

# Bilancio di sostenibilità 2011





# Bilancio di sostenibilità

## Gruppo AEB-Gelsia

“Dobbiamo sfatare il mito che ci sia un conflitto fra benessere economico e salute dell’ambiente.

Con politiche intelligenti e investimenti giusti, i paesi possono proteggere il loro ambiente, far crescere le loro economie, creare posti di lavoro e accelerare il progresso sociale”

Ban Ki-moon, Segretario Generale ONU, 5 giugno 2012, Giornata Mondiale sull’Ambiente



## Sommario

### Bilancio di sostenibilità AEB-Gelsia 2011

Lettera agli stakeholder	5
<b>Nota metodologica</b>	7
C'è cos'è il bilancio di sostenibilità	8
La metodologia applicata	8
Il perimetro del bilancio di sostenibilità	10
<b>Chi è il Gruppo AEB-Gelsia</b>	11
La struttura del Gruppo	12
Il percorso storico del Gruppo	12
La nostra mission	13
Una strategia sostenibile	15
La governance del Gruppo	16
La nostra organizzazione e i servizi offerti	18
<b>La responsabilità sociale nel biennio 2009/2010</b>	22
<b>Gli stakeholder e il Gruppo AEB-Gelsia</b>	25
<b>La responsabilità economica</b>	27
I risultati di gestione	28
La distribuzione del valore aggiunto	29
Investimenti e finanziamenti	32
<b>La responsabilità sociale</b>	33
<b>I lavoratori</b>	34
La ripartizione della forza lavoro e la sua evoluzione	34
Le politiche retributive e incentivanti	36
Le iniziative per i dipendenti	38
Il clima interno	39
La salute e la sicurezza sul lavoro	39
Le relazioni industriali	41
<b>I clienti</b>	43
I nostri clienti e la nostra offerta commerciale	44
La qualità del servizio	46
La sicurezza e la continuità del servizio	47
La vicinanza al cliente	49
I canali di contatto con il cliente	51
La soddisfazione del cliente come obiettivo	53
<b>I fornitori</b>	55
Chi sono i nostri fornitori e l'indotto territoriale	56
Selezione e valutazione dei fornitori	57
<b>Gli azionisti</b>	59
Chi sono gli azionisti	60
<b>Noi e il territorio</b>	63
Il territorio	64
L'educazione ambientale	64
Le nostre sponsorizzazioni	65
Il rapporto con Enti Locali, Enti Regolatori e Associazioni	67
<b>La responsabilità ambientale</b>	69
L'energia sostenibile del Gruppo AEB-Gelsia	71
I consumi di materie prime ed energia	73
Una politica a basse emissioni	76
La gestione dei rifiuti	80
<b>I nostri obiettivi per il 2012</b>	84
<b>Appendici</b>	85
Tavola dei contenuti GRI	86



---

## Lettera agli stakeholder

Presentiamo alla Vostra attenzione la prima edizione del bilancio sociale del Gruppo AEB Gelsia, la cui realizzazione è stata favorita da un'importante ricorrenza: il centenario dalla costituzione a Seregno dell'allora Azienda Municipale del Gas e dell'Elettricità, avvenuta nel lontano 1910. Con quella prima società prendeva il via in Brianza la feconda esperienza delle aziende municipalizzate che nel secolo scorso hanno rappresentato un volano per la crescita economica di molte realtà locali.

Il Gruppo AEB-Gelsia nasce dalla fusione di molte di queste aziende municipalizzate brianzole ed oggi, forte di questa solida eredità fatta di professionalità e competenze, interpreta il proprio ruolo di multiutility leader del territorio brianzolo e tra i principali operatori a livello nazionale, raccogliendo le sfide del mercato globale.

Abbiamo tuttavia mantenuto quella particolare attenzione al territorio e alle persone che lo abitano, che ha sempre contraddistinto le nostre aziende e che oggi costituisce la caratteristica peculiare del nostro Gruppo.

Forti di questi risultati e di queste scelte, siamo ben consapevoli del ruolo di responsabilità che il Gruppo AEB-Gelsia riveste nei confronti dei cittadini, dell'ambiente, delle imprese e delle Amministrazioni dei propri comuni.

La pubblicazione del bilancio di sostenibilità dell'anno 2011 vuole essere l'occasione per coinvolgere tutti i nostri interlocutori in un confronto che permetta al Gruppo di valorizzare concretamente il proprio ruolo di soggetto socialmente ed eticamente responsabile.

Questo bilancio espone i principali risultati ottenuti nel 2011 rapportandoli al territorio in una logica di sostenibilità ambientale e sociale ed utilizzando come filo conduttore proprio gli interlocutori di riferimento: i clienti, gli azionisti, i fornitori, le istituzioni con cui giornalmente ci rapportiamo e le comunità locali su cui ricadono le azioni della nostra impresa.

L'energia, in una pluralità di forme e di modalità di generazione, oltre che lo smaltimento dei rifiuti, sono infatti temi sempre più attuali che impegnano istituzioni ed operatori del settore verso scelte sempre più coerenti con uno sviluppo eco-sostenibile.

I legislatori italiano e comunitario hanno espresso la volontà di valorizzare e realizzare i principi di concorrenza e di libera prestazione dei servizi pubblici.

Il Gruppo AEB-Gelsia ha accolto queste sfide puntando non solo sull'offerta di servizi di qualità sempre più elevata, ma anche sulla generazione continua di valore per i soci, per i clienti e per l'intero tessuto economico e sociale del territorio servito.

Il nostro obiettivo per il futuro è la crescita continua della capacità del Gruppo AEB-Gelsia di portare lavoro, sviluppo e sostenibilità nel nostro territorio.

Il bilancio di sostenibilità può fornire una fotografia non convenzionale dello stato dell'arte del Gruppo e della strada che sta percorrendo per coniugare il perseguitamento degli obiettivi industriali con una condotta eticamente e socialmente responsabile.

Abbiamo ricevuto un'eredità lunga cento anni: il nostro compito è di farla crescere con Voi.

IL PRESIDENTE

Dott. Maurizio Bottoni





## Nota Metodologica

“Ben fatto è meglio che ben detto”

Benjamin Franklin



## Cos'è il bilancio di sostenibilità

A seguito di un'attenta valutazione, il Gruppo AEB-Gelsia, principale multiutility brianzola, ha deciso di rendicontare a partire dall'esercizio 2011 non solo i risultati economici, patrimoniali e finanziari, ma anche l'impatto delle decisioni societarie in ambito di sostenibilità, in particolare sociale e ambientale, attraverso la creazione di uno strumento informativo da veicolare presso gli stakeholder: il bilancio di sostenibilità.

Il bilancio di sostenibilità rappresenta una grande novità nel panorama dell'informatica periodica di Gruppo, che gli organi direttivi approveranno a partire dall'anno in corso contestualmente all'approvazione del bilancio consolidato, aspetto che evidenzia l'importanza che si ritiene opportuno attribuire a questo nuovo strumento, nell'ambito del sistema di pianificazione e controllo di gestione aziendale. Il documento riporta sia i principi che lo ispirano, sia la comunicazione comparativa dei risultati raggiunti e degli obiettivi che il Gruppo si prefigge, con particolare riferimento a quelli a maggior impatto territoriale.

## La metodologia applicata

Nella elaborazione del bilancio, il Gruppo di lavoro si è ispirato, oltre che al principio di prudenza, alle indicazioni metodologiche contenute nei seguenti documenti:

- **standard di accountability AA1000**, il cui obiettivo è quello di offrire un set di principi riconosciuto a livello internazionale in tema di responsabilità aziendale;
- **linee guida GRI-G3** per il reporting di sostenibilità, definite nel 2006 dall'organizzazione non profit Global Reporting Initiative, con sede ad Amsterdam;
- **principi di Redazione del Bilancio Sociale**, elaborati nel 2001 dall'associazione italiana denominata Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).

In particolare, sono stati tenuti in considerazione i seguenti principi generali:

- materialità: le informazioni contenute nel bilancio si riferiscono a tematiche che riducono gli impatti di natura economica, ambientale e sociale che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder aziendali;



- inclusività: la rendicontazione in merito alle scelte strategiche e alle azioni gestionali intraprese dal Gruppo è stata condotta sulla base della preliminare identificazione dell'insieme degli stakeholder aziendali;
- contesto di sostenibilità: il focus del bilancio è relativo agli impatti sulle condizioni ambientali, sociali e commerciali del contesto locale nel quale operano AEB e le sue controllate;
- completezza: fornire un'informativa quanto più approfondita e integrata possibile, tenuto conto del fatto che il 2011 rappresenta il primo esercizio di redazione del bilancio di sostenibilità;
- principi di garanzia: in particolare, riferibile all'equilibrio informativo tra indicatori che esprimono i punti di forza e quelli afferenti alle aree di miglioramento, nonché alla comparabilità interannuale degli indicatori riportati e alla chiarezza e accuratezza delle informazioni veicolate.

La realizzazione della prima edizione del bilancio, che copre un periodo di rendicontazione che va dal 01/01/2011 al 31/12/2011, ha previsto la strutturazione di un processo di selezione, raccolta e comunicazione delle informazioni nelle seguenti fasi operative:

- **definizione degli obiettivi di sostenibilità** sociale e ambientale che assumono rilevanza per gli stakeholder, in coerenza a quanto messo a disposizione dagli strumenti del sistema di pianificazione e controllo di Gruppo;
- individuazione del **periodo di rendicontazione**, che coincide per semplicità con l'esercizio amministrativo;
- costruzione di un **set di indicatori di sostenibilità** sulla base di quanto disposto dalle linee guida GRI-G3, tenuto conto della materialità per il Gruppo, attribuendo particolare attenzione alle categorie di stakeholder a più elevato impatto per il Gruppo (lavoratori, clienti, comunità locale);
- reperimento dei **dati e delle informazioni** tramite il coinvolgimento delle strutture organizzative di AEB S.p.A. e delle società operative da questa controllate, seguendo una logica di integrazione e approfondimento di quanto già riportato nel bilancio consolidato e nei bilanci di esercizio;
- **elaborazione del documento e validazione** finale, approvazione da parte del CdA della holding e diffusione presso il pubblico.

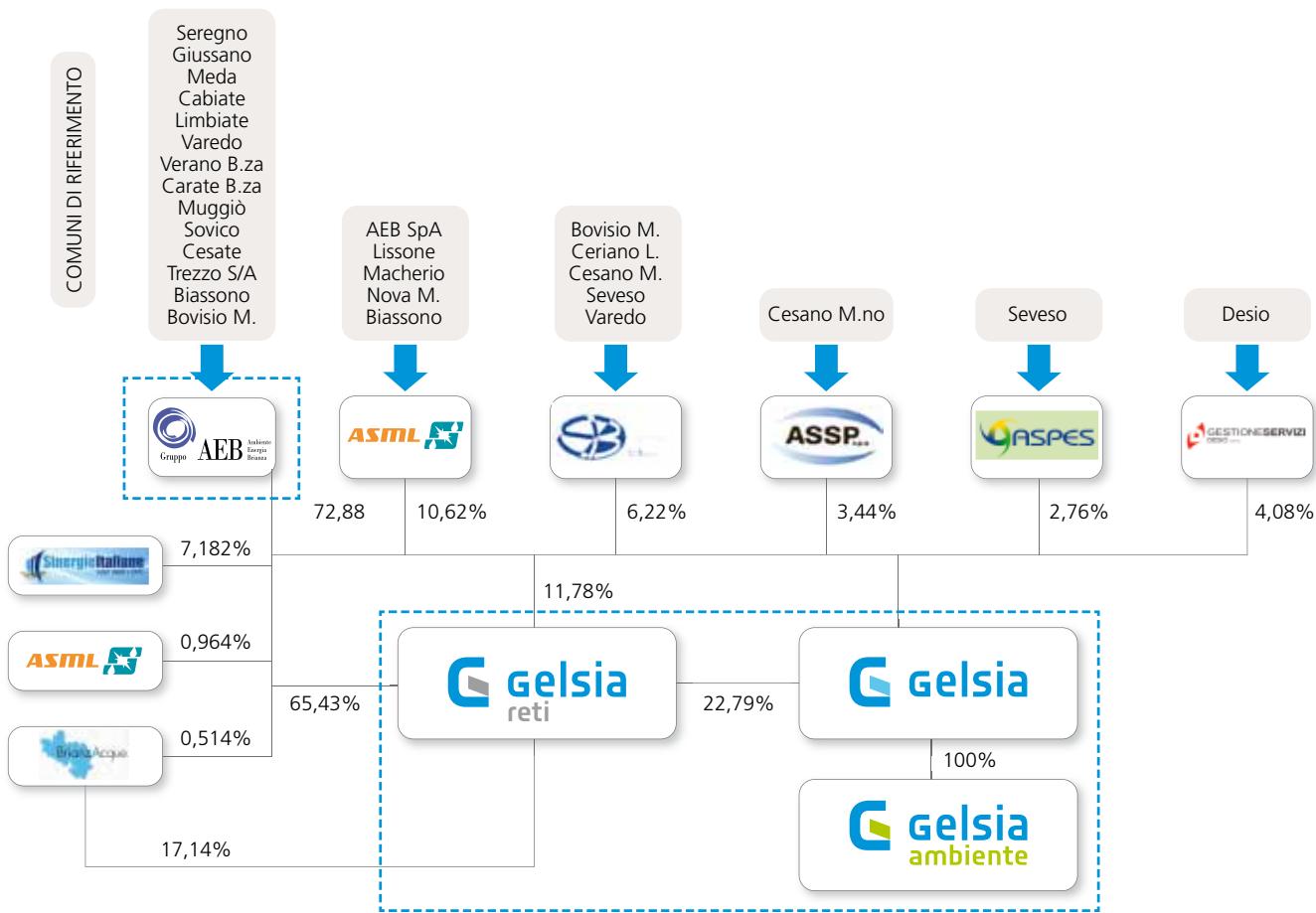
### Il gruppo di lavoro

Hanno lavorato alla realizzazione del presente documento: Maurizio Bottoni - Presidente di AEB S.p.A., Paolo Cipriano - Direttore Generale di Gelsia S.r.l., Mario Carlo Borgotti - Direttore Generale di Gelsia Reti S.r.l., Antonio Capozza - Direttore Generale di Gelsia Ambiente S.r.l., Francesco Frisani - Responsabile Pianificazione e Sviluppo di Gelsia Reti S.r.l., Andrea Valentini, Ufficio Pianificazione e Sviluppo Gelsia Reti S.r.l., Gilberto Gambarini ed Elena Palazzo, Segreteria CdA Gelsia S.r.l.

Si ringrazia l'Università Bicocca per il supporto metodologico all'applicazione dei principi utilizzati per la redazione del bilancio.

## Il perimetro del bilancio di sostenibilità

Il perimetro del report comprende sia la capogruppo AEB S.p.A., sia le società da questa controllate e che sono incluse nel perimetro di consolidamento: Gelsia S.r.l., Gelsia Reti S.r.l., Gelsia Ambiente S.r.l., come riportato nello schema seguente. Sono state escluse le società collegate: Brianzacque S.p.A. e Sinergie Italiane S.r.l..



## Il livello di applicazione raggiunto

La redazione del presente bilancio, conforme alle linee guida GRI-G3 e GBS, consente di assegnare al Gruppo il **livello di applicazione B**.

Livello	C	C+	B	B+	A	A+
Inclusione sul Profilo	Inclusione di: 1.1, 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		<b>Tutti i criteri per il livello C più: 1.2, 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17</b>		Stessi requisiti previsti per il livello B	
Informativa sulle modalità di gestione	Non richiesto	Report con assurance esterna	Informativa	Report con assurance esterna	Informativa	Report con assurance esterna
Indicatori di performance	Almeno 10 indicatori, di cui almeno uno sociale, economico, ambientale	Report con assurance esterna	<b>Almeno 20 indicatori, di cui almeno uno per le categorie previste dal GRI-G3</b>	Report con assurance esterna	Tutti gli indicatori GRI-G3 Core e tutti gli indicatori del supplemento di settore	Report con assurance esterna

## Il gruppo AEB-Gelsia

"Il più grande vantaggio competitivo di un'organizzazione è la sua capacità di imparare e di tradurre rapidamente in azioni ciò che ha appreso"

Jack Welch, ex CEO General Electric



## Chi è il Gruppo AEB-Gelsia

### La struttura del Gruppo

Il Gruppo AEB-Gelsia, svolge la propria attività nel settore dei **servizi di pubblica utilità** caratterizzate da un forte radicamento territoriale.

Il Gruppo si compone delle seguenti società:

- **AEB S.p.A.**: capogruppo operante tra l'altro nella gestione diretta di alcune attività di servizio pubblico;
- **Gelsia S.r.l.**: operante nel settore della vendita di gas metano ed energia elettrica, gestione di impianti di cogenerazione, teleriscaldamento e calore;
- **Gelsia Reti S.r.l.**: operante nel settore della distribuzione di energia elettrica e gas metano e nei servizi di illuminazione pubblica;
- **Gelsia Ambiente S.r.l.**: operante nel settore dei servizi di igiene urbana.

Il Gruppo detiene inoltre partecipazioni minoritarie in altre società:

- **Brianzacque S.r.l.**: attiva nella gestione del servizio idrico integrato nella zona omogenea Brianza;
- **Sinergie Italiane S.r.l.**: la società è il secondo operatore nazionale per stoccaggi ed il terzo shipper nazionale;
- **ASML S.p.A.**: gestisce acqua potabile e fognature civiche, un centro sportivo e il servizio affissioni del Comune di Lissone (MB).

### Il percorso storico del Gruppo

La storia del Gruppo trae origine alla fine dell'Ottocento, si sviluppa nel corso del Novecento attraversando le fasi di municipalizzazione e successiva liberalizzazione ed entra nel nuovo millennio con la definizione del progetto Gelsia. Nel 2010, il Gruppo ha tagliato il traguardo dei **100 anni di attività**.

In oltre 100 anni di storia, il Gruppo ha vissuto profonde trasformazioni, tanto nella struttura organizzativa, quanto nei modelli di business adottati, e più volte ha saputo adeguarsi alle mutazioni del contesto competitivo di riferimento raccolgendo le sfide portate dal cambiamento.

Nel **2008**, su iniziativa di un rilevante numero di società patrimoniali e di business, controllate da diversi comuni della Brianza, viene costituito un polo a rilevanza provinciale che include, oltre alla capogruppo AEB S.p.A. le seguenti società: Gelsia S.r.l., subholding del Gruppo; Gelsia Energia S.r.l.; Gelsia Reti S.r.l.; Gelsia Ambiente S.r.l.; Gelsia Calore S.r.l.





Nel **2009**, il Gruppo definisce il primo piano industriale della sua storia, nel quale si definiscono le linee guida per la definizione del riposizionamento strategico sulla base dell'evoluzione della normativa di settore. Nel 2010, nell'ambito di un graduale processo di effettuato e riassetto dei rapporti societari, si completa la fusione per incorporazione di Gelsia Energia S.r.l. e di Gelsia Calore S.r.l. in Gelsia S.r.l..

Nel **2011** gli organi direttivi del Gruppo AEB-Gelsia definiscono alcune operazioni straordinarie per il proprio rafforzamento competitivo quali:

- **avvio del processo di riduzione del numero di società patrimoniali** e dei soci di Gelsia S.r.l. con il completamento della fusione per incorporazione di MBM S.p.A. in AEB S.p.A.;
- **finalizzazione dell'operazione di conferimento del ramo di azienda rete gas, rete elettrica e illuminazione pubblica** da parte di AEB S.p.A. e ASML S.p.A. in Gelsia Reti S.r.l.

### La nostra mission

La mission del Gruppo AEB-Gelsia è quella di offrire servizi efficienti e di eccellente qualità, al fine di supportare lo sviluppo economico e il benessere dei territori serviti, salvaguardando la sicurezza e l'ambiente. Obiettivo del Gruppo è quello di essere tra le prime multiutility italiane per qualità dei servizi offerti, rispetto dell'ambiente, capacità innovativa, sicurezza e forte radicamento sul territorio.

Il Gruppo ritiene che la condotta più idonea da adottare per il raggiungimento degli obiettivi aziendali primari sia rappresentata dall'adozione di uno specifico **modello di comportamento etico** corretto e socialmente responsabile. In particolare, ciò significa assumere e mantenere una condotta conforme ai principi di etica aziendale, lealtà, trasparenza, correttezza e legalità, creando valore aggiunto per l'insieme degli stakeholder.



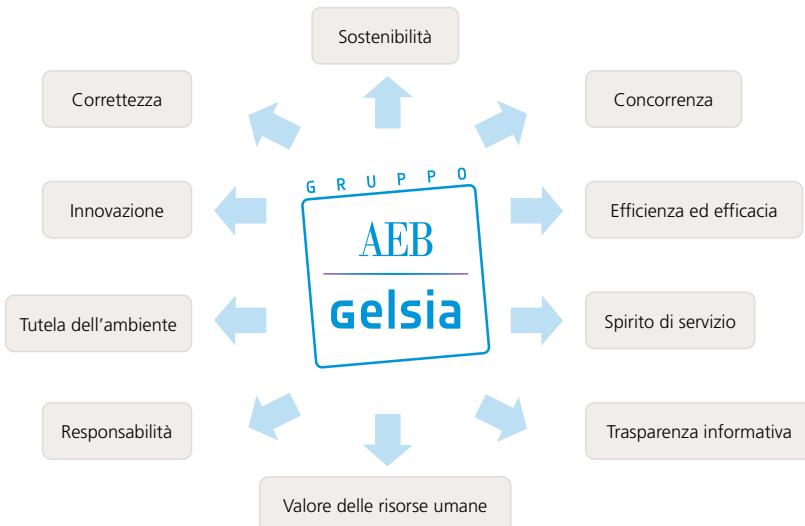
## Codice Etico



Il modello etico poggia su una serie di **valori aziendali** che discendono e sono radicati nella cultura sociale e territoriale brianzola. Il **Codice Etico** è lo strumento predisposto dal Gruppo nel 2008 per esprimere gli impegni e i valori etici perseguiti nella conduzione di tutte le attività aziendali. Tali valori sono riconosciuti, accettati e assunti nell'esercizio delle proprie mansioni e funzioni da parte degli amministratori, sindaci, dipendenti e incaricati di tutte le società del Gruppo. Il Codice ha pertanto come finalità quella di fornire generali indirizzi di carattere etico e comportamentale cui conformarsi nella esecuzione delle attività sociali, nonché di contribuire a prevenire la realizzazione degli illeciti connessi ai reati di cui al D. Lgs. n. 231/01.

