tradotto in diverse lingue e considerato l'inno nazionale della Romagna. Venne scritto proprio a Gatteo Mare nel 1954 dal maestro Secondo Casadei. Tiziano Corbelli ha avuto l'idea di dedicare alle parole del brano, che ha venduto oltre sei milioni di dischi nel mondo ed è suonato e cantato in 135 nazioni, un'installazione luminosa, in vista del lancio del programma celebrativo per il 50° anniversario della morte di Casadei, avvenuta il 19 novembre 1971. Gruppo SGR è tra i main sponsor dell'iniziativa. In occasione della presentazione è stato realizzato anche un video sulla Romagna, in cui appaiono anche la sede di Rimini di SGR e il roof garden del Quartopiano Suite Restaurant.

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 avendo per scopo principale la promozione di 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. A causa dell'emergenza sanitaria in corso, sono al momento sospesi i seguenti progetti didattici: Energia-ia-o (Scuole dell'infanzia), Il mio cibo è (Scuole elementari) e Segugio e Defender, gli amici del gas sicuro, (Scuole medie).

Principali iniziative sostenute

Da Spettatori a Protagonisti. Il progetto di contrasto al bullismo non si ferma. In un momento delicato come quello che stiamo attraversando, che ha ripercussioni anche sulle giovani generazioni, Gruppo SGR ha scelto di restare al fianco delle scuole del territorio, ampliando il proprio impegno su una tematica molto delicata che quest'anno ha preso il via nell'ambito del contenitore SGR per la Scuola. Prosegue quindi dove possibile, con le modalità della didattica online, il progetto finalizzato alla prevenzione del cyberbullismo e alla promozione del buon uso della rete in sicurezza. La prima edizione, avviata nello scorso anno scolastico dapprima in presenza e in seguito su piattaforme online durante l'emergenza Coronavirus, è stata apprezzata da parte delle scuole che avevano aderito al progetto e quest'anno vede quasi raddoppiata la partecipazione: 6 istituti superiori, 34 classi e 781 studenti. Il progetto si realizza con il Patrocinio della Regione Emilia-Romagna, del Comune di Rimini e della Provincia di Rimini. Nel 2020, Gruppo SGR ha deciso di coinvolgere ulteriormente le scuole, grazie a un'iniziativa di supporto all'attività svolta online. Insieme all'Istituto Tecnico per il Turismo Marco Polo di Rimini è stata definita una collaborazione che, in un'ottica di sempre maggiore in-

Online il nuovo sito dedicato ai progetti scolastici

È online il nuovo sito dedicato alle iniziative e ai progetti ideati e realizzati da SGR per la Scuola. Il nuovo restyling, rispetto al sito precedente, presenta alcune novità, tra cui l'inserimento anche dei progetti rivolti alle scuole superiori e all'Università, nonché una sezione contenente varie risorse didattiche, con materiali utili a studenti e docenti. Inseriti anche tutti i tutorial prodotti nel corso del progetto di Didattica a Distanza sostenuto dal Gruppo in collaborazione con l'Istituto Marco Polo, in cui si spiegano in dettaglio i vari strumenti che possono utilizzare i docenti per fare lezione da remoto. Infine, tra le nuove sezioni, è presente anche quella 'Oltre la Classe', che mette in evidenza i progetti sostenuti da Gruppo SGR al di là dei confini della normale didattica.

tegrazione tra studenti e imprese del territorio, verrà estesa a tutti i plessi scolastici coinvolti nel progetto. Tale collaborazione prevede il supporto tecnico, fornito gratuitamente da Gruppo SGR, per l'utilizzo di piattaforme di didattica a distanza e di servizi per la sicurezza online, attraverso l'utilizzo di tutorial video e assistenza personale ai quesiti più frequenti dei docenti.

Edizione online di Amarcort Film Festival. Il progetto Da Spettatori a Protagonisti, promosso da Gruppo SGR in collaborazione con le scuole del territorio, ha aperto il programma dell'Amarcort Film Festival. Due video e le testimonianze dirette di alcuni studenti che hanno preso parte al progetto, insieme a quelle di alcuni insegnanti e professionisti coinvolti, hanno trasmesso il senso dell'iniziativa con cui SGR per la Scuola ha voluto, dallo scorso anno, affiancare le scuole nel fondamentale compito di sensibilizzare le giovani generazioni a riconoscere e contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo, ma anche a fare un utilizzo più consapevole delle parole e delle tecnologie informatiche. Da chi ha spiegato di essersi tolto un peso raccontando, per la prima volta episodi di bullismo subiti, a chi ha dichiarato di avere capito che a volte parole o gesti scherzosi possono avere un peso molto più grande, da chi ha apprezzato le informazioni ricevute e i laboratori proposti, le testimonianze degli studenti delle diverse scuole coinvolte hanno dato forza e valore al progetto.

Pillole contro il cyberbullismo. Sui social di Gruppo SGR è stata inaugurata una nuova rubrica dedicata al tema del Cyberbullismo, con l'obiettivo di fornire pillole e piccoli consigli pratici per adottare comportamenti positivi sul web e non solo. I contenuti pubblicati appartengono a una selezione di quelli proposti nelle scuole del territorio nel corso del progetto contro il bullismo

'Da Spettatori a Protagonisti', ideato e da Gruppo SGR e accolto con estremo favore da numerosi istituti scolastici.

La Campanella 2020. Torna La Campanella storico programma televisivo per studenti delle Scuole Superiori del territorio, giunto alla trentasettesima edizione e condotto da Otello Melucci e Roberto Bonfantini. Anche quest'anno Gruppo SGR sostiene il popolare quiz televisivo con una serie di iniziative legate alla conoscenza dell'energia e promuovendo il progetto contro il bullismo 'Da spettatori a protagonisti'.

Campionato di giornalismo. Il Resto del Carlino ripropone anche nell'anno scolastico 2020-2021 in tutte le sue edizioni locali il Campionato di Giornalismo, riservato a tutti gli studenti delle scuole medie inferiori di Emilia-Romagna, Marche e Rovigo. L'obiettivo è di far conoscere meglio il quotidiano, attraverso un vero e proprio "viaggio" che consenta di imparare ad usarlo come strumento di conoscenze nuove e di analisi. Gli studenti diventano protagonisti di una stimolante fase di approfondimento attraverso la lettura e la scrittura, mentre gli insegnanti sperimentano nuovi percorsi didattici interdisciplinari. L'obiettivo finale è quello di far avvicinare gli studenti alla "fabbrica" delle notizie, da protagonisti oltre che da lettori attenti.

CASE HISTORY

Formazione docenti su soluzioni digitali utili alla didattica a distanza

Gruppo SGR, nell'ambito delle iniziative intraprese con 'SGR per la Scuola', conferma il costante impegno al fianco dei docenti delle scuole superiori, fornendo loro gli strumenti necessari a utilizzare al meglio le tecnologie già disponibili a supporto della didattica a distanza. In collaborazione con l'Istituto Marco Polo di Rimini, partner attivo in questo progetto di 'tutoraggio informatico', Gruppo SGR ha avviato un ciclo di formazione per circa 70 insegnanti (dell'ITT Marco Polo e dell'ISSS Einaudi Molari), strutturato su più livelli di competenza. Due gli obiettivi principali: da un lato, utilizzare al meglio la piattaforma informatica (G Suite for Education) impiegata per la 'didattica a distanza'; dall'altro, rivolgersi con più incisività agli studenti.

"Stiamo dimostrando – dice Micaela Dionigi, Presidente di Gruppo SGR - che è possibile per le aziende private affiancare la Scuola con azioni tangibili. La tecnologia, in questo momento, rende possibile la vicinanza virtuale, permettendo alla Scuola di mantenere le lezioni. La tecnologia può dare maggiori frutti se docenti e scuola hanno una formazione che consenta loro di utilizzarla con la maggiore efficacia possibile. Siamo orgogliosi del lavoro avviato con le scuole e gli studenti, sia su questo fronte sia su quello che ci vede impegnati nella promozione del buon uso della Rete in sicurezza con il progetto di contrasto al cyberbullismo "Da Spettatori a Protagonisti - II Edizione". Va conso-

lidandosi un network composto da soggetti che hanno ben chiara la posta in gioco, ossia il futuro dei nostri giovani".

Sensibilizzare e contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo. Ha preso il via, con i primi laboratori a distanza, la seconda edizione di "Da Spettatori a Protagonisti", il progetto che vede Gruppo SGR schierata al fianco delle scuole nel sensibilizzare le giovani generazioni a riconoscere e contrastare il fenomeno del bullismo e del cyberbullismo.

La prima edizione, avviata nello scorso anno scolastico dapprima in presenza e in seguito su piattaforme online durante l'emergenza Coronavirus, è stata apprezzata da parte delle scuole che avevano aderito al progetto e quest'anno vede quasi raddoppiata la partecipazione: 6 istituti superiori, 34 classi e 781 studenti.

"Insegnanti, ragazzi – spiega Micaela Dionigi, Presidente di Gruppo SGR – e indirettamente le famiglie, ci hanno manifestato apprezzamento e quindi volen-

"I giovani vanno resi consapevoli dei rischi legati ai fenomeni del bullismo e cyberbullismo."

tieri confermiamo il nostro impegno con ancor più convinzione, forti dell'esperienza maturata. I giovani vanno resi consapevoli dei rischi legati ai fenomeni del bullismo e cyberbullismo. Ancor più importante in un periodo come quello che stiamo attraversando, con i ragazzi costretti ad un utilizzo sempre maggiore delle tecnologie informatiche. La mancanza di un contatto diretto con i loro coetanei, li espone ad un utilizzo frequente dei social e il bullismo si muove anche più velocemente in questi ambienti. Per questo occorre metterli in guardia e aiutarli ad un utilizzo consapevole e responsabile del web".

Restano tutti i contenuti della prima edizione: fortificazione del senso di responsabilità e della capacità empatica, sviluppo della capacità di utilizzare in sicurezza i social. Sulla base dell'esperienza e grazie alle sollecitazioni arrivate dagli insegnanti coinvolti, si aggiungono nuovi laboratori.

La reintroduzione dell'educazione civica come materia obbligatoria nelle scuole, inoltre, fornisce una cornice in cui sviluppare la tematica di prevenzione del bullismo e cyberbullismo. I nuovi laboratori guarderanno alla capacità di utilizzare con competenza i social, perché il

bullismo circola più velocemente dietro allo schermo di un computer o di un telefonino. Verrà promosso l'utilizzo di app che mettono al riparo dall'invasione dei social, oltre all'utilizzo degli strumenti digitali affinché siano alleati nell'apprendimento. Verrà condivisa la modalità di tradurre in immagini, suoni e voci quello che si apprende sull'essere responsabili, ma anche il sapersi mettere nei panni dell'altro.

Il progetto stimolerà al saper comunicare attraverso i social, a quali attenzioni utilizzare nella scelta delle parole quando non sono veicolate in presenza, all'utilizzo di un linguaggio per costruire ponti e non per ferire. Il supporto di Gruppo SGR consiste nel mettere a disposizione delle scuole risorse umane, tecnologiche e strumentali nell'ambito di un percorso flessibile, cucito sulla base delle esigenze e degli obiettivi che ogni istituto intende perseguire. Anche quest'anno l'iniziativa si avvale della preziosa collaborazione di Primula Lucarelli, progettista e formatrice che ha affiancato il progetto dalle prime battute.

SGR per lo Sport

Gruppo SGR contribuisce al sostentamento 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.

Altre iniziative sostenute

Fondazione Ospedale Salesi di Ancona. Nel 2020 Astea Energia ha rinnovato il suo sostegno alla Fondazione Ospedale Salesi Onlus donando 30 pinguini di peluche. I peluche sono stati sanificati e sigillati e sono stati consegnati presso la sede della Fondazione che ha ringraziato a nome dell'Ospedale. Con questo gesto Astea Energia vuole essere vicina alle strutture ospedaliere e sanitarie che in questo momento particolare stanno lavorando in una difficile situazione.

Istituto Oncologico Romagnolo. Lo IOR svolge la propria attività grazie al lavoro di 550 volontari operativi, 650 simpatizzanti con impegno saltuario, 22 professionisti tra medici, biologi, psicologhe e ricercatori, 23 collaboratori in 11 sedi e 106 punti IOR. Insieme, combattono per dare una speranza ai pazienti romagnoli, per garantire ad ognuno di loro la migliore qualità di cura e, infine, per sconfiggere il cancro grazie alla ricerca scientifica e alla prevenzione.

Associazione Italiana Sclerosi Multipla Onlus. AISM è l'unica organizzazione in Italia che si occupa in modo strutturato e organico di tutti gli aspetti legati alla sclerosi multipla (SM), attraverso una prospettiva d'insieme che abbraccia il tema dei diritti delle persone con SM, i servizi sanitari e sociosanitari, la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica.

