



Gli operai negli anni '50: il gas si otteneva dalla trasformazione del carbon coke...da allora di strada ne abbiamo fatta!

Il Bilancio Sociale 2022

Azienda Municipale Gas S.p.A.

Sommario

Lettera agli stakeholder	3
1. L'azienda e la sua storia	4
2. L'azienda oggi: il contesto, i principi e la mission	9
2.1 Contesto dell'organizzazione	10
2.1.1 Localizzazione sede	12
2.1.2 Servizi	13
2.1.2 Il Mercato servito	16
2.1.3 Il ruolo del Comune di Bari	17
2.1.4 L'Assetto societario	17
2.1.6 La situazione economica e i costi sostenuti per il Protocollo anti covid	17
2.1.7 Organigramma aziendale	19
3 Strategia	20
3.1 Modello 231/2001, Trasparenza e Prevenzione dalla Corruzione	23
3.1.2 Rating di Legalità	24
3.2 Il modello sulla privacy	24
4 Governance	24
4.1 Il Consiglio di Amministrazione: nomina degli amministratori	24
4.2 Il Direttore Generale	25
4.3 Il gestore Indipendente	25
4.4 Il Collegio sindacale	26
4.5 I fornitori - supply chain	26
4.6 i nostri clienti: Le aziende di vendita	28
5 Il 2020: il cambiamento organizzativo per fronteggiare la pandemia	29
6 Il valore delle persone	31
6.1 Il valore della formazione	34
6.2 Il valore della salute e della sicurezza	34
6.3 La valorizzazione delle persone come strategia aziendale	35
6.3.1 Lavoro agile, informativa sulla salute e sicurezza	36
6.4 Il valore della libertà di associazione	46
6.5 Il valore del tempo libero e della condivisione dei valori	47
7 Il valore dell'ambiente e dell'efficienza energetica	47

Lettera agli stakeholder

Questa premessa è indirizzata a tutti i nostri portatori di interessi, al nostro Socio Unico, il Comune di Bari, ai nostri dipendenti, ai nostri clienti e utenti del settore distribuzione, ai nostri fornitori, a ciascuno che si sente parte integrante del nostro essere Organizzazione.

La nostra realtà è legata ad un contesto in continua evoluzione, la garanzia di un servizio pubblico che deve rispettare i principi di continuità e sicurezza è associata alla nostra strategia di assicurare una prestazione che sia anche di qualità e stia al passo con i cambiamenti tecnologici e normativi sempre più stringenti.

Per quanto possa sembrare non facile identificare un'azienda del settore pubblico con una azienda efficiente e pronta ad affrontare qualsiasi cambiamento che il mercato impone, l'Azienda Municipale Gas S.p.A. riesce a mantenersi ai vertici del settore di competenza.

La redazione di un bilancio sociale, dove ci si pone l'obiettivo di presentare a tutti voi stakeholder i nostri punti di forza e i nostri elementi di debolezza, ci rende consapevoli di poter ogni anno stabilire nuovi obiettivi che consentano di far crescere le nostre risorse e far sentire sicura l'intera collettività.

Dopo aver ottenuto le certificazioni su qualità, sicurezza dei lavoratori e ambiente, il voler ribadire che l'azienda si muove anche nel perimetro dei principi etici dettati dalla SA 8000:2014 è per noi motivo di orgoglio.

L'azienda ha concluso l'anno con l'ottenimento della certificazione del sistema di gestione dell'energia in conformità alla normativa UNI EN ISO 50001:2018, al fine non solo di ottenere un risparmio energetico in azienda, ma anche di contribuire attivamente alla sostenibilità ambientale attraverso l'efficientamento energetico.

Il nostro percorso continua con l'integrazione della mobilità sostenibile per la gestione degli spostamenti di tutti dipendenti e collaboratori promuovendo forme di trasporto sostenibili compreso il transport sharing e l'utilizzo di servizi pubblici al fine di rispettare l'ambiente e ridurre le emissioni inquinanti.

Per questo, nel prosieguo della lettura del documento, abbiamo inserito la politica aziendale ed elementi di rilievo statistico raccolti nel tempo per monitorare i processi e i loro risultati.

Come tutte le realtà, l'Azienda Municipale Gas S.p.A. è soggetta a momenti di successo e a momenti di rallentamento o di insuccessi, ma non per questo non si colgono gli stessi risultati negativi come spunto di partenza per il miglioramento dei processi.

Ed è quello che è speriamo che il lettore colga nel documento che vi presentiamo.

1. L'azienda e la sua storia

Quella dell'Azienda Municipale Gas S.p.A. di Bari (di seguito Rete Gas Bari o RGB) è la storia di un'Azienda che rappresenta un fiore all'occhiello del capoluogo pugliese.

Le sue origini ci riportano al 1865 quando il Consiglio Comunale di Bari prende atto della necessità di illuminare la città e affida l'incarico alla *Tuscan Gas Company* di Londra. Le cronache dell'epoca raccontano:

"Il primo lampione a gas fu acceso nel 1866. I lampioni dovevano essere di grandezza proporzionata e posti a giusta distanza affinché illuminassero sufficientemente le strade per assicurare tranquillità alla popolazione"

Nel frattempo, al gas illuminante (600 Kcal/h - ottenuto lavorando il carbon fossile) si affianca il gas per uso domestico (1400 Kcal/h – ottenuto dalla lavorazione del carbon coke) e, nel 1907, si cominciano a stipulare i primi contratti per le abitazioni dei residenti ad uso cucina.

Intanto, nei primi del Novecento, alla Tuscan si sostituisce la Compagnia Meridionale del Gas di Napoli che opera fino al 1964, anno in cui, con i primi governi del centro-sinistra, viene attuata su tutto il territorio nazionale la trasformazione del servizio gas da gestione privata a gestione pubblica con l'istituzione delle Aziende Municipalizzate. Nello stesso anno, a Bari, nasce l'Azienda Municipalizzata del Gas e nel Meridione comincia a diffondersi la nuova energia naturale del gas.

Dal 1964 al 1975 il gas è distribuito nelle reti della città che nel frattempo si sono sviluppate notevolmente in quanto, uscite dal Borgo Murattiano, hanno raggiunto i primi quartieri periferici.

Nel 1965, in previsione della totale dismissione di tutti gli impianti esistenti in via Napoli, su un'area di circa 20.000 metri quadri ricadente nella zona industriale della città, viene deliberata la costruzione della nuova, ed attuale, sede aziendale, con uffici, officina e gazometro telescopico da 30 mila metri cubi.

I lavori della nuova sede cominciano nel 1970 e terminano nel 1973. Per ospitare gli uffici viene edificato un corpo unico sospeso al primo piano su pilotis con due ali laterali. Gli uffici consentono di ospitare tutti i dipendenti, tecnici ed amministrativi, e di ricevere il pubblico.

Nel 1975, adeguate le reti, il gas naturale (cd metano) entra nelle condotte esistenti e sostituisce tutte le precedenti fonti di energia. Data la disponibilità del nuovo combustibile e dei finanziamenti pubblici, l'Azienda inizia a lavorare per la metanizzazione totale della città favorendo altresì la trasformazione a gas degli apparecchi presenti nelle singole abitazioni.

Nel 1982 si avvia la prima fase di metanizzazione dei quartieri di Carbonara, Ceglie.

Nel 1985 si avvia la seconda fase di metanizzazione di Carbonara 2 e, successivamente, il progetto per le ex frazioni di Torre a Mare, Palese e S. Spirito.

Nel frattempo, cominciano le attivazioni dei grandi impianti cittadini, quali ospedali, attività artigianali ed aziende.

Per garantire la sicurezza della rete si realizzano gli impianti di protezione catodica, si avvia il processo di informatizzazione e si aderisce alla convenzione promozionale "IRC" per finanziare ed invogliare la trasformazione a gas degli esistenti impianti di riscaldamento centralizzati alimentati a gasolio.

Nel periodo che va dal 1989 al 1994 la crescita dell'Azienda Municipale Gas di Bari è sotto gli occhi di tutti: continuano i lavori di adeguamento al quartiere murattiano ed ai quartieri periferici, mentre, per quel che concerne le ulteriori estensioni, viene approvato il progetto per l'alimentazione del nuovo Stadio S. Nicola e quello del collegamento, nei pressi di via Oberdan, delle due grandi reti di trasporto urbano alimentate una

dalla cabina Re.Mi. della zona industriale e l'altra dalla cabina Re.Mi. di Ceglie del Campo al fine di consentire il passaggio del gas naturale da una zona all'altra della città di Bari, superando la divisione rappresentata dalla linea ferroviaria.

Nel 1995, a servizio della palazzina uffici viene realizzato un innovativo impianto di riscaldamento e condizionamento interamente alimentato a gas e vengono resi esecutivi anche altri interventi quali la metanizzazione di Loseto, del quartiere Stanic - Villaggio del Lavoratore e prende avvio la realizzazione della rete all'interno del Borgo Antico.

Dal 1995 al 1999 il gas naturale raggiunge tutte le cd ex frazioni costiere e nel 2000, per potenziare definitivamente il servizio, viene progettata la nuova rete di trasporto urbano in media pressione che prevede il sostanziale raddoppio della lunghezza delle condotte (da 70 a 140 km) con il contestuale potenziamento di alcuni tratti per una spesa prevista di circa 21 miliardi di lire. Ne viene altresì avviata la realizzazione che consente di allacciare alla rete di distribuzione il Policlinico della città. L'azienda è sempre più al servizio della comunità e provvede alla progettazione e trasformazione a gas dei numerosi istituti scolastici rimasti alimentati a gasolio, garantendo sicurezza, continuità ed economicità del servizio.

La caratteristica originale della rete di distribuzione a maglie nei quartieri centrali di Bari è stata conservata ancora oggi, anche se non più alimentata dalla produzione del vecchio gazometro sito alla Via Napoli, bensì alimentata da due cabine di 1° salto poste in Bari-Zona Industriale e Bari-Ceglie del Campo, attuali punti di prelievo dai metanodotti di trasporto nazionali e da gruppi di riduzione finali di 2° salto opportunamente ubicati nei quartieri, che assicurano l'omogeneità della distribuzione in tutte le zone della città.

All'inizio del nuovo millennio inizia a prendere corpo il sistema regolatorio configurato dall'Autorità per l'energia; di conseguenza, anche in Amgas inizia una nuova trasformazione che, sfruttando le opportunità di finanziamento offerte da AsforFormez, vede tutto il personale coinvolto in numerosi processi di formazione per favorire lo sviluppo di nuovi skill professionali. Con la collaborazione di Tecnopolis viene progettato e realizzato un nuovo sistema informativo e tutti i dipendenti partecipano a corsi di alfabetizzazione informatica.

Viene condotta l'analisi storica dei dati inerenti al servizio di pronto intervento per ottimizzarne la resa in funzione del numero delle chiamate attese.