I valori espressi nel Codice Etico di comportamento sono:

- **tutela della persona:** il Gruppo AEB-Gelsia tutela l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, garantendo condizioni di lavoro sicure in ambienti adeguati, evitando ogni forma di vessazione;
- **equità e uguaglianza:** il Gruppo AEB-Gelsia evita ogni discriminazione basata sull'età, il sesso, la razza, la religione, l'orientamento sessuale, la nazionalità e le opinioni politiche dei suoi interlocutori, operando con equità e professionalità;
- **onestà:** nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni, i collaboratori del Gruppo AEB-Gelsia rispettano le leggi vigenti, il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni interne. In nessun caso il perseguitamento dell'interesse di Gruppo può giustificare la violazione di norme o dispositivi di legge, nonché l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel medesimo Codice;
- **responsabilità:** il Gruppo AEB-Gelsia, rispetto a ogni decisione di rilievo per la vita aziendale, formula previsioni attendibili sulle possibili conseguenze e sui probabili effetti delle medesime, da un punto di vista sia economico sia sociale;
- **sostenibilità:** il Gruppo AEB-Gelsia utilizza in modo efficiente le risorse, promuovendo comportamenti improntati a evitare sprechi e privilegiando le scelte di sviluppo sostenibile.



Ogni collaboratore del Gruppo è tenuto a conoscere il Codice Etico, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalarne carenze e inosservanze, nell'ambito delle rispettive competenze e della posizione da ciascuno ricoperta nell'organizzazione aziendale.

Il Gruppo si impegna a promuovere la conoscenza del Codice Etico nei confronti di tutti coloro che operano per le società, vigilando costantemente sulla sua osservanza. Con l'adozione del Codice Etico, pubblicato anche sul sito internet, le società del Gruppo si sono dotate di un ulteriore strumento volto alla definizione dei parametri di autocontrollo.

In ultima analisi, il Gruppo AEB-Gelsia si prefigge lo scopo di conseguire un **miglioramento continuo** in tutti gli ambiti di attività, con implicazioni dirette per:

- i **dipendenti**, perché siano ascoltati e protagonisti, possano esprimere il loro valore, la loro passione e il loro coinvolgimento, siano formati e adottino in continuità la regola della trasparenza, sviluppino un sentito spirito di appartenenza al Gruppo;
- i **soci**, perché beneficino della creazione di valore originata in un contesto di sostenibilità sociale e ambientale;
- i **fornitori**, perché si concretizzino la competitività leale e trasparente, la correttezza negoziale, il reciproco rispetto degli impegni assunti;
- i **clienti**, perché godano di elevati livelli di qualità dei servizi e le loro istanze siano effettivamente considerate in seno agli organi decisionali di Gruppo;
- la **comunità locale**, perché vengano sponsorizzati la tutela ambientale, lo sviluppo del territorio e l'adozione di un modello di sviluppo sostenibile.

### Una strategia sostenibile

Nel corso del 2011 il Gruppo ha proseguito il suo percorso di miglioramento dei livelli di **razionalizzazione delle attività operative**, in particolare:

- conferendo i rami di azienda della rete gas, elettrica e illuminazione pubblica di AEB S.p.A. e ASML S.p.A. alla **società di distribuzione Gelsia Reti S.r.l.**;
- trasferendo la gestione dei servizi idrici integrati alla società Brianzacque S.r.l.;
- realizzando **investimenti in infrastrutture** legate all'offerta di servizi pubblici locali;
- **lanciare una serie di iniziative di riorganizzazione dei processi aziendali di Gelsia Reti S.r.l. e Gelsia Ambiente S.r.l.**, in vista della partecipazione alle gare per l'assegnazione di nuove concessioni, e di **Gelsia S.r.l.**, per migliorare il suo posizionamento competitivo sui mercati.

Per i prossimi anni, il Gruppo intende declinare la propria strategia di sviluppo sulla **completezza di offerta** e sulla **sostenibilità**, combinando qualità e efficienza. In particolare, tra gli obiettivi che il Gruppo intende perseguire sono inclusi:

- riduzione dell'impatto delle attività aziendali sull'ambiente, anche attraverso l'avvio di programmi di efficienza energetica;
- miglioramento della qualità e dei livelli di sicurezza dei servizi offerti alle realtà territoriali in cui opera;
- creazione di valore per gli stakeholder di riferimento, coniugando all'economicità, il benessere della comunità locale.

### La governance del Gruppo

Il sistema di corporate governance adottato dal Gruppo AEB-Gelsia è di tipo **tradizionale**, incentrato sulla presenza di:

- **Assemblea dei Soci**, alla quale spettano le decisioni sui supremi atti di governo, secondo quanto previsto dalla legge e dallo statuto vigente;
- **Consiglio di Amministrazione**, incaricato di gestire la società, che esercita i poteri di ordinaria amministrazione e la firma sociale al Presidente, oltre a valutare l'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile della società;
- **Collegio Sindacale**, chiamato a vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- **Organo di Vigilanza**, al quale sono attribuite le funzioni di controllo previste dal D. Lgs. 231/01.

Più in dettaglio, il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società e può compiere tutti gli atti che ritiene necessari od opportuni per il conseguimento dell'oggetto sociale, fatta esclusione soltanto per quelli tassativamente riservati dalla legge o dallo statuto all'Assemblea dei Soci, nel rispetto del Codice Etico e di quanto stabilito a livello di Gruppo per garantire l'assenza di conflitti di interesse. I componenti dell'organo amministrativo restano in carica **tre esercizi** e decadono alla data di indizione dell'Assemblea dei Soci per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo degli esercizi di loro carica. Gli attuali Consigli di Amministrazione, nominati il 27 giugno 2011 (con effetto della carica a decorrere dal 1º luglio 2011), avranno scadenza alla data dell'Assemblea dei Soci convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio 2013.

CdA	Società	Ruolo	Qualifica	Remunerazione
Maurizio Bottoni	AEB S.p.A.	Presidente	Esecutivo	24.000 Euro
Marco Ballabio	AEB S.p.A.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Giuseppe Borgonovo	AEB S.p.A.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Chiara Cassina	AEB S.p.A.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Cristian Missaglia	AEB S.p.A.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Franco Confalonieri	Gelsia S.r.l.	Presidente	Non esecutivo	24.000 Euro
Valerio Ciafrone	Gelsia S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Alberto Peruffo	Gelsia S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Vittorio Trabattoni	Gelsia S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Patrizio Villa	Gelsia S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Francesco Giordano	Gelsia Reti S.r.l.	Presidente	Non esecutivo	24.000 Euro
Nicole Pellizzoni	Gelsia Reti S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Sergio Tortini	Gelsia Reti S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Dario Ghezzi	Gelsia Ambiente S.r.l.	Presidente	Non esecutivo	24.000 Euro
Massimo Borgato	Gelsia Ambiente S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro
Marco Pellegrini	Gelsia Ambiente S.r.l.	Consigliere	Non esecutivo	14.400 Euro

Il sistema di valutazione delle prestazioni dei membri del **Consiglio di Amministrazione**, che non prevede componenti variabili, si basa su un **compenso fisso**. L'art. 6 del D.L. 78/10, convertito nella **Legge 122/10**, ha previsto la riduzione del 10% dei compensi dei componenti degli organi di amministrazione rispetto all'ammontare in essere. La norma prevedeva che la riduzione dovesse essere operata con il primo rinnovo del consiglio successivo all'entrata in vigore della stessa.

L'Assemblea dei soci del 27 giugno 2011, nel rinnovare i Consigli, ha deliberato una **riduzione su base volontaria del 20% rispetto ai compensi precedenti**, superiore all'obbligo di legge.

Nel corso del 2011, i CdA delle società del Gruppo si sono riuniti complessivamente 76 volte, con una partecipazione media dei consiglieri pari a circa il 91%.

Dati gestionali di Gruppo sugli organi societari	2011
Presenza femminile (unità)	2
Riunioni del CdA (unità)	76
Partecipazione media dei consiglieri	91%
Riunioni del Collegio Sindacale (unità)	23

I Collegi Sindacali esercitano il controllo sull'amministrazione della società e su tutte le funzioni previste dalla legge o dallo statuto. Di seguito la composizione al 31/12/2011.

Collegio Sindacale	Società	Ruolo	Remunerazione
Giovanni Bolis	AEB S.p.A.	Presidente	15.000 + 100 Euro/seduta
Alessandro Boneschi	AEB S.p.A.	Sindaco Effettivo	10.000 + 100 Euro/seduta
Aldo Grasso	AEB S.p.A.	Sindaco Effettivo	10.000 + 100 Euro/seduta
Ugo Zanello	Gelsia S.r.l.	Presidente	15.000 + 100 Euro/seduta
Fiorenzo Ballabio	Gelsia S.r.l.	Sindaco Effettivo	10.000 + 100 Euro/seduta
Ivano Ottolini	Gelsia S.r.l.	Sindaco Effettivo	10.000 + 100 Euro/seduta
Fiorenzo Ballabio	Gelsia Reti S.r.l.	Presidente	21.837 Euro
Mauro Arachelian	Gelsia Reti S.r.l.	Sindaco Effettivo	15.252 Euro
Simona Ferraro	Gelsia Reti S.r.l.	Sindaco Effettivo	15.252 Euro
Ivano Ottolini	Gelsia Ambiente S.r.l.	Presidente	7.800 Euro
Giulio Centemero	Gelsia Ambiente S.r.l.	Sindaco Effettivo	5.400 Euro
Flavio Roberto Galliani	Gelsia Ambiente S.r.l.	Sindaco Effettivo	5.800 Euro

I documenti amministrativi (bilancio consolidato, bilanci di esercizio) sono sottoposti a revisione contabile da parte della società AGNK-SERCA s.n.c., che è stata incaricata dall'Assemblea dei Soci del 27 giugno 2010 per il triennio 2011-13.

### La nostra organizzazione e i servizi offerti

Il Gruppo AEB-Gelsia esercita la propria attività nel settore dei servizi di pubblica utilità, in particolare nel comparto dell'energia (distribuzione e vendita di gas ed energia elettrica, cogenerazione, teleriscaldamento, illuminazione pubblica), nell'offerta di servizi di igiene urbana, nella realizzazione di asset a servizio di alcune fasi del ciclo idrico integrato (fognature) e ulteriori servizi di pubblica utilità (centro sportivo, farmacie e lampade votive).

Le attività del Gruppo si concentrano in gran parte nella provincia di Monza e Brianza e interessano i Comuni illustrati nella cartina di seguito riportata e aggiornata al 31/12/2011.

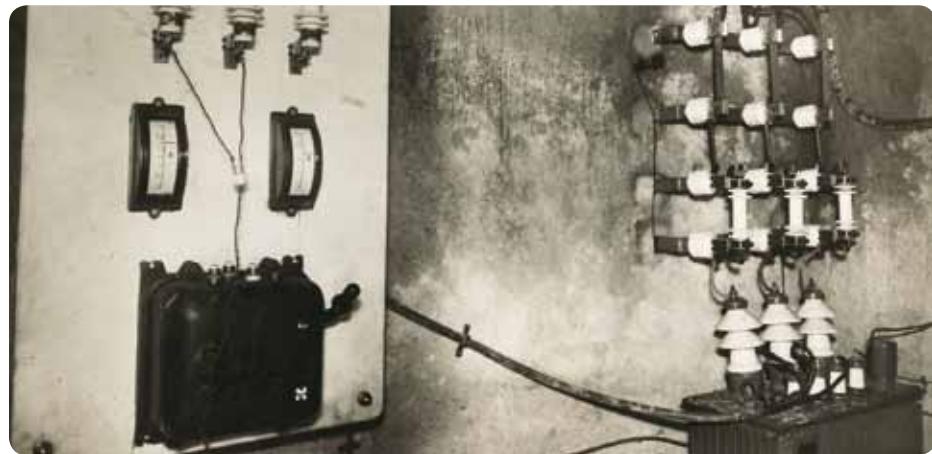


### Filiera del gas metano

La filiera coinvolge due società del Gruppo:

- **Gelsia S.r.l.**, per l'attività di vendita (attività liberalizzata) diretta alla clientela civile e industriale;
- **Gelsia Reti S.r.l.**, per l'attività di distribuzione (attività regolamentata) nel territorio di 22 Comuni delle province di Monza e Brianza, Milano e Como, comprendendo i due comuni Albiate e Triuggio, nei quali nel 2011 la società è risultata aggiudicataria della relativa gara pubblica (erogazione del servizio dal 2 gennaio 2012).

Gas distribuzione e vendita	2011
Totale gas trasportato (m <sup>3</sup> /000)	322.400
Lunghezza della rete (km)	1.535
Numero di concessioni in portafoglio	22
Aziende di vendita su Gelsia Reti	70
Numero di Punti di Riconsegna (PdR)	186.473
Totale gas venduto (m <sup>3</sup> /000)	287.364
Numero di clienti vendita	166.268



### Filiera dell'energia elettrica

Tale ambito di operatività interessa due società del Gruppo:

- **Gelsia S.r.l.**, per le attività di produzione di energia elettrica e vapore (cogenerazione, teleriscaldamento, gestione calore) e di vendita di energia elettrica (attività liberalizzata);
- **Gelsia Reti S.r.l.**, per l'attività di distribuzione di energia elettrica nel Comune di Seregno in forza della concessione ministeriale con durata fino al 2030.

Energia elettrica e termica	2011
Energia elettrica prodotta per il mercato (Gwh)	38,4
Certificati verdi prodotti (unità)	15.372
Energia elettrica trasportata (Mwh)	135.106
Numero di Point of Delivery (PoD)	24.745
Lunghezza della rete (km)	241
Energia elettrica venduta (Mwh)	228.856
Numero di clienti complessivi	25.740
Numero di utenze teleriscaldamento	391
Vapore prodotto (tons)	14,9
Energia termica per teleriscaldamento (Gwht)	35,6
Punti luce illuminazione pubblica (n.)	6.767

### Filiera dell'igiene urbana

**Gelsia Ambiente S.r.l.** è la società del Gruppo che opera nel settore dell'igiene urbana, esercitando le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento manuale e meccanizzato, gestione delle piattaforme ecologiche.

Igiene urbana	2011
Numero di abitanti serviti	302.550
Numero di Comuni gestiti	12
- di cui con sistema TIA	2
Raccolta rifiuti indifferenziati (tons)	48.110
Raccolta rifiuti differenziati (tons)	78.893

### Filiera altri business

*Ciclo Idrico Integrato* - AEB S.p.A. quale società proprietaria delle reti idriche e fognarie assicura il completamento dei relativi programmi di investimento. Nel 2011 il Gruppo ha investito 763 mila euro per le reti idriche e 1.753 mila euro per le reti fognarie.

*Centro Sportivo* - AEB S.p.A. gestisce un **centro sportivo** che si compone di 5 piscine, 4 campi da tennis, un palazzetto sportivo, 1 campo di calcio e 1 campo di calcetto.

Centro Sportivo	2011
Frequentanti (n.)	61.500

*Farmacie Comunali* - AEB S.p.A. gestisce inoltre **5 farmacie comunali**: 3 a Seregno (MB), 1 a Biassono (MB) e 1 a Bovisio Masciago (MB).

Farmacie comunali	2011
Farmacie in portafoglio (n.)	5
Scontrini emessi annui (n.)	223.792
Ricette gestite annue (n.)	145.352

### L'organizzazione

Il Gruppo è organizzato con una propria struttura in grado di gestire, in modo efficiente, tutti i settori di propria competenza e le attività svolte per conto terzi. Nello schema sottostante si illustra l'organizzazione del Gruppo.

Si evidenzia che vi sono funzioni che effettuano attività di service alle società del Gruppo:

- in Gelsia, Risorse Umane, Acquisti, Legale, Qualità e Sicurezza, AFC;
- in Gelsia Reti, Pianificazione e Sviluppo, IT, centralino.



Si segnala che il top management è retribuito con un compenso fisso e incentivi variabili legati a specifici obiettivi di risultato. Lo stesso deve anche garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali strategici, operativi (efficacia ed efficienza delle operazioni gestionali e salvaguardia del patrimonio aziendale), informativi (corretta e trasparente informativa interna ed esterna), di conformità a leggi e regolamenti applicabili alle società e al Gruppo.



#### Il modello organizzativo D. Lgs. 231/01

Fin dalla sua costituzione nel 2008, il Gruppo AEB-Gelsia si è dotato di un **modello organizzativo D. Lgs 231/01** per consentire un controllo efficace sulla commissione di eventuali reati da parte di persone fisiche che operano per conto delle società. Al fine di governare il funzionamento e l'osservanza del modello, è stato nominato un **Organismo di Vigilanza** ex D. Lgs. 231/01, che monitora il 100% delle funzioni aziendali in ordine alla prevenzione dei reati societari. L'attività di audit è svolta trimestralmente e consiste nel monitoraggio delle procedure attraverso una prima fase di richiesta documenti agli uffici interessati e una seconda fase di intervista ai responsabili. I risultati delle indagini vengono validati dall'Organismo di Vigilanza, che infine provvede ad informare i Consigli d'Amministrazione delle società.

L'Organismo di Vigilanza è un organo collegiale composto da tre membri, nominati dal Consiglio di Amministrazione dei quali il Presidente è persona indipendente ed esterna, mentre gli altri due componenti sono dipendenti delle società del Gruppo.

Nel corso del 2011, l'Organismo di Vigilanza non ha riscontrato evidenze di violazioni in merito all'osservanza dei principi generali e specifici contenuti nel modello e nel Codice etico. Non sono altresì pervenute segnalazioni in merito da parte del personale aziendale. Si segnala che i codici di condotta del Gruppo sono stati definiti in autonomia e indipendenza rispetto a principi proposti da enti e/o associazioni esterne.

### La gestione del rischio di corruzione

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo AEB-Gelsia si interfaccia frequentemente con gli Enti locali e autorità di riferimento (AEEG), ad esempio nell'ambito delle gestione dei servizi in concessione e nel corso di verifiche ispettive. Tali rapporti avvengono, così come nel caso di controparti terze, nel rispetto dei principi stabiliti nel Codice Etico e nel modello organizzativo ex D. Lgs. 231/01, con riferimento ai quali vengono emesse procedure aziendali che definiscono ruoli e responsabilità prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e della correttezza nello svolgimento delle attività.

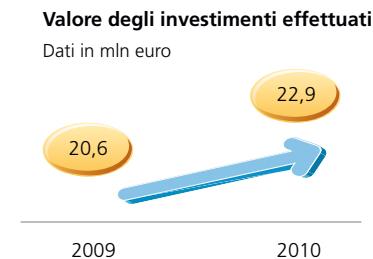
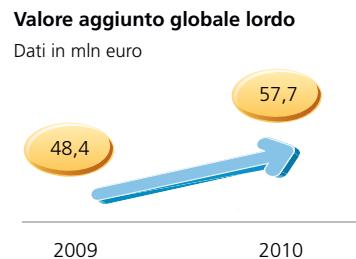
Con riferimento agli interventi formativi relativi alle **politiche e alle procedure anti-corruzione**, si segnala che le società del Gruppo hanno realizzato specifiche iniziative che hanno coinvolto il personale dipendente: in particolare risulta essere stato formato il 100% dei dipendenti.

### La responsabilità sociale nel biennio 2009/2010

**Fin dal 2009** il Gruppo ha approvato una serie di atti e provvedimenti relativi ai **temi della sostenibilità** economica, sociale e ambientale. Di seguito, se ne riporta una **panoramica per le principali categorie di stakeholder**, corredata da alcuni dati numerici a complemento dell'analisi.

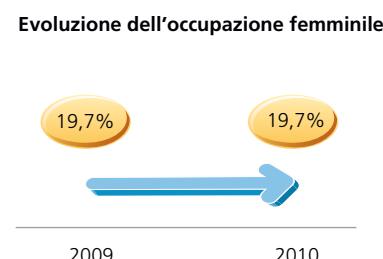
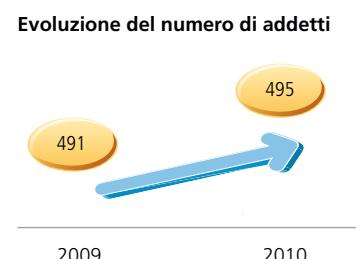
### I risultati economici e il valore aggiunto

- **incremento del valore aggiunto globale lordo:** +19,2% tra il 2009 e il 2010, raggiungendo la soglia di 57,7 milioni di euro;
- **incremento del valore degli investimenti effettuati** dal Gruppo: da 20,6 milioni di euro del 2009 a 22,9 milioni del 2010 (+11,1%).



### I lavoratori

- sostegno occupazionale attraverso la **creazione di posti di lavoro**: da 491 addetti del 2009 a 495 dipendenti del 2011;
- stabilità dell'**occupazione femminile**: pari al 19,7% dei contratti a tempo indeterminato stipulati dal Gruppo.

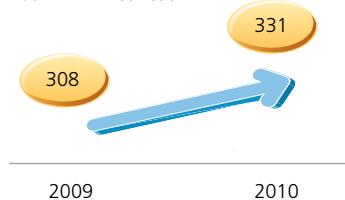


### I clienti

- ampliamento dell'**offerta di prodotti**, al fine di soddisfare al meglio le differenti esigenze dei clienti del Gruppo (residenziali, artigiani e partite IVA, industrie);
- avvio del **dual fuel** e della vendita di **energia elettrica da fonti rinnovabili**;
- adozione di strumenti operativi per una **soluzione più lineare delle controversie** di carattere commerciale.

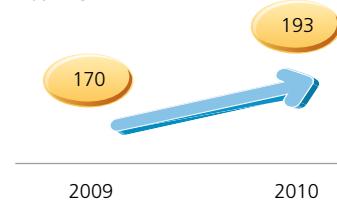
#### Volume di gas venduto

Dati in mln metri cubi

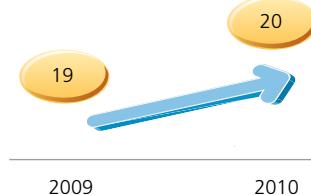


#### Volume di energia elettrica venduta

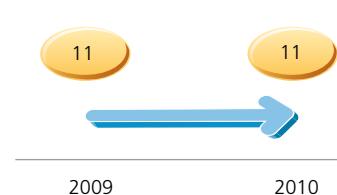
Dati in GWh



#### Comuni serviti da Gelsia Reti



#### Comuni serviti da Gelsia Ambiente



Nel 2010 Gelsia Reti ha partecipato alla gara di Renate (MB), risultando assegnataria della concessione (data di avvio del servizio 01/01/2011)

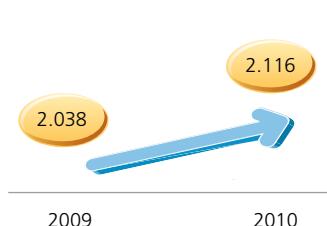
### Gli azionisti

- puntuale corresponsione dei **dividendi** per i due esercizi considerati (2009 e 2010) ai Comuni soci.