Settimana Arte - Cinema e Industria, Rimini. È un progetto di condivisione, crescita culturale e sviluppo economico nato con l'obiettivo di far conoscere, raccontare e vivere l'Industria del Cinema e del Fare Cinema: dalle risorse umane, economiche, intellettuali e professionali a tutte le sue declinazioni culturali. Una manifestazione ideata e organizzata da Confindustria Romagna, Khairos Srl (Cinema Fulgor e Settebello di Rimini), Università Alma Mater Studiorum Bologna – Dipartimento Scienze per la Qualità della Vita di Rimini, con la collaborazione del Comune di Rimini e con il coinvolgimento di istituzioni, aziende e associazioni. Un'idea di insieme da cui nasce un premio dedicato alle eccellenze del settore e un intenso calendario di eventi con mostre, proiezioni, conferenze, masterclass, presentazioni di libri aperte a tutti, nei luoghi più suggestivi della Rimini storica e con-

temporanea.

Giardini d'Autore, Rimini. Con le sue 20 edizioni si conferma tra le più importanti mostre di giardinaggio specializzato a livello nazionale.

Rimini For Mutoko, Rimini. Nata nel 2001, ha inventato a scopo benefico un torneo amatoriale di beach tennis, partito con poche decine di partecipanti (oggi ha diverse centinaia di adesioni) e divenuto nel tempo il più grande evento sportivo solidale italiano. Tante sono le ulteriori iniziative organizzate dall'associazione durante l'anno: tornei di burraco, concerti, cene, camminate, corsi e tornei di beach tennis invernali, il progetto l'Altro Beach Tennis con ragazzi diversamente abili e tanto altro, il cui ricavato viene interamente devoluto in bene-

ficienza.

Zeinta De Borg, Rimini. Associazione culturale di imprese Riminesi che crea rete tra le attività commerciali, organizza eventi e momenti di formazione per i propri associati. Zeinta di Borg è al fianco dei commercianti per migliorare la città e i borghi.

[GRI 102-13]

Associazioni e network

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.

Rapporti con i media e presenza sui social network

Nel corso del 2020 l'attività di Ufficio Stampa ha registrato un totale di 1.048 (-30,4% rispetto al 2019) articoli comparsi sui diversi media. La maggior parte degli articoli è apparsa su canali online (778). 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, Twitter, TripAdvisor e Google Business. I canali gestiti sono 32 (28 nel 2019) e le persone raggiunte (follower) sono circa 56.000 (+11% rispetto al 2019). 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 ed eventi sul territorio servito.

Principali associazioni e network

- **ANIGAS** - Associazione Nazionale Industriali Gas
- **OGMP** - Oil and Gas Methane Partnership
- **Confindustria Romagna**
- **AIGET** - Associazione Italiana Grossisti di Energia e Trader
- **CLUST** - ER Greentech
- **CIB** - Consorzio Italiano Biogas
- **Assoenergia Rimini**
- **AGCM** - Associazione Garante della Concorrenza e del Mercato
- **ARERA** - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- **GSE** - Gestore dei Servizi Energetici
- **GME** - Gestore Mercati Energetici
- **AU** - Acquirente Unico
- **RSE** - Ricerca sul Sistema Energetico
- **Figli del Mondo** - Associazione di Promozione Sociale
- **Primo Miglio** - Acceleratore di StartUp Responsabili
- **CSEA** - Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali
- **GFBM** - Gestione Fondo Bombole Metano
- **ACER** - European Union Agency for the Cooperation of Energy Regulators
- **Terna e Snam**

34.606

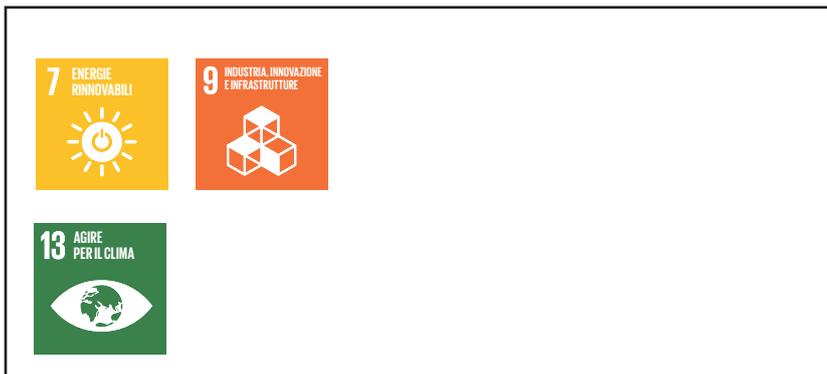
Clienti con offerta Energia
Elettrica 100% da fonti
rinnovabili (+39,7% rispetto
al 2019)

78.863 m³

Gas verde venduto
100% CO₂ free certificato

14.263

Punti luce LED installati
(+84,2% rispetto al 2019)



Clienti

Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs

Temi materiali	Azioni	Risultati
Qualità dei servizi erogati e attenzione al Cliente	Implementare campagne di comunicazione e sensibilizzazione dei clienti verso prodotti e servizi ecosostenibili	34.606 Clienti con offerta Energia Elettrica 100% da fonti rinnovabili (+39,7% rispetto al 2019)
Efficienza energetica, energie rinnovabili e transizione energetica	Sviluppare servizi e canali innovativi per fidelizzare la clientela	88,1 GWh Energia Elettrica venduta prodotta 100% da fonti rinnovabili (+138% rispetto al 2019)
Innovazione e smart city	Promuovere offerte con energia verde	14,2% Energia Elettrica venduta prodotta 100% da fonti rinnovabili (sul totale energia elettrica venduta)
Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas	Incentivare e agevolare l'iniziativa dei privati che vogliono investire nell'efficienza energetica delle loro abitazioni e attività (Superbonus 110%, Sismabonus e Bonus Facciate)	672 Clienti con offerta Gas verde 100% CO ₂ free certificato
	Sostenere lo sviluppo della Smart City attraverso nuovi modelli di business che sfruttino la componente tecnologica (reti smart e Big Data)	78.863 m ³ Gas verde venduto 100% CO ₂ free certificato
	Illuminazione pubblica: realizzare interventi di risparmio energetico tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led	14.263 Punti luce LED installati (+84,2% rispetto al 2019)
	Pronto Intervento Gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi fissati da ARERA la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e gli interventi con arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti	155,2 kW Potenza elettrica degli impianti fotovoltaici installati presso i Clienti
		99,8% Chiamate al Pronto Intervento Gas con arrivo entro 60 minuti (obbligo di servizio: 90%)
		64% Contatori elettronici gas Smart Meter installati a fine 2020 (sul totale contatori)

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

Management Approach Gruppo SGR e l'emergenza sanitaria dovuta al Coronavirus

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 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 correttezza 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 digital.

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 rateazioni 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/Enasarco, così come gli imprenditori che hanno dovuto chiudere l'attività, ha potuto rateizzare in sei pagamenti le fatture in scadenza ad aprile;
- gli operatori turistici potranno monetizzare il Bonus Vacanze che ricevono dagli ospiti utilizzando per il pagamento delle fatture luce e gas.

Nel 2020 sono state 563 le rateizzazioni concesse sui pagamenti di energia elettrica, 5.773 i clienti che hanno approfittato di questa possibilità per le forniture di gas.

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 2020 il numero di clienti totali del servizio vendita elettricità è incrementato del 6,3%, mentre per il settore gas il numero dei clienti è aumentato dell'1,6%. 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 2020 sono stati realizzati 1.214 interventi di installazione di caldaie e 389 di condizionatori. Gli interventi totali realizzati sono stati 43.274 (di cui 16.487 per manutenzione).

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 1.818 utenze, per una volumetria servita di circa 567,9 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 2020 il Gruppo ha in gestione 178 condomini (195 nel 2019) per un totale di 3.052 clienti (3.005 nel 2019).

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 2020 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.

Nuovo portale SGR Luce e Gas

Per restare al passo con i tempi e adattarci alle sfide del futuro, dopo un lungo lavoro di analisi sull'evoluzione del brand, è stato presentato il nuovo portale SGR Luce e Gas, concepito per rispecchiare i nuovi valori del brand e con il preciso intento di essere chiaro, semplice e funzionale, rendendo più agevole la comunicazione con il nostro bene più prezioso, i clienti. La messa online del nuovo portale segue il lavoro già compiuto su naming e logo.

Bonus vacanze e possibilità per operatori turistici di scontarlo sulle bollette

Un aiuto concreto al territorio e a un settore, quello turistico, che ha particolarmente risentito degli effetti dell'emergenza sanitaria. Gruppo SGR conferma ancora una volta la propria attenzione al cliente con un'iniziativa molto vantaggiosa rivolta alle strutture ricettive. Tutti gli operatori turistici che accettano il Bonus Vacanze potranno cedere alla pari, senza alcun costo aggiuntivo, il credito a SGR Servizi o Astea Energia per il pagamento delle bollette luce e gas. L'iniziativa è valida su entrambe le utenze luce e gas e potranno beneficiarne tutti i clienti attuali, presenti o futuri. Unico requisito

per la cessione del credito è essere cliente SGR Servizi o Astea Energia e avere sede nei territori serviti. **Hanno aderito all'iniziativa 67 operatori turistici, a copertura di un importo complessivo di circa 300 mila euro.**

Composizione clienti	2018	2019	2020
Gas - Italia	240.858	238.068	240.741
Energia Elettrica*	84.968	100.495	106.790
GPL	243	380	406
Gestione calore	2.955	3.005	3.052
Teleriscaldamento	1.816	1.816	1.818
Gas - Bulgaria	5.165	6.699	8.215
Totale	355.945	350.463	361.022

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

Illuminazione pubblica	2020
Impianti gestiti	43
Contratti manutenzione	29

Clienti Gas per tipologia	2020
Domestici	221.860
Condomini	1.038
Industriali	1.546
Servizio Pubblico	957
Altri usi	15.340
Totale	240.741

Clienti Energia Elettrica per tipologia	2020
Domestici	84.767
Condomini	635
Industriali	1.732
Servizio Pubblico	119
Altri usi	19.537
Totale	106.790

**Italia- Clienti domestici
Gas e Energia Elettrica
per fasce di età**

	2020
Meno di 25 anni	1%
Tra i 25 e i 35	6%
Tra i 36 e i 50	24%
Tra i 51 e i 70	39%
Oltre 70 anni	31%

Impianti installati

	2019	2020
Caldaie	560	1.214
Condizionatori	281	389
Impianti fotovoltaici	24	57

**Clienti Manutenzione ed
Installazione impianti**

	2020
Abbonamenti di manutenzione impianti attivi	21.984
Interventi effettuati	43.274
di cui interventi di manutenzione	16.487
Clienti con interventi effettuati	21.258

Chiarezza e digitalizzazione della bolletta

Nel 2020 Gruppo SGR ha emesso oltre 2,1 milioni di bollette, di cui il 17% in formato solo elettronico (11% in formato sia elettronico che cartaceo). Il servizio Sportello Web conta oltre 82.508 adesioni (+15,6% rispetto all'anno precedente).

Come previsto dall'Autorità, inoltre, i Clienti possono ricevere la bolletta in formato elettronico iscrivendosi allo Sportello Online. Nel 2020 le bollette emesse esclusivamente in modalità elettronica sono state oltre 355.200 (Clienti SGR Servizi, Astea Energia, San Giorgio Energie, Solgas e Cast Energie). La bolletta propo-

sta 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.

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

	2018	2019	2020
Sportello Online	40.883	69.639	82.508
Bollett@click	22.667	44.564	58.691

Qualità dei Call Center

	2018	2019	2020
Numero di chiamate al call center	128.508	248.827	229.839
TMA - Tempo medio attesa (secondi)	27,6	89,2	47,6

I dati relativi al numero delle chiamate al Call Center includono le chiamate al numero dedicato al Recupero Crediti.

La strategia commerciale e la sensibilizzazione antitruffa

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 2020 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.

Gruppo SGR inoltre 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 a identificare eventuali truffe.

Nel 2020 le attività fraudolente hanno avuto principalmente l'obiettivo di carpire i dati personali presenti nelle bollette: in particolare, il codice identificativo POD per la luce e quello PDR, per quel che concerne invece il gas. Ciò al fine di tentare di ottenere un appuntamento finalizzato a far cambiare operatore al cliente a sua insaputa. A tale attività va aggiunta anche quella legata alle visite a domicilio di operatori commerciali non in possesso di alcun cartellino di riconoscimento o con tesserini falsi.