Nel febbraio del 2000 l'Amministrazione Comunale, secondo quanto previsto dal sistema legislativo nazionale, provvede alla trasformazione della società da Azienda Municipalizzata (AMGAS) ad Azienda Speciale (ASGAS), avviando di fatto quel processo di trasformazione giuridica che poi porterà l'Azienda a diventare SpA. Il 2000 è anche l'anno della pubblicazione del Dlgs 164, il cd decreto Letta che avvia il processo di liberalizzazione del mercato del gas, obbliga alla separazione societaria tra distribuzione e vendita, sancisce che la distribuzione è servizio pubblico da affidare in concessione, mediante gara, per un periodo non superiore a dodici anni.

L'apertura al mercato si manifesta con le prime iniziative promozionali partecipando, principalmente, alle varie edizioni della Fiera del Levante, viene riconfigurato il marchio per renderlo più accattivante, consegnata la prima bolletta a colori con stampa fronte/retro riportante le informazioni indicate dal Regolatore a chiarezza del rapporto commerciale instaurato con il cittadino, vengono avviate iniziative con le altre aziende municipali per la realizzazione di un impianto di distribuzione di gas naturale per autotrazione a servizio delle flotte pubbliche.

L'Azienda raggiunge e supera i 100.000 clienti finali. Il capitale sociale venne convertito in euro.

E, nell'intento di migliorare il servizio verso i clienti, venne istituito un numero verde. L'incarico di presidiare la linea telefonica fu affidato ad una società esterna.

Nel Maggio 2001, superato il vecchio istituto della municipalizzata ma anche il più recente di azienda speciale, si arriva alla costituzione dell'Azienda Municipale Gas S.p.A., in forma abbreviata Amgas S.p.A., che, iscritta nel registro delle società della Camera di Commercio di Bari, mette l'Azienda nelle condizioni di competere con le altre grandi realtà nazionali.

Nel 2002 nasce il primo call center dell'Azienda e viene istituito un sito internet.

Vengono ammodernati gli uffici aziendali con la realizzazione di una reception in grado di accogliere e smistare gli utenti. Si provvede al totale rinnovo del parco automezzi, e vengono aperti otto sportelli aziendali in altrettante agenzie della Banca Popolare di Bari dislocate in altrettanti quartieri della città.

Viene approntato un progetto per servire una grossa industria che si insedierà negli anni a venire nella zona di Mungivacca.

A giugno 2003, la Società scorpora il ramo d'azienda della vendita ai sensi della normativa del Decreto Letta e l'azienda si dedica esclusivamente al servizio di distribuzione del gas, favorendo oltremodo la liberalizzazione del mercato del gas. Un dato che illustra come questo obiettivo sia stato pienamente raggiunto è quello delle oltre 70 Società che, da fine 2018, vendono gas naturale ai cittadini baresi.

Dal novembre 2004 Salvatore Madaro, Presidente dell'Amgas S.p.A. e Paolo Marra, Presidente dell'Amgas S.r.l., si impegnano per un progetto che vuole affermare l'Amgas come uno dei beni più preziosi di Bari, ma soprattutto dei baresi. Una realtà dove trasparenza, tempestività, sicurezza e collaborazione con gli utenti sono principi imprescindibili.

Il periodo a partire dal 2011, sotto la guida del presidente Ugo Patroni Griffi, è stato caratterizzato da considerevoli azioni poste in essere per stabilizzare e sviluppare le attività aziendali in vista dell'imminenza della gara d'ambito che sarà una pietra miliare nel percorso sociale di Amgas S.p.A. Tali azioni hanno riguardato la società sotto tutti i punti di vista endogeni ed esogeni. Porre in essere le azioni svolte non è risultato di facile attuazione in particolar modo a causa della cospicua e quanto mai intricata normativa che avvolge le aziende pubbliche, per di più operanti nel settore della distribuzione del gas naturale.

In primo luogo sono stati posti in essere ingenti investimenti sulle reti e gli impianti in esercizio oggetto del business aziendale (attività caratteristica).

Per quanto riguarda i servizi sui punti di riconsegna (PDR) l'azienda ha consolidato i propri standard operativi facendo registrare valori medi delle prestazioni a favore del cliente finale (attivazione, disattivazione, riattivazione per morosità, preventivazione ed esecuzione lavori, ecc.) in linea, se non migliori, di quelli medi nazionali resi noti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Rilevanti attività sono state svolte nell'implementazione della telelettura; l'adempimento rinviene dalla del. AEEG n. 155/08 e s.m.i. e, con riferimento a questi, già al 31.12.12, AMGAS S.p.A. ha già attivato 1260 PDR di classe maggiore o uguale a G10 su un totale di 1469 PDR; il lavoro è ovviamente proseguito nel corso del 2013 e ad oggi, ha consentito ad AMGAS S.p.A. di adempiere agli obblighi con anticipo sui tempi prescritti.

Al fine per evitare confusione tra la propria identità e quella dell'impresa commerciale del gruppo (AMGAS srl), la Giunta Municipale già dal giugno 2016 identifica il nuovo naming e logo commerciale per l'Azienda Municipale Gas SpA in:



provvedendo altresì alla diffusione del marchio (comunicazione, pubblicità, insegne, loghi su automezzi e vestiario, ecc).

Nel frattempo l'Azienda ha sempre più perfezionato il proprio livello di governance e compliance alle prescrizioni del sistema regolatorio in essere, con l'acquisizione del rating di legalità **+, la definizione di un modello di prevenzione delle crisi di impresa, l'applicazione del modello ex Dlgs 231/01 (più volte adeguato alle esigenze specifiche manifestatesi nel tempo) volto a prevenire la responsabilità amministrativa della società, la messa a punto di nuove procedure in tema di Trasparenza e Anticorruzione, la sottoscrizione di un Protocollo di Intesa con la Prefettura ai fini di prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata e per il rafforzamento della legalità e trasparenza nel settore dei contratti pubblici, l'implementazione dell'unbundling funzionale (con l'istituzione del Gestore Indipendente) e contabile, il recepimento e l'applicazione del nuovo Regolamento UE 2016/679 cd GDPR (General Data Protection Regulation) in tema di trattamento e circolazione dei dati personali oltre che di prevenzione dei reati informatici, l'acquisizione ed il mantenimento delle certificazioni in tema qualità (UNI EN ISO 9001:2015) – sicurezza (prima UNI EN ISO 45001:2018:2007 oggi UNI EN ISO 45001:2018) – ambiente (UNI EN ISO 14001:2015), messa regime delle procedure in tema di appalti per lavori-servizi-forniture; il tutto con l'attenzione al contenimento del costo del lavoro e al minor impatto ambientale delle attività.

La gestione dei sistemi e il miglioramento delle condizioni lavorative delle risorse umane conformi ad alti standard etico-sociali sono iscritte nel bilancio sociale, stabilendo in tal senso gli impegni e le conquiste dell'azienda in tema di sostenibilità.

Come azienda pubblica collabora strettamente con il Politecnico di Bari per ospitare laureandi che hanno la necessità di svolgere i loro tirocini formativi e la partecipazione alle consultazioni sul "Tavolo di Ascolto delle Parti Interessate", finalizzato a meglio organizzare i piani di studio in relazione alle esigenze delle aziende del territorio. Continui contatti vengono mantenuti anche con l'Osservatorio IoT del Politecnico di Milano sui temi dell'innovazione tecnologica.

Nel frattempo non sono cessati gli investimenti tra i più significativi dei quali si segnalano quelli sui sistemi informativi a supporto della gestione dei vari processi di istituto, su strumenti ed attrezzature per le attività in campo, sulle procedure di utilizzo e manutenzione delle stesse, sui sistemi di telecontrollo da remoto degli impianti di riduzione della pressione e della protezione catodica, sull'efficientamento energetico, sulla formazione e qualificazione del personale (sulle riviste tecniche di settore appaiono sempre più frequentemente articoli a firma dei dirigenti, quadri e funzionari aziendali), sulla industrializzazione e digitalizzazione dei servizi per la qual cosa è in avanzato stato di implementazione lo smart metering gas (il cui progetto è stati presentato all'European Utility Week tenutosi a Vienna nel novembre 2015 e che sta consentendo importanti recuperi fiscali grazie alla normativa sull'iperammortamento), sulla raccolta e gestione dei dati di commessa per elevare il livello di patrimonializzazione societario.

Si è altresì garantito un sempre più elevato livello di sicurezza e continuità del servizio, formalmente riconosciuto dall'Autorità di regolazione di settore attraverso il meccanismo dell'IRS (incentivi per recuperi di sicurezza).

La realizzazione di nuove reti di distribuzione, attualmente in corso, ha come principale obiettivo quello di estendere il servizio alle residuali zone tuttora non servite oltre che assicurare un regime delle pressioni in rete in grado di massimizzare il rendimento delle apparecchiature gas in uso, bonificare e potenziare le reti più vecchie recuperandone però la funzione come via cavi per quelle dismesse (molte di queste sono ora utilizzate dagli operatori telco che vi stanno infilando fibre ottiche nell'ambito del più ampio piano urbano di cablaggio della città con la posa dei cavi in banda ultra larga del tipo ftth), favorire il ruolo del gas naturale nella transizione energetica con particolare riferimento alla mobilità a metano.

L'Azienda Municipale Gas SpA – ReteGas Bari è ora pronta alla sfida più importante: la gara d'ambito che sarà a breve pubblicata per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione del gas nei 15 Comuni facenti

parte dell'ambito Bari 1 Nord, con la consapevolezza di essere in grado di offrire ai cittadini residenti un servizio utile alla crescita economica, culturale e sociale della comunità di appartenenza.

2. L'azienda oggi: il contesto, i principi e la mission

L'azienda Municipale Gas S.p.A. erogatrice di un servizio pubblico, definisce la propria politica e le proprie strategie attenendosi sempre alle direttive impartite dal Comune di Bari, suo Socio Unico.

Tanto che la politica e le decisioni aziendali sono indirizzate secondo gli input forniti dal socio unico.

Il rapporto ente pubblico-società partecipata è regolamentato da normative che considerano il ruolo dell'Ente locale assimilabile a quello riservato alla capogruppo cui è riconosciuta una pluralità sistematica e costante di atti di indirizzo idonei ad incidere sulle scelte strategiche ed operative dell'impresa di carattere finanziario, industriale, commerciale, con l'ulteriore avvertenza che la natura prettamente economica degli scopi perseguiti dalla società deve piegarsi agli obiettivi di resa di servizi alla collettività avuti di mira dall'Ente.

Tenendo a mente quanto sopra enunciato, l'Azienda Municipale Gas oggi rappresenta una struttura solida basata su modelli d'azienda innovativi, grazie anche all'approccio per processi della sua organizzazione.

Negli anni, gradualmente, sono stati adottati modelli di gestione che sono sfociati nella totale integrazione fra loro. È nato così il Sistema Integrato per la Gestione per la Qualità, la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro e l'Ambiente con l'obiettivo di:

- garantire una chiara e precisa definizione dei requisiti relativi ai servizi erogati;
- fornire, in modo coerente e costante, servizi che soddisfino i requisiti del cittadino/cliente e quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso un'efficace gestione dei processi ed il miglioramento continuo delle prestazioni;
- > sensibilizzare i dipendenti ad una cultura per la sicurezza coinvolgendole nella conoscenza e nella applicazione delle sue procedure in modo che tutti possano partecipare al miglioramento delle prestazioni in azienda in termini di sicurezza e salvaguardare la salute.