### I fornitori

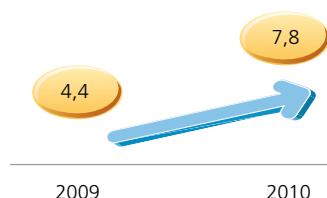
- sviluppo delle **relazioni con i fornitori locali** (con sede legale in provincia di Monza e Brianza): da 2.038 a 2.116;
- accresciuto **indotto sull'economia locale**: gli ordini emessi verso aziende locali (compresi quelli ad utilità pluriennale) aumentano in controvalore da 4,4 milioni di euro a 7,8 milioni di euro.

#### Numero di fornitori locali



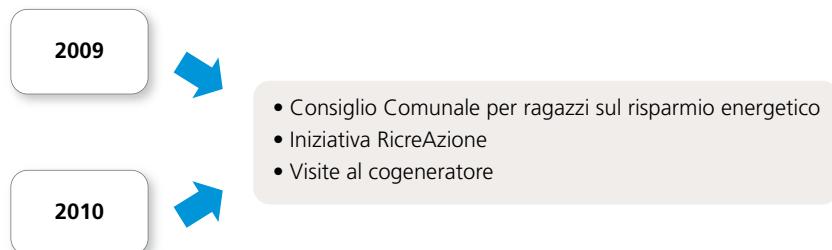
#### Forniture da aziende locali

Dati in mln euro



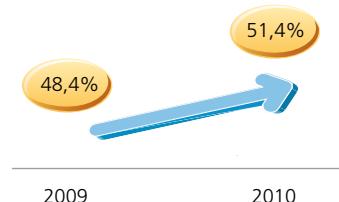
### Noi, il territorio e la Pubblica Amministrazione

- costruzione di un **rappporto solido e duraturo** con gli organi pubblici scolastici per l'illustrazione e la **promozione delle attività** del Gruppo a scolari e studenti del territorio



- sponsorizzazione** di iniziative promosse dai Comuni soci o da altri Enti Locali presenti sul territorio di riferimento, concretizzata nell'attività di finanziamento di **eventi di carattere sportivo, sociale, culturale e ambientale**; nel biennio 2009/2010 gli stanziamenti approvati sono stati mediamente pari a circa 200 mila euro, con un incremento dei flussi diretti ad iniziative sul territorio.

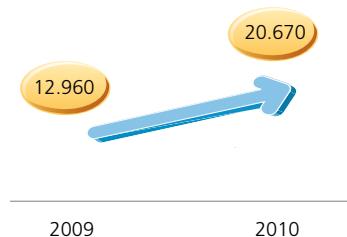
#### Incidenza degli stanziamenti per iniziative di socializzazione



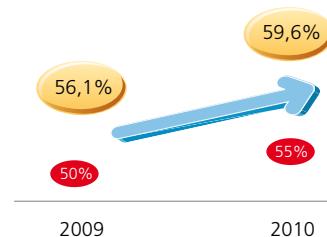
### La sostenibilità ambientale

- finalizzazione di **investimenti** nel settore della **cogenerazione** (installazione di un nuovo motore a gas metano) e nel **teleriscaldamento** (sviluppo della rete);
- adozione di politiche di incremento della **raccolta differenziata**, attuata anche grazie alla inaugurazione di **nuove piattaforme** (i.e. Lissone nel 2009) o all'iniziativa di consegna dei sacchetti a domicilio per la raccolta;
- innovazioni nel settore della **distribuzione gas e elettrica**, grazie alla installazione di gruppi di misura elettronici per tutte le utenze elettriche e le grandi utenze gas.
- realizzazione di iniziative di **efficienza energetica** (distribuzione lampade a risparmio energetico) attraverso la società di distribuzione Gelsia Reti, con ottenimento dei relativi titoli di efficienza energetica (di seguito anche TEE).

#### Numero di TEE ottenuti



#### Dati sulla raccolta differenziata



In rosso il limite minimo di legge per Comune



## Gli stakeholder e il Gruppo AEB-Gelsia

“Trovarsi insieme è un inizio, restare insieme un progresso...lavorare insieme un successo”

Henry Ford

Il Gruppo AEB-Gelsia, in ragione delle sue caratteristiche, è obbligato a considerare aspettative differenti portate da numerosi stakeholder, a volte in conflitto tra loro.

Uno dei primi passi da compiere per la definizione dei confini di sostenibilità delle azioni del Gruppo è legato alla definizione della **mappa degli stakeholder aziendali**. La responsabilità sociale di impresa è il principio ispiratore di tale scelta, in modo tale che tutte le legittime attese delle categorie che entrano in contatto con la società siano bilanciate e ricondotte nell’alveo delle scelte strategiche aziendali assunte dagli organi direttivi. Per raggiungere questo risultato, il Gruppo AEB-Gelsia ha individuato gli interlocutori più rilevanti.

Per ciascuna categoria di portatore d’interessi, il Gruppo ha quindi intrapreso alcune **iniziative** per consolidare i rapporti e migliorare il livello di soddisfazione reciproco. Di seguito, se ne riporta una panoramica relativa al periodo di rendicontazione (2011).

Stakeholder	Iniziative 2011
Lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sottoscrizione della convenzione Elos</li> <li>• Campagna di comunicazione per le certificazioni energetiche e ambientali</li> <li>• Incontri con le rappresentanze sindacali sulle tematiche della sicurezza e della salute dei lavoratori</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagini di customer satisfaction</li> <li>• Possibilità di rateizzo dei pagamenti per famiglie in difficoltà</li> <li>• Firma del protocollo di intesa con Adiconsum</li> <li>• Sistema di avviso alla clientela “SMS Client Alert”</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rinnovata e maggiore attenzione alla qualifica dei fornitori (i.e., Lettera Etica Gelsia Reti)</li> </ul>
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento costante della sezione “Investor Relations” sul sito internet</li> <li>• Indizione di riunioni periodiche per la condivisione di obiettivi/esigenze con gli azionisti</li> </ul>
Territorio e P.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici e in via continuativa con le Amministrazioni Comunali</li> <li>• Rapporto diretto con scolari e studenti dei Comuni soci (visite al cogeneratore, EcoTeatro)</li> <li>• Partecipazione a fiere (distribuzione gadget)</li> </ul>

Tra le principali iniziative a sostegno degli stakeholder, si segnalano:

- la sottoscrizione di una convenzione con la fondazione Elos a favore dei dipendenti per usufruire di sconti o agevolazioni per l’acquisto di prodotti e servizi vari;
- la costante attenzione alle tematiche della salute e della sicurezza dei lavoratori, comprovata anche da un’attività di condivisione con le rappresentanze sindacali;
- la chiusura di un accordo quadro con un’associazione di consumatori (Adiconsum), per facilitare le relazioni con la clientela in tema di contenziosi;
- il coinvolgimento degli utenti del teleriscaldamento tramite l’invio di questionari finalizzati alla misurazione del grado di soddisfazione;
- la comunicazione dei risultati economici e finanziari ad azionisti e gli altri stakeholder attraverso diversi canali di comunicazione (ad esempio, giornali, sito internet);
- l’indizione di riunioni periodiche tra i rappresentanti dei Comuni azionisti, per una efficace gestione delle relazioni con le parti concedenti i servizi in gestione;
- l’adozione da parte di alcune società del Gruppo di strumenti idonei a certificare il comportamento etico dei fornitori presso i quali ci si approvvigiona;
- la realizzazione di iniziative dirette allo sviluppo delle relazioni con la comunità locale (i.e., incontri con le scuole, partecipazioni a fiere).

## La responsabilità economica

“Per guadagnare bisogna spendere”

## Erasmo da Rotterdam

**I nostri risultati economici**

**I risultati di gestione**

Il **risultato di bilancio consolidato** deriva dalle attività svolte dalle società controllate nei settori di competenza. Il risultato operativo del Gruppo è per il quarto anno in crescita ed è pari a circa 18,7 milioni di euro (circa 16,7 milioni di euro nel 2010) con un incremento dell'11,6%.

<b>Conto economico</b>				
<b>euro/000</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	211.933	97,0%	210.171	97,0%
Altri ricavi	6.481	3,0%	6.443	3,0%
<b>Totale ricavi operativi</b>	<b>218.414</b>	<b>100,0%</b>	<b>216.614</b>	<b>100,0%</b>
Consumi e costi operativi	(164.536)	-75,3%	(158.653)	-73,2%
Costo del lavoro	(20.698)	-9,5%	(21.968)	-10,1%
<b>EBITDA</b>	<b>33.180</b>	<b>15,2%</b>	<b>35.993</b>	<b>16,6%</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	(16.462)	-7,5%	(17.343)	-8,0%
<b>EBIT</b>	<b>16.718</b>	<b>7,7%</b>	<b>18.650</b>	<b>8,6%</b>
Proventi/(oneri) finanziari netti	154	0,1%	(54)	0,0%
<b>Risultato ordinario</b>	<b>16.872</b>	<b>7,7%</b>	<b>18.596</b>	<b>8,6%</b>
Componenti straordinarie nette e rettifiche di valore di attività finanziarie	328	0,2%	(7.353)	-3,4%
<b>Risultato ante imposte</b>	<b>17.200</b>	<b>7,9%</b>	<b>11.243</b>	<b>5,2%</b>
Imposte su reddito	(6.323)	-2,9%	(7.955)	-3,7%
<b>Risultato netto</b>	<b>10.877</b>	<b>5,0%</b>	<b>3.288</b>	<b>1,5%</b>
Utile di pertinenza di terzi	2.254	1,0%	2.266	1,0%
Utile di pertinenza del Gruppo	8.623	3,9%	1.022	0,5%

La **struttura patrimoniale e finanziaria** del Gruppo è equilibrata, con un basso indebitamento a medio-lungo termine. In particolare, si segnala una crescita della posizione finanziaria netta dovuta tanto agli investimenti in attività fisse quanto agli investimenti in capitale circolante.

<b>Stato Patrimoniale</b>				
<b>euro/000</b>	<b>2010</b>	<b>%</b>	<b>2011</b>	<b>%</b>
Capitale circolante netto	36.202	19,8%	65.254	29,2%
Capitale immobilizzato	171.922	94,0%	200.461	89,6%
Passività consolidate	(25.203)	-13,8%	(42.018)	-18,8%
<b>Capitale investito netto</b>	<b>182.921</b>	<b>100,0%</b>	<b>223.697</b>	<b>100,0%</b>
Posizione finanziaria netta	21.471	11,7%	47.920	21,4%
Patrimonio netto di Gruppo	139.023	76,0%	139.518	62,4%
Patrimonio netto di terzi	22.427	12,3%	36.259	16,2%
<b>Fonti di finanziamento</b>	<b>182.921</b>	<b>100,0%</b>	<b>223.697</b>	<b>100,0%</b>

### La distribuzione del valore aggiunto

Il Gruppo AEB-Gelsia ha generato nel corso del **2011** un **valore aggiunto globale lordo** pari a circa **52,3 milioni di euro**.

#### Produzione del valore aggiunto

euro/000	2011	%
Ricavi delle vendite	210.171	93,1%
Variaz. rim.ze prodotti finiti e in c/lavorazione	2	0,0%
Costi capitalizzati	9.081	4,0%
Altri ricavi operativi	6.258	2,8%
Contributi ricevuti da Enti Pubblici	184	0,1%
<b>Valore della produzione</b>	<b>225.697</b>	<b>100,0%</b>
Consumi di materie prime	(119.839)	-53,1%
Costi per servizi	(38.528)	-17,1%
Accantonamento per svalutazione crediti	(3.595)	-1,6%
Accantonamento a fondi rischi e altri fondi	(9.475)	-4,2%
Altre spese operative	(1.842)	-0,8%
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>52.418</b>	<b>23,2%</b>
Quota di risultato delle collegate	(101)	0,0%
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>52.317</b>	<b>23,2%</b>

Dati relativi al bilancio consolidato redatti secondo quanto previsto dalle linee guida GRI

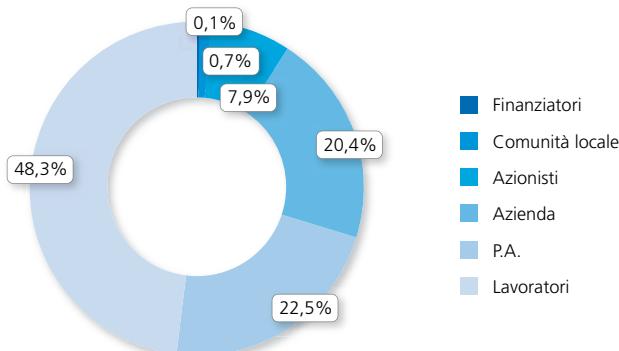
Tale risultato dimostra la capacità del Gruppo di produrre ricchezza per gli stakeholder e rappresenta l'impatto di AEB Gelsia nel contesto sociale in cui opera. Come è possibile osservare nella tabella di seguito riportata, **la categoria che rappresenta la principale destinazione del valore aggiunto è data dai lavoratori**.

#### Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder

euro/000	2011	%
Lavoratori	25.267	48,3%
Azionisti	4.142	7,9%
Azienda	10.671	20,4%
Finanziatori	54	0,1%
Pubblica Amministrazione	11.793	22,5%
Comunità locale	390	0,7%
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>52.317</b>	<b>100,0%</b>

**Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder**

Quota percentuale, 2011



In particolare, il valore aggiunto prodotto è stato ripartito a beneficio delle seguenti categorie di portatori di interesse:

- **lavoratori:** circa **25,3 milioni** di euro (**48,3%** del totale) relativi a salari e stipendi comprensivi dei contributi previdenziali a carico dell'azienda e degli accantonamenti maturati al fondo TFR. Rispetto al 2010, la voce registra una crescita del 5,7%;
- **azionisti:** circa **4,1 milioni** di euro (**7,9%**), in crescita del 14,6% rispetto al 2010 relativa ai dividendi distribuiti e agli utili di competenza dei soci di minoranza;
- **azienda:** circa **10,7 milioni** di euro (**20,4%**), comprensivi di utili non distribuiti e ammortamenti delle immobilizzazioni di proprietà delle società del Gruppo;
- **finanziatori:** circa **54 mila** euro (**0,1%**), che includono gli interessi passivi pagati agli istituti di credito sui finanziamenti accesi, al netto di eventuali proventi finanziari maturati nei confronti degli stessi;



- **Pubblica Amministrazione:** sono stati destinati circa **11,8 milioni** di euro (+10,4%), che costituiscono il **22,5%** del valore aggiunto globale lordo per il 2011. Sono composti da circa 3,5 milioni di euro per diritti di affidamento dei servizi e affitti di fabbricati, circa 8,0 milioni di euro per imposte di esercizio di competenza dello Stato e circa 0,3 milioni di euro per altri oneri verso organi della P.A. (i.e., imposte locali, imposte indirette, contributi versati alle authority);
- **comunità locale:** i restanti **390 mila** euro (0,7%) sono stati usufruiti dalla comunità locale, sotto forma di pubblicità ai Comuni (263 mila euro), attività di promozione (80 mila euro) e liberalità (47 mila euro).

Con riferimento ai finanziamenti significativi ricevuti dalla P.A., si segnala per il 2011 un volume dei contributi ricevuti pari a circa 1.289.000 euro, di cui il 67,5% per finanziamenti a fondo perduto legati ad attività di investimento. Un’ulteriore quota del 29,1% è relativa a finanziamenti ottenuti a condizioni agevolate.

Dati quantitativi	
euro/000	2011
Rete teleriscaldamento	375
<b>Finanziamenti agevolati</b>	<b>375</b>
Realizzazione fognature da ATO	705
Veicoli elettrici igiene urbana	60
Veicoli Gelsia Reti	105
<b>Finanziamenti a fondo perduto per investimenti</b>	<b>870</b>
Contributo per modifiche a impianto condominiale	12
<b>Sovvenzioni varie</b>	<b>12</b>
Tariffa incentivante per il fotovoltaico	33
Altre voci rilevanti	33
<b>Totale</b>	<b>1.289</b>

Valori relativi al bilancio consolidato

### Investimenti e finanziamenti

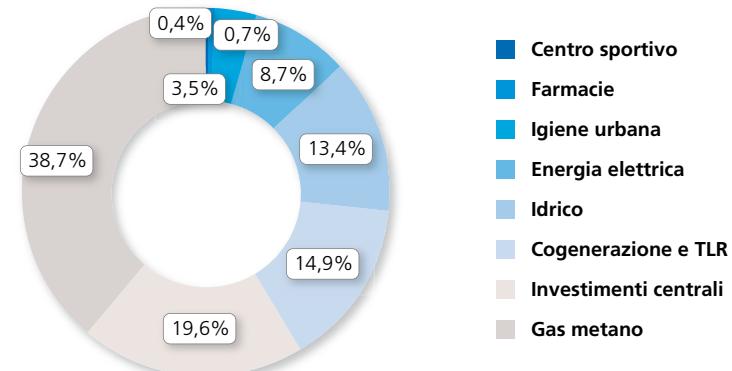
Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha effettuato importanti investimenti per **18,7 milioni di euro**, che hanno comportato migliorie in tutti i settori di attività, come mostrano la tabella e il grafico di seguito riportati. In particolare, **l'area maggiormente interessata** dallo sviluppo di nuove dotazioni patrimoniali è quella relativa al **gas metano** (38,7% del totale).

Investimenti effettuati		
euro/000	2011	%
Idrico	2.516	13,4%
Gas metano	7.234	38,7%
Energia elettrica	1.637	8,7%
Cogenerazione e TLR	2.789	14,9%
Igiene urbana	663	3,5%
Centro sportivo	70	0,4%
Farmacie	127	0,7%
Investimenti centrali	3.673	19,6%
<b>Totale</b>	<b>18.709</b>	<b>100,0%</b>

Investimenti consolidati (materiali e immateriali)

### Investimenti effettuati dal Gruppo

Immobilizzazioni materiali e immateriali





## La responsabilità sociale – I lavoratori

“Labor omnia vincit” (il lavoro supera tutte le difficoltà)  
Georgiche di Virgilio (I, 145-146)



### La ripartizione della forza lavoro e la sua evoluzione

Il Gruppo riconosce la **centralità del ruolo dalle risorse umane**, nella convinzione che il loro contributo professionale sia uno dei più importanti fattori di successo aziendale. È prominente interesse degli organi direttivi la creazione di un ambiente di lavoro caratterizzato dall'assenza di discriminazione, da lealtà e reciproca fiducia tra dipendenti, nel rispetto delle esigenze di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori.

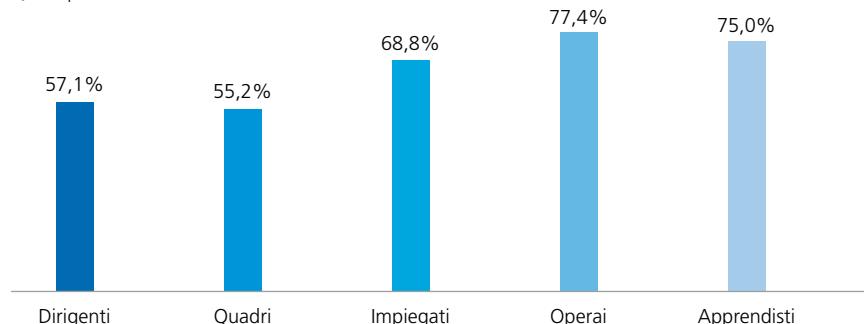
Al 31 dicembre 2011, i lavoratori con contratto a **tempo indeterminato** delle società del Gruppo sono complessivamente **492**, in lieve incremento (+1% ca. in valore assoluto) rispetto all'anno precedente. Il **56,0%** del totale del personale è inquadrato come **operaio**, un dato che denota la **natura altamente operativa delle attività aziendali**.

Tipologia e tipo di contratto	2011	%
Dirigenti	7	1,4%
Quadri	29	5,7%
Impiegati	173	34,3%
Operai	283	56,0%
Apprendisti	4	0,8%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>496</b>	<b>98,2%</b>
Interinali	9	1,8%
<b>Totale addetti</b>	<b>505</b>	<b>100,0%</b>

La **politica di assunzione** del personale privilegia i rapporti di lavoro stabili e limita il ricorso agli strumenti di flessibilità soltanto in presenza di situazioni contingenti (picchi di lavoro temporanei e non ripetibili, gestione degli eventuali effetti di stagionalità, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). Si rileva sul 2011 la presenza di n. 4 contratti di apprendistato e n. 9 contratti interinali.

### Incidenza del personale residente

Quota percentuale



Il radicamento del Gruppo sul territorio di operatività si evince anche dall'analisi dei Comuni di residenza dei dipendenti. In particolare, dalla tabella sopra riportata si nota che **oltre il 72% del personale risiede in un Comune nel quale il Gruppo presta almeno un servizio regolato** (distribuzione gas, distribuzione energia elettrica, igiene urbana).

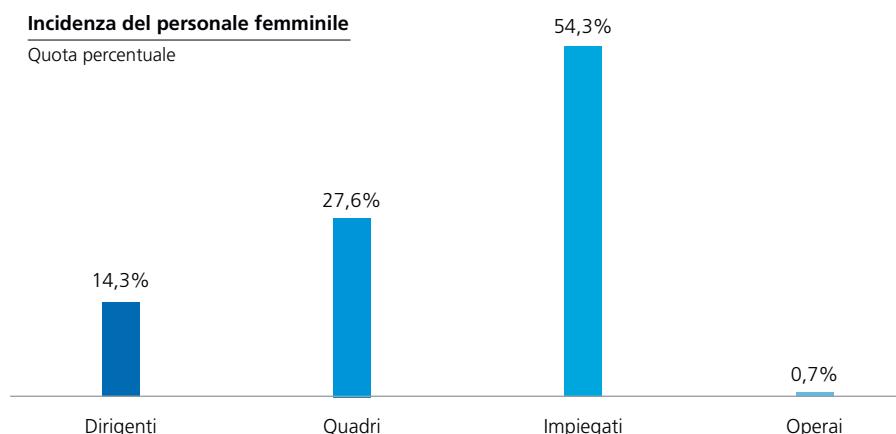
Società di appartenenza	2011	%
AEB S.p.A.	36	7,1%
Gelsia S.r.l.	102	20,2%
Gelsia Reti S.r.l.	131	25,9%
Gelsia Ambiente S.r.l.	236	46,7%
<b>Totale addetti</b>	<b>505</b>	<b>100,0%</b>

In tema di selezione del personale, il Gruppo adotta criteri oggettivi e trasparenti che assicurano la corrispondenza rispetto ai profili professionali e psico-attitudinali ricercati, garantendo le pari opportunità per tutti i soggetti interessati. L'iter di assunzione del personale segue le modalità previste dalla normativa e dai contratti collettivi (nazionali, territoriali, settore o aziendali) vigenti.