Luce e gas, come riconoscere l'inganno ed evitare le truffe

Negli ultimi mesi il Servizio Clienti SGR ha ricevuto numerose segnalazioni in merito a presunti operatori che si presentano a casa come personale SGR proponendo offerte imperdibili. In particolare, sul sito aziendale si ricorda che:

- SGR Luce e Gas non svolge attività porta a porta ma si muove soltanto su appuntamento;
- è sempre possibile controllare che il consulente abbia un tesserino SGR e che i dati che compaiono sulla modulistica informativa e/o contrattuale siano realmente quelli di SGR Luce e Gas;
- tutti i consulenti di SGR si muovono con automobili a marchio SGR.

È sempre possibile controllare il nome e cognome del consulente e l'orario dell'appuntamento chiamando il numero verde gratuito 800 900 147. I colleghi del call center potranno verificare se chi ti ha contattato è realmente un nostro collaboratore.

Infine, è stata realizzata una nuova sezione del sito SGR Luce e Gas dedicato alla prevenzione delle truffe per consigliare alcuni semplici accorgimenti grazie a cui eludere i raggiri.

Per saperne di più <https://www.sgrlucegas.com/occhio-alle-truffe-ma-non-solo>.

Energia sostenibile venduta

A conferma dell'impegno del Gruppo per un consumo di energia sempre più sostenibile, le offerte FISSA LUCE WEB 40 e FISSA GAS WEB 40 di SGR Luce e Gas per il segmento domestico forniscono energia sostenibile certificata al 100%. L'energia elettrica venduta è prodotta da fonti rinnovabili, come vento, sole e acqua, e certificata dal sistema Garanzie d'Origine del Gestore Servizi Energetici (direttiva CE 2009/28/CE). Per la fornitura di gas naturale, invece, le emissioni di CO₂ sono compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati. Questi certificati permettono di finanziare progetti che aiuteranno la decarbonizzazione a livello mondiale.

Nel 2020 sono stati venduti 88,1 GWh di energia elettrica verde, il 14,2% dell'energia totale venduta da Gruppo SGR, con un incremento nella vendita del 138% rispetto all'anno precedente.

Energia sostenibile venduta	2020
Clienti con offerta gas verde 100% CO ₂ free*	672
Gas verde 100% CO ₂ free venduto (m ³)*	78.863
Clienti con offerta Energia Elettrica 100% da fonti rinnovabili	34.606
Energia Elettrica verde venduta (kWh)	88.110.539

*Si tratta di una fornitura di gas naturale le cui emissioni di CO₂ sono compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio certificati. Questi certificati permettono di finanziare progetti che aiuteranno la decarbonizzazione a livello mondiale.

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 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 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.

Bonus Gas ed Energia Elettrica	2018	2019	2020
Clienti	8.046	9.138	11.755
Bonus erogato (€)	890.498	1.120.836	1.137.193

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 domiciliamenti.

Tutte le società di vendita del Gruppo SGR aderiscono al Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti a trovare un accordo.

Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti. Il Servizio Conciliazione è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution).

In particolare, SGR Servizi ha sottoscritto un protocollo d'intesa condiviso con alcune tra le maggiori as-

soziazioni dei consumatori, garantendo ai propri clienti l'accesso a procedure rapide e semplificate per la composizione di un'eventuale controversia 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.

Società di vendita - Reclami scritti	2018	2019	2020
Numero	281	621	548
Tempo medio di risposta (giorni)	6,1	4,6	12
Percentuale di risposte entro lo standard (%)	100	100	99,4

Il tempo di risposta è indicato in giorni solari. Lo standard di riferimento è di 40 giorni.

Società di vendita - Richiesta di informazioni scritte	2018	2019	2020
Numero	2.087	5.501	5.268
Tempo medio di risposta (giorni)	1,7	3,3	3,1
Percentuale di risposte entro lo standard (%)	100	100	100

Il tempo di risposta è indicato in giorni solari. Lo standard di riferimento è di 30 giorni. Il dato 2020 Tempo medio di risposta e percentuale di risposte entro lo standard non comprende la società Cast Energie.

Società di manutenzione e installazione impianti - Reclami scritti (Intervento Pronto 24h)	2018	2019	2020
Numero	57	72	90

Efficienza energetica

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. Con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale sono diventati pienamente operativi anche i decreti riguardanti il Superbonus e il Sismabonus al 110%, introdotti dal decreto Rilancio. Si tratta di misure che hanno l'obiettivo di favorire gli interventi di efficientamento energetico e antisismici, nonché l'installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici. Gruppo SGR si propone come fornitore di soluzioni per il risparmio energetico per Clienti business, condomini, Pubblica Amministrazione e cittadini:

- Check-Up Energetico;
- Energy Management;
- Servizio Energia Gestione Calore;
- Teleriscaldamento;
- Fotovoltaico e Solare termico.

Dal 2019 gli interventi di riqualificazione energetica o ristrutturazione edilizia sono gestiti da Gruppo Società Gas Rimini, SGR Servizi, Intervento Pronto 24h e Astea Energia e dal 2020 anche da Ferraioli e Vertical.

Progetto SGR-Vertical Bonus 110%. A Rimini una piattaforma per monetizzare Superbonus 110% e Sismabonus

Realizzare la riqualificazione completa del proprio condominio, pagando in contanti solo una parte della cifra necessaria a finanziare i lavori. È l'obiettivo che si pone la piattaforma appena lanciata da Gruppo SGR: insieme a Vertical, società specializzata nella riqualificazione energetica in ambito edile, ha avviato un progetto che, nel prossimo futuro, punta ad allargarsi anche ad altre regioni. Il meccanismo fa leva sugli strumenti messi oggi a disposizione dalla legge in materia di bonus fiscali per la casa. Per monetizzare subito il beneficio, dopo molti interventi di correzione, è diventato, infatti, possibile seguire due strade alternative alla fruizione diretta delle detrazioni. È possibile cederle a terzi, che le sconsigliano dalle tasse al posto dei titolari originari, oppure ottenere lo sconto in fattura: in questo caso, il cliente paga un importo ridotto rispetto all'ammontare dovuto e ottiene da subito uno sconto identico a quello della detra-

Riqualificazione energetica e sismica. Vertical, Gruppo SGR e CNA Rimini siglano l'accordo

La ristrutturazione degli edifici, la riqualificazione energetica e antisismica, mediante i nuovi incentivi Ecobonus, Bonus facciate 90% e Superbonus 110%, sono l'oggetto dell'accordo siglato da Vertical, Gruppo SGR e COESO, Consorzio di imprese e professionisti targato CNA Rimini. Un gruppo di competenze composto da professionisti e imprese del mondo dell'efficientamento energetico e della rigenerazione urbana per la riqualificazione e la messa in sicurezza di condomini, alberghi, abitazioni, del territorio riminese e romagnolo. Una nuova realtà nata per clienti pubblici e privati, con una vasta gamma di soluzioni e tecnologie mirate alla riqualificazione energetica e antisismica degli edifici. Un importante accordo e un'opportunità che mette insieme una qualificata rete di imprese. Esperienza unica che può determinare una potente spinta alla innovazione e alla riqualificazione del tessuto urbano del nostro territorio.

zione, che viene trasferita. La piattaforma SGR-Vertical consentirà, nella pratica, di trasferire i propri bonus fiscali e ottenere uno sconto immediato in fattura.

Illuminazione pubblica

Nel 2018 Gruppo SGR, grazie all'acquisizione del controllo di Menowatt Ge, inizia la propria esperienza nel settore della pubblica illuminazione efficiente grazie all'attività che l'azienda marchigiana sviluppa in Italia con prodotti brevettati e marchi registrati. 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). Nel 2020 i progetti di efficientamento hanno riguardato 22 comuni italiani, situati nelle seguenti regioni: Piemonte, Campania, Abruzzo, Lombardia, Molise, Marche, Sardegna, Toscana, Veneto, Emilia-Romagna, Puglia e Calabria.

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 direttrici:

- Energy Efficiency: illuminazione efficiente outdoor (apparecchi LED Smart Meridio®, Giano, Fenix, Hiperion®, reti SLIN169®, sistemi di telegestione ILIOS) 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). Tra i dispositivi coperti da brevetti si annoverano: Dibawatt®, Meridio, Slin®.
- 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. La centrale ha una potenza di 99kW ed è entrata in funzione a maggio 2021.
- Energy Services: gestione e monitoraggio degli interventi di efficientamento energetico con contratto EPC, realizzati principalmente per gli enti pubblici.

Inoltre, sono nello stato di patent pending altre innovazioni Menowatt Ge quali il sensore acustico radio CAU, 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 Mete-

ring. Tra i marchi registrati si cita, 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.

CASE HISTORY

Comune di Sorradile (OR): luci a led nei paesi sardi per inquinare meno

La sostituzione dei punti luce consentirà un risparmio energetico di oltre il 60% con una riduzione delle emissioni di CO₂ nell'atmosfera pari a 46,76 tonnellate all'anno.

Già premiato a Ecomondo come Borgo Sostenibile nel 2019, Sorradile è anche Borgo Certificato dall'associazione Borghi autentici d'Italia; sede SIC (Sito di Interesse Comunitario) per la presenza del lago Omodeo, Sorradile gode di ulteriori zone di pregio ambientale e anche storico, con 32 fonti sorgive, un pascolo chiamato delle Cento Erbe e un museo archeologico di grande ricchezza di reperti.

Comune di Rivalta (TO): maxi intervento di illuminazione pubblica con 380 punti luce led

Maxi intervento nel Comune di Rivalta sull'illuminazione pubblica con un progetto realizzato da Menowatt Ge, azienda leader nel campo della green economy e dello smart metering. Sono stati installati, in circa 380 punti luce, nuove lampade a led che consentiranno un risparmio nella bolletta elettrica di oltre il 65%. Il tutto consentirà di ridurre le emissioni di anidride carbonica nell'atmosfera di oltre 91 tonnellate. "Garantiremo ai cittadini non solo una illuminazione delle strade al passo con i tempi e rispettosa dell'ambiente, ma anche un impianto sicuro e garantito - spiegano da palazzo civico -, grazie alla convenzione che si occuperà della gestione per 12 anni. Il tutto senza esborsi aggiuntivi per il Comune, grazie al risparmio sulla bolletta energetica".

Comune di Pollanza (MC): illuminazione rinnovata con 1.286 punti luce led

Terminati i lavori di riqualificazione dell'illuminazione pubblica a Pollenza. Sono 1.286 i nuovi punti luce con impianto a led, che garantisce una migliore qualità dell'illuminazione con ricadute importanti anche sulla perce-

zione della sicurezza. La realizzazione è stata affidata all'azienda marchigiana Menowatt Ge.

Comune di S. Maria Nuova (AN): illuminazione pubblica, nuovo impianto a led con 690 punti luce

È stato completato il nuovo impianto di illuminazione pubblica 100% a led che dispone di 690 punti luce e consente risparmi importanti per la comunità. Si tratta di un primo project financing che Astea Energia ha portato a termine con l'Amministrazione comunale della durata di 12 anni e che consentirà rilevanti risparmi energetici e di emissioni di CO₂. Il nuovo impianto è in grado di regolare la potenza delle lampade in base alle esigenze della cittadinanza, al traffico veicolare e altri parametri. Astea Energia con la formula del project financing consente ai Comuni che non hanno fondi, di rinnovare gli impianti a costo zero e di realizzare forti risparmi sull'energia a medio e lungo termine.

Comune di Osimo (AN)

La stazione appaltante della Provincia di Fermo ha annunciato il 15 dicembre l'aggiudicazione efficace della procedura per l'affidamento in concessione della gestione e riqualificazione degli impianti di pubblica illuminazione di Osimo. Con questo provvedimento è stato sancito che la gara voluta dal Comune di Osimo è stata vinta dalla Rete temporanea di imprese formata da Dea (società del Gruppo Astea che si occupa di distribuzione di energia elettrica), Astea Energia (di cui Astea Spa è socio) e l'anconetana Cogepa Telecommunication.

Comune di Montelupone (MC): illuminazione, risparmio e riqualificazione.

Astea Energia con la formula del project financing consente ai comuni che non hanno fondi, di rinnovare gli impianti a costo zero e di realizzare forti risparmi sull'energia a medio e lungo termine. A dicembre 2020 sono stati installati 600 punti luce led e nel corso del 2021 verranno sostituiti ulteriori 200 punti luce con led arrivando quindi all'80% del totale. Il risparmio energetico previsto nel corso di tutta la durata della convenzione (25 anni) è di circa 4 milioni di kWh corrispondenti ad una minore emissione di CO₂ pari a circa 3 milioni di kg.

Grazie a questi impianti, inoltre, è possibile anche dosare le luci ed i colori, rispettando l'illuminazione caratteristica dei centri marchigiani e valorizzando il colore originale delle costruzioni e l'effetto estetico. Aree, piazze e strade possono essere sottolineate con illuminazioni ad hoc.