Dal punto di vista attuativo, il sistema integrato, in linea con i principi di tutti i sistemi di gestione, è riconducibile al modello gestionale plan-do-check-act, (conosciuto come ciclo di Deming) che ha come scopo la garanzia del rispetto dei requisiti delle parti interessate ed il miglioramento continuo delle prestazioni, con speciale riguardo per:

- > i clienti finali per quanto riguarda la tutela della qualità tecnica e commerciale del servizio;
- ➤ la Pubblica Amministrazione e gli Enti di Controllo per quanto concerne il contesto in cui l'azienda opera;
- i dipendenti per la loro sicurezza e salute;
- la collettività per la sicurezza e continuità del servizio e per il rispetto per l'ambiente.

Il Sistema integrato si applica a tutti i processi aziendali che rientrano nella gestione del servizio di distribuzione del gas naturale, ovvero nella conduzione, manutenzione delle reti e degli impianti compresa la progettazione, la direzione lavori e collaudo dei lavori di costruzione degli stessi.

Alcuni di questi processi, per necessità aziendali, vengono svolti da propri tecnici con l'ausilio di aziende esterne: le attività di manutenzione delle cabine di primo e secondo salto, l'attività di odorizzazione, l'esecuzione dei lavori sulla rete.

In ogni caso, anche le attività in outsourcing rientrano tra i processi aziendali dell'Azienda Municipale Gas S.p.A. e sono tenuti sotto controllo come se fossero processi gestiti internamente.

I risultati ottenuti dai fornitori sono monitorati dai Responsabili di Sezione, referenti dei processi di riferimento, allo scopo di assicurare il pieno rispetto delle pianificazioni concordate tra Organizzazione e fornitore in outsourcing, nonché il rispetto degli standard imposti nelle procedure aziendali.

Tutti i processi sono regolati dalle normative di riferimento ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 14001:2015, nessun punto delle stesse normative è stato escluso dalla gestione dei sistemi.

Tutti i processi sono misurati e validati in base ai risultati raggiunti, relativi agli indicatori sottoposti a monitoraggio.

Il Sistema integrato dell'Azienda Municipale Gas S.p.A. è sottoposto a continui aggiornamenti in considerazione del contesto in cui opera e delle continue evoluzioni delle normative tecniche e regolatorie emanate dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed al fine di:

- assicurare un rapporto di trasparenza tra l'azienda di distribuzione del gas e la clientela finale, anche mediante il pagamento di indennizzi automatici da corrispondere in caso di superamento degli standard e dei tempi imposti dalle delibere dell'ARERA;
- parantire una concorrenza leale tra le aziende concorrenti nel rispetto dei parametri di qualità, di sicurezza e di continuità del servizio di distribuzione del gas.

2.1 Contesto dell'organizzazione

Il contesto di riferimento della nostra azienda è stato individuato considerando i seguenti fattori:

- I'ambiente sociale, culturale, politico, cogente, finanziario, economico, a livello nazionale e soprattutto locale;
- le relazioni con i portatori di interessi esterni e interni;
- la governance (struttura operativa, ruoli e responsabilità);
- le politiche, gli obiettivi e le strategie in atto per il loro conseguimento;
- le risorse intese in termini di capacità e conoscenza (per esempio capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie);
- i sistemi e i flussi informativi, i processi decisionali (sia formali che informali);
- la cultura dell'organizzazione e delle sue risorse;
- le norme, le linee guida e modelli adottati dall'organizzazione.

Sulla base di queste analisi, il contesto in cui si muove la nostra azienda è rappresentato dalle seguenti organizzazioni/istituzioni:

- la Prefettura e le Forze dell'ordine per la gestione delle emergenze e di eventi particolari in cui garantire la sicurezza della collettività; la Protezione civile anche per la gestione delle emergenze anche metereologiche
- la Sovrintendenza ai beni culturali in caso di ritrovamento di reperti archeologici;
- le Aziende di vendita del gas quali utenti del servizio di distribuzione del gas;
- i clienti finali/cittadinanza quali fruitori diretti del servizio offerto per il tramite delle aziende di vendita o quali fruitori diretti di attività quali il servizio di pronto intervento e l'esecuzione di lavori sulla rete;
- ANAC che vigila sui contratti pubblici di lavoro, servizi e forniture;
- ARERA l'autorità che vigila sul mercato attraverso l'emissione di procedure che regolano le attività svolte dai distributori a tutela dell'utente finale;
- Autorità garante della concorrenza e del mercato che vigila sul settore a tutela del consumatore per il monitoraggio del rating di legalità a cui l'azienda aderisce,
- i Fornitori con cui l'azienda intrattiene rapporti di fornitura di materiali per l'attività svolta o fornitori per l'erogazione di servizi e realizzazione di opere;
- le Banche per situazioni creditizie e debitorie per le attività ordinarie;
- > gli Enti di previdenza (INPS, INAIL) per la gestione delle risorse umane;
- altre utility (Enel, AQP, Telecom, ecc.) per la gestione di altri sottoservizi in corso o di eventi particolari che coinvolgono la collettività;
- l'ASI per il contesto logistico in cui è ubicata l'azienda nella zona industriale del Comune di Bari;
- I'Organismo di Vigilanza per l'adozione del Modello ex D. lgs. 231/01.

L'Azienda attraverso l'analisi del contesto e l'approccio per processi, ha individuato cinque tipologie di processo:

processi direzionali, mirati a definire ed a trasmettere a tutta la struttura organizzativa la politica e gli obiettivi aziendali, e quindi a riesaminare periodicamente i risultati ottenuti.

- processi primari e regolati, che trasformano, aggiungendo valore, le risorse in ingresso in servizi e prodotti dei quali fruisce direttamente il cliente;
- **processi di supporto (auditing)**, comprendenti tutte le attività mirate a rendere possibile e migliorare nel tempo i processi primari. Insieme i processi di misurazione e miglioramento provvedono a monitorare i processi primari per valutarne la efficacia e l'efficienza.
- **processi di gestione delle risorse** comprendenti le attività gestione delle infrastrutture, impianti e risorse umane, al fine di garantirne un efficace funzionamento nel tempo.
- processi di misurazione, analisi e miglioramento mirati a raccogliere e monitorare tutte le informazioni necessarie a perseguire la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo.

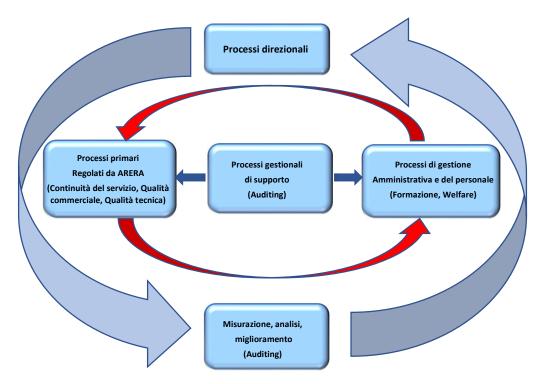


Figura 1 – I processi aziendali e le loro interazioni

2.1.1 Localizzazione sede

La sede operativa di Azienda Municipale Gas S.p.A. ricade nella Zona Industriale di Bari in Via Biagio Accolti GIL (Z.I) – 70132 – Bari (BA)



Figura 2 In rosso la localizzazione della sede operativa rispetto alla città di Bari

I locali in cui si svolgono le attività sono tenuti in buone condizioni conformemente al D. Lgs. 81/08.

L'attività viene svolta in locali adibiti ad uffici ubicati in uno stabile di proprietà dell'azienda.

L'azienda dispone di impianti, macchinari e attrezzature necessari per la produzione del servizio, nonché di un edificio costituito da:

- un ampio piazzale per la movimentazione dei mezzi, e parcheggio;
- una palazzina contenente tutti gli uffici amministrativi e tecnici;
- ➤ 1 magazzino e 1 officina;
- ➤ 2 Cabine Re.Mi., una a servizio della parte Nord di Bari, l'altra dislocata a Ceglie del Campo, entrambe alimentanti un'unica rete di distribuzione esercita in media pressione che trasporta il gas naturale verso i quartieri cittadini ed alimenta direttamente alcune utenze (industriali, ospedaliere, metanauto, ecc.)
- 1 impianto solare termico per la produzione di acqua calda e una caldaia a supporto dell'impianto termico;
- ➤ 1 impianto di climatizzazione caldo/freddo uffici;
- > 1 parco auto.

2.1.2 Servizi

L'organizzazione ha lo scopo di gestire la rete di distribuzione di gas metano nella città di Bari (codice ateco 35.22.00) attraverso un contratto di servizio in concessione del Comune di Bari che attualmente è in proroga fino all'esecuzione della gara d'ambito ai sensi del D. lgs. 164/2000.

L'Azienda di occupa di eseguire la manutenzione ordinarie e straordinaria della rete, l'ampliamento della rete esistente per l'estensione del servizio gas a tutto il territorio in concessione.

Nello specifico il core business operativo dell'azienda è gestito attraverso le:

- Attività di codice di rete;
- > Attività di impianti e reti.

Per quanto concerne <u>le attività di Codice di Rete,</u> queste sono riconducibili ai servizi sui punti di riconsegna (pdr), quali attivazione della fornitura, riattivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, switching, volture e cambi contatori.

Altre attività fondamentali sono:

- letture dei contatori tradizionali;
- > telelettura/telegestione dei nuovi contatori smart;
- gestione dei rapporti con le società di vendita.

In figura 3 è illustrato il processo standard seguito.

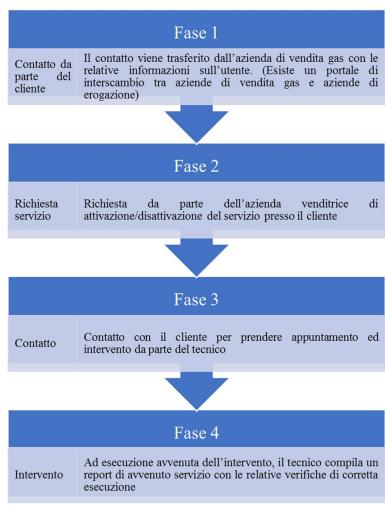


Figura 3 Fasi del processo standard per attività di codice di rete -

Per quanto concerne <u>le attività di Impianti e Reti</u> queste sono riconducibili a:

- > manutenzione e gestione delle reti e degli impianti secondo la pianificazione aziendale e in relazione a contingenze;
- > estensione rete per esigenze proprie o su richiesta dell'amministrazione comunale, imprese di costruzione cittadini residente in aree non servite;
- preventivi ed esecuzione lavori richiesti dai clienti finali.

In figura 4 è illustrato il processo standard seguito.