A livello aziendale viene integrato dal **regolamento delle assunzioni** che prevede le seguenti fasi:

- la funzione risorse umane redige il profilo del candidato richiesto e provvede a dare pubblicità negli appositi spazi informativi e sul sito internet aziendale;
- il primo livello di selezione è affidato a una società esterna, che deve garantire adeguata pubblicità e verificare il possesso da parte del candidato dei requisiti richiesti in relazione alla posizione da ricoprire e il rispetto delle pari opportunità;
- il secondo step di selezione prevede l'effettuazione di almeno due ulteriori colloqui con il candidato, effettuati dal personale interno.

Il Gruppo difende gli atteggiamenti finalizzati all'assenza di discriminazioni sui luoghi di lavoro, tanto nella gestione del personale, quanto nei rapporti tra lavoratori, e promuove le pari opportunità e la valorizzazione delle diversità, anche in sede di ricerca e selezione del personale.

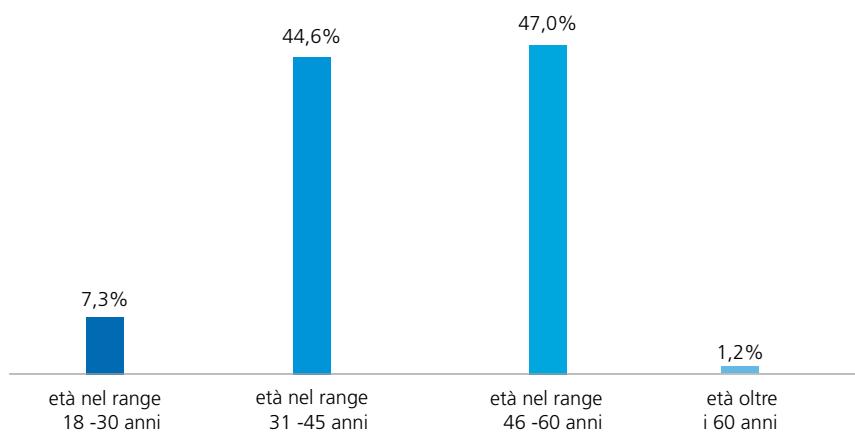


**L'incidenza del personale femminile** è del **21,3%** nel 2011, in crescita costante rispetto al biennio precedente. L'incidenza del personale femminile tra i quadri è risultata in forte aumento e pari al 27,6% (quota in rialzo di 6,2 punti percentuali rispetto all'esercizio prece-

dente), che rappresenta una prova della volontà del Gruppo di investire sulle migliori risorse umane, ponendo attenzione unicamente alla qualità della preparazione professionale.

**Ripartizione del personale per età**

Quota percentuale



L'età media dei dipendenti è pari a **44,6 anni**. Nel 2011, si è lievemente ridotta la quota di addetti impiegati in età giovanile (7,3% contro il 7,5% del 2010).

**Le politiche retributive e incentivanti**

**La remunerazione**

La politica retributiva di Gruppo si basa su criteri di equità, non discriminazione, motivazione del personale e partecipazione delle risorse umane alla politica aziendale. La corresponsione delle retribuzioni individuali avviene in puntuale applicazione delle norme di legge, dei contratti collettivi applicati e delle forme di contrattazione aziendale. Tutti i lavoratori sono inquadrati in contratti collettivi nazionali e precisamente: **CCNL Gas Acqua, CCNL Federelettrici, CCNL Federambiente, CCNL Farmacisti, CCNL Dirigenti Confservizi**.

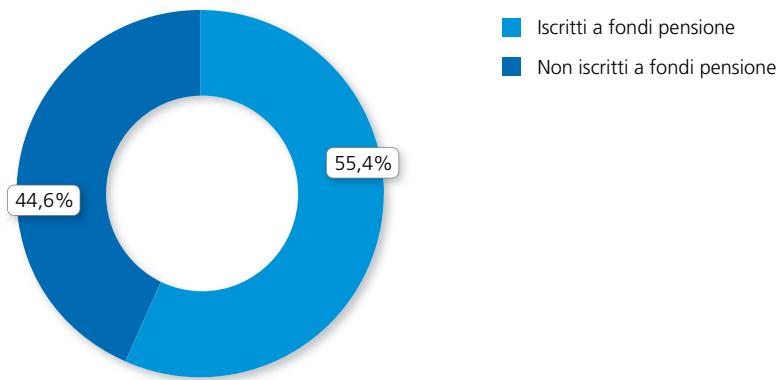


### I fondi pensione

Gli **iscritti ai fondi pensione** al dicembre 2010 sono complessivamente **275**, pari al 55,4% circa del totale dei dipendenti. I principali fondi utilizzati sono: **Pegaso** per coloro ai quali vengono applicati ai contratti Federgasacqua e Federelettrica, **Previambiente** per coloro ai quali viene applicato il contratto Federambiente e **Previndai** per i dirigenti. A questi tre fondi è iscritto il 96% degli iscritti complessivi.

#### **Personale dipendente iscritto a programmi pensionistici**

Quota percentuale, 2011



### I sistemi di incentivazione

Le società del Gruppo offrono ai propri dipendenti un articolato sistema di **incentivazione**, avendo siglato nel corso del 2011 un accordo con le rappresentanze sindacali per la definizione dei criteri di quantificazione e attribuzione di **premi di risultato** ai dipendenti meritevoli. L'istituto del premio di risultato è finalizzato a favorire effettivi miglioramenti di redditività e competitività delle società di appartenenza del dipendente e del Gruppo nel suo complesso e può essere determinato dal raggiungimento di **due diversi tipi di obiettivi**:

- **strategici**, valevoli per la totalità dei lavoratori di una determinata società;
- **specifici**, legati al singolo reparto/dipendente.

Tra i **benefit** dei quali possono godere i dipendenti è inclusa l'**assicurazione sanitaria integrativa Unisalute**, che consente al personale di recarsi presso strutture sanitarie private convenzionate per prestazioni mediche di varia natura (visite specialistiche, interventi chirurgici, assistenza, accompagnamento, post ricovero).

### Le iniziative per i dipendenti

Al fine di promuovere lo sviluppo delle relazioni extra-lavorative tra dipendenti, il Gruppo AEB-Gelsia offre la possibilità al personale addetto di partecipare alle attività proposte dal **circolo ricreativo aziendale Arca** che si prefigge quale scopo la valorizzazione del tempo libero e della sfera sociale e culturale dei dipendenti, attraverso la promozione di iniziative comunitarie di varia natura.

In particolare, durante l'esercizio 2011 sono stati organizzati da Arca tornei sportivi di sport a squadra, feste in occasione di particolari ricorrenze e sono state poste in essere con-

venzioni con esercizi commerciali basati sul territorio per usufruire di servizi a condizioni agevolate.

Nel mese di settembre 2011, il Gruppo ha inoltre firmato una convenzione con la **Fondazione Elos**, organizzazione no profit che si pone tra i propri obiettivi la valorizzazione della persona attraverso la divulgazione della cultura del rispetto e dell'importanza della persona in ambito lavorativo. Tale associazione collabora con il circolo aziendale Arca proponendo con cadenza settimanale attività ricreative e culturali di vario genere, alle quali i dipendenti possono partecipare a costi agevolati.

Nel corso del 2011, il Gruppo ha strutturato e completato il **restyling del sito intranet aziendale**. La rete interna rappresenta un importante strumento di dialogo e consultazione tra dipendenti e risulta organizzata in tre sezioni principali:

- **sezione qualità e sicurezza**: utilizzata per condividere documentazione interna (ad esempio, nuove procedure) e informazioni utili sugli aggiornamenti normativi ed eventuale offerta di corsi di formazione;
- **sezione work-life balance**: in tale ambito sono raccolti dati multimediali (foto, video) relativi alla partecipazione dei dipendenti ad eventi aggregativi organizzati dalle società o dal circolo aziendale Arca.

### Il clima interno

Il Gruppo AEB-Gelsia ha condotto un'indagine relativamente alla **percezione del clima interno** su un campione ristretto di dipendenti, tutti appartenenti alla società Gelsia Reti S.r.l. (114 schede di valutazione). L'analisi è stata finalizzata a misurare il livello di allineamento tra l'organizzazione e i suoi clienti, tra i risultati operativi e i valori aziendali e tra i dipendenti e gli obiettivi dell'organizzazione, sulla base di 12 dimensioni di analisi, di seguito descritte.

#### Dimensioni di analisi dell'allineamento organizzativo

I - Orientamento al mercato	VII - Clima
II - Vision, mission e strategia	VIII - Qualità totale
III - Cultura aziendale	IX - Stili di leadership
IV - Standard e procedure	X - Differenziazione
V - Erogazione del servizio	XI - Controllo delle prestazioni
VI - Personale	XII - Monitoraggio scenario competitivo

I **risultati** dell'indagine comprovano l'esistenza di un positivo clima interno e un discreto grado di soddisfazione dei dipendenti e di senso di appartenenza al Gruppo.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 28 del D. Lgs. 81/08, Gelsia Reti S.r.l. ha inoltre condotto un'attività di **valutazione** dei potenziali rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori relativa allo **stress correlato alle attività lavorative**. Per la valutazione dei fattori di rischio è stato utilizzato uno specifico strumento (questionario) strutturato in modo da

rilevare il potenziale di rischio derivante dalle caratteristiche del contesto e del contenuto del lavoro. Sulla base di una scala di misurazione da 0 a 6 (con il valore 4 che rappresenta la soglia critica), il livello di rischio medio riscontrato è circa 2,8.

### La salute e la sicurezza sul lavoro

Il coinvolgimento dei lavoratori in tema di salute e sicurezza è regolato dal D. Lgs. 81/08 e successive modifiche, che prevede la nomina per elezione dei **rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza** (RLS), da parte di tutti i dipendenti. Gli RLS, che rappresentano il 100% dei dipendenti del Gruppo, sono pari a 7 come mostra la tabella di seguito riportata.

Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza	
Numero di RSL	7
% lavoratori rappresentati	100%
Riunioni avvenute nel 2010	5
Riunioni avvenute nel 2011	9

Il loro ruolo prevede compiti di verifica sull'applicazione delle norme sulla salute e sicurezza dei lavoratori, in base alle attribuzioni derivanti dal citato decreto legislativo. Gli RLS possono chiedere di effettuare verifiche ispettive e vengono consultati per la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure preventive.

L'impegno nel 2011 degli RLS è stato importante, dato questo che si riflette anche nel quasi raddoppiato numero di riunioni che hanno visto coinvolti i RLS rispetto all'anno precedente. Complessivamente gli RLS sono stati consultati e/o informati formalmente in n. 9 occasioni nel corso del 2011 e hanno partecipato alla formazione di base prevista dal D.Lgs 81/08.



### Indici di infortunio

Nel corso del 2011 il Gruppo ha ottenuto rilevanti miglioramenti in termini di salute e sicurezza dei lavoratori, in particolare il **tasso annuo di infortunio** è diminuito del 30,5% passando da 21,3 a 14,8 così come l'**indice di gravità** che da un valore di 436,4 del 2010 si è contratto fino a 396,8.

Analisi infortuni 2011	Gruppo
Tasso annuo di infortunio	14,8
Indice annuo di gravità	396,8
Tasso di assenteismo	11.505,4
Durata media infortuni (gg)	26,7

### L'importanza delle certificazioni per il Gruppo

Nel corso del **2011**, il Gruppo AEB-Gelsia ha focalizzato la propria attenzione sull'ampliamento del **portafoglio di certificazioni**, conseguendo:

- in **Gelsia Reti S.r.l.**, la certificazione energetica **UNI EN ISO 50001:2011**
- in **Gelsia Ambiente S.r.l.**, le certificazioni **UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004**.

Società	Certificazione	Ottenuta	Scadenza
AEB S.p.A.	UNI EN ISO 9001:2008	In corso	
Gelsia S.r.l.	UNI EN ISO 9001:2008	SI	2012
Gelsia S.r.l.	UNI EN ISO 14001:2004	SI	2012
Gelsia S.r.l.	BS OHSAS 18001:2007	In corso	
Gelsia S.r.l.	UNI EN ISO 50001:2011	In corso	
Gelsia Ambiente S.r.l.	UNI EN ISO 9001:2008	SI	2014
Gelsia Ambiente S.r.l.	UNI EN ISO 14001:2004	SI	2014
Gelsia Ambiente S.r.l.	BS OHSAS 18001:2007	In corso	
Gelsia Reti S.r.l.	UNI EN ISO 9001:2008	SI	2013
Gelsia Reti S.r.l.	UNI EN ISO 50001:2011	SI	2014
Gelsia Reti S.r.l.	BS OHSAS 18001:2007	In corso	
Gelsia Reti S.r.l.	UNI EN ISO 14001:2004	In corso	

In particolare, **assume rilevanza il risultato ottenuto da Gelsia Reti S.r.l.**, essendo questa una delle prime aziende nel settore della distribuzione gas ed energia elettrica ad ottenere la Certificazione Energetica **UNI EN ISO 50001**. L'ottenimento della certificazione è frutto della costante attenzione che Gelsia Reti S.r.l., e più in generale il Gruppo AEB-Gelsia, dedica al risparmio energetico e all'innovazione tecnologica. La società, in qua-

lità di distributore, assume una funzione di responsabilità in materia di sensibilizzazione degli stakeholder all'utilizzo corretto delle fonti energetiche, lanciando la sfida di un consumo efficiente, responsabile e in linea con la tutela dell'ambiente in cui si vive.

Nell'ambito del progetto di certificazione energetica ISO 50001:2011, sono state promosse diverse e concrete iniziative, volte a minimizzare l'impatto energivoro della struttura aziendale, degli impianti e delle dotazioni, in particolare:

- progettazione e attivazione di un sistema di monitoraggio dei consumi della struttura, per eliminare le inefficienze che comportano sprechi di energia;
- adozione di un modello sistematico di gestione dell'energia e dei consumi;
- sostituzione dei vecchi automezzi con una flotta di veicoli con alimentazione a gas metano, a ridotto impatto ambientale e con minori costi di carburante.

### Le relazioni industriali

Il Gruppo presenta un elevato **tasso di sindacalizzazione**: nel 2011 risultava iscritto ad una organizzazione sindacale il **53,3%** dei lavoratori a tempo indeterminato. Le organizzazioni sindacali rappresentate in azienda sono 11: le sigle facenti capo alla CGIL rappresentano il raggruppamento più numeroso, contando complessivamente 147 iscritti (56,1% dei dipendenti sindacalizzati).

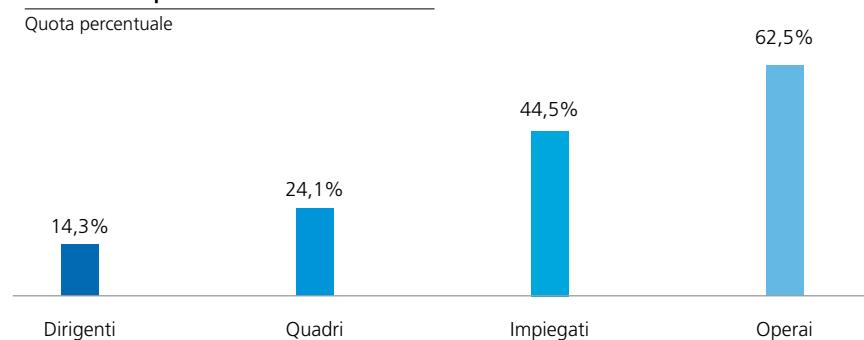
Iscritti al sindacato	2011
Ass. Lombardia Dirigenti Aziende Industriali	1
ASS. UGIL	6
FEMCA CISL Segreteria Amministrativa	21
FILCEM-CGIL Federazione Nazionale	92
FIT-CISL Federazione Italiana Trasporti	35
FLAEI - CISL	12
FP CGIL Comprensoriale Monza	55
UILCEM Segreteria Nazionale	11
UGL Unione Generale Lavoro	1
UIL Trasporti Monza	27
UIL Segreteria Nazionale	1
<b>Dipendenti iscritti al sindacato</b>	<b>262</b>
<b>Quota di dipendenti iscritta in %</b>	<b>53,3%</b>

Esclusi i contratti di apprendistato e interinali

Come evidenziato nella tabella sotto riportata, la categoria che in maggioranza è sindacalizzata è quella degli operai (62,5%), mentre tra impiegati (44,5%) e quadri (24,1%) gli iscritti al sindacato rappresentano una quota minore. Tra i dirigenti, risulta sindacalizzato il 14,3%.

**Incidenza del personale iscritto al sindacato**

Quota percentuale



Nel 2011 le organizzazioni sindacali hanno continuato ad esercitare la propria attività di tutela dei diritti dei lavoratori, adottando diverse forme di relazioni con la dirigenza e gli organi amministrativi. Tali relazioni sono espresse tramite contatti informali con le risorse umane, indizione di assemblee consultive con i lavoratori e partecipazioni a riunioni di concertazione finalizzate alla chiusura di accordi migliorativi delle condizioni di lavoro. Gli scioperi proclamati in azienda hanno riguardato agitazioni di categoria che sono state proclamate a livello di segreteria nazionale, comportando una riduzione delle ore lavorate totale pari a 1.447 (2,92 ore pro capite per dipendente). Per le modifiche organizzative e lo spostamento interno del personale sono applicate le normali condizioni previste dai contratti collettivi nazionali.



## La responsabilità sociale – I clienti

"Prendetevi cura dei vostri clienti altrimenti qualcun altro lo farà per voi."

Anonimo

I nostri clienti e la nostra offerta commerciale

**GAS METANO VENDITA**

clienti vendita  
volumi venduti (m<sup>3</sup>/000)

166.268  
287.364

**ENERGIA ELETTRICA**

clienti vendita  
volumi venduti (kwh/000)

25.740  
228.856

**TELERISCALDAMENTO**

utenze servite  
energia termica (Gwht)

319  
35,6

**GAS METANO DISTRIBUZIONE**

punti di riconsegna gestiti  
concessioni in portafoglio

186.473  
22

**IGIENE URBANA**

abitanti serviti  
Comuni gestiti

302.550  
12

L'elevata attenzione del Gruppo alla sostenibilità si riflette nella gamma di prodotto offerta (principalmente, fornitura di energia elettrica e gas naturale), diversificata a seconda della tipologia e della natura delle esigenze del cliente servito. In particolare, è possibile raggruppare i clienti in 3 macro-categorie:

- **clienti business:** identificabili con i grandi clienti industriali, che registrano un consumo annuo di energia elettrica superiore a 1.000 MWh o consumo annuo di gas superiore a 200.000 metri cubi standard;
- **clienti PMI e partite IVA:** sono clienti di medie e piccole dimensioni, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo artigiani, esercizi commerciali e condomini, che registrano un consumo annuo inferiore alle soglie precedenti;
- **clienti domestici:** abitazioni residenziali soggette alle normative specifiche sia per quanto riguarda il trattamento fiscale, sia per la tutela commerciale (normativa di settore e normativa per i consumatori).

Tenuto conto di quanto sopra, le tipologie di prodotto offerte da Gelsia S.r.l. sono collocabili all'interno di 2 categorie principali:

- **servizio di tutela:** a tutti i clienti aventi diritto ai sensi della normativa vigente, Gelsia S.r.l. offre la fornitura di gas naturale o energia elettrica alle condizioni tecniche ed economiche previste dall'AEEG. Per i clienti che scelgono di non entrare sul mercato libero, Gelsia S.r.l. applica le condizioni tariffarie previste e aggiornate trimestralmente dalla stessa Autorità;
- **mercato libero:** per i clienti non domestici che scelgono di entrare sul mercato libero, Gelsia S.r.l. ha perfezionato una serie di prodotti che propone alla propria clientela a seconda dei loro bisogni e delle condizioni generali del mercato.

Tra i prodotti offerti sul mercato libero, le categorie principali sono quelle:

- a prezzo fisso: la componente di prezzo legata alla "materia prima" è bloccata per 12 mesi sulla base dei prezzi spot e tenuto conto delle previsioni sull'andamento delle quotazioni; questo strumento garantisce al cliente la copertura dal rischio di improvvisi aumenti del costo della bolletta energetica;
- a prezzi indicizzati: la componente di prezzo legata alla "materia prima" è correlata a specifici indici la cui variazione riassume l'andamento dei prezzi dei combustibili (i.e., Brent, olio combustibile); con tale strumento, l'andamento del costo aderisce a quello del mercato così come nel caso del servizio di tutela.

Anche nel 2011, Gelsia ha proposto, tra le altre, l'offerta **Libera Luce**, incentrata sulla vendita di energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile, secondo la certificazione **Renewable Energy Certificate System** (RECS), che rappresenta uno standard condiviso a livello internazionale, volto alla promozione e allo sviluppo del mercato volontario dell'energia prodotta da fonti rinnovabili.

Inoltre, sono offerte ai clienti finali una serie di agevolazioni stabilite per legge (bonus gas, bonus elettrico) oppure su base volontaria.

Tra le agevolazioni stabilite per legge, dal dicembre 2009 è attivo il cd. "**bonus sociale gas**", ossia il regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di gas naturale, sotto forma di sconto applicato nella bolletta per la fornitura.

Lo strumento è stato introdotto dal D.L. 185/08, convertito con L. 02/09 e reso operativo dalla AEEG per garantire a famiglie a basso reddito o numerose un risparmio sul costo della bolletta. Il bonus è erogato a tutti i clienti domestici in possesso dei requisiti e che ne abbiano fatto richiesta presso il Comune di residenza ed è cumulabile con il cd. "bonus sociale elettrico". Nel 2011 la società di distribuzione Gelsia Reti S.r.l. ha gestito circa **489.000 euro** tra **bonus** sul servizio elettrico e il servizio gas.

Numero verde  
800 478 538 | [www.liberaluce.it](http://www.liberaluce.it)

100% ENERGIA VERDE

SCONTO SULLA PRIMA BOLLETTA

Scopri  
**Libera Luce**

Passa al libero mercato dell'energia elettrica.  
Scegli Libera Luce, la nuova vantaggiosa offerta di Gelsia, interamente da fonti rinnovabili.