[GRI 102-7, 413-2, 416-1, 417-1, 417-2]

Sicurezza e continuità del servizio distribuzione gas

Gruppo SGR, attraverso la Società controllata ADRI-GAS, 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 continuità del servizio, nel rispetto della regolamentazione di settore attualmente in vigore. La lunghezza dell'infrastruttura per la distribuzione di gas è di 2.747 km, con 19 cabine primarie (REMI) e 658 cabine secondarie (GRF). 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 2020 ADRI-GAS ha immesso nella rete 4.439 kg di odorizzante, che permette una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

Italia - Estensione del servizio di distribuzione gas	2018	2019	2020
Km di reti gas in Italia	2.742	2.745	2.747
Clienti finali allacciati	174.544	174.771	174.717
Gas vettoraito (milioni di m ³)	269,2	246,4	221,6

Rimini - Ispezioni e dispersioni della rete gas*	2018	2019	2020
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione (localizzate per ispezioni o su segnalazione di terzi)	493	434	420
% rete ispezionata in alta e media pressione (obbligo di servizio 100% in 3 anni)	176%	166%	142%
% rete ispezionata in bassa pressione (obbligo di servizio 100% in 4 anni)	216%	240%	213%

Potenza Picena- Ispezioni e dispersioni della rete gas*	2018	2019	2020
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione (localizzate per ispezioni o su segnalazione di terzi)	15	28	24
% rete ispezionata in alta e media pressione (obbligo di servizio 100% in 3 anni)	200%	133%	200%
% rete ispezionata in bassa pressione (obbligo di servizio 100% in 4 anni)	299%	253%	200%

*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.

Smart Metering

Gli Smart Meter sono i contatori intelligenti multiservizio di gas che permettono la telelettura e la telegestione 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 2020 gli interventi di sostituzione e installazione dei nuovi contatori sono stati 28.628 (116.062 totali contatori installati nel territorio servito). 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.

Publicato il bando di gara dell'ATEM di Rimini

Il Comune di Rimini, in qualità di stazione appaltante, in data 28/12/2020 ha pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il bando di gara per l'affidamento in concessione del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale in tutti i territori dei comuni dell'ambito territoriale minimo (ATEM) di Rimini.

La gara vedrà coinvolto direttamente Gruppo SGR ed in particolare la società di distribuzione ADRI-GAS. Il termine per la presentazione delle domande di partecipazione scade il 30 settembre 2021.

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 99,6% (99,8% nel 2019) 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 il 2020, nel 99,8% (99,7% nel 2019) delle 5.883 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.

ADRI-GAS 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.

Infine, segnaliamo che 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.

ADRI-GAS - Pronto Intervento Gas	2018	2019	2020
Numero chiamate al Pronto Intervento Gas Emergency Line	6.239	6.121	5.883
di cui hanno generato un intervento	2.109	1.978	1.925
Percentuale di risposta entro 120 secondi (%)	99,5%	99,8%	99,6%
Percentuale di chiamate con intervento entro 60 minuti (%)	99,7%	99,7%	99,8%
Tempo medio di arrivo sul luogo (minuti)	28,3	30	30

Lavori semplici e tempi di attivazione fornitura	2019	2020
Lavori semplici- Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)	98,7%	97,6%
Lavori semplici-Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)	4,3	5,6
Attivazione fornitura-Prestazioni erogate entro i tempi stabiliti dall'ARERA (%)	99,6%	99,9%
Attivazione fornitura-Tempo medio di esecuzione prestazione (gg)	3,8	3,5

Nel 2020 sono state eseguite 8.486 prestazioni.

836,2 MWh

Energia elettrica prodotta da fotovoltaico (+0,2% rispetto al 2019)

6,4 GWh

Energia elettrica prodotta da cogenerazione (-1,4% rispetto al 2019)

8.049 t

CO₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR (+65% rispetto al 2019)



Ambiente

Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs

Temi materiali	Azioni	Risultati
Consumi energetici aziendali e mobilità sostenibile	Promozione dell'efficienza energetica e uso responsabile delle risorse	782,5 kW potenza elettrica degli impianti fotovoltaici
Riduzione delle emissioni clima alteranti	Interventi di efficientamento con la modalità Energy Performance Contract (EPC) e Partenariato Pubblico Privato (PPP)	836,2 MWh energia elettrica prodotta da fotovoltaico (+0,2% rispetto al 2019)
Economia circolare e produzione di biometano da rifiuti e scarti agro alimentari	Monitoraggio delle emissioni di CO ₂ generate ed evitate	1.909 kW potenza elettrica degli impianti di cogenerazione
	Progettare impianti per la produzione di combustibile biologico green proveniente da residui organici di scarto	6,4 GWh energia elettrica prodotta da cogenerazione (-1,4% rispetto al 2019)
		8.049 tonnellate CO ₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR (+65% rispetto al 2019)

[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 rappresenta 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 di 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, che implementano al proprio 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 grazie all'identificazione sistematica dei potenziali rischi, alla valutazione dei possibili effetti, alla prevenzione degli effetti negativi e all'adozione di misure di contenimento dei fenomeni di inquinamento.
- Contenimento delle emissioni atmosferiche con il contributo, per mezzo del 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, con l'obiettivo di ottimizzarne l'uso e ridurre gli sprechi.

[GRI 302-4]

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 mission ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali le certificazioni ISO 14001 per le società 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 personale, 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 2020 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.

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'at-

tuale 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 contenere 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 2020 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.

SGR Biomethane: 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.

Nel 2020 SGR Biomethane inizia il progetto per la realizzazione di un impianto per l'Upgrading da Biogas grezzo a Biometano con tecnologia di separazione a membrane presso Lamezia Terme (CZ).

Mobilità aziendale e Mobility Manager

Nel 2020 è stato nominato il Responsabile della Mobilità aziendale o Mobility Manager di Gruppo SGR con il compito di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti mediante interventi di mobilità sostenibile.

[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 condominiali 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 distribuzione 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. Il servizio è attualmente erogato a 1.818 utenze, per una volumetria servita di circa 567,9 mila metri cubi. Nell'ambito della cogenerazione i benefici ambientali conseguiti nel 2020 dagli impianti realizzati e gestiti da Gruppo SGR sono quantificabili in un risparmio di energia primaria pari a circa 375 tonnellate equivalenti di petrolio.

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale	Marechiese	Viserba	Gaiofana	Sede Aziendale Gruppo SGR	Totale
Unità cogenerative installate	2	2	1	1	6
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)	2.724.300	2.677.700	2.282.600	10.410	7.695.010
Energia elettrica prodotta (kWh)	2.112.306	2.298.000	1.947.800	5.502	6.363.608
Totale energia primaria risparmiata (TEP)	136	135	103	1	375

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 2020 l'energia termica prodotta è pari a 27.702 GJ e l'energia elettrica prodotta è pari a 22.909 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 attraverso 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 2020 la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è pari a 836.180 kWh (+0,15% rispetto al 2019) mentre quella prodotta da fonti assimilate raggiunge i 6,4 milioni di kWh (-1,4% rispetto al 2019).

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento e della sede aziendale	2018	2019	2020
Energia termica prodotta (kWh)	6.765.320	8.155.350	7.695.010
Energia elettrica prodotta (kWh)	5.654.717	6.455.893	6.363.608
Totale energia primaria risparmiata (TEP)	337	394	375

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 2020 l'energia termica prodotta è pari a 27.702 GJ e l'energia elettrica prodotta è pari a 22.909 GJ.

Anno 2020- Centrali di cogenerazione gestite da SGR Servizi	Teatro Celebrazio- ni Bologna	Condominio Giardini Pensili Rimini	Piscina Comunale Cattolica	Totale
Energia termica prodotta (kWh)	34.789	32.586	87.470	154.845
Energia elettrica prodotta (kWh)	18.503	17.180	39.382	75.065
Totale energia primaria risparmiata (TEP)	1,6	1,3	1,4	4,4

Nel 2020 l'energia termica prodotta è pari 557 GJ e l'energia elettrica prodotta è pari a 270 GJ.

Energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici (kWh) e potenza installata (kW)	2018	2019	2020
Magazzino Gruppo SGR (64,17 kW)	79.049	80.771	82.838
Verucchio Città Solare (309,66 kW)	299.477	308.884	323.166
Polisportiva Stella (69 kW)	82.563	88.273	78.085
Comune Mercato Saraceno (314,5 kW)	316.005	325.009	329.921
San Giorgio Energie (25,2 kW)	25.834	32.000	22.170
Totale	802.928	834.937	836.180

[GRI 302-4, EU-5]

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 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 sono 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 2020 l'obiettivo previsto per la società di distribuzione ADRIGAS è pari a 36.693 tep. Nel 2020 Menowatt Ge ha realizzato 6 progetti di illuminazione pubblica (2 approvati da GSE e 4 in istruttoria) idonei al conseguimento di TEE pari a 391,5 Tep e SGR Servizi ha realizzato 12 progetti (per un totale di 702 Tep) e progetti da cogenerazione ad alto rendimento per altri 379 Tep (375 da impianti di proprietà e 4 da impianti in gestione).

[GRI 302-1]

Principali impatti ambientali e 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 impieghi 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 distribuzione 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	2018	2019	2020
Gas Naturale (m³)	4.986.320	4.801.602	4.965.553
Energia Elettrica (kwh)	2.779.722	2.905.298	2.973.455
di cui da fonti rinnovabili e energia verde certificata	-	28.690	1.946.894

Nel 2020 i consumi di gas naturale sono pari 195.643 GJ e i consumi di energia elettrica sono pari a 10.704 GJ. I consumi di energia elettrica rendicontati coprono il 98% dei consumi EE di Gruppo SGR (non sono comprese le società Vertical, Sherden Energia e Utilia Service). I consumi di gas rendicontati coprono l'83% dei consumi di gas di Gruppo SGR (oltre alle società sopra escluse per i consumi di energia elettrica, non sono comprese anche Utilia, Astea Energia, SG Energia e Ferraioli).

Flotta aziendale

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 2020 i consumi totali di carburante sono pari a 10.978 GJ.

Numero di automezzi	2018	2019	2020	Consumi carburante	2018	2019	2020
Gasolio	167	180	196	Gasolio (litri)	161.225	249.505	227.180
Benzina	36	11	9	Benzina (litri)	12.925	12.212	14.165
Metano	29	33	38	Metano (kg)	25.185	30.437	26.718
Elettriche e ibride	1	9	8				

Nel 2020 i consumi totali di carburante sono pari a 10.978 GJ, nel 2019 a 12.016 GJ e nel 2018 a 8.420 GJ. Per la conversione in GJ sono stati utilizzati i fattori DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs). I consumi di carburante non comprendono i dati di Vertical. I consumi 2019 di SG Energia sono stimati.

[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 per rendere riconoscibile il gas metano. L'odorizzazione è l'operazione industriale che consiste nell'aggiungere, a sostanze inodori o quasi, altre sostanze dotate di odore penetrante, allo scopo di rende-

re 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 agliaceo; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas prima che si creino condizioni di pericolo per esplosività e tossicità.

[GRI 306-2]

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: nel 2020 il 6% dei rifiuti prodotti è destinato a smaltimento (pari a 8 tonnellate) e il restante 94% a recupero (pari a 131,7 tonnellate). Gruppo SGR non produce rifiuti tossici PCB (PoliCloroBifenili) e PCT (Poli-CloroTrifenili).

Rifiuti speciali prodotti (t)	2018	2019	2020
Non pericolosi	20,7	103,4	132,1
Pericolosi	4,0	10,3	7,6
Totale rifiuti speciali	24,7	113,7	139,7

Nel 2018 i dati non comprendevano la controllata ADRIGAS. Nel 2020 i dati non comprendono Vertical.

Consumi materia prima dell'attività di distribuzione gas - Kg	2018	2019	2020
Odorizzante emesso in rete (kg)	5.132	5.561	4.439
Gas vettoriato (milioni di m ³)	359,3	343,6	326,6

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 (58.691 clienti nel 2020) e la digitalizzazione dei processi operativi, nel 2020 sono state emesse oltre 1,5 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 sostengono 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.

Consumi di materie prime (numero di fogli di carta)	2019	2020
Carta per bollette emesse e buste postali per la spedizione	3.362.375	5.052.101
Carta per usi uffici	1.304.725	1.369.750

I dati non includono Utilia Service e Vertical.

[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'acquisto 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. Per gli impianti di cogenerazione gestiti da SGR Servizi (Teatro Celebrazioni Bologna, Condominio Giardini Pensili Rimini e Piscina Comunale di Cattolica) sono state stimate emissioni in atmosfera pari a 29.264 tonnellate di CO₂.