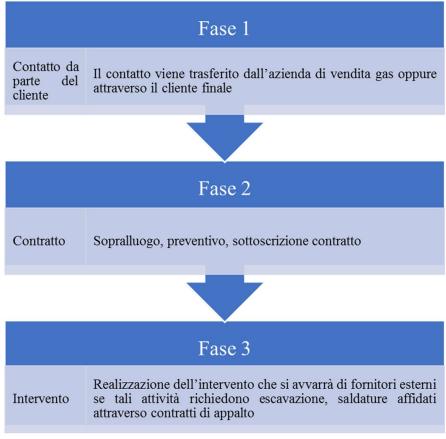


Figura 4 Fasi del processo standard per attività di impianti e reti –

Ulteriori attività, sono:

- pronto intervento;
- > ispezione programmata e ricerca fughe gas;
- odorizzazione e misura del grado di odorizzazione del gas;
- protezione catodica;
- progettazione di nuove reti e impianti;
- gestione della cartografia.

Le funzioni operative sono supportate dalle importanti ed imprescindibili attività amministrative di supporto, quali: la gestione del magazzino, i servizi economici e finanziari, l'ufficio legale, la gestione del personale, i servizi informatici.

2.1.2 Il Mercato servito



In figura 5, è illustrata la cartografia della rete con, in dettaglio, le cabine REMI segnalate con il cerchio blu, la rete in media pressione segnalata in verde e la rete in bassa pressione segnalata in rosso

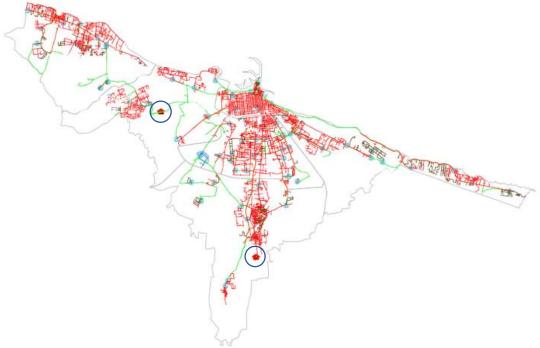


Figura 5 Cartografia della rete di distribuzione

2.1.3 Il ruolo del Comune di Bari

Il Comune di Bari riveste, per Retegas Bari, un duplice ruolo, per un verso, rappresenta l'ente concedente il servizio di distribuzione di gas naturale per la città di Bari, per altro verso, il socio di riferimento (rectius il socio unico) ed Ente Capogruppo.

Il primo rapporto è regolato dal contratto di servizio sottoscritto nel 2002 fino al 2012, dopo questo ultimo anno, la concessione è stata prorogata fino a compimento della gara d'ambito.

Retegas Bari corrisponde ogni anno al Comune di Bari 619.748 euro iva inclusa a titolo di corrispettivo quale onere per la concessione del servizio di distribuzione del gas naturale.

Relativamente alla scadenza della concessione in essere la stessa è regolata dalla nuova disciplina sugli ambiti di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas.

La Giunta Comunale, con apposita informativa del 29.3.2007, aveva assunto la seguente decisione: «procedere alla modifica di tutti gli statuti societari delle aziende a totale partecipazione pubblica dando all'uopo mandato all'Assessore alle Società Partecipate e Qualità dei Servizi affinché individui il modulo statutario idoneo a garantire e rendere pregnante il controllo analogo sulle stesse nonché procedere all'adozione di un codice etico e di un codice di corporate governance da affiancare allo statuto societario». Sulla base di ciò, con delibera n. 77 del 05/08/08, il Consiglio Comunale di Bari ha modificato lo statuto societario e ha approvato gli schemi dei documenti "codice di corporate governance" e "codice di comportamento".

In data 31 gennaio 2017 lo statuto societario è stato adeguato a quanto previsto dal d.lgs. 175/16 e s.m.i. (TUSP).

2.1.4 L'Assetto societario

Sotto il profilo giuridico Rete Gas Bari controlla direttamente le società che svolgono le attività complementari e/o funzionali al core business del gruppo illustrate in tabella 3.1.

Società	Partecipazione	zione Controllo Attività svolta	
Amgas S.r.l.	100%	Diretto	Vendita gas naturale

Tabella 1 - Società controllate da Retegas Bari

2.1.6 La situazione economica e i costi sostenuti per il Protocollo anti covid

Posto che il Capitale sociale aziendale è rimasto invariati negli ultimi anni ed ammonta a euro 16.080.928, di seguito, si riporta un estratto del Conto Economico al 31.12.2021 al fine di mostrare l'andamento della produzione nell'ultimo esercizio confrontato con il precedente e successivamente si mostrano i costi sopportai dall'azienda per il rispetto del protocollo anti covid tuttora in vigore in azienda.

	Valore al	Valore al
	31.12.2021	31.12.2020
Valore della produzione (A)	14.939.380	14.348.374
Costi della produzione (B)	11.624.110	10.777.026
Differenza tra valore e costi di produzione (A-B)	3.315.270	3.571.348
Totale proventi e oneri finanziari (C)	1.666.344	2.633.671
Totale rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (D)	418.209	(962.566)
Risultato prima delle imposte (A-B±C±D)	5.399.823	5.242.453
Utile d'esercizio	4.566.290	4.413.938

Tabella 2 – ESTRATTO CONTO ECONOMICO AL 31.12.2021

Costi covid	Anno 2021	Anno 2020
Materiale sanitario	€ 4.808	€ 45.616
Esami di laboratorio (tamponi)	€ 38.584	€ 8.162
Servizi di pulizia e sanificazione	€ 8.400	€ 8.400
Apparecchiature per lavoro agile	€ 11.537	
Servizio di controllo all'ingresso (misurazione temperatura e green pass)	€ 6.613	

Tabella 3 – Costi per protocollo anti covid

	Valore al 31.12.2021	Valore al 31.12.2020
Numero totale di clienti	125.432	125.120
Quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione (misurata in standard m³ in cifra intera senza decimali)	106.869.129	99.768.735
Numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento sull'impianto di distribuzione	1.640	1.502
Numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento a valle del punto di riconsegna	393	220
Numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuato non in continuo	1205	214
Punti in cui la misura è stata effettuata in continuo e trasmessa tramite telecontrollo	169	191
Numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas	120	120
Quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito (misurata in Kg in cifra intera senza decimali)	2.236	2.339

Tabella 4 - Attività e prestazioni confronto anni 2020-2021

2.1.7 Organigramma aziendale

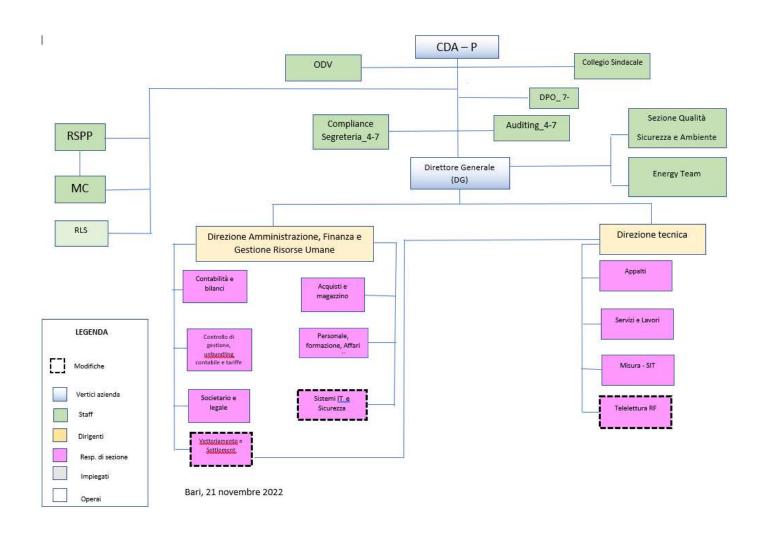


Figura 6 – Organigramma aziendale

3 Strategia

L'Azienda Municipale Gas S.p.A. di Bari, si fregia di numerosi traguardi raggiunti soprattutto negli ultimi anni, sia come organizzazione di eccellenza che per gli obiettivi inerenti alle prestazioni di qualità tecniche e commerciali prefissate dalla Autorità per l'Energia elettrica, il Gas e i Servizi Idrici.

Dal 2005, l'azienda è sensibile alle certificazioni dei sistemi di gestione perché ha acquisito consapevolezza che una buona organizzazione debba partire sempre da standard e procedure ben definite, in ordine anche ad una attenta definizione di ruoli e responsabilità.

Il sistema di gestione per la qualità, negli anni, è stato sempre adeguato alle evoluzioni della normativa serie UNI EN ISO 9001 e nel 2012, l'azienda ha implementato il sistema di gestione per la salute e la sicurezza (conforme prima alla norma OHSAS 18001:2007 e oggi alla norma UNI EN ISO 45001), al fine di assumersi impegni ancora più stringenti sui temi salute e sicurezza rispetto anche al testo unico 81/2008.

Nel 2017, ai due sistemi di gestione integrati di qualità e sicurezza, l'Azienda Municipale del Gas S.p.A. ha affiancato anche il sistema di gestione ambientale.

Proprio in virtù della posizione di prestigio e di visibilità, RGB ha orientato impegni a favore dell'ambiente, con la consapevolezza che l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015 è sia un elemento che possa rafforzare i risultati per effetto della corretta posizione rispetto alla normativa e del miglioramento delle prestazioni che, come è noto, spesso è sinonimo di miglioramento dei costi.

L'impegno quindi è inteso a sviluppare la mission in aderenza e in conformità ai vincoli normativi di tutela ambientale con l'obiettivo di prevenire e minimizzare gli impatti delle attività ricercando continuamente ogni opportunità di miglioramento capace di incidere sulle prestazioni ambientali; un approccio che appartiene, per tradizione e cultura, a Rete Gas Bari ma che si intende sviluppare facendo leva su una maggiore consapevolezza e capacità interna di introspezione, analisi, decisioni ed operatività.

In seguito ad un'attenta analisi della realtà aziendale e delle relazioni esistenti tra i processi produttivi e l'ambiente circostante, si sono conseguiti i seguenti obiettivi:

- rispettare le norme vigenti in materia ambientale, in materia di salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro oltre che alle normative regolatorie emanate dalla ARERA;
- ➤ effettuare un controllo continuo dei processi aziendali, il monitoraggio degli aspetti/impatti ambientali relativi, dei rischi potenziali che possono inficiare la sicurezza sul posto di lavoro;
- razionalizzare l'uso di risorse naturali ed energetiche;
- ➤ effettuare ricerca in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro per garantire DPI all'avanguardia per il maggiore comfort dei dipendenti;
- impegnarsi per gestire i rifiuti in modo da privilegiare, ove possibile, il recupero ed il riciclo piuttosto che lo smaltimento;
- formare ed informare il personale sugli impatti ambientali derivanti dalla propria attività, sulle normative di sicurezza che li riguardano e sugli standard prestazionali stabiliti dalla AEEGSI;
- > sensibilizzare i fornitori di beni e servizi sui contenuti della politica ambientale;
- > assicurarsi che la politica sia conosciuta e condivisa e che il relativo sistema di gestione sia compreso, attuato e mantenuto a tutti i livelli dell'organizzazione, sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento.