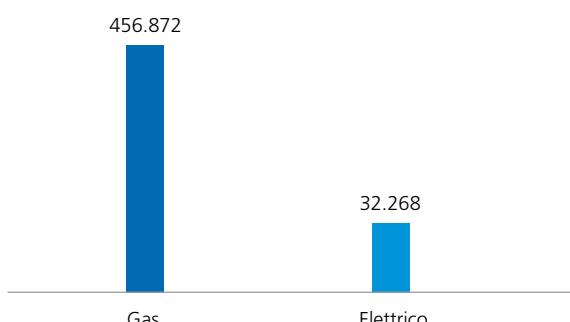
Più libera, più vicina, più tua.

**Gelsia**

Libera Luce™ proviene al 100% da fonti rinnovabili ed è garantita dal sistema di certificazione RECS.

#### Bonus sociale per tipologia di servizio

Importo in euro, Gelsia Reti 2011



Tra le **agevolazioni offerte su base volontaria da Gelsia S.r.l.**, si segnala la possibilità offerta a disoccupati e famiglie in difficoltà di poter **rateizzare** (senza interessi) il pagamento delle bollette. In particolare, nel 2011 sono stati siglati 5.964 accordi che hanno riguardato 9.601 bollette, per un **importo totale di 4.968.000 euro**.

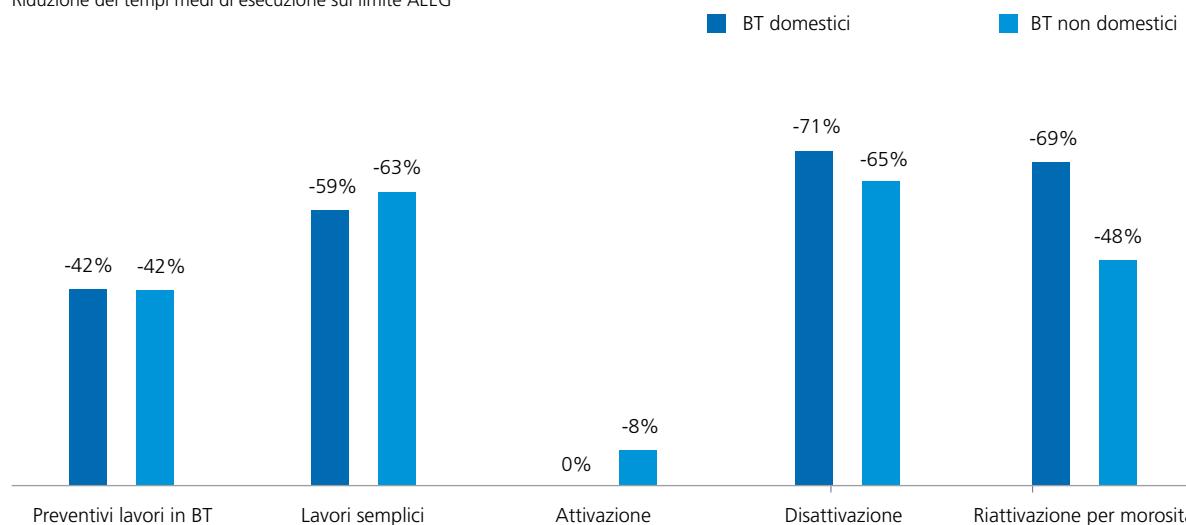
Accordi di rateizzazione	2011
Numero di bollette coinvolte	9.601
Valore delle bollette (euro/000)	4.968
Numero di accordi siglati	5.964

### La qualità del servizio

La regolazione della qualità dei servizi di distribuzione gas ed elettrica suddivide gli standard da rispettare in generali e specifici, il cui mancato rispetto, se dovuto per cause imputabili al gestore, determina il pagamento di indennizzi ai clienti, con un importo che varia in funzione della tipologia di richiesta, come determinato dalla delibera AEEG 120/08 e smi. Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano i tempi di preventivazione ed esecuzione di lavori, di attivazione e di disattivazione della fornitura. Nel comparto della vendita gli standard definiti riguardano il rispetto dei tempi di rettifica di fatturazione e di risposta ai reclami. Di seguito, si riporta un grafico relativo alla **riduzione dei tempi medi delle prestazioni commerciali di Gelsia Reti S.r.l. per la distribuzione elettrica** espressa in percentuale rispetto al limite fissato dalla AEEG.

#### Qualità commerciale - EE

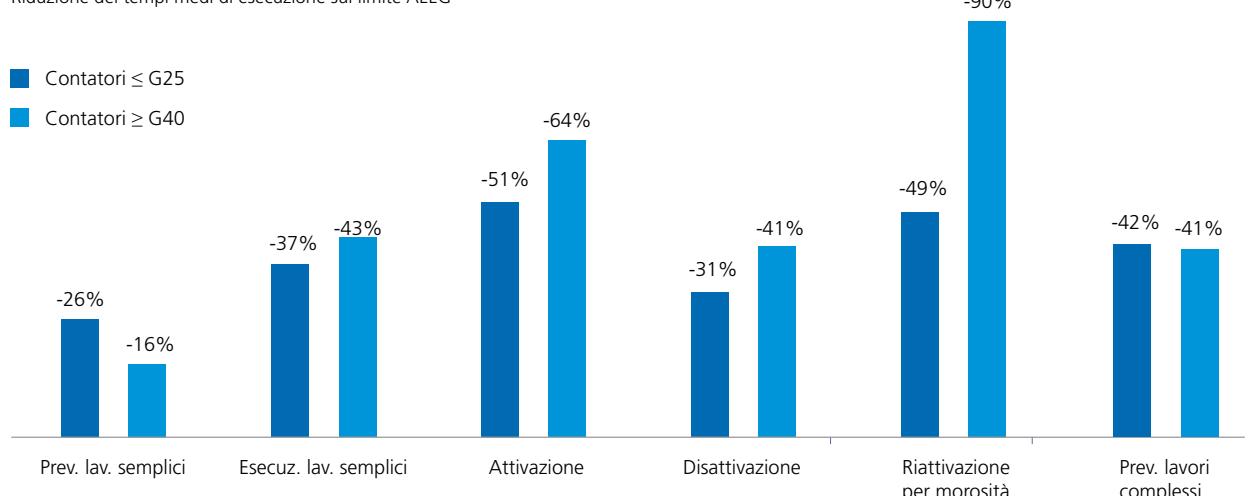
Riduzione dei tempi medi di esecuzione sul limite AEEG



Relativamente alla **distribuzione gas**, si evidenzia che **tutte le attività sono esercitate mediamente in tempi inferiori ai limiti AEEG**, con una riduzione che raggiunge il 90%.

### Qualità commerciale - GAS

Riduzione dei tempi medi di esecuzione sul limite AEEG



Si segnala, inoltre, che Gelsia Reti ha attivato nel corso del 2011, un sistema chiamato **“SMS Client Alert”**, che consente l’invio di un sms al cliente con cui è stato fissato un appuntamento, ricordandogli l’orario del medesimo e comunicandogli il tempo stimato di arrivo dell’operatore.

Questa modalità, oltre a ridurre i tempi di attesa, consente di limitare il rischio di truffe ai danni del Cliente finale, informandolo dell’effettivo arrivo del personale di Gelsia Reti.

### La sicurezza e la continuità del servizio

Nel corso del 2011, la rete di distribuzione dell’energia elettrica ha servito 24.745 cittadini nel Comune di Seregno (MB).

In merito al tema della sicurezza e continuità del servizio, il principale riferimento normativo è costituito dalla delibera ARG/elt 333/07 che individua, tra l’altro, alcuni indici di misurazione delle **interruzioni** e gli standard di riferimento. Il testo della delibera inserisce i seguenti indicatori relativi a interruzioni originate sulle reti in media e bassa tensione e per cause di responsabilità del gestore:

- durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per cliente in bassa tensione;
- numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per clienti in bassa tensione.

Di seguito, alcuni dati di business relativi al tema in esame.

Continuità del servizio elettrico	2010	2011
Numero medio di interruzioni lunghe con preavviso per cliente BT	0,07	0,18
Durata per cliente BT delle interruzioni lunghe con preavviso (min)	13,27	25,99
Numero medio di interruzioni lunghe senza preavviso per cliente BT	0,56	0,54
Durata per cliente BT delle interruzioni lunghe senza preavviso (min)	59,26	20,13

Nel 2011 Gelsia Reti ha potenziato la sua attività di **ricerca programmata delle dispersioni gas**, ispezionando 1.288 km di rete, che le ha consentito di raggiungere delle percentuali di rete ispezionata molto superiori agli obblighi AEEG.

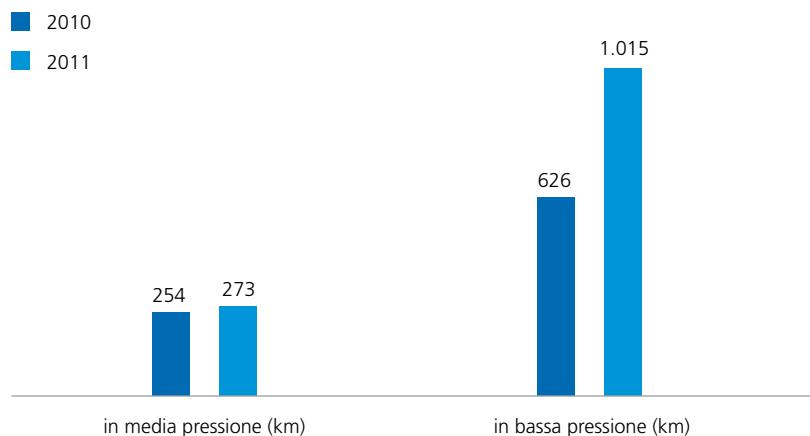
Ispezioni e dispersioni sulla rete gas	2010	2011
Rete in media pressione ispezionata (obbligo di servizio 30%)	93,7%	98,0%
Rete in bassa pressione ispezionata (obbligo di servizio 20%)	50,6%	80,8%
Dispersioni localizzate con ispezione (per 1.000 km rete isp.)	10,2	9,3
Dispersioni su segnalazione di terzi (per km rete isp.)	1,2	0,9

Infatti, relativamente a questa attività si segnala che nell'anno in oggetto:

- la percentuale di **rete complessivamente ispezionata nel 2011** è fortemente cresciuta, passando **da 880 km a 1.288 km**, risultando largamente sopra il limite minimo imposto dalla AEEG: 98% per la media pressione (obbligo minimo 30%, risultato 2010 93,7%) e 80,8% per la bassa pressione (obbligo minimo 20%, risultato 2010 50,6%);
- l'indicatore relativo al **numero di dispersioni segnalate** mostra anch'esso un miglioramento, dal momento che gli episodi segnalati a seguito di **ispezione** si sono ridotti da **10,2 a 9,3** per 1.000 km di rete ispezionata, mentre quelli su **segnalazione** di terzi sono diminuiti **da 1,2 a 0,9** per km rete ispezionata.

#### Km di rete ispezionata

Distribuzione di gas (2011)



Queste ottime performance sono state ottenute anche grazie all'acquisto di un mezzo elettrico attrezzato e alla conseguente internalizzazione dell'attività. Tra gli adempimenti ai quali una società di distribuzione di gas deve assolvere rientrano quelli relativi all'affidabilità e alla tempestività del servizio di pronto intervento. Gelsia Reti S.r.l. è riuscita a migliorare le proprie prestazioni nell'anno di rendicontazione, avendo ridotto il tempo medio di **arrivo sul luogo di chiamata da 29,7 a 29,2 minuti** e potendo vantare una sostanziale stabilità della percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul luogo della



segnalazione entro 60 minuti al livello del 99,88% (l'obbligo imposto dalla AEEG fissa la soglia minima al 95%).

Pronto intervento servizio gas	2010	2011
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (minuti)	29,70	29,20
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio 95%)	99,89%	99,88%

### La vicinanza al cliente

Nel 2011, il Gruppo AEB-Gelsia ha ampliato gli strumenti per esprimere la vicinanza al cliente finale, in particolare finalizzando un protocollo di intesa con un'associazione dei consumatori e partecipando ai lavori di un forum composto da associazioni di imprese e dei consumatori.

Il **protocollo d'intesa con Adiconsum** è finalizzato all'attività di promozione della conciliazione con i clienti finali e di attivazione di una paritetica procedura di conciliazione. Quest'ultima rappresenta un valido strumento per risolvere controversie e fornire un'adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori. Il Gruppo intende caratterizzare l'erogazione delle attività gestite in proprio destinate ai consumatori finali (vendita di gas metano, energia elettrica e teleriscaldamento sul mercato libero) con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, accogliendo così il relativo auspicio dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas sull'adozione di tali procedure.

Il protocollo siglato con Adiconsum intende fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica per tutte le controversie che insorgono tra la società di vendita e i propri clienti, la quale si caratterizza per:

- semplicità di accesso e di svolgimento;
- riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa;
- gratuità per il consumatore.

In caso di esito positivo, la conciliazione comporta la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli **art. 1965** e seguenti del Codice Civile. Le parti (Gelsia S.r.l., Adiconsum) si impegnano a fornire un'ampia informativa alla clientela - ciascuna tramite i canali di propria competenza - in merito all'esistenza della procedura di conciliazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni. Il protocollo d'intesa è passibile di eventuali ulteriori adesioni e sarà sottoposto a verifica triennale.

Durante il periodo di rendicontazione, è pervenuta una sola domanda di conciliazione relativa ad una contestazione di errata fatturazione dei consumi gas per l'anno 2008, conclusasi con esito positivo.

Sempre nell'ambito dello sviluppo delle relazioni con i clienti e della tutela dei consumatori dal 2010 il Gruppo è socio di **Consumers' Forum**, associazione indipendente della quale fanno parte le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi, le loro associazioni di categoria e vari centri di ricerca. Il forum è un luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca tra le parti e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese, con l'obiettivo finale di promuovere insieme un'evoluzione delle politiche di consumo, al fine di ottenere il miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

Oltre a quanto già detto, le società del Gruppo, hanno individuato e stabilito le modalità operative per la corretta gestione dei reclami. Tale procedura si applica ogni volta si ricevono comunicazioni scritte del cliente, che esprimono una insoddisfazione in relazione alla mancata rispondenza del servizio erogato rispetto a uno o più requisiti contrattuali o derivanti da obblighi di legge. L'ufficio competente si occupa di raccogliere tutte le informazioni necessarie e di predisporre una risposta nel più breve tempo possibile.

Nel **2011** sono stati registrati complessivamente **270 reclami** a livello di Gruppo, come mostra la tabella di seguito riportata. Per quanto riguarda le attività regolate, si segnala che la percentuale di evasione delle risposte ai reclami entro i limiti dell'AEEG è sostanzialmente equivalente per le attività di vendita (75,2%) e di distribuzione (75,3%).

Anno 2011	AEB	Gelsia	Gelsia Reti	Gelsia Ambiente	Totale
Numero di reclami	4	121	20	125	270
Ripartizione tra società del Gruppo	1,5%	44,8%	7,4%	46,3%	100,0%
Tempo medio di risposta (gg)	n.a.	38,97	13,41	n.a.	n.a.
% risposte entro lo standard AEEG	n.a.	75,2%	75,3%	n.a.	n.a.

## I canali di contatto con il cliente

### Call center

Il **call center** di Gelsia S.r.l. per le attività commerciali (numero 800.478.538) è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00. Come mostra la tabella di seguito riportata, nel corso del 2011 il call center ha ricevuto un totale di **65.158 chiamate** (di cui il 93% con risposta), con un livello di servizio che si è attestato in media pari al 93,2% (livello minimo 80% AEEG).

Mese	N. chiamate con intervento diretto	N. chiamate con risposta	Accessibilità del servizio	Tempo medio di attesa	Livello di servizio
Totale	65.158	60.612	99,8%	101,1	93,2%

Per intervento diretto si intende la richiesta di poter parlare con un operatore  
Lo standard AEEG prevede una accessibilità del servizio pari ad almeno il 90% e una percentuale dell'80% di chiamate con tempo di risposta entro 240 secondi

Per le attività di **pronto intervento**, la società di distribuzione Gelsia Reti S.r.l. mette a disposizione dei propri clienti un numero verde (800.55.11.77 per l'elettrico, 800.55.22.77 per il gas) attivo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. Nel corso del 2011, il numero verde ha ricevuto un totale di **oltre 8.000 chiamate**.

Il Gruppo mette a disposizione anche un numero verde per il servizio di **igiene urbana**

Anno	N. chiamate	Livello di servizio
Totale	8.011	99,5%

Lo standard AEEG prevede una percentuale del 90% di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi.

(numero 800.445.964) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 16:30. Nel 2011, il call center di Gelsia Ambiente ha ricevuto **5.782 chiamate**, di cui il 34,3% per prenotazioni, il 26,6% per segnalazioni varie, il 24,2% per richiesta di informazioni e il 14,9% per reclami.



### Sportelli presso il pubblico

Il radicamento territoriale è uno dei punti di forza del Gruppo che, attraverso una capillare presenza di sportelli aperti presso il pubblico, offre alla clientela domestica punti di contatto diretti per la gestione delle pratiche contrattuali. In Brianza, sono **presenti 18 sportelli**, aperti 196 ore settimanali totali.

Per il 2012, il Gruppo si prefigge di rafforzare la **capillarità** del servizio sul territorio, attraverso la riorganizzazione dell'apertura degli sportelli esistenti e l'apertura di nuovi punti, perseguiendo la finalità di incrementare il livello di servizio per i propri clienti.

### Sito internet

Il Gruppo è dotato di un **sito internet**, la cui navigazione consente ai clienti di recuperare una serie di informazioni utili a facilitare l'espletamento delle pratiche amministrative quali la procedura di domiciliazione delle bollette, le istruzioni su come richiedere l'invio della bolletta per e-mail, la stipulazione di contratti, il controllo dei pagamenti, la richiesta di preventivi e l'inoltro di un reclamo.

### Altri canali di contatto

Per le finalità di contatto commerciale, il Gruppo utilizza due specifici canali di contatto:

- **funzionari di vendita diretta** (account) per mettere a punto offerte e prodotti mirati ai clienti industriali, alle partite IVA e alle Pubbliche Amministrazioni;
- **agenzie**, per mettere a punto offerte e prodotti mirati ai clienti domestici. Data la criticità del canale, Gelsia S.r.l. pone una particolare attenzione ai comportamenti dei propri agenti, scoraggiando azioni manifestamente invasive.



### La soddisfazione del cliente come obiettivo

Nel 2011, le società operative del Gruppo hanno condotto indagini in merito al livello di soddisfazione dei clienti, in particolare con riferimento ai servizi ambientali e di teleriscaldamento.

### Customer satisfaction sui servizi offerti da Gelsia Ambiente

Verificare la soddisfazione dei cittadini serviti al fine di **pianificare il miglioramento del servizio di igiene urbana** è l'obiettivo principale dell'indagine di customer satisfaction effettuata da Gelsia Ambiente S.r.l. durante i mesi di maggio e giugno 2011. In particolare, è stata analizzata l'importanza che i cittadini attribuiscono ad alcune caratteristiche dei servizi offerti e si è monitorato il livello di soddisfazione percepito in relazione agli stessi.

L'analisi è stata condotta sugli utenti delle piattaforme ecologiche, sulla base di 1.031 interviste dirette, distribuite omogeneamente sul territorio, in funzione della popolazione residente nei Comuni serviti da Gelsia Ambiente S.r.l.. Dallo studio dei risultati, emerge che il **97,87%** degli intervistati si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio fornito. L'indice di valutazione della soddisfazione del servizio (in sigla, **IVSS**), misurato su una scala che va da 1 a 10, risulta essere pari a **8,70**.

Valutazione servizi offerti da Gelsia Ambiente	Votazione
1 - Raccolta rifiuti	8,87
2 - Servizio di informazione	8,59
3 - Pulizia strade	7,11
4 - Passaparola	8,76
5 - Funzionamento piattaforma ecologica	9,17
6 - Servizi raccolta rifiuti ingombranti e verdi	9,03
7 - Cortesia del personale	9,22
8 - Soddisfazione complessiva	8,83
<b>9 - IVSS</b>	<b>8,70</b>

### Customer satisfaction teleriscaldamento

Gelsia S.r.l., consapevole delle sfide imposte da un mercato competitivo e in continua evoluzione come quello dei servizi erogati al cittadino, ha deciso di attribuire rilevanza strategica alla valutazione periodica della qualità dei servizi erogati, quale strumento per ottenere un miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Per questo motivo, è stata effettuata un'indagine volta a verificare il grado di soddisfazione dell'utenza del **servizio di teleriscaldamento** ai cittadini del quartiere Crocione di Seregno. Su un totale di 228 clienti residenti, la società ha condotto 111 interviste (**48,7% circa del campione**) ed è finalizzato a individuare **azioni volte al miglioramento del servizio**

**erogato** e, di conseguenza, perseguire il massimo grado di soddisfazione dei clienti. L'esito della valutazione complessiva totale è risultato più che soddisfacente, dato che l'indice **IVSS** risulta essere pari a **8,19 punti** su un massimo di 10.

Valutazione servizi offerti da Gelsia	Votazione
1 - Continuità del servizio di erogazione	8,90
2 - Qualità e comfort del servizio di teleriscaldamento	8,00
3 - Qualità del servizio di acqua calda sanitaria	7,70
4 - Consiglierebbe la nostra azienda ad altri?	6,80
5 - Adeguatezza degli orari di servizio	9,60
6 - Sicurezza del servizio	9,70
7 - Riduzione dei costi manutentivi	9,60
8 - Adeguatezza del costo della fornitura	5,50
9 - Miglioramento volumi di emissione in atmosfera	9,60
10 - Valutazione del servizio di reperibilità	7,50
11 - Soddisfazione complessiva	7,20
<b>12 - IVSS</b>	<b>8,19</b>

## La responsabilità sociale – I Fornitori

“Le imprese non fanno acquisti, stabiliscono relazioni”

C.S.Goodman



### Chi sono i nostri fornitori e l'indotto territoriale

Il Gruppo AEB-Gelsia considera il fornitore un interlocutore fondamentale per il raggiungimento dei propri obiettivi strategici e di business. Per tale motivo il Gruppo imposta con i propri fornitori una relazione di partnership operativa fondata sui principi di **trasparenza, lealtà, correttezza e reciproca collaborazione**.