Emissioni di metano - ADRIGAS aderisce all'iniziativa Oil and Gas Methane Partnership (OGMP) 2.0

Nel 2020 è stato lanciato il nuovo framework Oil and Gas Methane Partnership (OGMP) 2.0, l'iniziativa volontaria per aiutare le aziende a ridurre le emissioni di metano nel settore del petrolio e del gas, promossa da UNEP (United Nations Environment Programme), Commissione Europea, la Coalizione per il clima e l'aria pulita (CCAC) ed Environment Defence Fund (EDF).

In particolare, l'iniziativa si pone l'obiettivo di evidenziare la necessità di sforzi internazionali coordinati per affrontare in modo credibile le emissioni di metano del settore petrolifero e del gas, discutere le azioni necessarie per garantire la riduzione delle emissioni di metano, nonché evidenziare le opportunità di mitigazione che derivano da un'azione globale.

Emissioni in atmosfera del teleriscaldamento (t)

	2018	2019	2020
NO ₂ Diossido di azoto	14	13	15
CO Monossido di carbonio	11	10	8
CO ₂ Anidride carbonica	5.160	5.114	5.174
Polveri	0,05	0,03	0,03

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)	2018	2019	2020
Emissioni da gas naturale	9.235	8.716	8.797
Emissioni da energia elettrica	524	333	234

Per il calcolo delle emissioni di gas naturale (Scope 1, 2 e 3) è stato utilizzato il fattore ISPRA 2020 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 2020. Per il calcolo delle emissioni di energia elettrica di Citygas e Tecnoterm è stato utilizzato il fattore EEA 2019 (European Environmental Agency).

Scope 1 - Emissioni dirette CO ₂ per consumi carburante dei veicoli aziendali (tCO ₂ eq)	2018	2019	2020
Emissioni da carburante dei veicoli aziendali	522	765	691

Nel 2019 i dati della società SG Energia sono stati stimati. I consumi di carburante non comprendono i dati di Vertical. Il calcolo è stato effettuato sulla base del consumo effettivo, considerando il fattore di emissione ISPRA 2012-2015 (pubblicazione 2017) e ISPRA 2020.

Scope 2 - Emissioni indirette di CO ₂ per riscaldamento e illuminazione sedi (tCO ₂ eq)	2018	2019	2020
Emissioni da gas naturale	598	705	1.054
Emissioni da energia elettrica	755	562	701

Le emissioni da energia elettrica non comprendono le società Vertical, Sherden Energia e Utilia Service. Le emissioni gas non comprendono inoltre Utilia, Astea Energia, SG Energia e Ferraioli. Per il calcolo delle emissioni di gas naturale (Scope 1, 2 e 3) è stato utilizzato il fattore ISPRA 2020 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 2020. Per il calcolo delle emissioni di energia elettrica di Citygas e Tecnoterm è stato utilizzato il fattore EEA 2019 (European Environmental Agency).

Scope 3 - Emissioni di CO ₂ prodotte dai consumi dei clienti gas ed energia elettrica (tCO ₂ eq)	2018	2019	2020
Gas venduto	712.795	683.720	812.897
Energia Elettrica venduta	154.678	197.365	191.014
GPL venduto	238	386	400

[GRI 305-5]

Emissioni di CO₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR

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 e produzione da cogenerazione (tre centrali di teleriscaldamento di Rimini: Marecchiese, Gaiofana e Viserba);
- produzione di energia da impianti fotovoltaici ed interventi di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica (impianti fotovoltaici Magazzino Gruppo SGR, Verucchio Città Solare, Polisportiva Stella, Comune Mercato Saraceno e San Giorgio Energie e 14.263 punti led installati);
- iniziative di Energy Management (ad esempio le riqualificazioni energetiche Centro Sportivo Piscina Comunale Cattolica, ASD Polisportiva Comunale Riccione e Centro Educativo Italo-Svizzero di Rimini);
- installazione di caldaie a condensazione e di impianti fotovoltaici presso gli utenti finali.

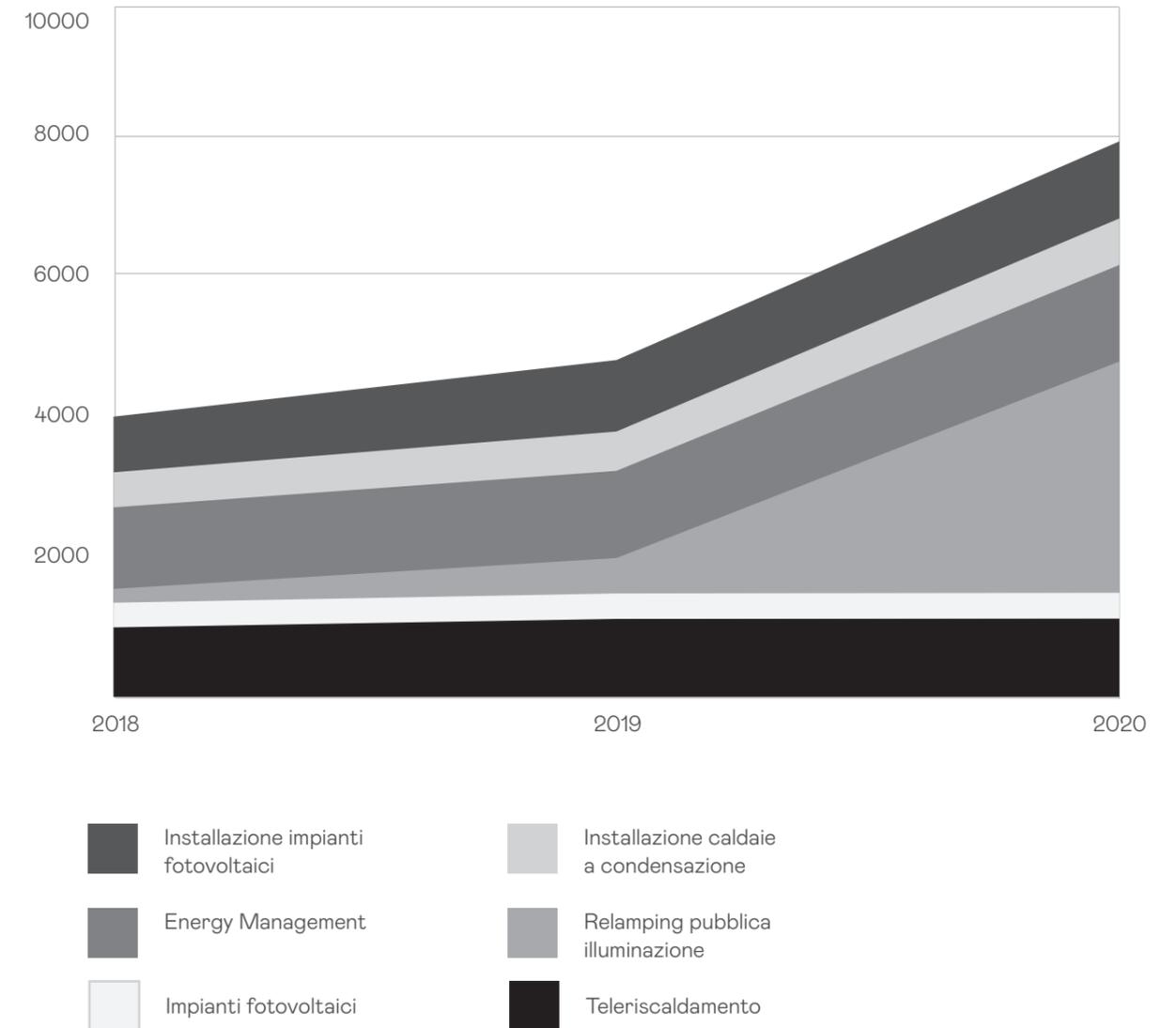
Nel 2020 è stata stimata una minor emissione in atmosfera di CO₂ complessivamente pari a 8.049 tonnellate, registrando quindi un abbattimento del 65% in più rispetto all'anno precedente. La tendenza fortemente in aumento riscontrabile durante il periodo di riferimento è imputabile principalmente alle misure di efficientamento energetico, proposte e implementate nel settore della pubblica illuminazione e nell'ambito dei servizi Energy Management (nel settore delle PMI e delle pubbliche amministrazioni). È rimasto sostanzialmente costante il contributo degli impianti di produzione di energia da fonti alternative o assimilabili a rinnovabili (fotovoltaico e cogenerazione), in quanto non sono state riscontrate variazioni sulla capacità produttiva e la disponibilità

degli impianti è legata principalmente alle condizioni climatiche e, limitatamente agli impianti di cogenerazione dedicati al teleriscaldamento, dalla richiesta di calore da parte delle utenze.

Significativa, inoltre, la crescita dei risparmi stimati presso gli utenti finali derivanti dall'installazione di sistemi più efficienti (in particolar modo generatori di calore a condensazione e impianti fotovoltaici), grazie a una crescita del settore stimolata in maniera importante dalla presenza dei sistemi incentivanti. Il valore cumulato tiene conto delle emissioni evitate a partire dal 2015.

Emissioni di CO ₂ evitate (tCO ₂ eq)	2018	2019	2020
Teleriscaldamento	1.008	1.131	1.135
Impianti fotovoltaici	357	369	374
Relamping pubblica illuminazione	200	512	3.350
Energy Management	1.180	1.262	1.398
Installazione caldaie a condensazione	508	570	674
Installazione impianti fotovoltaici	806	1.035	1.116
Totale	4.061	4.879	8.049

Emissioni di CO ₂ evitate (tCO ₂ eq)	2018	2019	2020
Valore cumulato	12.387	17.665	23.918



Case history riqualificazione energetica

Grattacielo della Città, Rimini

407 kg di polveri PM10, 294 tonnellate di CO₂, 2 tonnellate di anidride solforosa e oltre 800 kg di ossidi di azoto in meno ogni anno. È questo il contributo alla qualità dell'ambiente che darà il Grattacielo della Città di Rimini dopo gli interventi di efficientamento energetico dell'impianto di riscaldamento che serve le 187 unità residenziali dislocate su 29 piani d'altezza.

È il coronamento di un sogno che la città cullava da tempo, ha detto l'Ing. Bruno Tani, l'AD di Gruppo SGR che ha curato la conversione in chiave ecosostenibile degli impianti tecnologici del grattacielo.

L'impianto è stato convertito da una centrale termica con caldaie obsolete alimentate a olio combustibile (BTZ) e gasolio, a una moderna centrale termica con caldaie a condensazione e bruciatori di gas metano modulari a basse emissioni di NO_x. Inoltre, grazie ai satelliti di utenza installati ad ogni piano in prossimità di tutti gli alloggi, sarà possibile garantire la contabilizzazione del calore necessario al riscaldamento degli ambienti e la produzione istantanea di acqua calda per usi igienico-sanitari.

Centro Sportivo Piscina Comunale, Cattolica

Nel 2018 Gruppo SGR ha intrapreso un progetto pluriennale di riqualificazione energetica del Centro Sportivo Piscina Comunale di 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 sito 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.

ASD Polisportiva Comunale, Riccione

Tra settembre e ottobre 2019 è stato realizzato l'intervento di inserimento di un piccolo impianto di cogenerazione (50 kW di potenza installata) per la produzione combinata di energia elettrica e termica a soddisfacimento del fabbisogno energetico della ASD Polisportiva Comunale di Riccione.

CEIS - Centro Educativo Italo-Svizzero, Rimini

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.

105,1 mln m³

Gas venduto

935,6 km

Rete Gas

8.215

Clienti Gas Citygas

10

Sportelli sul territorio
Citygas

Bulgaria

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. Gli uffici dell'Azienda si trovano nelle città di Sofia, Plovdiv, Kazanlak, Haskovo, Kardzhali, Dimitrovgrad, Silistra, Gabrovo, Velingrad, Radnevo e Cirpan. Nel 2020 i comuni in concessione sono 41 e i comuni serviti sono 26.

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.

Nel 2020 Citygas è certificata per la prima volta UNI CEI EN ISO 50001:2018. La presente norma definisce i requisiti per creare, attuare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia (SGE). L'obiettivo della norma è quello di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica e dello stesso SGE.

Citygas Bulgaria	2018	2019	2020
Clienti Gas	5.165	6.699	8.215
Rete Gas (km)	851	905	936
Gas venduto (milioni di m ³)	90,1	97,3	105,1
Fatturato (milioni di €)	26,4	33,1	24,5

Risultati

Anche nel 2020 Citygas registra un incremento del numero di clienti, pari al 22,5% in più rispetto all'anno precedente, grazie allo sviluppo favorevole delle tariffe per i clienti finali (in particolare per i clienti domestici). Nel 2020 Citygas ha erogato oltre 105,1 milioni di metri cubi (97,2 milioni di metri cubi nel 2019) e il fatturato dell'esercizio ha superato i 24,5 milioni di euro (33,1 milioni di euro nel 2019), inferiore rispetto all'esercizio precedente per effetto del minor costo della materia prima.