Inoltre, si intende sviluppare, nei riguardi dei fornitori ed appaltatori, un rapporto finalizzato a sensibilizzare le loro organizzazioni riguardo gli impatti derivanti dalle loro prestazioni ed alla possibilità di prevenzione o riduzione; un ruolo non semplice che si ritiene importante per estendere all'esterno l'approccio attivo verso l'ambiente.

Nel corso del 2018, sono state avviate le prime azioni di contatto e avvicinamento all'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa. Infatti, Retegas Bari ha espresso la volontà di avvalersi anche della certificazione SA8000:2014 per poter completare un sistema integrato per qualità, salute, sicurezza e responsabilità sociale. La certificazione è stata poi ottenuta dall'azienda nel 2019.

Oggi l'azienda sta lavorando per raggiungere obiettivi in ambito di efficienza energetica e la predisposizione di un sistema di gestione per il conseguimento anche della certificazione UNI EN ISO 5001.

In figura 9 si riassume la strategia di Rete Gas Bari riguardante l'ambito della sostenibilità in senso lato e quindi per le dimensioni ambientale, sociale ed economica.



Figura 7. Sintesi della strategia RSI di Retegas Bari in ambio di sistemi di gestione

I principi a cui l'azienda si ispira per aderire alla SA800 sono esplosi di seguito:

- → <u>Lavoro infantile</u>: in azienda non è assolutamente considerata la possibilità di consentire il lavoro infantile. La rigidità delle procedure di assunzione non prevede margini di errore anche sulla eventuale falsificazione dell'età anagrafica. L'azienda può promuovere le attività di pratica e tirocinio professionale rivolte e limitate alla alternanza scuola lavoro o a stage universitari e post universitari attraverso la stipula di convenzioni con le Università, ma non ottempera nella sua politica la promozione del lavoro infantile.
- → <u>Lavoro forzato o obbligato:</u> Gli orari di lavoro sono disciplinati contrattualmente, così come le attività in straordinario. Pertanto, non si verificano casi di lavoro forzato o obbligato in quanto il sistema è organizzato in modo tale da consentire alle risorse di operare secondo le condizioni contrattuali a tutela dei lavoratori. Situazioni di lavoro straordinario sono disciplinate contrattualmente e regolate da accordi con le Organizzazioni sindacali.

- Salute & Sicurezza: L'organizzazione è dotata di un sistema di salute e di sicurezza certificato secondo gli schemi UNI EN ISO 45001:2018. Pertanto, Retegas Bari oltre ad ottemperare ai requisiti cogenti si impegna a garantire standard di sicurezza più vincolanti per assicurare un continuo miglioramento.
- → <u>Libertà di associazione e diritto alla contrattazione:</u> l'organizzazione non ostacola la libertà di associazione, ma semmai collabora con le stesse OO.SS. rappresentate in azienda per incontrare le esigenze delle risorse umane.
- → <u>Discriminazione</u>: È fatto divieto di adottare azioni discriminatorie di qualsiasi genere e natura e il Responsabile della SA8000 vigilerà sulla totale assenza di qualsiasi atto rivolto a supporre discriminazione, ivi comprese le pari opportunità.
- → Pratiche disciplinari: il sistema UNI EN ISO 45001:2018 prevede nella struttura documentale, la PSS 08 Gestione di comportamenti scorretti secondo quanto richiamato nel CCNL gas acqua a cui l'organizzazione fa riferimento per la disciplina dei contratti di lavoro.
- Orario di lavoro: in richiamo al precedente richiamo sul lavoro forzato o obbligato, non sono previste situazioni di lavoro forzato, e l'orario di lavoro è chiaramente comunicato e condiviso così come le pause previste. I lavoratori sono tenuti al rispetto delle regole di timbratura degli ingressi, delle uscite, delle pause e dei permessi richiesti. Tutte le registrazioni sono mantenute e conservate dall'Ufficio del Personale in formato elettronico per almeno 10 anni.
- Retribuzione: la retribuzione di ciascuna risorsa è attribuita secondo gli inquadramenti e le paghe base richiamate dal contratto collettivo, viene preso in considerazione il salario più alto tra il minimo legale, il salario standard industriale e quello previsto dalla contrattazione collettiva. Vige il sistema della trasparenza, della chiarezza e della puntualità sul pagamento del salario
- Sistema di gestione: il sistema SA 8000 coinvolge e si integra con il già presente ed avviato sistema di sicurezza UNI EN ISO 45001:2018. Obiettivo di miglioramento sarà quello di raggiungere un unico sistema di gestione che sia integrato tra etica sociale, qualità, sicurezza e ambiente.

Alla luce dei principi enunciati, l'organizzazione intende conseguire i seguenti obiettivi:

- rispettare le norme vigenti in materia ambientale, in materia di salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro oltre che alle normative regolatorie emanate dalla ARERA;
- effettuare un controllo continuo dei processi aziendali, il monitoraggio degli aspetti/impatti ambientali relativi, dei rischi potenziali che possono inficiare la sicurezza sul posto di lavoro;
- effettuare ricerca in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro per garantire DPI all'avanguardia per il maggiore comfort dei dipendenti;
- impegnarsi per gestire i rifiuti in modo da privilegiare, ove possibile, il recupero ed il riciclo piuttosto che lo smaltimento;
- formare ed informare il personale sugli impatti ambientali derivanti dalla propria attività, sulle normative di sicurezza che li riguardano e sugli standard prestazionali stabiliti dalla ARERA;
- sensibilizzare i fornitori di beni e servizi sui contenuti della politica ambientale e sui principi di etica sociale;
- assicurarsi che la politica sia conosciuta e condivisa e che il relativo sistema di gestione sia compreso, attuato e mantenuto a tutti i livelli dell'organizzazione, sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento.

3.1 Modello 231/2001, Trasparenza e Prevenzione dalla Corruzione

Con il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della L. 29 settembre 2000, n. 300", si è inteso adeguare la normativa italiana, in materia di responsabilità delle persone giuridiche, alle Convenzioni internazionali sottoscritte da tempo dall'Italia in tema di interessi finanziari e lotta alla corruzione.

Al fine di ottemperare correttamente al disposto normativo in tema di Anticorruzione, l'Azienda, già dall'anno 2014, in adempimento del PNA ANAC del 2013, ha adottato, nell'ambito del Proprio Modello Organizzativo ex d.lgs. 231/01 un Piano di prevenzione della corruzione. Il Piano ha:

- considerato tutti i possibili e potenziali fenomeni corruttivi;
- > stilato i principi generali di comportamento e protocolli di prevenzione;
- statuito una densa attività formativa;
- previsto protocolli di gestione del personale nelle aree a rischio corruzione;
- previsto l'ipotesi di astensione in caso di conflitto di interesse;
- implementato regole di trasparenza nella gestione delle risorse finanziarie;
- adottato un sistema disciplinare specifico;
- > statuito dei flussi formativi nei confronti dell'organo deputato alla vigilanza sull'osservanza ed il funzionamento del Modello.

Riguardo l'implementazione del Modello 231, verso il finire dell'anno 2017 lo stesso è stato aggiornato in relazione alle, nuove norme in materia ambientale, societaria e privacy.

Il modello 231/01, adottato in azienda, è quindi integrato con i protocolli e i sistemi di gestione già precedentemente implementati come quelli conformi alle normative internazionali che rafforzano l'efficacia del modello stesso.

L'adozione del modello di gestione conforme alla normativa UNI EN ISO 45001:2018 è esimente per i reati in fatto di salute e sicurezza contemplati nel modello 231/01 e nel protocollo 'Salute e Sicurezza'.

Affinché il modello 231/01 sia attuato con efficacia, l'Organismo di Vigilanza (ODV) ha il compito di assicurare il pieno rispetto dei protocolli in esso richiamato richiedendo agli uffici interessati i flussi di informazioni necessari per le opportune verifiche. L'ODV è composto da tre membri (un professionista esperto legale, un professionista esperto fiscale/contabile, un professionista ingegnere) che durano in carica tre anni.

L'attività è eseguita Rete Gas Bari ottempera ai principi ed adempimenti in tema di Trasparenza già dal sorgere delle prime Linee interpretative della normativa, oggi definite dal complesso degli obblighi di pubblicazione introdotti dal Decreto legislativo n. 33/2013. Per lungo tempo si è discusso sull'applicabilità della norma alle società partecipate dalle pubbliche amministrazioni in quanto non rientranti espressamente nella fattispecie normativa.

Azienda Municipale Gas S.p.A., tuttavia, ha iniziato ad introdurre il concetto della "Trasparenza", ritenendo che i principi fissati dal decreto fossero un efficace strumento per promuovere il principio di legalità e prevenire eventuali fenomeni di corruzione. Il Decreto impone, alle pubbliche amministrazioni e alle società da esse partecipate, la piena rendicontazione dell'azione amministrativa nei confronti dei cittadini portatori di interessi con modalità omogenee e semplificate.

Il Comune di Bari svolge un'attività di monitoraggio e controllo sulla propria partecipata e l'Azienda Municipale Gas opera in costante sinergia con l'Ente Proprietario – Comune di Bari.

3.1.2 Rating di Legalità

Il Rating di legalità è un tipo di rating etico destinato alle imprese italiane, nato nel 2012.

Allo scopo di promuovere in Italia principi etici nei comportamenti aziendali in attuazione alla legge di conversione del decreto-legge 24 marzo 2012, n. 29, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) in raccordo con i Ministeri della Giustizia e dell'Interno, ha deliberato nel novembre 2012 il Regolamento per definire l'attribuzione del rating di legalità alle imprese operanti nel territorio nazionale con fatturato sopra i 2 milioni di euro.

In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità garante della concorrenza e del Mercato ha deliberato di attribuire a AZIENDA MUNICIPALE GAS S.P.A. il Rating di legalità con il seguente punteggio: ***

3.2 Il modello sulla privacy

In ottemperanza all'adeguamento della normativa nazionale sulla privacy al Regolamento UE 679/2016 GDPR, l'azienda ha adottato un nuovo sistema di gestione e trattamento dei dati personali intesi come dati sensibili, dati giudiziari (ove presenti) e dati personali identificati comuni.

Il sistema prevede l'autorizzazione dei responsabili degli uffici in cui si svolgono attività che comportano la gestione di tali dati, al trattamento degli stessi. L'autorizzazione a 'Responsabili del trattamento dei dati' avviene tramite lettera d'incarico formale.

4 Governance

4.1 Il Consiglio di Amministrazione: nomina degli amministratori

La Società è amministrata da un Organo di amministrazione nominato dal Comune di Bari ai sensi e per gli effetti dell'art. 2449 del c.c. e costituito da un Consiglio di amministrazione, tra i quali nomina il Presidente del CDA, composto da un numero di tre componenti nel rispetto della normativa di settore.