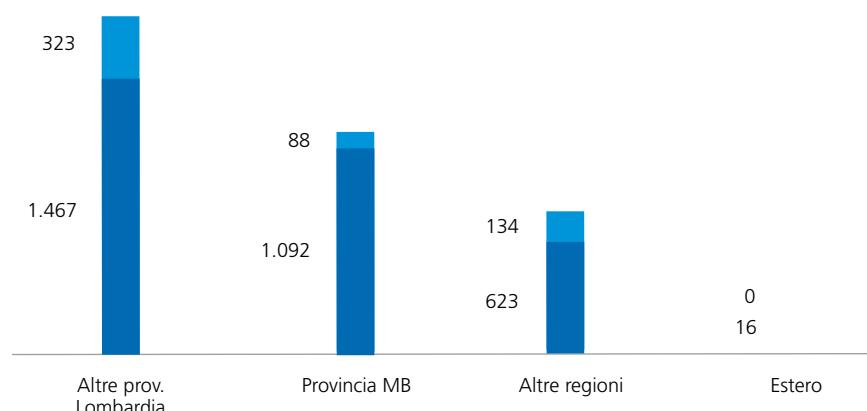
Il Gruppo contribuisce significativamente allo sviluppo economico e sociale del tessuto imprenditoriale del territorio di riferimento anche attraverso l'acquisto di beni e servizi di fornitori che operano in Brianza.

Al termine del 2011, i fornitori del Gruppo sono **3.743**, di cui 545 rientrano nell'elenco fornitori selezionati del Gruppo. Di questi, oltre il **31%** è rappresentato da fornitori della **provincia di Monza-Brianza**, e circa il 48% è rappresentato da fornitori di altre provincie lombarde, per un complessivo **79% di fornitori** della **Lombardia**. Complessivamente il Gruppo ha generato circa **25,6 milioni di euro di forniture**, a dimostrazione della capacità di generare valore all'interno del tessuto economico in cui opera.

#### Fornitori di Gruppo per provenienza geografica

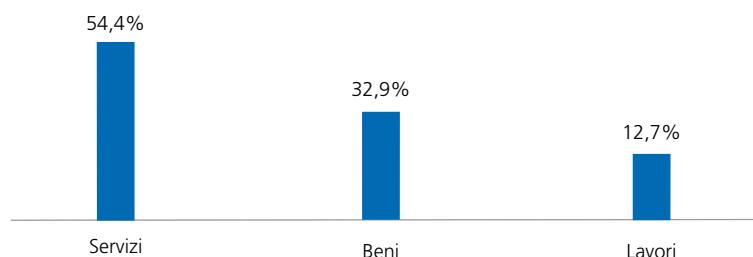
Fornitori standard e selezionati

Fornitori standard  
Fornitori selezionati



#### Dettaglio ordini per tipologia

Quota percentuale sul totale 2011

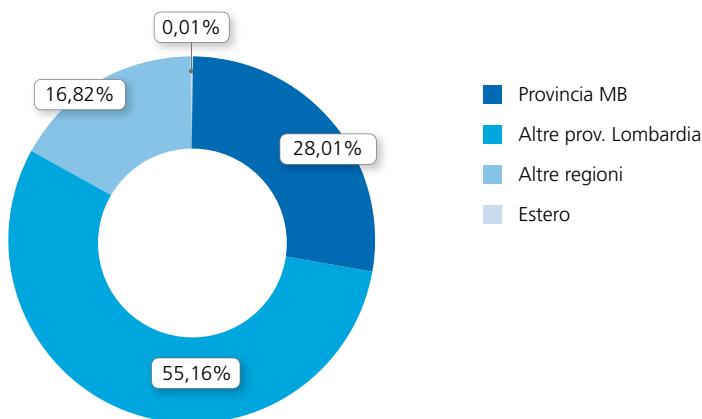


Nel corso dell'esercizio **2011**, l'incidenza relativa al **ricorso ad aziende locali** (provincia di Monza e Brianza) per le **forniture** di beni, servizi e lavori delle società del Gruppo AEB-Gelsia è stata pari al **28%**. Considerando anche le aziende dislocate in altre province lombarde, la soglia supera l'80%, come mostra il grafico sottostante.



#### Valore delle forniture per area geografica

Quota percentuale (2011)



#### **L'approvvigionamento di materie prime**

Il **gas naturale** venduto nel 2011 a clienti del territorio è stato acquistato dai principali operatori sul mercato. Per quanto riguarda il **mercato elettrico**, la vendita a clienti finali è stata coperta per un 20% con produzione da **propri impianti** e per un 59% con **acquisti bilaterali** da altri operatori; il restante fabbisogno, pari al 21%, è stato reperito in **Borsa**.

#### **Selezione e valutazione dei fornitori**

Il processo di selezione dei fornitori è basato sulla verifica di requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, del rispetto delle norme ambientali e di sicurezza, nonché sull'accettazione del codice etico. I fornitori selezionati e iscritti all'albo vengono valutati periodi-



camente sulla base delle prestazioni fornite, al fine di verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti richiesti.

A ogni fornitore che avvia l'iter di selezione, viene richiesta la sottoscrizione vincolante del Patto Etico, all'interno del quale si richiama l'impegno a rispettare il modello organizzativo del Gruppo ai sensi del D. Lgs. 231/01 e il Codice Etico, che contiene i principi ispiratori e comportamentali che contraddistinguono tutte le attività della Società.

- AEB S.p.A. ha adottato un Modello organizzativo etico ai sensi del D.Lgs. 231/01, contenuto nel Codice Etico, che contiene i principi ispiratori e comportamentali che contraddistinguono tutte le attività della Società.
- AEB S.p.A. consiglia i fornitori, i consulenti ed i professionisti a, in genere, i soggetti a, in imprese che a varia titolo siano in rapporto con la Società e a cui la stessa si rivolga (dalle aziende per le quali il soggetto mette) un'etica rispettosa del raggiungimento dei propri obiettivi strategici, a per queste motivi ritiene necessaria innanzitutto rispetto di valori etici.
- Il soggetto mette l'etica del presente parco, rispetto di prezzo e la pregevolezza dei prodotti per AEB S.p.A. in linea di cose specifiche certe o assolute, deve consentire il prezzo per tutte le prese iniziate e svolte dall'utente o rispettare i soggetti accesi.
- Il soggetto mette l'etica, presso altri del Codice Etico adottato da AEB S.p.A. e del fatto che AEB S.p.A. risulta obbligandole che nel corso dell'obbligazione consenta all'utente di seguire e rispettare i seguenti accesi:

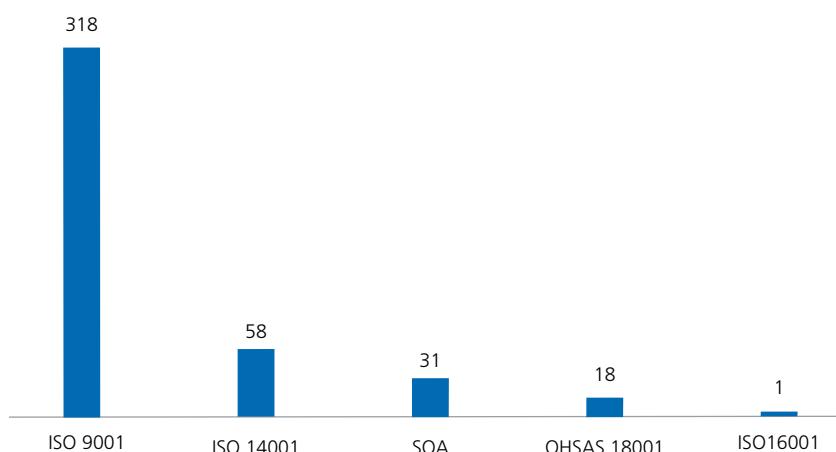
- adottare, per quanto di competenza, tutti principi ed i presenti atti e pregevolezza di norme di cui al D.Lgs. 231/01 e simili, avendo comprensione in qualsiasi modo condannati ai sensi di questa normativa;
- organizzare, controllandone quotidianamente le loro e effettuare che possa, anche preventivamente, controllare ad una delle funzioni di ente prevista dal D.Lgs. 231/01 e su misura, le contrattuali ad una relazione delle pregevolezze dello stesso D.Lgs.;
- assolvere i propri comportamenti ai principi di tutela, trasparenza e onestà e più in generale ai criteri del Codice Etico di AEB;
- garantire l'etica delle proprie relazioni, dei dipendenti e dei clienti di AEB S.p.A. e di qualsiasi altro soggetto che, nell'ambito dell'azienda, rischia, venga a conoscere con le sue organizzazioni, gravose condizioni di lavoro assai in ambienti adeguati;
- evitare ogni forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti, dei dipendenti e dei clienti di AEB S.p.A.;
- assolvere nei confronti dei dipendenti e dei clienti di AEB S.p.A. di comportamenti vacillanti o professionali, ripetuti e ripetuti;
- evitare le proprie attività garantendo la salvaguardia dell'ambiente;
- evitare il trattamento dei dei fornitori, nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 296/03 e in simili.

L'asserimento di questi impegni da parte del soggetto mette dunque un raggiungimento giusto del tutto, di cui la pregevolezza e obbligata parla parla legge e normativa, e consente motivo di esclusione di alcuno della norma di cui e per gli effetti dell'art. 175 del c.c.

Integro.

### Numero di fornitori per certificazione ottenuta

Dati espressi in unità



Il Gruppo AEB-Gelsia vanta un numero di **fornitori certificati** pari a **426**.



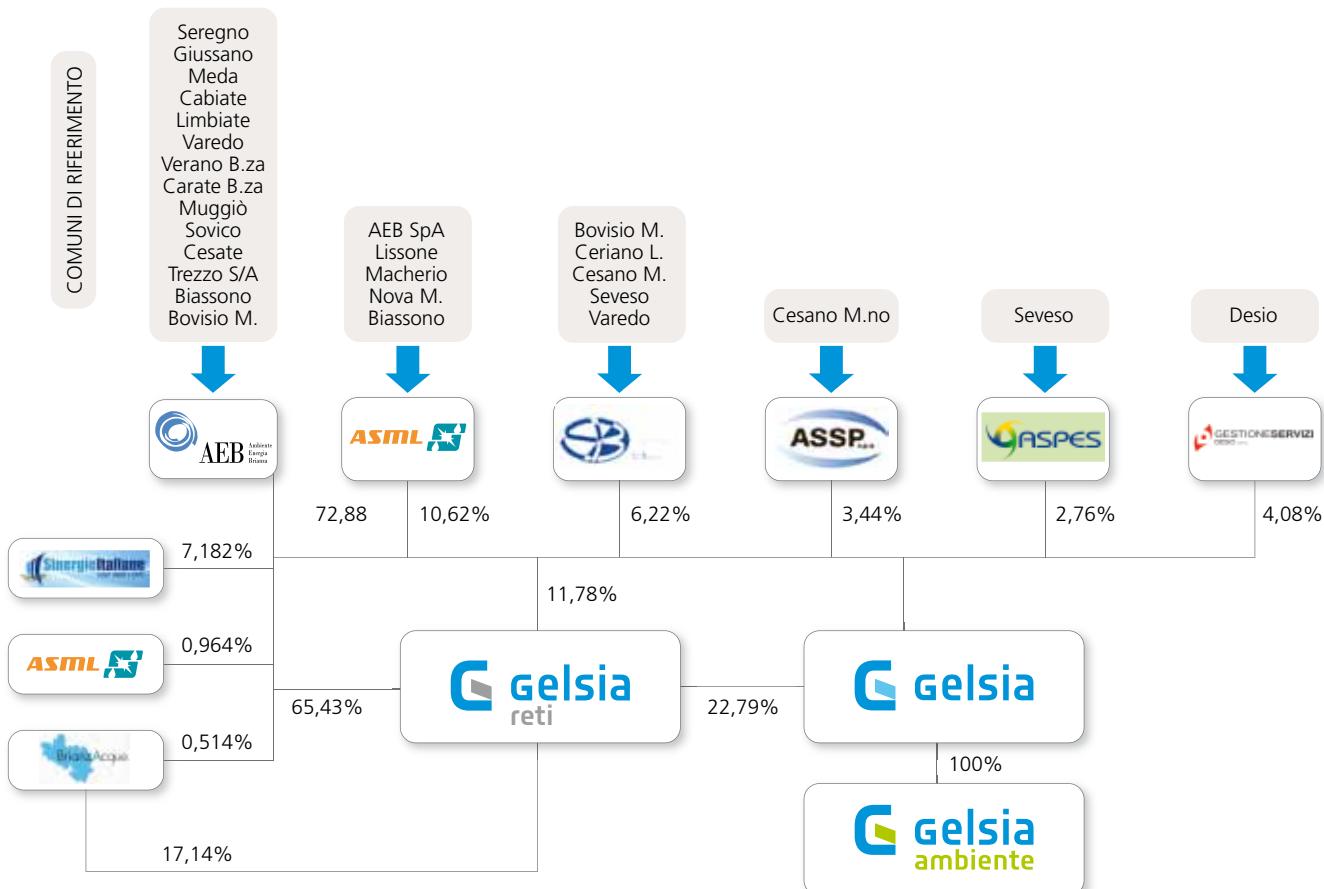
## La responsabilità sociale – Gli azionisti

“L'uomo deve scegliere. In questo sta la sua forza: il potere delle sue decisioni”

Paulo Coelho

### Chi sono gli azionisti

La struttura del capitale del Gruppo AEB-Gelsia vede la presenza di **soli investitori pubblici**: infatti, il 100% del capitale sociale della holding è controllato da Enti Locali, in particolare Comuni.



Il Gruppo AEB-Gelsia ha come **Comuni di riferimento**: Biassono, Bovisio Masciago, Cabiate, Carate Brianza, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Cesate, Desio, Giussano, Limbiate, Lissone, Macherio, Meda, Muggiò, Nova Milanese, Seregno, Seveso, Sovico, Trezzo sull'Adda, Varedo, Verano Brianza.

Il 2011 è stato un anno fondamentale per il Gruppo che ha portato a termine due operazioni straordinarie con l'obiettivo di incrementare l'efficienza e la propria capacità competitiva sul mercato:

- la fusione della società Multiservizi Bovisio Masciago (MBM) S.p.A. in AEB S.p.A.;
- due conferimenti a Gelsia Reti S.r.l., dei seguenti rami di azienda:
  - il ramo di azienda del servizio rete gas, rete elettrica e Illuminazione pubblica dalla società AEB S.p.A.;
  - il ramo di azienda del servizio rete gas dalla società ASML S.p.A..

Fusione di MBM in aAEB

Conferimenti rami d'azienda  
di AEB e ASML a Gelsia Reti

A seguito di queste operazioni il Gruppo ha visto modificare le propria struttura societaria. In particolare per Gelsia Reti S.r.l., l'operazione di conferimento dei due rami di azienda, ha comportato:

- l'incremento delle quote di AEB S.p.A. dal 22,33% al 65,43%, configurando quest'ultima come nuovo socio di controllo;
- la riduzione delle quote di Gelsia S.r.l. dal 77,67% al 22,79%;
- l'ingresso nella propria compagine azionaria della società ASML S.p.A. con la quota di 11,78%.

Tra i principali obiettivi del Gruppo, rientra senza dubbio quello della creazione di valore per i soci: nel 2011, il Gruppo AEB-Gelsia ha registrato un utile di esercizio di circa 3,29 milioni di euro e ha prodotto un reddito operativo pari a circa 18,65 milioni, in crescita dell'11,6% euro rispetto al periodo precedente.







## La responsabilità sociale – Noi, il territorio e la Pubblica Amministrazione

“L'uomo è per natura un animale sociale”

Aristotele

## Il territorio

Il territorio di riferimento del Gruppo, esteso su **24 Comuni e 3 province** (Monza e Brianza, Como e Milano) è caratterizzato dalla presenza di numerose attività economiche di diversa natura (artigianale, commerciale, industriale, servizi), oltre a registrare un elevato grado di urbanizzazione. Con una popolazione di **443.182 abitanti** e una superficie 172,79 km2, l'ambito di operatività del Gruppo AEB-Gelsia è connotato da una **densità media abitativa tra le più alte d'Italia** (2.564,86 ab./km2).

Gli organi direttivi del Gruppo pongono particolare attenzione alle esigenze della collettività, attraverso l'utilizzo di una serie di **strumenti** quali:

- **piani di comunicazione** caratterizzati dall'attenzione ai temi sociali, ecologici e del risparmio energetico;
- adozione di **politiche di ascolto costante**, con diretto coinvolgimento dei cittadini residenti, che costituiscono la base di uno sviluppo sostenibile.

Dalla consolidata relazione con il territorio, la cui storia attraversa oltre un secolo, il Gruppo AEB-Gelsia ha sempre saputo cogliere, insieme alle opportunità di sviluppo economico e dimensionale, i segnali di carattere sociale ai quali destinare impegno, attenzione e risorse. Oltre alle importanti iniziative di educazione ambientale e ai progetti di educazione diretti a scolari e studenti, nel corso del 2011 il Gruppo si è impegnato in una serie di attività sociali, culturali e sportive che concretizzano la precisa volontà aziendale di partecipare alla promozione di eventi che contribuiscono all'arricchimento del territorio.

Tale impegno si traduce in ultima analisi nell'ascolto e nel coinvolgimento delle principali associazioni di consumatori, di categoria e ambientali. Nel corso del 2011 le società del Gruppo hanno complessivamente emesso **22 comunicati stampa**, diffondendoli presso il pubblico attraverso differenti canali quali il **sito internet aziendale** e i principali **giornali locali**. La presenza sui periodici locali è il risultato di una politica di massima trasparenza che il Gruppo ha instaurato con la comunità locale. Gli argomenti che hanno ottenuto maggiore risalto sulla carta stampata riguardano le comunicazioni relative ai servizi prestati, gli sviluppi di business e la sponsorizzazione di iniziative a carattere sociale.

## L'educazione ambientale

L'educazione ambientale proposta si è sviluppata in particolare su due tematiche principali:

- diffusione della conoscenza in tema di energia e ambiente presso le scuole dell'obbligo di alcuni Comuni serviti;
- sensibilizzazione della cittadinanza in tema di raccolta differenziata.

Riguardo al primo punto, come ogni anno, anche nel 2011 Gelsia S.r.l. ha aperto le porte della centrale di cogenerazione di Seregno a scolari e studenti delle scuole dell'obbligo, organizzando visite guidate che hanno coinvolto circa **150 ragazzi**. Il tour guidato ha portato insegnanti e studenti a scoprire i segreti della produzione combinata di energia elettrica e calore e i vantaggi ambientali che derivano dal teleriscaldamento. Il Gruppo ha sviluppato

numerose attività sul territorio incentrate sul tema della raccolta differenziata, tra le quali si segnalano:

- realizzazione e consegna all'utenza tramite distribuzione porta a porta del manuale **"Facciamo la differenziata in... sicurezza"**, contenente consigli pratici e le buone norme per poter differenziare i rifiuti domestici in maniera virtuosa;
- partecipazione a **manifestazioni organizzate dai Comuni sul territorio**, nell'ambito dei quali la popolazione ha ricevuto opuscoli e gadget ecologici;
- partecipazione al progetto **"Famiglia Sostenibile"** promosso da Agenzia InnovA21, associazione senza finalità di lucro, impegnata nella diffusione dello sviluppo sostenibile. In collaborazione con Fondazione Lombarda per l'Ambiente, Comuni di Seveso, Desio, Cesano Maderno, Meda, Bovisio, Barlassina, Varedo, Saronno e Legambiente Lombardia Onlus, il Gruppo si è occupato della formazione delle famiglie per promuovere la cultura della sostenibilità ambientale.

#### Le nostre sponsorizzazioni

Il Gruppo AEB-Gelsia è da sempre impegnato a promuovere iniziative a carattere culturale, sociale e sportivo al fine di rafforzare le relazioni con i propri stakeholder e il radicamento nel proprio tradizionale territorio di operatività. Anche nel 2011, il Gruppo ha sostenuto numerosi progetti:

- il sostegno al progetto di **trattamento precoce degli avvelenamenti da morso di serpente**, in collaborazione con l'Associazione Gruppo Solidarietà Africa, Onlus impegnata dal 1998 nella promozione di iniziative di sensibilizzazione riguardo a problematiche proprie dei Paesi in via di sviluppo e nel sostegno a iniziative sanitarie e sociali privilegiando progetti di auto sviluppo. Il Gruppo ha finanziato il **Centro di Salute del villaggio di Porga**, nella regione dell'Atakora, situata nel Nord della Repubblica del Benin;



- la sponsorizzazione del **Concorso Ettore Pozzoli**, manifestazione pianistica a livello internazionale, svoltosi dal 21 al 27 settembre a Seregno. Il Concorso è da sempre destinato a richiamare un vasto pubblico con conseguenti impatti positivi sul sistema commerciale locale. Oltre 1.200 persone hanno assistito alla serata nella quale si è svolta la finale della competizione;
- il sostegno alla **squadra disabili della società Basket Seregno**, dal 2010 il Gruppo è sponsor ufficiale degli atleti in carrozzina che militano nel campionato di serie B. Si riporta che nel 2011 il **“Trofeo Disabili Città di Seregno”** ha visto la vittoria del Basket Seregno Gelsia nel quadrangolare interregionale;
- dal 2009, il Gruppo è title sponsor della **maratona di Seregno**, importante manifestazione sportiva che porta in Brianza migliaia di appassionati.

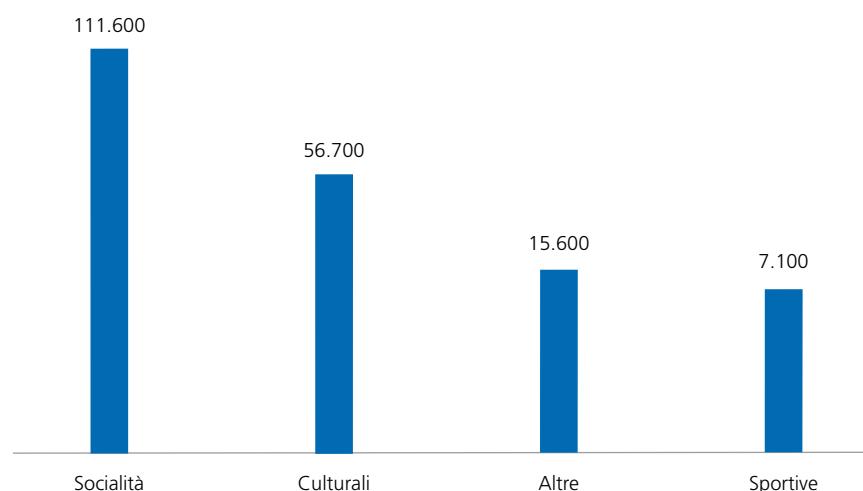
Oltre a ciò, il Gruppo ha finanziato numerose attività, organizzate in larga prevalenza da Enti Locali o altri operatori (pubblici, privati), aventi carattere diversificato:

- **iniziativa di socializzazione**, quali ad esempio contribuzione a feste patronali, sagre cittadine o programmi di intrattenimento pubblici;
- **iniziativa culturali**, quali contributi a specifiche manifestazioni o a organizzazioni di carattere culturale;
- **iniziativa sportive** a carattere territoriale;
- **altre iniziative**, quali l’assegnazione di borse di studio.