Nel 2020 sono stati installati 1.918 contatori elettronici (in tutto sono stati installati 4.251 contatori).

Nel 2020 le chiamate ricevute dal Pronto Intervento Gas - Gas Emergency Line sono state 389, di cui 32 hanno generato un intervento sul luogo della chiamata.

Technoterm Engineering	2020
Abbonamenti di manutenzione impianti attivi	76
Interventi effettuati	341
Clienti con interventi effettuati	125
Caldaie installate	135

Comunità

Il SARS-CoV2/COVID-19 fa la sua comparsa in Bulgaria attorno all'inizio del mese di marzo e il 13/03/2020 il Paese dichiara lo stato di emergenza.

A fronte di ciò, nello stesso periodo, viene emanata un'ordinanza aziendale per definire le modalità di svolgimento delle attività negli uffici al fine di contrastare e contenere il più possibile la diffusione del virus nei luoghi di lavoro. L'ordinanza è stata poi progressivamente aggiornata, in base alle novità conosciute sulle caratteristiche e le modalità di diffusione del virus. Tutti gli uffici sono stati forniti di mascherine di protezione certificate, guanti, disinfettanti per le mani e per le superfici e, infine, di calzari con dispenser da utilizzare sia da parte del personale che da esterni.

Citygas e Technoterm Engineering hanno introdotto lo smart working per 12 dipendenti e il divieto di contatto diretto con i clienti. È stato introdotto l'uso della mascherina obbligatorio in presenza di più di un impiegato. Negli uffici sono stati acquistati e installati divisori di protezione in vetro/plexiglass in caso di visita da parte dei clienti. Durante i mesi estivi, ove possibile, i clienti sono stati accolti fuori dagli uffici in luoghi sistemati a tale scopo.

Sono stati sospesi tutti i viaggi e gli spostamenti, da un ufficio all'altro, se non in presenza di "permessi speciali". È stato istituito il controllo della temperatura corporea degli impiegati prima dell'ingresso negli uffici, è stato vietato l'utilizzo dei climatizzatori, prediligendo solo il ricambio di aria naturale. Nei bagni sono stati introdotti appoggi auto-disinfettanti e contenitori di acqua sanitaria con azionamento tramite sensori. Infine, sono state introdotte campagne di test covid a favore dei dipendenti malati, in quarantena o potenzialmente contagiati per contatti con positivi.

Contrasto al Covid-19: in Bulgaria un premio a Gruppo SGR per la sua attività a tutela dei lavoratori

Gruppo SGR ha ricevuto in Bulgaria un premio dal governo *Per la sicurezza e la salute sul lavoro per le buone pratiche per limitare il rischio di infezione da COVID-19*. Il riconoscimento è arrivato, in particolare, dall'Ispettorato Generale del Lavoro e dal Centro per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Citygas Bulgaria ha ricevuto il premio per aver organizzato il lavoro dei propri collaboratori in modo da attenuare al massimo il rischio di contagio, oltre a iniziative di formazione e la dotazione tempestiva di dispositivi di protezione. Nella fase più acuta della pandemia, l'Azienda ha anche deliberato una donazione al Ministero della Salute per l'acquisto di macchinari a favore delle strutture ospedaliere in situazione d'emergenza sanitaria.

Persone

Al 31 dicembre 2020 l'organico complessivo in Bulgaria è pari a 76 persone. La stabilità del lavoro rimane una prerogativa del Gruppo SGR: il 100% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, con un turnover in uscita pari al 9,2%. Nel 2020 i dipendenti con contratto full time sono 68 (18 donne e 50 uomini) mentre quelli con contratto part time sono 8 (3 donne e 5 uomini).

Le 21 donne impiegate in Bulgaria rappresentano circa il 27,6% del totale dei dipendenti.

Nel 2020 sono state effettuate 6 nuove assunzioni, mentre sono stati 7 i dipendenti che hanno dato le dimissioni o cessato il rapporto di lavoro. I dipendenti sono usciti principalmente per pensionamenti e termine di contratti a tempo determinato. Nel 2020 non si sono verificati né infortuni né decessi sul luogo di lavoro, pertanto i relativi tassi (tasso di infortuni sul lavoro registrabili; tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze, tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro) non sono stati calcolati rispetto alle società bulgare.

I dati riportati relativi a Citygas e Technoterm Engineering sono già stati inclusi nella sezione Persone relativa alle performance dell'intero Gruppo SGR.

Dipendenti suddivisi per genere	2018	2019	2020	Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto	2018	2019	2020
Uomini	51	55	55	Tempo indeterminato	71	77	76
Donne	21	22	21	Tempo determinato	1	0	0
Totale	72	77	76	Totale	72	77	76

Dipendenti suddivisi per qualifica e genere	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tempo indeterminato	55	22	55	21
Tempo determinato	0	0	0	0

Dipendenti suddivisi per tipologia di impiego e genere	2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full Time	50	19	69	50	18	68
Part Time	5	3	8	5	3	8

Composizione dei dipendenti per qualifica	2018	2019	2020
Dirigenti	3	3	3
Impiegati	36	41	40
Operai	33	33	33
Totale	72	77	76

Dipendenti suddivisi per qualifica e genere	2019		2020	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	3	0	3	0
Impiegati	21	20	21	19
Operai	31	2	31	2
Totale	55	22	55	21

Dipendenti suddivisi per qualifica e età	2019			2020		
	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 30 anni	Da 31 a 50 anni	Oltre 50 anni
Dirigenti	0	0	3	0	0	3
Impiegati	4	27	10	4	26	10
Operai	4	21	8	4	21	8
Totale	8	48	21	8	47	21

Personale suddiviso per categorie protette	2019	2020	Turnover	2019	2020
	Diversamente Abili	0		1	Entrate
			Uscite	7	7
			Tasso di assunzione	12%	7,9%
			Tasso di turnover	8%	9,2%

Assunzioni e uscite per genere	2019		2020	
	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite
Uomini	9	4	2	3
% sul tot. uomini	16,4%	7,3%	4%	5%
Donne	1	3	4	4
% sul tot. donne	4,5%	13,6%	19,1%	19,1%

Assunzioni e uscite per età	2019		2020	
	Entrate	Uscite	Entrate	Uscite
Fino a 30 anni	2	1	0	0
% in questa fascia	25%	12,5%	0,00%	0,00%
Da 31 a 50 anni	6	5	6	6
% in questa fascia	12,5%	10,4%	12,8%	12,8%
Oltre 50 anni	2	1	0	1
% in questa fascia	9,5%	4,8%	0,00%	4,8%

Ore lavorate Lavoratori dipendenti	2018	2019	2020
Ore ordinarie	143.432	133.077	138.952
Ore straordinarie	4.747	4.089	4.537
Totale	148.179	137.166	143.489

Formazione erogata per qualifica	2018		2019		2020	
	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente	Numero ore	Ore medie per dipendente
Dirigenti	98,1	32,7	98	46,7	174	58
Impiegati	410,4	11,4	412	16,8	309,5	7,7
Operai	772	23,4	774	12,3	289	8,8
Totale	1.280,7	22,5	1.283	25,3	773	10,2

Per la tabella Formazione erogata per qualifica e genere si rimanda all'Allegato Formazione.

Ambiente

Come rivelato dalla Health and Environment Alliance (HEAL), la Bulgaria è tra gli Stati d'Europa con il più alto tasso di 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, finendo per provocare innumerevoli malattie. Nonostante alcuni timidi segnali positivi, Sofia rimane una delle capitali con l'aria più inquinata d'Europa. Vari sono i fattori che rendono Sofia così vulnerabile all'inquinamento dell'aria. Alcuni sono di carattere geografico ma quelli determinanti non dipendono dalla natura, bensì 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 motori diesel estremamente inquinanti.

Il 60% del parco auto aziendale di Citygas e Techno-term Engineering è costituito da automobili a metano. Dall'altra parte, ulteriore 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 durante la stagione invernale si scalda bruciando combustibili solidi. Una scelta legata alla cosiddetta povertà energetica: a utilizzare combustibile sporco sono soprattutto le fasce più povere della popolazione

Numero veicoli aziendali	2019	2020
Gasolio	19	20
Benzina	1	1
Metano	29	31

Consumi carburante	2019	2020
Gasolio (litri)	26.453	19.673
Benzina (litri)	5.077	5.080
Metano (kg)	27.317	25.071

Nel 2020 i consumi di carburante sono pari a 2.212 GJ.

della capitale bulgara. Risorse importanti sono state recentemente rese disponibili all'interno del programma operativo UE per l'Ambiente. Sofia e 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 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.

I dati riportati relativi a Citygas e Technoterm Engineering sono già stati inclusi nella sezione Ambiente relativa alle performance dell'intero Gruppo SGR.

Consumi energetici diretti e indiretti	2019	2020
Gas Naturale (m ³)	58.405	82.210
Energia Elettrica (Kwh)	178.634	174.465
di cui da fonti rinnovabili	0	0

Consumi materia prima dell'attività di distribuzione gas	2019	2020
Odorizzante emesso in rete (kg)	1.010	414
Gas vettoriato (milioni di m ³)	97,3	105,1

Consumi di materie prime (numero di fogli di carta)	2019	2020
Carta per bollette emesse e buste postali per la spedizione	661.000	628.000
Carta per usi uffici	13.250	16.950

Scope 1 - Emissioni dirette CO ₂ per consumi carburante dei veicoli aziendali (tCO ₂ eq)	2019	2020
Emissioni da carburante	126,5	127

Scope 2 - Emissioni indirette di CO ₂ per riscaldamento e illuminazione sedi aziendali (tCO ₂ eq)	2019	2020
Emissioni da gas naturale	114,6	163
Emissioni da energia elettrica	55	73

Scope 3 - Emissioni di CO ₂ prodotte dai consumi dei clienti gas ed energia elettrica (tCO ₂ eq)	2019	2020
Gas venduto	168.340	208.427

Per il calcolo delle emissioni di CO₂ si fa riferimento ai fattori di emissione indicati nel Capitolo Ambiente.

Rifiuti speciali prodotti (t)	2019	2020
Non pericolosi	11,4	12,2
Pericolosi	1,5	3,5
Totale rifiuti speciali	12,9	15,7

Il 44% dei rifiuti prodotti è destinato a smaltimento (pari a 7 tonnellate) e il restante 56% a recupero (pari a 8,8 tonnellate).

Risultati

€ 69,9 mln

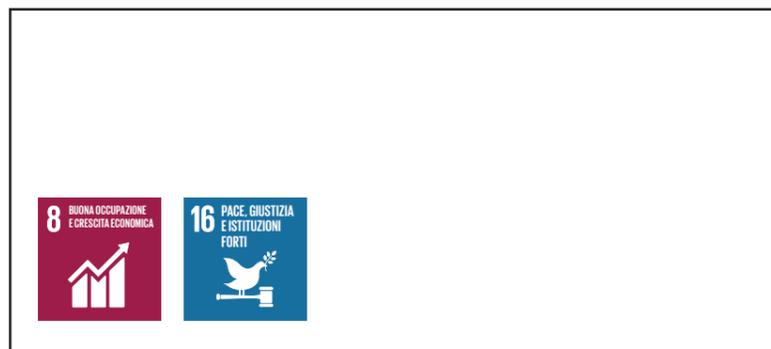
Valore aggiunto distribuito agli Stakeholder (+0,6% rispetto al 2019)

€ 82,6 mln

Valore delle forniture da fornitori locali

€ 142,9 mln

Indotto generato sui territori serviti (+0,6% rispetto al 2019)



Il nostro contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | SDGs

Temi materiali	Azioni	Risultati
Creazione di valore economico e sociale	Promuovere la redistribuzione agli stakeholder del valore economico generato	€ 69,9 milioni Valore aggiunto distribuito agli stakeholder del Gruppo (+0,6% rispetto al 2019)
Etica nel business e tax responsibility	Integrazione degli aspetti ESG (Environmental, Social e Governance) nelle decisioni di investimento e nella condotta aziendale	€ 82,6 milioni Valore delle forniture locali
Fornitori e ricadute sul territorio		€ 142,9 milioni Indotto generato sui territori serviti (+0,6% rispetto al 2019)
		Best Managed Companies Award, Deloitte
		Champion 2020, Centro Studi di ItalyPost

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

[GRI 102-7, 102-48]

Management Approach

Risultati di gestione

Saper creare valore economico e promuovere performance economiche sostenibili che contribuiscano alla redistribuzione del valore generato agli stakeholder del Gruppo; valorizzare gli 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 modalità 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.

Di seguito sono riportati i dati riclassificati del Conto Economico e dello Stato Patrimoniale relativi al Bilancio Consolidato 2020 e dei due anni precedenti.