Il Comune di Bari, al momento della nomina, determina il compenso, la durata della carica degli Amministratori che, comunque, non può essere superiore a tre esercizi. La scadenza del mandato coincide con la data di approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica.

La gestione dell'impresa spetta esclusivamente all'Organo amministrativo che compie le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, ferma restando la necessità di specifica autorizzazione dell'assemblea nei casi richiesti dalla legge e dall'art. 19 dello Statuto, ivi comprese le ipotesi di ottemperanza alle regole sull'"*Unbundling* funzionale" di cui alla vigente disciplina.

La rappresentanza attiva e passiva della Società e la firma sociale spettano al Presidente del Consiglio di Amministrazione o all'Amministratore Unico.

Il Consiglio di Amministrazione ha il potere di individuare ulteriori materie relative alla distribuzione del gas naturale per la cui approvazione è necessario il voto favorevole del consigliere (o dei consiglieri) nominati "Gestore Indipendente".

L'Organo amministrativo nomina – conformemente alle linee guida emanate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e secondo quanto previsto dall'art. 1, co. 7, della legge n. 190 del 2012 - il Responsabile per la prevenzione della corruzione a cui spetta predisporre le misure organizzative per la prevenzione della corruzione ai sensi della legge n. 190/2012.

4.2 Il Direttore Generale

Il Direttore generale è nominato dal CDA a seguito di selezione, secondo le modalità stabilite dal Socio Unico, il Comune di Bari. Nel bando di concorso sono stabiliti i requisiti professionali ed etici, la durata dell'incarico e i suoi poteri.

Con delibera del luglio 2018, è stata stabilita la responsabilità del Direttore Generale sulla salute e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi TU 81/2008.

Il Direttore, inoltre, nell'ambito degli indirizzi e della programmazione della Società, deve:

- eseguire le deliberazioni dell'Organo amministrativo;
- > sovraintendere all'attività tecnica, amministrativa ed economica della società;
- adottare i provvedimenti per migliorare l'efficienza e la funzionalità dei vari servizi e per il loro organico sviluppo;
- formulare proposte all'Organo amministrativo, in particolare in merito alle assunzioni e all'organizzazione del personale;
- > sottoporre all'Organo amministrativo lo schema del bilancio preventivo annuale e pluriennale e del bilancio di esercizio;
- > stipulare i contratti deliberati dall'Organo amministrativo;
- firmare la corrispondenza e gli atti che non siano di competenza del presidente;
- dirigere il personale e curare le relazioni con le organizzazioni sindacali e le rappresentanze aziendali;
- formulare proposte per i provvedimenti di sospensione e licenziamento;
- > presentare semestralmente all'Organo amministrativo una relazione sull'andamento dell'azienda;
- esercitare tutte le altre attribuzioni conferitegli dalla legge e dallo statuto e dall'Organo amministrativo;
- > sovrintendere all'espletamento di concorsi, gare di appalto, affidamento di incarichi, presiedendo, di norma, le relative Commissioni giudicatrici;
- > coadiuvare l'Organo Amministrativo nella predisposizione dei programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale.

Semestralmente, il Direttore Generale presenta al CDA la propria relazione in cui convoglia la rendicontazione di tutte le attività svolte da tutti gli uffici aziendali.

La relazione ha lo scopo di presentare a consuntivo gli obiettivi posti all'inizio del periodo considerato e la definizione delle nuove politiche e strategie

4.3 Il gestore Indipendente

La Società, già in ottemperanza agli obblighi di unbundling funzionale previsti dalla Del. 11/07 di cui al TIU, aveva a suo tempo provveduto ad istituire un Gestore Indipendente.

L'attuale GI risulta essere un organo collegiale composto dai due consiglieri di amministrazione ed il dirigente apicale in qualità di Direttore Generale.

Il budget ed il piano annuale e pluriennale di sviluppo delle infrastrutture sono predisposti dal Gestore Indipendente che a tal fine si avvale delle strutture aziendali interne della Società.

Relativamente all'autonomia negli acquisti, il Gestore Indipendente:

non ha attivato né ha in previsione di attivare alcun contratto di servizio volto ad acquistare servizi da altre società del gruppo 'AMGAS';

dispone delle deleghe necessarie per amministrare l'attività di distribuzione del gas.

Sulla scorta di quanto sopra riportato il Gestore Indipendente dispone di effettivi poteri decisionali, indipendenti dall'impresa verticalmente integrata e al gruppo societario cui questa appartiene.

4.4 Il Collegio sindacale

Il Collegio Sindacale è l'organo di controllo interno della società e vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento, e risponde direttamente al socio unico Comune di Bari della legalità dell'amministrazione.

4.5 I fornitori - supply chain

Per quanto riguarda la supply chain, i fornitori abituali e iscritti all'Albo di Retegas Bari sono in totale 207 i fornitori di bene e servizi, di cui 85 aziende esecutrici di lavori pubblici, 11 tecnici progettisti, 54 professionisti e 43 professionisti legali.

Il quadro delle certificazioni in possesso dei nostri fornitori è il seguente:

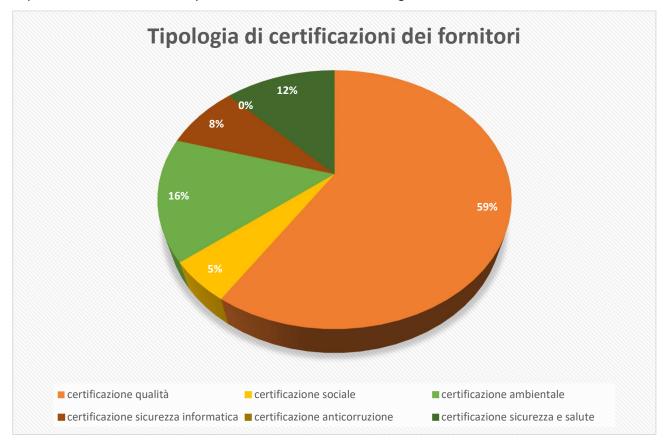


Figura 8 Distribuzione delle certificazioni trai fornitori

Le certificazioni rappresentano uno dei requisiti necessari per la valutazione dei fornitori per ciascuna classe merceologica.

Infatti, l'azienda ha implementato una centrale telematica per gli acquisti e le procedure di gestione e di selezione dei fornitori che dà la possibilità di qualificarli in base ai parametri stabiliti per ciascuna classe merceologica, per le diverse certificazioni in possesso e per le valutazioni sulle forniture già eseguite.

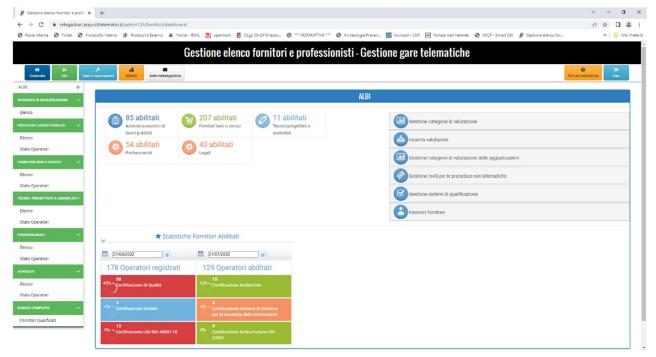


Figura 9 Estratto della piattaforma telematica

4.6 i nostri clienti: Le aziende di vendita

Alla data del 5/7/2022, le aziende di vendita presenti sul mercato barese, alle quali viene pertanto fornito il servizio di distribuzione, sono 90 per un totale di 125.432 utenze.

Di seguito si è rappresentata graficamente la distribuzione delle aziende di vendita sul mercato libero del Comune di Bari.

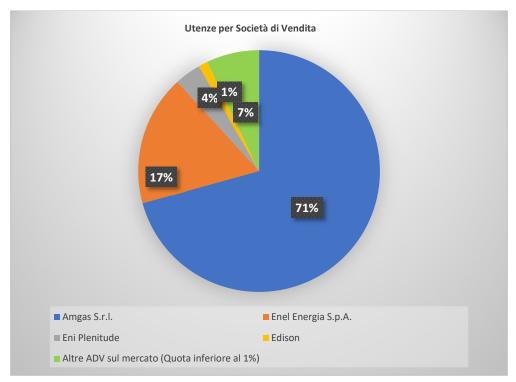


Figura 10 Utenze divise per Società di Vendita al 5.7.2022

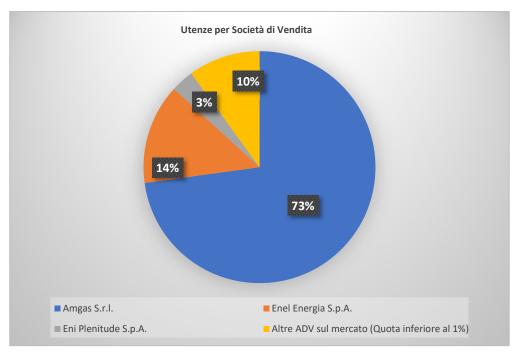


Figura 11 Utenze divise per Società di Vendita al 31.12.2021

5 Il 2020: il cambiamento organizzativo per fronteggiare la pandemia.

L'Azienda ha risposto all'emergenza per il coronavirus attraverso l'adozione di un protocollo interno in linea con tutti i DPCM e le linee guida emessa dalle principali autorità ministeriali e sanitarie.

Al fine di assicurare la sicurezza e continuità della fornitura di gas, le attività lavorative sono state riorganizzate per tutti i dipendenti (sia tecnici che amministrativi) assicurando così anche la continuità lavorativa per il bene della collettività e dei dipendenti stessi ed evitando di avviare le procedure per attingere al Fondo Integrativo Salariale o Cassa integrazione Straordinaria

Il progetto ha avuto come obiettivo l'adozione delle seguenti nuove modalità lavorative:

- <u>smart working</u> per tutti i dipendenti che svolgono mansioni che consentono un'attività prevalentemente d'ufficio e attraverso l'utilizzo di un PC, che in questo caso è stato fornito dall'Azienda;
- <u>alternanza turni di lavoro</u> per gli operai che hanno continuato comunque tutti ad operare in presenza per garantire la sicurezza e la continuità della fornitura di gas;
- <u>organizzazione delle attività formative a distanza e meeting, webinar</u> con collegamenti da remoto grazie all'utilizzo ed ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche
- adozione di nuove misure di sicurezza e anti contagio a tutela dei lavoratori tra le quali la misurazione della temperatura corporea, l'utilizzo di test sierologici, l'allocazione di punti di igienizzazione delle mani, i servizi igienici dedicati ai visitatori.

Tutte le misure di sicurezza adottate e le modalità di comunicazione attuate per assicurare il rispetto delle misure da parte di tutti i dipendenti sono state raccolte nel Protocollo per la definizione di misure di contenimento e di contrasto alla diffusione del COVID19 in Rete Gas Bari.

Nello specifico, le misure definite sono in linea con tutte le misure adottate dal Governo e richiamano tutti i DPCM che si sono susseguiti, le linee guida INAIL, le circolari ISS, le Linee Guida Mise, le indicazioni di Utilitalia, Confindustria e tutte le Autorità del territorio nel quale opera l'Azienda.