Nel 2011, l’impegno finanziario offerto del Gruppo per il **sovvenzionamento di iniziative** dirette alla comunità locale è stato pari a **191.000 euro**. La maggior parte dei fondi (58,4%) è stata utilizzata per sostenere iniziative sul territorio.

#### **Sponsorizzazioni 2011 Gruppo**

Totale finanziato in euro



Si segnala che nel 2011 il Gruppo, in coerenza con quanto definito nel proprio Codice Etico, non ha in alcun modo erogato contributi od ogni altra forma di sovvenzione a partiti, gruppi politici, né a personalità politiche.

### Il rapporto con Enti Locali, Enti Regolatori e Associazioni

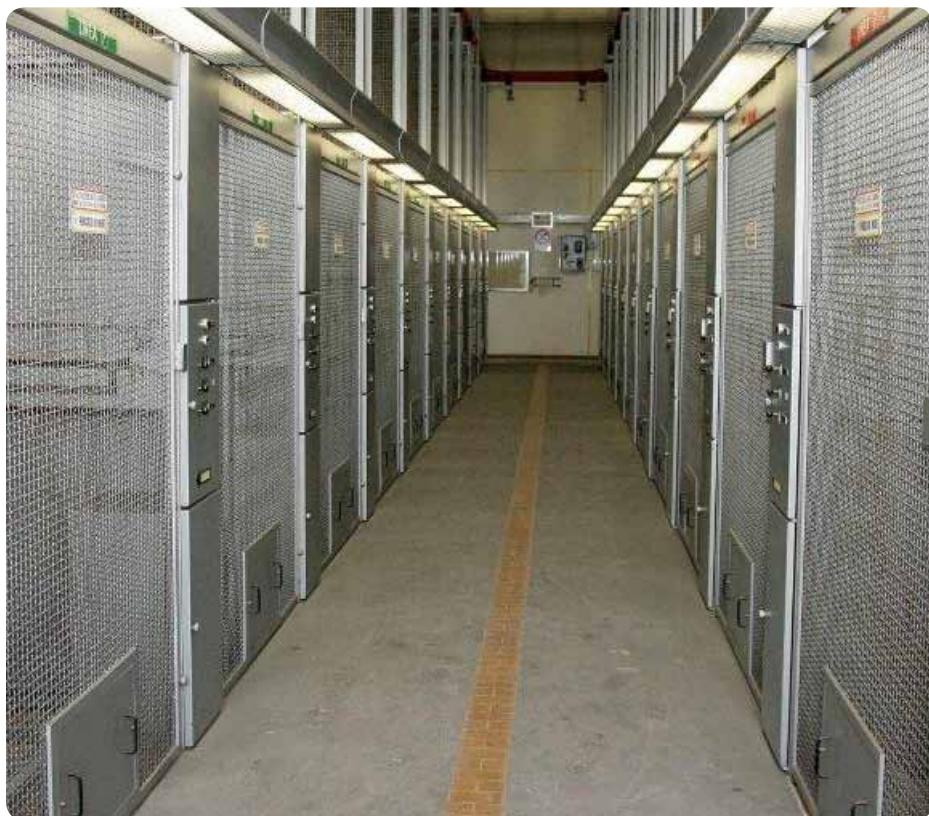
Nel corso degli anni sono state sviluppate proficue **collaborazioni con le direzioni tecniche e le amministrazioni** dei principali enti locali (Comuni, Provincia, Regione), nonché con le **associazioni di categoria**.

Il Gruppo AEB-Gelsia è consapevole che la creazione di valore economico non può essere disgiunta da comportamenti, sociali e ambientali, responsabili e corretti. Sulla base di questo assunto, la capogruppo ha previsto nel Codice Etico una serie di disposizioni che i collaboratori devono osservare nell'ambito della gestione delle relazioni con i rappresentanti delle istituzioni o con incaricati di pubblico servizio.

Nel corso del 2011, i Presidenti delle società del Gruppo hanno presenziato a numerosi incontri con i principali esponenti dei Comuni e degli Enti Locali del territorio di riferimento.

Inoltre, il Gruppo, in ragione della natura di alcune delle attività esercitate, ha maturato una consolidata esperienza di gestione dei rapporti con le **autorità di regolazione** nazionali, in particolare con:

- **Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG)**, per la definizione delle tariffe, il controllo dei livelli di qualità e sicurezza del servizio per l'attività di distribuzione, per le componenti regolamentate dell'attività di vendita, la gestione del processo di separazione contabile e funzionale (unbundling) finalizzata al mantenimento della parità di trattamento tra concorrenti;
- **Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (AGCM)**, per la vigilanza sulla correttezza delle politiche commerciali applicate e per la tutela dei consumatori finali.



I rapporti con la AEEG si svolgono su base continuativa, anche in considerazione degli obblighi previsti dalle leggi. Nel 2011, il Gruppo è stato coinvolto in alcune **istruttorie di ispezione**. In particolare, si sono svolti presso Gelsia Reti S.r.l. n. 2 controlli dell'AEEG entrambi relativi a verifiche tecniche della qualità del gas ai sensi della deliberazione AEEG VIS 77/11, che hanno interessato 2 degli impianti di distribuzione gestiti. Entrambi i controlli svolti si sono conclusi positivamente, verificando la corretta gestione da parte della società di distribuzione delle norme di sicurezza e qualità del servizio imposte dall'AEEG.

Inoltre, si segnala che il Gruppo partecipa attivamente allo **sviluppo delle politiche pubbliche**, in particolare allo scopo di promuovere la discussione sullo sviluppo di nuovi ambiti di attività, intervenendo, anche al fine di salvaguardare i propri interessi, nelle competenti sedi istituzionali, attraverso la partecipazione alle riunioni delle associazioni di riferimento (**Federutility, Federambiente**).



## La responsabilità ambientale

“Abbiamo la Terra non in eredità dai genitori, ma in affitto dai figli”  
Proverbio indiano

## L'ambiente e la sostenibilità

Il Gruppo AEB-Gelsia gestisce i propri servizi con l'obiettivo di preservare la tutela ambientale e a tal fine:

- **utilizza strumenti operativi e tecnologie finalizzate alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività gestite**, ricercandone sistematicamente il miglioramento; a riprova dell'impegno profuso, il Gruppo ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001 per le società Gelsia S.r.l. e Gelsia Ambiente S.r.l., mentre Gelsia Reti S.r.l. ha avviato un processo finalizzato all'ottenimento della medesima certificazione;
- **fornisce agli Enti competenti i dati necessari a valutare correttamente gli eventuali rischi ambientali** derivanti dalle proprie attività;
- promuove iniziative di **sensibilizzazione sulle tematiche ambientali**.

Le società del Gruppo, ponendosi l'obiettivo di assicurare la massima soddisfazione degli stakeholder sui temi di tutela dell'ambiente e sicurezza dei propri collaboratori, inquadrono i propri orientamenti decisionali come segue:

- **riduzione delle emissioni in atmosfera** tramite il ricorso a impianti di produzione di energia alimentati da fonti rinnovabili o assimilate, il miglioramento continuo dell'efficienza delle reti di distribuzione (gas, energia elettrica), e il costante rinnovo della propria flotta aziendale con mezzi a basso impatto ambientale
- **focalizzazione sul risparmio energetico**, ad esempio potenziando la produzione di energia da fonti assimilate (cogenerazione);
- contribuzione al **contenimento delle sostanze nocive per l'ozono e l'atmosfera** in generale, attraverso l'incremento dei volumi di raccolta differenziata, la gestione efficiente delle piattaforme ecologiche
- introduzione di metodologie di **raccolta dei rifiuti a minor impatto urbanistico**, finalizzata alla valorizzazione dell'immagine dei comuni;
- **tutela del sottosuolo** con un adeguato trattamento delle acque reflue.



L'insieme di questi obiettivi impegnano la struttura nella costante ricerca dell'innovazione tecnologica e gestionale, al fine di accrescere la sicurezza e la compatibilità ambientale delle attività svolte. La gestione degli aspetti ambientali copre un'ampia gamma di attività gestite dal Gruppo, riassumibile come segue:

- **produzione e distribuzione di energia:**
  - miglioramento dell'efficienza delle reti di distribuzione;
  - produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili (fotovoltaico) e assimilate (cogenerazione);
- **servizi di igiene urbana:**
  - riduzione della quantità di rifiuti prodotti;
  - incremento della raccolta differenziata.

### **L'energia sostenibile del Gruppo AEB-Gelsia**

In considerazione del contesto di settore e normativo che si è sviluppato negli ultimi anni, incentrato sull'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e assimilate per la produzione di energia, il Gruppo AEB-Gelsia ha proseguito nel corso del 2011 nell'implementazione del piano di crescita in merito all'impiego di tali fonti. In particolare, il Gruppo ha:

- avviato progetti nel campo della produzione di energia da fonti rinnovabili;
- sviluppato ulteriormente le attività di produzione di energia termica ed elettrica da cogenerazione.

### **Le fonti rinnovabili**

Nel corso del 2011, il Gruppo ha ultimato due progetti relativi alla produzione di energia da fonti rinnovabili, in particolare nel fotovoltaico:

- il **primo progetto** è relativo all'impianto **fotovoltaico** installato presso il capannone del nuovo comparto artigianale sito in **via Londra** nel Comune di **Seregno**, che vanta una superficie di pannelli installati pari a 714 m<sup>2</sup>. Dal mese di marzo 2011 (periodo di entrata in funzione) sino a fine esercizio, l'impianto con una potenza di 98 kW ha prodotto 102.393,1 kWh di energia elettrica. L'attuale produzione risulta superiore alle stime di produzione annua, ipotizzata pari a 103.715 kWh/anno;
- il **secondo progetto** è un impianto **fotovoltaico** situato presso la sede del **Seregno Soccorso**, con una potenza totale pari a 38 kW e una produzione di energia annua pari a 40.543,12 kWh, derivante da n. 156 moduli che occupano una superficie di 260,52 m<sup>2</sup>.

### **La cogenerazione**

La cogenerazione è un processo finalizzato ad aumentare l'efficienza di produzione energetica grazie alla generazione simultanea di energia elettrica e termica (calore) partendo da un'unica fonte primaria, ad esempio gas metano o biomasse. La soluzione impiantistica consente di produrre energia elettrica recuperando parte dell'energia termica che nella tradizionale produzione di sola energia elettrica viene dispersa nell'ambiente. Tale recupero consente sia un vantaggio energetico, sia un vantaggio ambientale in termini di riduzione delle emissioni e delle dispersioni di inquinanti.

Il **primo impianto** si compone di due cogeneratori alimentati con gas metano di potenza pari rispettivamente a **3,6 MW** e **6 MW** e di un generatore di vapore a fuoco indiretto da 12 MW termici.

Centrali di cogenerazione	Impianto 1	Impianto 2
Potenza elettrica (MW)	3,6	6,0
Combustibile	gas	gas
Indice Risparmio Energetico 2010	0,315	0,291
Limite Termico 2010	0,467	0,443

Centrali di cogenerazione	Generatore vapore 1
Potenza resa all'acqua (MW)	12
Portata vapore (kg/h)	18.500
Temperatura vapore (°C)	215

Il secondo impianto di cogenerazione è formato da un **motore cogenerativo** da **95 KW** e da tre caldaie a gas metano che concorrono alla produzione di calore.

Centrali di cogenerazione	Centro Sportivo
Potenza elettrica (KW)	95
Potenza termica (KW)	280
Combustibile	gas
Max consumo (Nm <sup>3</sup> /h)	29,4

Nel 2011, le centrali di cogenerazione hanno prodotto **energia termica** per circa **38 MWht** e **vapore** per circa **14,9 tons**.

### Il teleriscaldamento

Il Gruppo è impegnato dal 2001 nella realizzazione di una **rete di teleriscaldamento** finalizzata alla creazione di un sistema di fornitura dell'energia termica che, oltre alla riduzione di emissioni inquinanti.

Il teleriscaldamento è un mezzo conveniente e sostenibile per riscaldare gli ambienti e fornire acqua calda. In numerosi processi energetici (generazione di energia elettrica), una larga parte dell'energia prodotta è rilasciata sotto forma di calore di surplus. Per evitare dispersioni, il sistema di teleriscaldamento utilizza tale calore, prodotto ad esempio tramite processi cogenerativi quali quelli gestiti dal Gruppo, per riscaldare l'acqua che attraverso una rete di

tubazioni stradali ben isolate viene trasportata a singoli edifici. Il sistema produce benefici ambientali in quanto consente la sostituzione di caldaie domestiche, spesso obsolete, e l'utilizzo di forme di produzione di energia ad alta efficienza.

Al 31/12/2011, la rete di teleriscaldamento gestita dal Gruppo interessa i **Comuni di Seregno e di Giussano**, servendo complessivamente **391 utenze**. In particolare, la rete di teleriscaldamento posata sul territorio di **Seregno** ha una lunghezza di circa **10 km**, oltre a circa 7 km di estensione di allacciamenti. Nel 2011, il Gruppo ha posato 2,1 km di tubazioni nel territorio comunale.

Nel Comune di **Giussano** è invece attivo un impianto alimentato da una centrale di potenza pari a 5,5 Mw, con una **rete** posata di circa **2,8 km**.

### I consumi di materie prime ed energia

Nell'espletamento delle proprie attività, il Gruppo AEB-Gelsia impiega una vasta gamma di **materie prime**, tra le quali gas metano, energia elettrica, acqua, odorizzanti, combustibili per autovetture (vedi tabella).

Dati quantitativi (Gruppo)	2011
gas (mc/000)	15.133
energia elettrica (kwh/000)	11.196
acqua (mc)	105.075
THT (tetraidrotiofene) (kg)	6.242
TBM (terzbutilmmercaptano) (kg)	3.643
Combustibili per le autovetture:	
gas metano (kg.)	27.200
benzina (lt.)	82.288
gasolio (lt.)	779.099

Come evidenziato nella tabella, il **consumo di gas metano è pari a circa 15,1 milioni di metri cubi**, principalmente dovuto all'alimentazione delle centrali di cogenerazione. L'**energia elettrica** consumata nel 2011 per usi produttivi è stata pari a circa **11,2 Gwh**, in gran parte per illuminazione pubblica e perdite sulla rete di distribuzione elettrica. Le risorse idriche utilizzate ammontano a **105.075** metri cubi, reperiti tramite l'acquedotto civile per l'alimentazione - in via primaria ma non esaustiva - delle piscine presenti al Centro Sportivo Trabattoni.

I componenti **THT e TBM**, sono utilizzati da Gelsia Reti S.r.l. per l'odorizzazione del gas metano, attività che rappresenta uno dei più importanti obblighi ai quali il distributore deve adempire per garantire la sicurezza del servizio al cittadino. Il THT (tetraidrotiofene) è la tipologia più utilizzata (63% dei consumi), mentre il TBM (terzbutilmmercaptano) in via mar-



ginale. La quantità di odorizzante immessa in rete varia nel corso degli anni a seconda del quantitativo di gas immesso in rete, che a sua volta dipende in gran parte dall'andamento climatico e dal relativo periodo di accensione del riscaldamento.

Per quanto riguarda il **parco mezzi**, il combustibile più consumato è il gasolio. In merito alle fonti di alimentazione utilizzate, si segnala che è **in corso il rinnovo della flotta dei mezzi aziendali con tipologie a minor impatto ambientale** (gas e elettrici). Per l'attività amministrativa, il Gruppo consuma pre-

valentemente **carta**, la quale deriva al **100% da fonte ecologica** (certificazione FSC Forest Stewardship Council, ossia proveniente da foreste gestite in modo sostenibile).

Un ruolo certamente primario nell'economia produttiva del Gruppo AEB-Gelsia è giocato dai consumi di energia di tipo diretto e indiretto. La tabella sottostante riporta il bilancio energetico per l'anno 2011, distinguendo tra: **fonti acquistate** (per attività di vendita verso i clienti finali, usi produttivi, autoveicoli e gestione di sedi e uffici); **fonti prodotte** (cogenerazione, teleriscaldamento e fotovoltaico); **fonti di cessione** (vendita ai clienti finali). **Il Gruppo AEB-Gelsia ha trattenuto nel 2011 circa 861,3 GJ di energia**, in gran parte per l'espletamento delle finalità produttive (**89,3%** del totale). Il **6,1%** è stato consumato sui flussi commerciali (acquisti e vendite per clienti finali), mentre il **3,8%** ha sostenuto la flotta di automezzi. Una quota marginale (**0,8%**) è invece stata destinata al funzionamento delle sedi e degli uffici.

Dati quantitativi	2011
GJ o altra unità equivalente	
Usi produttivi	630.657
Sedi e uffici	6.474
Autoveicoli	32.552
Acquisti per vendita a clienti finali	12.103.151
Fonti acquistate di energia diretta (A)	12.772.834
Fonti prodotte di energia diretta (B)	138.362
Fonti vendute di energia diretta (C)	(12.049.838)
Consumo diretto di energia (A + B + C)	861.359

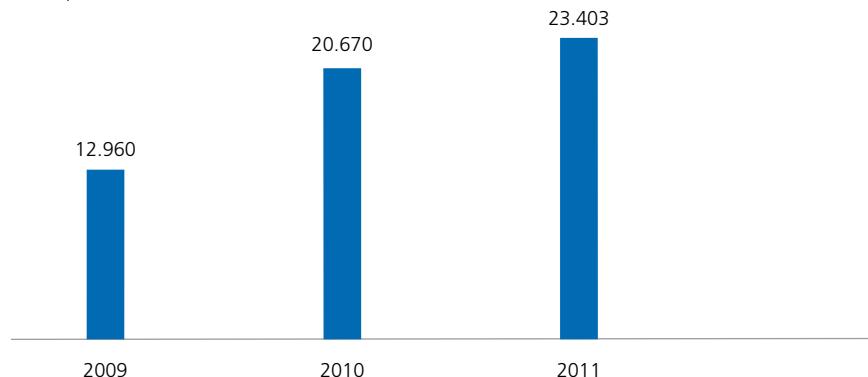
La conversione delle misure per fonte è effettuata sulla base dei parametri pubblicati nelle linee guida GRI.

### Le iniziative di risparmio energetico

Il Gruppo adotta una politica volta a perseguire obiettivi di **efficienza energetica** attraverso l'attuazione di interventi diretti sui propri sistemi produttivi e consumi dei clienti finali. In particolare, la società di distribuzione Gelsia Reti, sulla base della normativa vigente, ha l'obbligo del perseguimento di obiettivi annui di efficienza energetica negli usi finali di gas metano da adempiere attraverso il **meccanismo dei Certificati Bianchi (TEE)**. La tabella di seguito riportata mostra i volumi di TEE ottenuti da Gelsia Reti nell'ultimo triennio

#### **Titoli di Efficienza Energetica ottenuti**

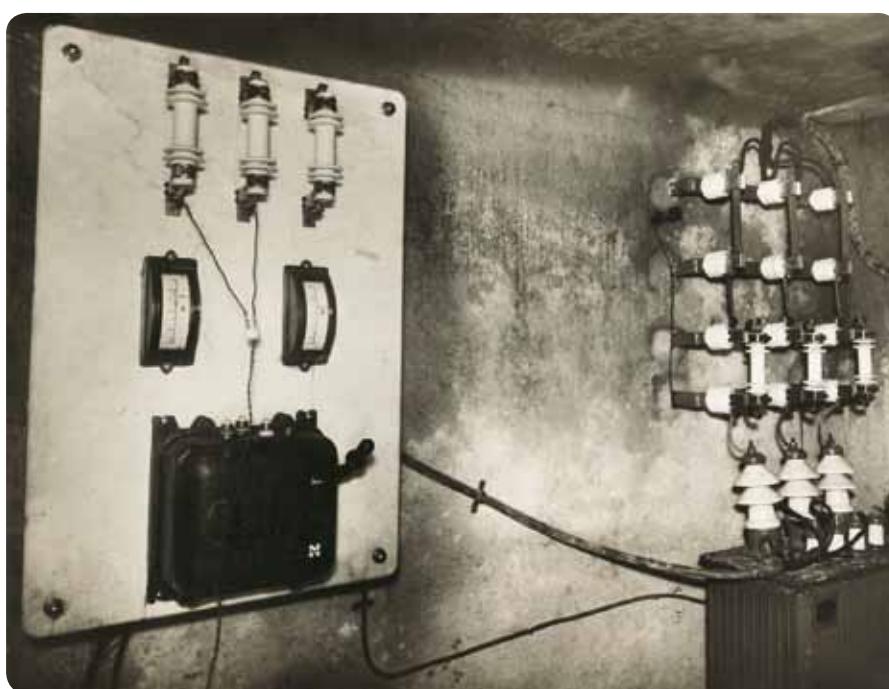
Dati espressi in unità



Inoltre, il Gruppo realizza risparmi energetici attraverso la gestione di impianti di cogenerazione che oltre a generare elettricità alimentano la rete di teleriscaldamento.

Tra i principali **progetti di riduzione dei consumi di energia** sulle attività industriali, ritroviamo nel 2011 le seguenti iniziative:

- **per la rete di distribuzione del gas metano:** interventi sugli impianti di protezione catodica mediante sostituzione delle parti obsolete e introduzione del telecontrollo; esecuzione di attività di manutenzione straordinaria per gran parte degli impianti elettrici della rete di distribuzione gas; manutenzione degli impianti di preriscaldamento del gas nelle cabine Remi;
- **per la rete di energia elettrica:** interventi sulle apparecchiature (i.e., trasformatori a bassissime perdite tipo TTO5) e su apparecchiature e cavi a sezione maggiore rispetto agli esistenti;
- **per gli automezzi del Gruppo:** progressivo rinnovo del parco automezzi da quelli alimentati con fonti fossili (gasolio, benzina) a quelli alimentati con fonti a basso impatto ambientale (metano, elettrico).