I dati economici dell'anno 2020 attestano un Margine Operativo Lordo (MOL) di 47,1 milioni di euro (46,9 milioni di euro nel 2019) e un utile netto 28,5 milioni di euro (25,2 milioni di euro nell'esercizio precedente).

La riduzione del fatturato è dovuta sia al decremento dei volumi relativi alla fornitura di gas naturale che si è generata a causa dall'effetto congiunto della riduzione della domanda durante i mesi del lockdown e dell'andamento climatico che è stato caratterizzato da temperature medie superiori del 3% rispetto al 2019, sia da un crollo significativo dei prezzi della materia prima.

L'andamento dei principali 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.

La marginalità dell'esercizio 2020 è, pertanto, l'effetto congiunto di più fattori dei quali i più significativi sono l'emergenza sanitaria da un lato che ha determinato impatti negativi, seppur differenti, in capo alle società di vendita di gas ed energia elettrica sia in termini di marginalità che di fatturato e l'efficienza energetica dall'altro lato che ha determinato effetti positivi in altri settori del business e, in primis, quello legato all'energy management, progettazione, installazione e manutenzione di impianti legati al mondo dell'edilizia anche in conseguenza della normativa fiscale particolarmente favorevole.

CONTO ECONOMICO (€)	2018	2019	2020
Ricavi di vendita	375.422.589	462.687.540	399.863.462
Costi dei fattori produttivi esterni	-314.582.217	-394.497.221	-330.328.993
VALORE AGGIUNTO	60.840.373	68.190.319	69.534.468
Costi del personale	-19.008.264	-21.331.531	-22.444.406
MARGINE OPERATIVO LORDO (MOL)	41.832.109	46.858.788	47.090.062
Ammortamenti	-9.353.109	-10.120.388	-10.422.909
Accantonamenti e svalutazioni	-1.260.713	-3.471.759	-2.736.034
REDDITO OPERATIVO DELLA GESTIONE CARATTERISTICA	31.218.288	33.266.642	33.931.120
Risultato gestione accessoria	2.508.663	2.412.698	2.028.709
REDDITO OPERATIVO AZIENDALE	33.726.951	35.679.340	35.959.830
Risultato della gestione finanziaria	681.602	647.478	36.800
RISULTATO LORDO DI COMPETENZA	34.408.553	36.326.818	35.996.630
Imposte	-8.809.768	-11.086.018	-7.509.763
REDDITO NETTO	25.598.785	25.240.800	28.486.867

STATO PATRIMONIALE (€)	2018	2019	2020
IMPIEGHI	370.412.782	367.970.391	458.363.069
Cassa, banche, titoli e crediti finanziari	76.042.422	61.172.531	71.390.473
Capitale circolante netto	34.434.745	43.502.323	53.270.969
Capitale immobilizzato netto	259.935.615	263.295.536	333.701.627
FONTI	370.412.782	367.970.391	458.363.069
Debiti di finanziamento	52.880.931	32.921.702	31.860.635
TFR e fondi rischi	10.494.612	10.807.881	16.294.885
Patrimonio netto	307.037.238	324.240.807	410.207.549

[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 2020 il valore aggiunto globale netto generato per gli stakeholder è stato di 69,9 milioni di euro, in aumento dello 0,6% rispetto al 2019, in linea con le performance economiche.

Il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del Territorio servito è stato pari a 60,4 milioni di euro (58 milioni di euro nel 2019). Tale valore è composto da: sti-

pendi 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 29,2% 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 (€)	2018	2019	2020
Ricavi della produzione tipica	368.363.855	454.629.323	393.304.553
Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	3.348.707	2.469.557	2.075.323
VALORE DELLA PRODUZIONE	371.712.563	457.098.880	395.811.552
Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci (costo merci vendute)	-211.427.584	-259.261.723	-200.669.738
Costi per servizi	-92.342.288	-120.588.064	-117.401.600
Costi per godimento di beni di terzi	-1.203.776	-1.580.842	-1.873.082
Altri accantonamenti	-2.045	-	-400.000
Oneri diversi di gestione	-657.862	-1.459.116	1.039.919
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	-305.633.556	-382.889.745	-319.304.501
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	66.079.007	74.209.135	76.507.052
(+/-) Saldo gestione accessoria	7.063.694	8.920.292	6.148.968
(+/-) Saldo componenti straordinari	-1.286.516	-3.533.386	-2.347.375
COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	5.777.179	5.386.907	3.801.592
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	71.856.185	79.596.042	80.308.644
Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-9.353.109	-10.120.388	-10.422.909
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	62.503.077	69.475.654	69.885.736

RIPARTIZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2018		2019		2020	
	€	%	€	%	€	%
Risorse umane	22.898.701	36,6%	28.074.502	40,4%	27.619.638	39,5%
Azienda	17.222.143	27,5%	16.998.028	24,4%	20.544.948	29,3%
Pubblica Amministrazione*	12.999.846	20,8%	15.360.633	22,1%	11.658.637	16,7%
Azionisti	8.378.972	13,4%	8.243.000	11,9%	7.942.000	11,4%
Finanziatori e Istituti Bancari	345.023	0,6%	553.468	0,8%	1.928.187	2,8%
Collettività	658.392	1,1%	246.022	0,4%	192.325	0,3%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	62.503.077	100%	69.475.654	100%	69.885.736	100%

* 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 fornitrici. Tali linee guida sono state recepite dalle procedure interne (ad esempio, procedura di qualifica e gestione dei fornitori e degli appaltatori) 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 fornitore è parte integrante del rapporto contrattuale.

In particolare, nel 2020 Gruppo SGR ha commissionato acquisti per circa 82,6 milioni di euro (-3,3% rispetto al 2019) ad aziende che hanno la sede commerciale nel territorio di riferimento (Emilia-Romagna, Marche, Lombardia, Sardegna e 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.

Se si somma al valore aggiunto distribuito al Territorio l'ammontare delle forniture provenienti da fornitori locali, la ricchezza totale distribuita al Territorio nel 2020 è pari a 142,9 milioni di euro (142,1 milioni di euro nel 2019).

SEGMENTAZIONE GEOGRAFICA DEL FATTURATO FORNITORI NEI TERRITORI SERVITI (€)	2018	2019	2020
Emilia-Romagna	16.318.731	26.836.885	34.565.239
Marche	18.929.484	15.916.443	14.701.455
Sardegna	168.840	1.397.089	770.507
Lombardia	9.407.482	5.301.440	1.546.446
Bulgaria	22.509.117	35.899.721	30.962.473
INDOTTO GENERATO SUI TERRITORI SERVITI	67.333.655	85.351.579	82.546.120
Altre Regioni italiane	276.702.164	346.016.346	289.304.445
Altri Stati Europei ed Extra UE	10.232.083	22.110.995	19.113.755
TOTALE	354.267.902	453.515.465	390.964.321

[GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4]

Tax Responsibility

La controllante Gasrimini Holding S.p.A. ha proceduto al rinnovo dell'opzione per il regime di tassazione del consolidato fiscale che riguarda, oltre a Gasrimini Holding S.p.A. stessa (consolidante), Gruppo Società Gas Rimini S.p.A., ADRIGAS S.p.A., SGR Servizi S.p.A., Intervento Pronto 24h S.r.l., Utilia S.p.A. e Sherden Energia S.r.l., Menowatt GE S.p.A. e SG Energia S.p.A.. Il regolamento di consolidato fiscale, in sintesi, prevede che:

- le società controllate con imponibile fiscale positivo trasferiscano alla consolidante le risorse finanziarie corrispondenti alla maggiore imposta da questa dovuta per effetto della loro partecipazione al consolidato nazionale;
- le società con imponibile negativo ricevano una compensazione pari al relativo risparmio di imposta realizzato dalla consolidante se e nella misura in cui le predette perdite siano state utilizzate nell'ambito del consolidato fiscale nazionale;
- le società che presentano variazioni in aumento/diminuzione che saranno oggetto di rettifiche di consolidamento ricevano una compensazione pari al relativo risparmio di imposta realizzato dalla consolidante.

Il processo di raccolta, elaborazione e controllo dei dati è gestito da un gruppo di lavoro che fa parte dell'Area Amministrazione, Bilanci e Controllo di Gestione.

Il nuovo art. 25-ter del D.Lgs. 231/2001 ha inserito tra i reati-presupposto rilevanti ai fini della responsabilità amministrativa di impresa i Reati Societari e la nuova versione del Modello è stata esaminata ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società nella riunione del 30 marzo 2020. Questa modifica si inserisce all'interno delle disposizioni introdotte dall'art. 3 del D.Lgs 11 aprile 2002 n. 61 - Disciplina degli illeciti penali e amministrativi riguardanti le società commerciali, dell'art. 31 della Legge 28 dicembre 2005 n. 262 - Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari e dal comma 77 dell'art. 1 della legge 190 del 6 novembre 2012 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione. La legge 157/2019, con il nuovo art. 25-quinquiesdecies - Reati tributari, ha inserito tra i reati-presupposto rilevanti ai fini della responsabilità amministrativa di impresa alcuni dei reati previsti dal D. Lgs. 74/2000 - Nuova disciplina dei reati in materia di imposte sui redditi e sul valore aggiunto. In considerazione delle attività svolte dalla Società, del-

la struttura interna adottata e dell'inserimento dei reati indicati, tra i Reati Tributari ne sono stati individuati alcuni relativi specificatamente a:

- dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti;
- dichiarazione fraudolenta mediante altri artifici;
- emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti;
- occultamento o distruzione di documenti contabili;
- sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte;
- dichiarazione infedele;
- omessa dichiarazione;
- indebita compensazione.

Il risultato in termini di fatturato dell'esercizio 2020 ha beneficiato del consolidamento delle azioni svolte in ambito commerciale nell'anno precedente e che si sono favorevolmente sovrapposte alle opportunità fornite dallo "sconto in fattura" per le caldaie e dalla "cessione del credito" per i condizionatori prontamente intercettate dal management. Tali opportunità, come noto, afferiscono alla possibilità (prevista dalla normativa fiscale) di cedere al fornitore il credito derivante dalla detrazione fiscale che si origina da determinati interventi su impianti quali, soprattutto, caldaie e condizionatori, che permettono di conseguire dei risparmi energetici. Con questa modalità di cessione del credito il cliente può monetizzare immediatamente il valore corrispondente alla detrazione fiscale anziché recuperarlo in 5 o 10 anni attraverso la propria dichiarazione dei redditi.

In particolare, nel Bilancio Consolidato la voce crediti tributari - cessione crediti (ecobonus) pari a 8,9 milioni di euro (€ 1,6 nel 2019) si riferisce al credito di imposta nei confronti dell'Agenzia delle Entrate per effetto delle cessioni dei crediti richieste dai clienti per i quali le società, principalmente Intervento Pronto 24h e Astea Energia, hanno effettuato determinati interventi su impianti soprattutto caldaie e condizionatori (ecobonus). Tali crediti sono stati rilevati secondo il criterio del costo ammortizzato: l'importo dell'attualizzazione al 31 dicembre 2020 è pari a circa 1,6 milioni di euro, ed è stata portata a diretta riduzione dei correlati crediti iscritti al loro valore nominale totale di circa € 10.530.000.

La voce crediti tributari - Art Bonus pari a 82.815 euro (€ 161.622 nel 2019) si riferisce al credito di imposta residuo al 31 dicembre 2020 relativo alle erogazioni liberali effettuate nell'ambito della normativa del cosiddetto Art Bonus che riguarda il mecenatismo culturale.

Infine, Gruppo SGR adotta un approccio collaborativo con le autorità fiscali e garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le stesse, sia in caso di audit relativi alle società del Gruppo che a terzi.

Rendicontazione Paese per Paese

ITALIA (€)	2018	2019	2020
Nomi entità residenti	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. Cast Energie S.r.l. SG Energia S.p.A. Menowatt Ge S.p.A.	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. Cast Energie S.r.l. SG Energia S.p.A. Menowatt Ge S.p.A. SGR Biomethane S.r.l.	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. Cast Energie S.r.l. SG Energia S.p.A. Menowatt Ge S.p.A. SGR Biomethane S.r.l. Ferraioli S.r.l. Vertical S.r.l.
Numero dipendenti	386	392	432
Ricavi da vendite a terze parti	341.683.891	423.875.765	370.735.337
Ricavi operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	515.882	300.026	3.192.003
Utile/perdita ante imposte	31.066.774	35.153.290	33.372.192
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	104.518.720	109.495.296	176.103.029
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	11.088.582	7.680.270	10.309.532
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	9.603.825	9.625.692	7.724.633
Differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta	0	0	639.542

*Nel 2020 per effetto dell'esenzione prevista ex art. 24 del Decreto Rilancio, le società SGR Servizi, Adrigas, Intervento Pronto 24h, Sherden Energia, Utilia, Utilia Service, SG Energia e Menowatt non hanno dovuto versare il saldo 2019 e il primo acconto 2020 dell'IRAP.