Il Management aziendale ha così definito questa nuova rimodulazione delle attività lavorative:

- attuazione dello smart working per tutti i dipendenti amministrativi e tecnici che basano la propria attività sull'uso del computer. Lo smart working ha coinvolto e coinvolge tuttora il 60% circa dei dipendenti aziendali, per lo più impiegati (tecnici ed amministrativi), dovendo rimanere ad operare necessariamente in presenza gli operai e gli operatori di magazzino. Qualora l'attività si svolge in ufficio, si garantisce che, di norma, nelle stanze sia presente una sola persona. Ove sia strettamente necessaria la presenza contemporanea di più persone che hanno la propria postazione di lavoro nella stessa stanza, si assicura la distanza di sicurezza di almeno 1,5 m. e l'areazione dei locali.
 - Per tutti i dipendenti aziendali vi è l'obbligo di compilare il "diario dei contatti" che riporta l'elenco dei colleghi con i quali ciascuno è entrato in relazione nel corso della giornata lavorativa; ciò al fine di rendere agevole la ricostruzione dei contatti nel caso di individuazione di un caso COVID-19
- attuazione delle modalità di lavoro anti-contagio tra i dipendenti operai che svolgono attività tecniche finalizzate a garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas attraverso l'adozione di turni di lavoro differenti, evitando così l'utilizzo degli spazi comuni in concomitanza, e l'assegnazione di automezzi ad ogni operatore evitando la presenza di più individui all'interno della stessa autovettura. Per gli operai sono stati acquistati DPI accessori al fine di assicurare la corretta igienizzazione delle mani, il continuo ricambio delle mascherine FFP2 e mediante una istruzione di lavoro, sono state definite le linee guida per gli interventi presso le abitazioni dei clienti con l'utilizzo di ulteriori DPI (copriscarpe, tute in tyvek) in caso di presenza di clienti finali positivi al COVID19;
- nomina di un Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del presente protocollo (sono stati nominati i membri del social performance team del sistema di gestione etico sociale SA8000) che

- verifica il rispetto delle misure e delle azioni indicate nel protocollo, registrando e documentando i controlli all'interno di una check list; eventuali non conformità vengono poi segnalate.
- attivazione di una polizza sanitaria *Pandemic* a tutela dei dipendenti tutti per eventuali eventi derivanti dall'insorta pandemia. La polizza prevede il riconoscimento di indennità economiche per accertamento, quarantena, cura, convalescenza in caso di presenza di sindromi influenzali.
- ammodernamento dei locali destinati a riunioni e formazione. Sono state rese multimediali con l'installazione di una rete wifi e di televisori maxi schermo, tre sale riunioni; per tutte le sale comuni, al fine di poter garantire la distanza di sicurezza di 1,5 m è stata altresì definita la capienza massima per le eventuali attività in presenza:
 - Sala CDA, presenza massima 8 persone
 - Sala Tecnica, presenza massima 5 persone
 - Sala Formazione e CRAL, presenza massima 12 persone
 - Salette ristoro, presenza massima 3 persone

Qualora tali capienze non dovessero risultare sufficienti, alcuni tra i partecipanti potranno seguire gli eventi collegandosi da remoto.

- Adozione di progetti rivolti a individuare i casi di positivi asintomatici tra il personale dipendente. Nella prima fase pandemica, si sono eseguiti test sierologici tra i dipendenti al fine di individuare personale che avesse sviluppato anticorpi al coronavirus. I test sono stati eseguiti su base volontaria Nella seconda fase pandemica, l'azienda ha aderito all'iniziativa proposta da Confindustria Puglia, la quale ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con la Regione Puglia, l'Università degli Studi di Bari, la Facoltà di Medicina e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico di Bari, avente ad oggetto un'iniziativa congiunta finalizzata a definire una proposta progettuale sperimentale con l'ausilio di sistemi tecnologici integrati e utilizzo di test rapido sierologico per sostenere la strategia di contrasto alla pandemia da coronavirus Sars-CoV2.

L'adesione al progetto per i dipendenti dell'Azienda Municipale Gas SpA è su base volontaria e gratuita ma comporta l'impegno a:

- Sottoporsi a tampone naso faringeo ed analisi del sangue con prelievo capillare dal polpastrello (cd pungi dito, test sierologico IgM IgC) alla fase di avvio, al fine di verificare la presenza di eventuali infezioni in atto e di porre in essere i successivi adempimenti;
- Gestire in autonomia il triage giornaliero attraverso una specifica app scaricata sul proprio smart-phone con invio dello stesso ad un portale cui avrà accesso il Medico Competente che potrà tenere sotto controllo quotidianamente il valore della temperatura corporea e gli eventuali sintomi trasmessi da ciascuno, potendo così intervenire alla bisogna in modo tempestivo;
- Sottoporsi a tamponi rapidi ogni quindici giorni fino a maggio 2021. L'azienda, in relazione all'esito del progetto ed alle proposte che perverranno da Confindustria e altri Enti coinvolti nelle procedure di profilassi, valuterà se e come proseguire la sperimentazione.

Tutte le misure sono state intraprese contestualizzando i benefici che ne derivavano non solo per l'azienda e la tutela dei propri lavoratori, ma anche per tutte le parti interessate e direttamente o indirettamente coinvolte nella nostra attività:

- → per la cittadinanza, di continuare ad usufruire dei servizi con la consapevolezza che sono adottate tutte le misure a tutela della loro salute
- → per i visitatori (clienti finali, fornitori, consulenti), la possibilità di entrare in azienda con la serenità di trovare un luogo in cui le misure anti covid siano rispettate a tutela della loro salute
- → per i membri del CDA e del collegio sindacale o del socio unico (comune di Bari) la possibilità di partecipare ai meeting, consigli e adunanze mediante le modalità da remoto, assicurando così la necessaria continuità amministrativa.

6 Il valore delle persone

Negli ultimi anni, il settore della distribuzione, è stato caratterizzato dall'innovazione di molti processi e dalle evoluzioni in Codice di Rete. L'azienda ha puntato sul potenziamento delle capacità professionali delle proprie risorse che hanno avuto la possibilità di formarsi e di modificare il loro ruolo all'interno dell'organizzazione.

Il processo legato alla formazione del personale è stato potenziato per garantire non solo la copertura dei requisiti minimi di corsi obbligatori in tema di sicurezza e su temi regolatori, ma soprattutto per assicurare la crescita professionale di ciascuna risorsa con una meticolosa attività di pianificazione annuale delle attività e la collaborazione con i fondi paritetici per l'accesso ad attività erogate dagli stessi (Accademia dei Servizi Pubblici di Utilitalia e Fondirigenti).

Proprio in questa ottica, il Management ha reimpiegato alcune tra le risorse nel processo 'smart metering' e ha esternalizzato il servizio letture per impiegare i propri letturisti in altre, più qualificate, attività.

Il personale coinvolto, nel cambio di mansioni, ha ricevuto l'adeguata formazione e il necessario affiancamento per acquisire l'autonomia necessaria per svolgere le mansioni a loro preposte.

Sul fronte invece dei processi di Impianti e Reti, la necessità di assicurare al settore della sorveglianza sugli impianti, personale sempre più qualificato, ha portato la direzione generale ad avviare un processo di certificazione del personale tecnico di sorveglianza dei gruppi di riduzione di primo e di secondo salto secondo la normativa UNI 11632:2016.

Dal 2020, è in atto una fase di riorganizzazione aziendale per assicurare la crescita professionale delle risorse umane. Infatti, nel 2020 e nel 2021 si sono effettuate delle selezioni interne per un migliore asset organizzativo; mentre nel biennio 2021 e 2022 sono stati indetti concorsi esterni per reclutare nuove risorse umane a cui sono stati formalizzati contratti in apprendistato. L'engagement ha riguardato sia il settore amministrativo che quello tecnico. L'Area tecnica necessita di maggiori interventi di reclutamento in quanto i pensionamenti degli ultimi anni ha riguardato principalmente questo settore.

Nelle tabelle sotto esposte, si rappresenta il trend degli ultimi dieci anni in fatto di cessazioni dei rapporti di lavoro.

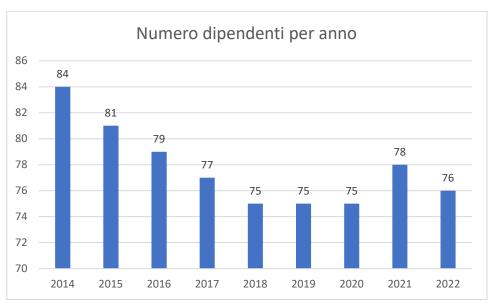


Figura 12 Trend turn over dipendenti

L'azienda oggi conta 78 dipendenti aziendali.

Tutti i dipendenti di Retegas Bari sono assunti a tempo indeterminato, full time.

Oltre il 90% dei dipendenti proviene da Bari, il restante 10% proviene da Comuni entro i 50 km.

	Assunzioni	Pensionamenti Dimissioni		Licenziamenti
2012	0	4	0	0
2013	0	1	0	0
2014	0	0	3	0
2015	0	2	0	0
2016	0	1	1	0
2017	0	1	0	0
2018	0	2	0	0
2019	0	1	1	0
2020	1	0	0	0
2021	3	1	0	0
2022	3	4	0	0

Figura 13 Motivazioni di interruzione del rapporto di lavoro

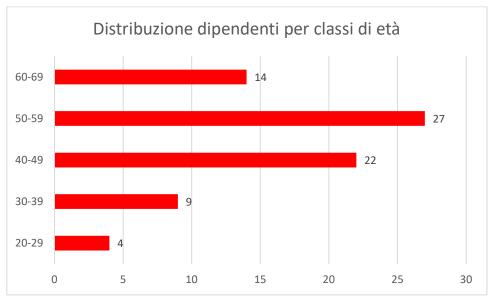


Figura 14 Distribuzione risorse per classi di età al 30/6/2022

L'età media a luglio 2022 è di 50 anni.

Le fasce di età più numerose sono quelle tra i 50 ai 59 anni che comprende 27 dipendenti su 76, dato positivo rispetto al 2020 è stata l'assunzione di n. 6 risorse al di sotto dei 30 anni.

La distribuzione per genere evidenzia la caratteristica propria del settore GAS in cui la presenza maschile è predominante, la figura 15 segna la situazione in RGB con i valori assoluti e in percentuale.

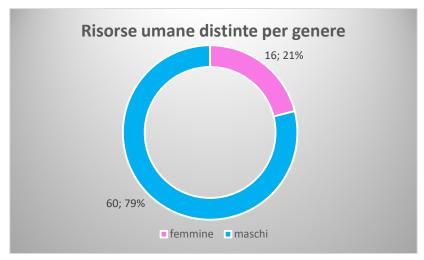


Figura 15 Dipendenti divisi per genere, valore assoluto e valore percentuale al luglio 2022

Il successivo grafico raffigura la distribuzione per anzianità di servizio dei lavoratori in classi distinte con cadenza quinquennale.