## Una politica a basse emissioni

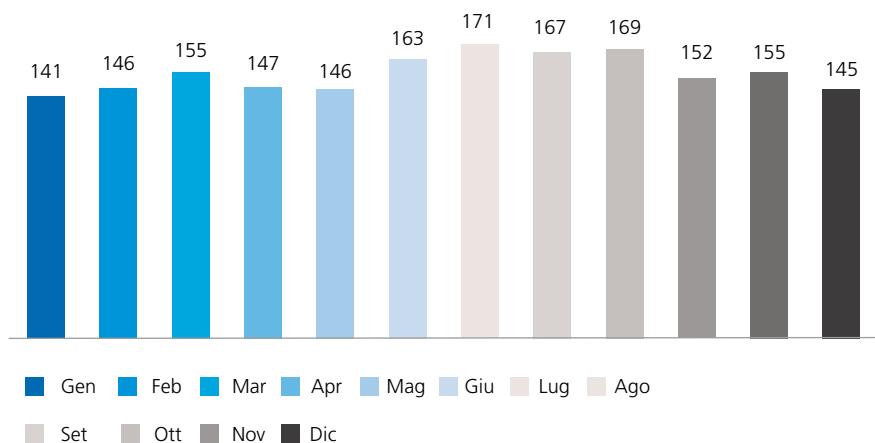
### Le emissioni

Il decreto legislativo approvato il 7 febbraio 2007, in attuazione della direttiva europea 2004/8/CE, va nella direzione di promuovere la **cogenerazione ad alto rendimento**, vale a dire la produzione combinata di energia elettrica e calore. Gli impianti di cogenerazione infatti assicurano un significativo risparmio di energia primaria rispetto alle produzioni separate delle stesse quantità di energia elettrica e termica e riducono le conseguenze ambientali negative.

Il principale impianto di cogenerazione del Gruppo è stato classificato ad alto rendimento relativamente alla produzione dell'anno 2010 e potrà pertanto fruire nell'anno 2011 dei benefici previsti dalla normativa vigente. Le **emissioni di monossido di carbonio (CO) e ossidi di azoto (NH<sub>3</sub>NO<sub>2</sub>)** degli impianti del Gruppo risultano essere state sempre inferiori ai valori minimi normativi previsti da ARPA, come mostrano i grafici di seguito riportati, relativi all'andamento mensile 2011.

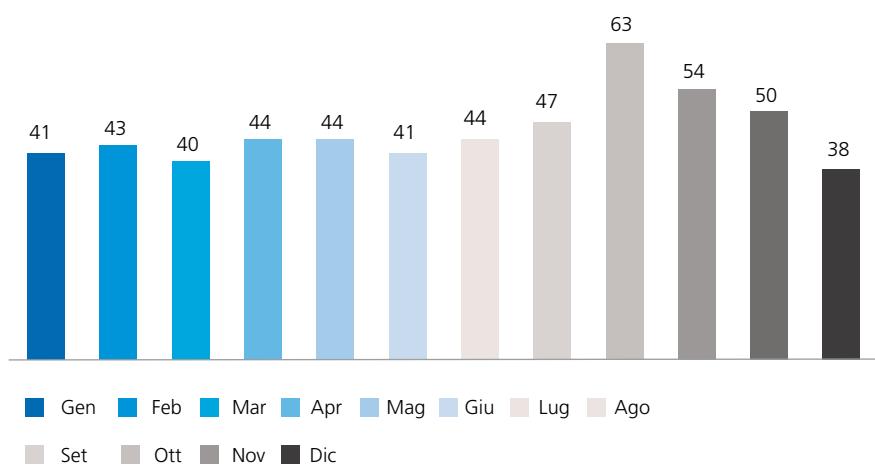
**Emissioni mensili di CO - Motore I**

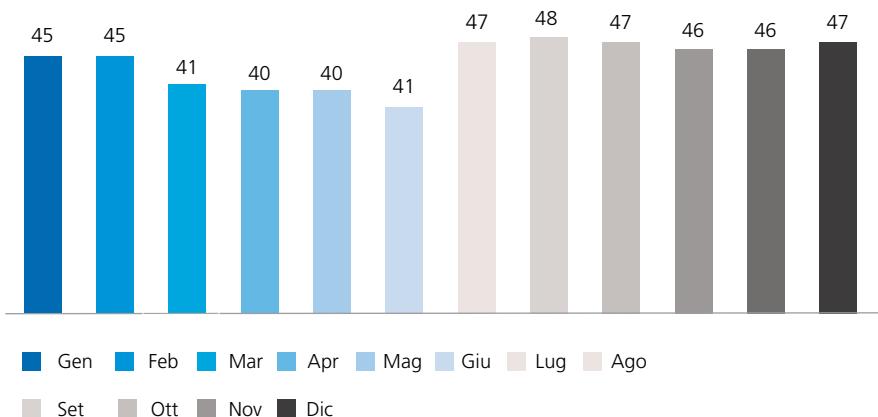
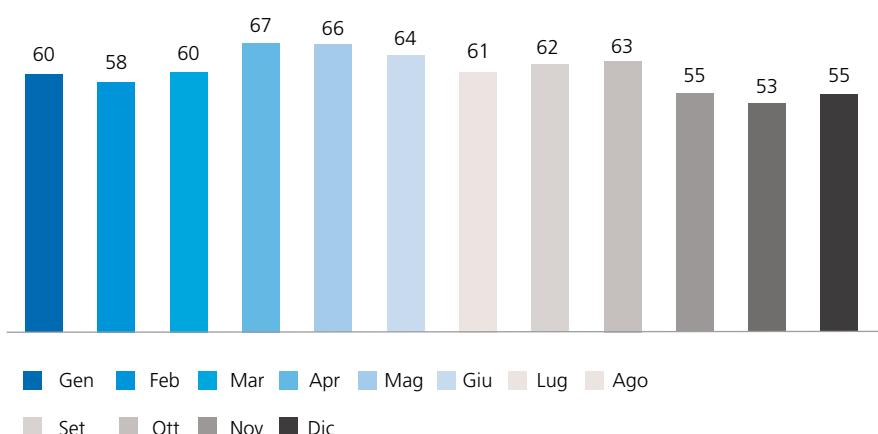
Dati in mg/Nm<sup>3</sup> (limite max 200)



**Emissioni mensili di NH<sub>3</sub>NO<sub>2</sub> - Motore I**

Dati in mg/Nm<sup>3</sup> (limite max 100)



**Emissioni mensili di CO - Motore II**
Dati in mg/Nm<sup>3</sup> (limite max 200)
**Emissioni mensili di NH<sub>3</sub>NO<sub>2</sub> - Motore II**
Dati in mg/Nm<sup>3</sup> (limite max 100)
**La flotta automezzi del Gruppo**

Anche nella gestione del **parco veicoli** aziendale, il Gruppo AEB-Gelsia pone particolare enfasi alla **minimizzazione dell'impatto ambientale**, in particolare relativo allo spostamento fisico del personale dipendente con mezzi di trasporto aziendali, per motivazioni legate a questioni strettamente operative.

Obiettivo strategico è dunque quello di **mantenere un parco automezzi efficiente**, dismettendo i veicoli più obsoleti dal punto di vista tecnologico e acquistando nuovi mezzi che si avvalgono di nuove tecnologie per la salvaguardia dell'ambiente.

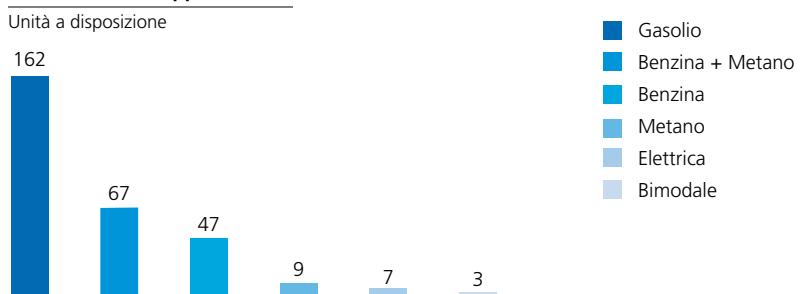
Di seguito, si riporta una visione di insieme degli automezzi a disposizione delle società del Gruppo: al 31 dicembre 2011, i **veicoli** totali erano pari a **295**, di cui il **29,2%** alimentati con fonti a **ridotto impatto** ambientale. Si segnala inoltre la concentrazione dei mezzi sulle società la cui attività richiede una maggiore e più costante presenza sul territorio: Gelsia Ambiente S.r.l. (65,8%) e Gelsia Reti S.r.l. (26,8%).

**Automezzi del Gruppo**

numero	TOTALE	%
Gasolio	162	54,9%
Benzina + Metano	67	22,7%
Benzina	47	15,9%
Metano	9	3,1%
Elettrica	7	2,4%
Bimodale	3	1,0%
<b>Totale</b>	<b>295</b>	<b>100,0%</b>

Ad ogni modo, è utile sottolineare la differente ripartizione della tipologia di mezzo impiegato nelle varie società: mentre Gelsia Ambiente una più elevata incidenza di mezzi alimentati a gasolio o benzina rispetto alla media del Gruppo (89,2% vs. 70,8%), altre società come Gelsia Reti hanno già ottenuto buoni risultati in termini di riduzione della quota di veicoli alimentati con le fonti maggiormente inquinanti, avendo questa circa il 67% del parco mezzi a ridotto impatto ambientale rispetto al 29,2% di media di Gruppo

**Automezzi di Gruppo nel 2011**



### Emissioni di gas serra degli impianti soggetti a normativa ETS

Il sistema europeo di **emission trading** prevede la fissazione di un limite massimo alle emissioni prodotte dagli impianti industriali che ricadono nel campo di applicazione della Direttiva 2003/87/CE, attraverso un Piano Nazionale di Allocazione nel quale viene assegnato un certo numero di quote di emissioni a ciascun impianto. Nel 2009 è stato avviato il procedimento per ottenere il rilascio dell'autorizzazione ad emettere gas serra e per la determinazione dell'assegnazione delle quote di CO<sub>2</sub> per il periodo 2008-2012 relativamente al principale impianto.

Con deliberazione n. 16/2010 autorizzazione n. 1609, il Comitato nazionale per la gestione della direttiva 2003/87/CE e per il supporto nella gestione delle attività di progetto del protocollo di Kyoto ha determinato la quantità di quote da assegnare all'impianto e il Gruppo ha provveduto ad acquisirle sul mercato.

Quote ETS	
<b>tonnellate</b>	<b>2011</b>
Quote di emissione assegnate	36.515
<b>Totale quote Gruppo AEB</b>	<b>36.515</b>

### Emissioni di gas serra complessive

In merito alle emissioni di gas serra, si segnala per il 2011 un totale stimato di **36.361 tonnellate** di anidride carbonica, prodotti da varie fonti, come mostra la seguente tabella.

Emissione di anidride carbonica	
<b>tonnellate</b>	<b>TOTALE</b>
Cogenerazione	26.441
Perdite di rete	4.067
Automezzi	2.290
Gestione calore edifici	1.737
Teleriscaldamento	1.084
Altre emissioni (i.e., sedi)	742
<b>Totale emissioni del Gruppo</b>	<b>36.361</b>

Nel dettaglio, le componenti che sono state considerate sono le seguenti:

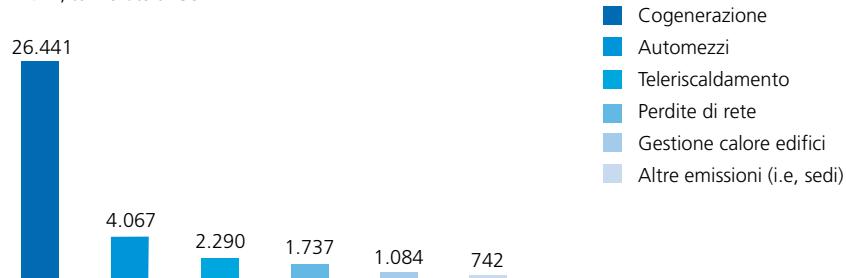
- **teleriscaldamento**: emissioni da combustione di metano;
- **perdite di rete gas**: emissioni per dispersioni e perdite fisiche (i.e., rotture);
- **automezzi**: emissioni per l'utilizzo di carburanti;
- **gestione calore**: emissioni da riscaldamento e raffrescamento di edifici.

CO2 emessa dagli automezzi	
tonnellate	TOTALE
Combustibile metano	74
Combustibile benzina	190
Combustibile gasolio	2.026
<b>Totale</b>	<b>2.290</b>

Dati relativi allo spostamento dei dipendenti per ragioni operative all'interno dell'orario di lavoro

### Emissioni indirette di gas serra

2011, tonnellate di CO<sub>2</sub>



Circa il **72,7%** delle emissioni prodotte nel 2011 è stata generata dall'impianto di **cogenerazione**. Altre fonti rilevanti sono state identificate nelle **perdite di rete (11,2%)** e nelle **flotte di automezzi (6,3%)**.

### La gestione dei rifiuti

Il Gruppo AEB-Gelsia svolge una serie di servizi nel settore dell'igiene urbana, in particolare operando tramite Gelsia Ambiente in 12 Comuni. Rispetto al 2010, si segnala l'acquisizione della concessione del Comune di Rovello Porro, che ha consentito l'ingresso sulla filiera della provincia di Como.

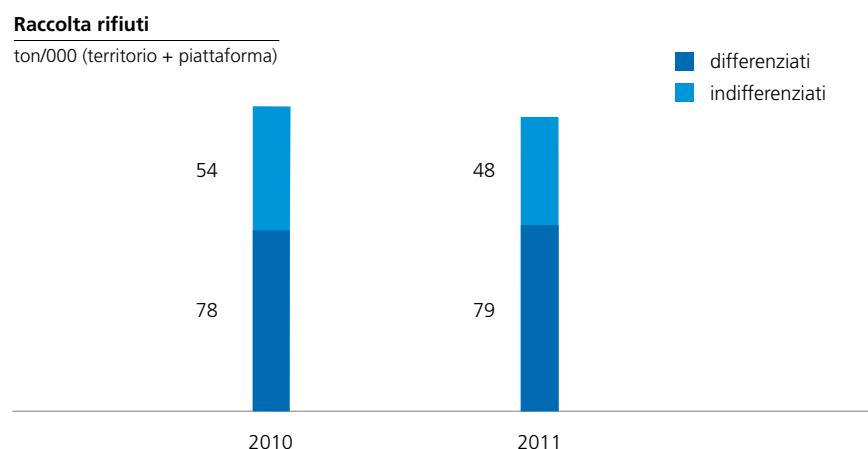


La società è stata costituita per sviluppare l'attività nel settore dei rifiuti ed è operativa sull'intera filiera in quanto, pur non possedendo impianti di trattamento/smaltimento, è **presente su tutte le fasi del ciclo di gestione del rifiuto:**

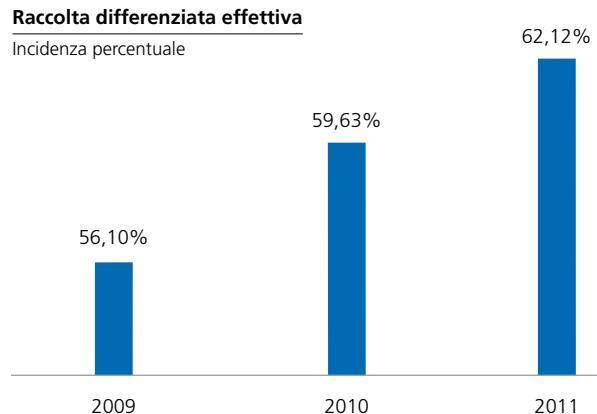
- raccolta e trasporto di rifiuti;
- spazzamento tramite pulizia manuale o meccanizzata del territorio;
- gestione delle piattaforme ecologiche;
- smaltimento rifiuti attraverso accordi con società gestori di impianti.

Nel 2011 Gelsia Ambiente ha raccolto complessivamente **127.003 tonnellate di rifiuti**, dato che evidenzia una riduzione del 3,58% rispetto ai rifiuti raccolti nel 2010. Tale riduzione è da ricondursi principalmente ad una riduzione dei consumi nei territori di riferimento e quindi dei rifiuti prodotti.

Nel dettaglio rispetto all'anno precedente la quantità di rifiuti differenziati raccolti complessivamente è salita (+1,2%) mentre le quantità relative agli indifferenziati si sono contratte del -10,4%.



I dati del 2011 evidenziano, inoltre, un sostanziale incremento della percentuale di raccolta differenziata sul complessivo dei rifiuti raccolti. La normativa ha più volte, nel corso degli anni, gli obblighi minimi di raccolta differenziata, da un iniziale 45% per il 2008 fino a raggiungere il 60% per il 2011. Per il 2011 la percentuale di **raccolta differenziata** di Gelsia Ambiente è stata **superiore al 62%**.



Si noti che i Comuni nei quali il servizio di raccolta è effettuato dalla società del Gruppo (Gelsia Ambiente) hanno sempre superato ampiamente il minimo previsto dalla legge.

In particolare, si segnala che sull'esercizio 2011 i Comuni di Biassono e Ceriano Laghetto registrano una quota di raccolta differenziata superiore anche al limite previsto per l'anno in corso (2012).



## I Nostri obiettivi

"Nulla dies sine linea" (Nessun giorno senza obiettivo)

Plinio il Vecchio, Storia Nat., 35



### I nostri obiettivi per il 2012

Nel 2012, il Gruppo AEB-Gelsia continuerà ad operare in tutti i settori di attività, perseguendo una serie di obiettivi in termini di responsabilità sociale e ambientale. Tali obiettivi, specificamente individuati dalla Direzione, sono stati declinati per le diverse aree della responsabilità sociale ed ambientale, come riportato nella tabella sottostante.

Area obiettivo	Obiettivi di sostenibilità per l'anno 2012
Lavoratori	Introduzione di nuove metodologie di sviluppo professionale
Clienti	Potenziamento dell'offerta commerciale e del customer service
Fornitori	Miglioramento dei canali di selezione e qualificazione dei fornitori
Azionisti	Incremento del valore delle attività gestite
Territorio e P.A.	Consolidamento delle iniziative di responsabilità sociale e ambientale
Ambiente	Riduzione dell'impatto ambientale delle attività del Gruppo

In particolare, il raggiungimento di tali obiettivi sarà perseguito attraverso la realizzazione di una serie di iniziative progettuali attualmente allo studio, tra le quali si segnalano per la loro rilevanza:

- l'incremento del numero e il restyling degli **sportelli presenti sul territorio**, che consentirà di potenziare l'azione commerciale e rispondere tempestivamente alle richieste di servizio dei propri clienti;
- lo sviluppo di **nuove proposte commerciali** mirate ad ampliare il portafoglio di offerta per soddisfare le esigenze dell'attuale base clienti e intercettare le esigenze di nuovi;
- la modifica del **layout di bollette** e comunicazioni commerciali, per migliorarne la comprensione, e l'apertura di uno **sportello online** dedicato ai clientela;
- il miglioramento delle proprie **procedure di acquisto**, tramite lo sviluppo di una **piattaforma di e-procurement** per una società del Gruppo (progetto pilota da estendere alle altre società), che consenta di rendere più efficiente il processo di selezione dei fornitori;
- il potenziamento del canale internet per l'attività di **qualificazione dei fornitori** del Gruppo (G+ Open);
- l'avvio del progetto di **smaterializzazione della carta** (G+ Click);
- l'**estensione del modello organizzativo** ai reati ambientali.
- la riduzione dell'impatto ambientale del proprio **parco mezzi**, potenziando i mezzi a basso impatto ambientale, e realizzando aree di rifornimento gas metano presso la sede di Seregno e Desio;
- il **coinvolgimento del personale** sui temi di sostenibilità sociale e ambientale programmando specifiche iniziative di comunicazione e formazione, nonché potenziando la raccolta differenziata presso le proprie strutture aziendali;
- la realizzazione di iniziative che mirino a promuovere l'**efficienza energetica** sul territorio;
- l'introduzione di nuovi metodi e procedure relative al **processo di valutazione del personale** finalizzate ad un coinvolgimento diretto del singolo dipendente.

## Appendici

**Tavola dei contenuti GRI**

Di seguito, si riporta una tabella che permette di identificare la collocazione delle informazioni richieste dalle linee guida GRI-G3 indicando il **codice dell'indicatore** e la pagina del bilancio in cui è possibile identificarlo.

Strategia e analisi		Governance, stakeholder		Ambientali		Lavoro	
1.1	pag. 5	4.1	pag. 16	EN 1	pag. 73	LA 1	pag. 34
1.2	pag. 26	4.2	pag. 16	EN 2	pag. 73	LA 2	pag. 35
		4.3	pag. 16	EN 3	pag. 74	LA 3	pag. 37
<b>Profilo</b>		4.4	pag. 16	EN 4	pag. 74	LA 4	pag. 36
2.1	pag. 12	4.5	pag. 20	EN 5	pag. 75	LA 5	pag. 41
2.2	pag. 18	4.6	pag. 16	EN 6	pag. 75	LA 6	pag. 39
2.3	pag. 20	4.7	pag. 16	EN 7	pag. 75	LA 7	pag. 39
2.4	pag. 12	4.8	pag. 13	EN 16	pag. 79	LA 9	pag. 41
2.5	pag. 12	4.9	pag. 20	EN 17	pag. 79	LA 13	pag. 35
2.6	pag. 12	4.10	pag. 16	EN 18	pag. 77	LA 14	pag. 36
2.7	pag. 18	4.11	pag. 14	EN 19	pag. 76		
2.8	pag. 18	4.12	pag. 21	EN 20	pag. 76	<b>Società</b>	
2.9	pag. 12	4.13	pag. 8	EN 22	pag. 81	SO 1	pag. 49
2.10	pag. 64	4.14	pag. 26	EN 26	pag. 70	SO 2	pag. 16
		4.15	pag. 26	EN 29	pag. 77	SO 3	pag. 22
<b>Parametri Report</b>		4.16	pag. 26			SO 4	pag. 22
3.1	pag. 9	4.17	pag. 26			SO 5	pag. 68
3.2	pag. 9			<b>Diritti umani</b>		SO 6	pag. 65
3.3	pag. 9	<b>Economici</b>		HR 1	Applicazione della legge italiana	SO 7	pag. 67
3.4	pag. 8	EC 1	pag. 29	HR 2			
3.5	pag. 9	EC 2	pag. 32	HR 3		<b>Prodotto</b>	
3.6	pag. 10	EC 3	pag. 37	HR 4		PR 1	pag. 47
3.7	pag. 8	EC 4	pag. 29	HR 5		PR 2	pag. 46
3.8	pag. 9	EC 6	pag. 56	HR 6		PR 3	pag. 46
3.9	pag. 9	EC 7	pag. 34	HR 7		PR 5	pag. 53
3.10	pag. 9	EC 8	pag. 65	HR 8			
3.11	pag. 9	EC 9	pag. 29	HR 9			
3.12	pag. 86						
3.13	pag. 10						





**AEB SpA**  
[www.aebonline.it](http://www.aebonline.it)

**Gelsia srl**  
[www.gelsia.it](http://www.gelsia.it)

**Gelsia Ambiente srl**  
[www.gelsia.it](http://www.gelsia.it)

**Gelsia Reti srl**  
[www.gipiu.it](http://www.gipiu.it)