BULGARIA (€)	2018	2019	2020
Nomi entità residenti	Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD	Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD	Citygas Bulgaria EAD Technoterm Engineering EAD
Numero dipendenti	72	77	76
Ricavi da vendite a terze parti	26.661.412	30.771.665	22.569.134
Ricavi operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	0	0	0
Utile/perdita ante imposte	3.341.779	1.173.528	2.624.438
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	54.816.192	52.357.201	53.181.546
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	301.626	366.131	369.159
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	240.746	357.216	391.732

[GRI 102-55]

GRI content index

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
Profilo dell'organizzazione	102-1	Nome dell'organizzazione	Gruppo Società Gas Rimini S.p.A.	-
	102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		Società del Gruppo e attività aziendali - Pagg. 24-25
	102-3	Luogo della sede principale	Sede legale: via Chiabrera, 34/D 47924 - Rimini (Italy)	-
	102-4	Luogo delle attività		Gruppo SGR oggi - Pagg. 20-21 Bulgaria - Pagg. 97-98
	102-5	Proprietà e forma giuridica		Struttura societaria - Pagg. 22-23
	102-6	Mercati serviti		Gruppo SGR oggi - Pagg. 20-21 Clienti - Pag. 66 Bulgaria - Pag. 98

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	102-7	Dimensioni dell'organizzazione		Gruppo SGR oggi - Pagg. 20-21 Persone - Pag. 36 Clienti - Pag. 67 Bulgaria - Pag. 97 Risultati - Pag. 106
	102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Nota - I dati sono disponibili solo per l'esercizio 2019 e 2020.	Persone - Pagg. 36-53 Bulgaria - Pagg. 99-103
	102-9	Catena di fornitura		Fornitori - Pagg. 112-113
	102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Società del Gruppo e attività aziendali - Pagg. 24-25
	102-11	Principio di precauzione		Etica e integrità - Pagg. 27-29 Sistemi di gestione - Pagg. 30-31
	102-12	Iniziative esterne		Il nostro contributo allo Sviluppo Sostenibile - SDGs - Pag. 35 Comunità - Pag. 55

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	102-13	Adesione ad associazioni		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13 Comunità - Pag. 62
Strategia	102-14	Lettera agli Stakeholder		Lettera agli Stakeholder - Pag. 4
	102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		Principali tipologie di rischio ESG - Pag. 7 Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13 Materialità - Pagg. 8-9 Politiche e modalità di gestione - Pagg. 38, 56, 65, 83 e 108
Etica e integrità	102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		Etica e integrità - Pagg. 27-29
	102-17	Meccanismi per ricercare consulenze e segnalare criticità relativamente a questioni etiche		Etica e integrità - Pagg. 27-29
Governance	102-18	Struttura della governance		Corporate Governance - Pag. 26
	102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità		Nota metodologica - Pagg. 5-6
Coinvolgimento degli Stakeholder	102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13
	102-41	Accordi di contrattazione collettiva	I dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione sono pari a 100%	-
	102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13
	102-43	Modalità di coinvolgimento degli Stakeholder		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati		Stakeholder: iniziative di ascolto e coinvolgimento - Pagg. 10-13
Aspetti materiali e perimetro di rendicontazione	102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi		Materialità - Pagg. 8-9 Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-47	Elenco dei temi materiali		Materialità - Pagg. 8-9

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	102-48	Revisione delle informazioni		Clienti - Pag. 67 Risultati - Pag. 109-112, 114
	102-49	Modifiche nella rendicontazione		Ambiente - Pag. 94 Bulgaria - Pag. 98 Società del Gruppo e attività aziendali - Pagg. 24-25
				Nota Metodologica - Pagg. 5-6 Materialità - Pagg. 8-9
Profilo del report	102-50	Periodo di rendicontazione		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-51	Data del report più recente		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-52	Periodicità della rendicontazione		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il Report		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards		Nota metodologica - Pagg. 5-6
	102-55	Indice dei contenuti GRI		GRI Content Index - Pag. 117

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	102-56	Assurance esterna		Nota metodologica - Pagg. 5-6 Relazione della Società di Revisione indipendente - Pagg. 133-136
Material topic-specific standard disclosures (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. 108
	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto - Pagg. 110-112
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	103-1 103-2 103-3	Creazione di valore economico		Risultati di gestione - Pagg. 108-110
	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		Fornitori - Pagg. 112-113
GRI 205: Anticorruzione 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 108

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Alla luce delle aree a rischio mappate in ambito 231, sono valutate a rischio corruzione tutte quelle aree ricomprese nelle parti speciali "reati contro la Pubblica Amministrazione" e "Societari" con riferimento alla corruzione tra privati. Per questo anno di rendicontazione l'informativa è disponibile solo per l'Italia.	-
	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel corso dell'anno il Gruppo non ha registrato incidenti di corruzione.	-
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 108
	206-1	Azioni legali per comportamenti anti-competitivi, antitrust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno il Gruppo non ha registrato azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche.	-
GRI 207: Tassazione 2019	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 114
	207-1	Approccio alla fiscalità		Tax Responsibility - Pag. 114

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio		Tax Responsibility - Pag. 114
	207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale		Tax Responsibility- Pag. 114
	207-4	Rendicontazione Paese per Paese		Tax Responsibility - Pag. 115 Società del Gruppo e attività aziendali - Pagg. 24-25
GRI 300: INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE				
GRI 301: Materiali 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 83
	301-1	Materiali utilizzati per peso o volume		Consumi di materie prime - Pagg. 89-91
GRI 302: Energia 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 83

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Omission - Per questo anno di rendicontazione i dati relativi alle emissioni derivanti da consumo di energia elettrica non sono disponibili per le società Vertical, Sherden Energia e Utilia Service (dato rendicontato al 98%). Quelli relative alle emissioni derivanti da consumo di gas naturale non comprendono in aggiunta: Utilia, Astea Energia, SG Energia e Ferraioli (dato rendicontato all'83%). Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, anche mediante l'utilizzo di stime.	Consumi energetici - Pag. 89
	302-4	Riduzione del consumo di energia		Efficienza energetica - Pag. 74 Gestione ambientale di Gruppo SGR - Pag. 84 Certificati bianchi - Pag. 89
GRI 305: Emissioni 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 83

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Omission - Per questo anno di rendicontazione le informazioni non sono disponibili per la società Vertical. Il Gruppo si impegna, nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure.	Gestione delle emissioni in atmosfera - Pagg. 92-93
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Omission - Per questo anno di rendicontazione i dati relativi alle emissioni derivanti da consumo di energia elettrica non sono disponibili per le società Vertical, Sherden Energia e Utilia Service (dato rendicontato al 98%). Quelli relative alle emissioni derivanti da consumo di gas naturale non comprendono in aggiunta: Utilia, Astea Energia, SG Energia e Ferraioli (dato rendicontato all'83%). Il Gruppo si impegna, nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure.	Gestione delle emissioni in atmosfera - Pagg. 92-93
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)		Gestione delle emissioni in atmosfera - Pagg. 92-93

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG		Emissioni di CO ₂ evitate attraverso le attività di Gruppo SGR - Pagg. 94-95
	305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative		Gestione delle emissioni in atmosfera - Pag. 92
GRI 306: Scarichi idrici e Rifiuti 2016	103-1 103-2 103-3			Pag. 83
	306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Omission - I rifiuti assimilabili urbani vengono gestiti da società terze e altri provider, pertanto la quantità prodotta non risulta monitorata. Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, anche attraverso l'utilizzo di stime.	Rifiuti prodotti dall'Azienda - Pag. 91
GRI 307: Compliance ambientale 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 83
	307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel corso dell'esercizio non risultano multe significative o sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.	-
GRI 400: INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE				

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
GRI 401: Occupazione 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 38
	401-1	Nuove assunzioni e turnover	Nota - I dati suddivisi per genere e per qualifica sono disponibili solo per il 2019 e 2020.	Persone di Gruppo SGR - Pag. 43
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		Sistemi di Gestione - Pagg. 30-31 Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
	403-3	Servizi di medicina del lavoro		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Nel capitolo Clienti si fa riferimento alle misure adottate nei confronti della clientela con riferimento alla situazione di emergenza Covid-19.	Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pag. 51-53 Clienti - Pag. 65
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		Sistemi di Gestione - Pagg. 30-31 Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pag. 51-53
	403-9	Infortuni sul lavoro	Omission – Il numero delle ore lavorate per i non dipendenti non sono disponibili. Il Gruppo si impegna nel corso dei prossimi esercizi, ad integrare la rendicontazione su questa disclosure, anche mediante l'utilizzo di stime.	Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pag. 51-53
	403-10	Malattie professionali		Salute e Sicurezza sul Lavoro - Pagg. 51-53
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 38

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
	404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Nota - I dati della formazione media per genere e per qualifica sono disponibili solo per l'esercizio 2019 e 2020. Omission - I dati non sono disponibili per le Società Ferraioli e Vertical.	Formazione e comunicazione interna - Pagg. 49-50
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 38
	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Nota - I dati suddivisi per qualifica/genere e qualifica/età sono disponibili solo per gli esercizi 2019 e 2020.	Corporate Governance - Pag. 26 Persone di Gruppo SGR - Pagg. 39-45
GRI 413: Collettività e comunità locali 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 65
	413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali		Sistemi di gestione - Pag. 30-31 Sicurezza e continuità del Servizio di Distribuzione Gas - Pagg. 77-80
GRI 416: Salute e sicurezza dei consumatori 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 65
	416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi		Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pagg. 77-80

GRI standard	Disclosure	Descrizione	Note e Omission	Pagina
GRI 417: Etichettatura di prodotti e servizi	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 65
	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pagg. 77-80
	417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi		Sicurezza e continuità del Servizio Distribuzione Gas - Pagg. 77-80
	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel corso dell'esercizio il Gruppo non ha registrato nessun caso di non conformità riguardante comunicazioni di marketing.	-
GRI 418: Privacy dei consumatori 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 65
	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso dell'esercizio il Gruppo non ha registrato alcun reclamo relativo a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.	-
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	103-1 103-2 103-3	Politiche e approccio alla gestione		Pag. 65
	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel corso dell'esercizio il Gruppo non ha registrato alcuna sanzione in materia sociale ed economica.	



EU: ELECTRIC UTILITIES SECTOR DISCLOSURES 2016	Descrizione	Pagina
EU-1	Capacità installata per fonte di energia	Produzione di energia elettrica da cogenerazione e rinnovabili - Pagg. 87-88
EU-2	Energia netta prodotta per tipologia di impianto	Produzione di energia elettrica da cogenerazione e rinnovabili - Pagg. 87-88
EU-3	Numero di Clienti divisi per categoria	Relazione con i clienti e canali di contatto - Pag. 66-68
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

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Innocenzo Malvasia, 6
40131 BOLOGNA BO
Telefono +39 051 4392511
Email it-fmauditaly@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 2020.

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 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 (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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.

Alcune sedi KPMG:
Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600154
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600154
VAT number IT00709600154
Sede legale: Via Vittor Pisani, 28
20124 Milano MI ITALIA

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 Limited, società di diritto inglese.

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 quanto previsto dal principio "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:

- 1 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;
- 2 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo;
- 3 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.

- 4 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 in modalità remota 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 accertare 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, abbiamo effettuato interviste in modalità remota nel corso delle quali ci siamo confrontati 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 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Bologna, 29 giugno 2021

KPMG S.p.A.



Massimo Tamburini
Socio

Persone

Formazione erogata per qualifica e genere (ore)	2019						2020					
	Uomini		Donne		Totale		Uomini		Donne		Totale	
	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente						
Dirigenti	410	41	0	0	410	37,3	404	36,7	7	7	411	34,3
Impiegati	2.559	14,1	1.669	13	4.228	13,6	983	5,1	400	2,8	1.383	4,1
Operai	2.143	15	26	2,4	2.169	14,1	1.128	7,3	15	1,5	1.143	7
Totale	5.112	15,3	1.695	12,1	6.807	14,3	2.515	7	422	2,7	2.937	5,7

Bulgaria

Formazione erogata per qualifica e genere (ore)	2019						2020					
	Uomini		Donne		Totale		Uomini		Donne		Totale	
	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente	Ore erogate	Ore medie per dipendente
Dirigenti	140	46,7	0	0	140	46,7	174	58,0	0	0,0	174	58,0
Impiegati	439	20,9	248,5	12,4	687,5	16,8	233	11,1	77	4,1	310	7,7
Operai	403	13	3	1,5	406	12,3	277	8,9	12	6,0	289	8,8
Totale	982	17,6	251,5	11,4	1.233,5	16	684	12,4	89	4,2	773	10,2



gruppo
SGR