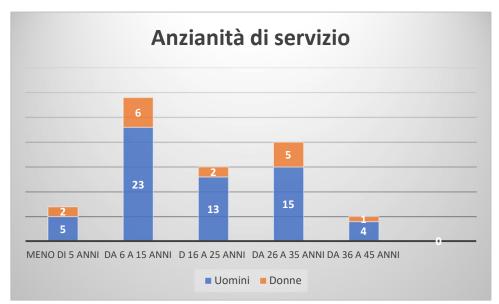


Figura 16 Distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio - dati al 30/6/2022

Come si nota dalla tabella successiva, nella nostra azienda le donne svolgono mansioni impiegatizie e non dirigenziali, ma 6 donne su 16 hanno un livello di inquadramento uguale o superiore al settimo livello CCNL equiparato al ruolo di funzionario.

Distribuzione per genere e qualifica dei lavoratori a tempo indeterminato – Retegas Bari- Dati al 30/6/2022

			•
	D	onne	Uomini
Lavoratori per genere		21%	79%
Dirigenti per genere		0	2
Quadri per genere		1	4
Impiegati per genere		15	35
Operai per genere		0	19

Per quanto concerne invece il grado di scolarizzazione dei dipendenti, i diplomati raccolgono oltre la metà dei dipendenti. Titolo preferenziale per i nuovi bandi di selezione esterna in particolare per i ruoli impiegatizi è divenuta comunque la laurea distinta poi per indirizzo a seconda delle esigenze di collocamento.

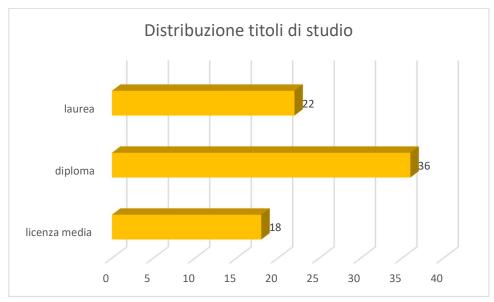


Figura 13 Dipendenti suddivisi per titolo di studio, valore assoluto e valore percentuale al 30/6/2022

Si evidenzia che la società sta utilizzando sempre più la leva formativa per la crescita professionale dei propri dipendenti puntando, soprattutto, all'organizzazione di corsi in house che consentono un notevole risparmio economico ed organizzativo.

6.1 Il valore della formazione

Nel corso dell'anno 2021, il monte ore di formazione è stato di 1.262 ore per i 76 dipendenti, di cui 976 ore sono relative ai temi di salute e sicurezza.

L'azienda ogni anno definisce obiettivi legati alla formazione e sensibilizzazione sui temi salute, sicurezza, ambiente, privacy. Si ritiene che la forza organizzativa sia data dal fattore umano e lo stesso fattore umano è garanzia dinanzi alla collettività di sicurezza e continuità del servizio.

6.2 Il valore della salute e della sicurezza

La politica aziendale è orami da anni finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo 'Zero Infortuni'.

Il trend negli anni è andato sempre più diminuendo fino ad una importante regressione nel 2017, quando gli infortuni sono saliti a 7 con una durata media di 36 giorni. A seguito di questo esito negativo, si sono intraprese, alcune azioni correttive attraverso la stesura di procedure tecniche di sicurezza per ciascuna fase lavorativa, all'interno delle quali vi è una minuziosa descrizione delle singole fasi di lavorazione corredata da informazioni sui DPI, accorgimenti da seguire durante il lavoro.

Nel 2019 il numero di infortuni è diminuito a 3, di cui 2 sono infortuni in itinere e nessun infortunio, invece, nel 2020. Nel 2021 si è verificato un solo infortunio in itinere, a seguito di un'incidente stradale con mezzo aziendale e la durata è stata di 9 giorni.

Calcolo indici infortuni Retegas Bari	ANNO 2021	ANNO 2020	ANNO 2019	ANNO 2018	ANNO 2017
INCIDENZA (n. Infortuni / N. lavoratori esposti) * 1000	12,8	0	40	26,3	89,7
FREQUENZA (N. infortuni / N. ore lavorate) * 1000000	9,91	0	24,71	15,8	54,9
GRAVITA' (N. giorni di infortunio / N. ore lavorate)*1000	0,1	0	0,6	0,2	2,0
DURATA MEDIA N. giorni infortuni/N. infortuni	9,0	0	22,3	10	36,7
(N. Infortuni/N. lavoratori esposti)	0.03	0	0,04	0,03	0,09

Dati relativi alla sicurezza in azienda 2017 – 2021_ Retegas Bari

Ciò su cui la strategia per la sicurezza intende concentrarsi è l'individuazione dei near miss, ovvero la segnalazione dei mancati infortuni che avvantaggerebbe molto la prevenzione di nuove classi di infortunio. Per questo, tra gli obiettivi vi è la sensibilizzazione dei dipendenti ad una maggiore comunicazione in tal senso con i responsabili delle attività legate alla valutazione dei rischi.

6.3 La valorizzazione delle persone come strategia aziendale

Annualmente, il management aziendale, durante le attività di riesame della direzione e degli obiettivi prefissati, stabilisce e pianifica le nuove politiche e i nuovi obiettivi per tutti i processi aziendali.

<u>In ambito di salute e sicurezza</u>, la mission è garantire un ambiente salubre e sicuro; pertanto, la riduzione degli infortuni è un obiettivo che ogni anno ci si ripropone attraverso la sensibilizzazione delle risorse alla denuncia dei near miss e ad una maggiore attenzione durante le fasi lavorative soprattutto quelle maggiormente routinarie e sulle quali il livello di attenzione del lavoratore potrebbe abbassarsi.

Per migliorare le prestazioni in termini di salute e sicurezza, negli ultimi anni si è puntato sullo stimolo ad una migliore comunicazione per sensibilizzare i dipendenti ad una maggiore attenzione e concentrazione durante le fasi lavorative e a segnalare qualsiasi tipo di anomalia dei processi. Si è provveduto anche a stilare delle procedure tecniche per la sicurezza al fine di assicurare ai dipendenti le istruzioni operative tali da prevenire il rischio residuo di infortunio.

Gli sforzi di puntare ad un sistema di eccellenza sul tema sicurezza, ha portato l'azienda a investire sull'utilizzo di un sistema gestionale che supporti i responsabili del processo a monitorare sulle attività attraverso la registrazione di tutte le informazioni sulle risorse umane, attrezzatture, DPI, formazione, visite mediche e valutazione dei rischi all'interno di un unico portale, il Software SIMPLEDO.

<u>In ambito di crescita professionale e incentivante</u>, lo scopo è consolidare il patrimonio di principi, di valori e di comportamenti di chi agisce nell'organizzazione; anche il sistema incentivante ha la finalità di premiare i lavoratori per l'impegno profuso nello svolgimento del proprio lavoro e per il miglioramento continuo.

Lo strumento principale utilizzato a tal fine è il premio di risultato erogato annualmente a tutto il personale in funzione del proprio apporto a raggiungimento degli obiettivi.

Tra questi, negli ultimi anni si sono aggiunti gli obiettivi 'salva ambiente', tra cui la riduzione del consumo di carta, il minor consumo di energia elettrica e, poi gli obiettivi 'occhio alla sicurezza' come la riduzione degli incidenti con le auto aziendali e la riduzione degli infortuni sul lavoro.

Gli obiettivi fissati per il 2019 sono così espressi:

- → Implementazione della riorganizzazione con adeguamento dei livelli di inquadramento al benchmark nazionale;
- → Implementazione di un software gestionale per assicurare il monitoraggio dei processi principali legati a salute e sicurezza;

- → Attuazione di un sistema incentivante legato ad obiettivo su salute e sicurezza;
- → Verifiche periodiche sulla corretta pulizia degli ambienti di lavoro da parte della ditta appaltatrice al fine di assicurare un ambiente decoroso e salubre alle risorse umane aziendali, ai clienti e ai fornitori che accedono al sito;
- → Analisi del rendimento operativo attraverso l'esame di alcuni indici, che ad oggi risultano:
 - 5,4% delle ore di assenza sul totale delle ore lavorate da tutto il personale;
 - 2,3% delle ore di assenza per permessi sul totale delle ore lavorate;
 - 4,9% delle assenze per malattia sulle ore lavorate.

6.3.1 Lavoro agile, informativa sulla salute e sicurezza.

In questi mesi di pandemia molte attività hanno dovuto riorganizzarsi e introdurre lo smart working come modalità di lavoro nella quotidianità dei propri dipendenti. Il Lavoro Agile, è diventato un nuovo approccio al modo di lavorare e collaborare all'interno dell'azienda.

In termini di sicurezza, il lavoro agile, però, presenta dei rischi che richiedono attenzione, pertanto, si è tenuto opportuno, su suggerimento dell'RSPP, di

- 1. informare i lavoratori degli obblighi e dei diritti previsti dalla:
 - LEGGE 22 maggio 2017, n. 81 "Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato";
 - DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
 - PROTOCOLLO NAZIONALE SUL LAVORO IN MODALITÀ AGILE 7 dicembre 2021
 - 2. effettuare una indagine tra gli smart worker per analizzare l'idoneità dell'ambiente in cui viene svolta tale modalità lavorativa;
 - 3. verificare il rispetto di tutte le misure di sicurezza per la salute come previsto dall' art. 22 comma 1, L. 81/2017.

La disciplina emergenziale avendo utilizzato il lavoro agile primariamente come misura di contenimento del contagio e, contestualmente per consentire la prosecuzione dell'attività lavorativa, ha trasferito il luogo di svolgimento del lavoro, presso la residenza privata dei lavoratori, pertanto si è pensato di somministrare ai dipendenti, (tot. 46 impiegati) che usufruiscono di tale modalità lavorativa, un test di autovalutazione circa la propria postazione di lavoro. L'ambiente, in cui si opera deve avere caratteristiche tali da consentire la regolare esecuzione della prestazione in condizioni di sicurezza e riservatezza.

Il sondaggio rivolto ci ha fornito le conoscenze necessarie per porsi le giuste domande e prevenire i rischi:

- cosa può fare il lavoratore per organizzare una postazione di lavoro ergonomica a casa propria?
- quali accorgimenti si possono adottare per mantenersi sani e in sicurezza durante il lavoro agile?

Diventa, quindi, fondamentale organizzare la propria postazione di lavoro per prevenire i rischi relativi a disturbi muscoloscheletrici e visivi per il lavoratore.

L'ergonomia mette al centro il massimo benessere e il massimo rendimento dell'essere umano nella sua relazione con l'ambiente circostante, in particolare con la tecnologia con cui deve interagire. In ufficio è probabile che si disponga di una sedia ergonomica, di una scrivania della giusta altezza e di un'illuminazione adeguata. Ma non è scontato che il dipendente in smart working, disponga di una postazione di lavoro conforme ai parametri di sicurezza indicati dal Testo Unico nel d.lgs. 81/2008.

I risultati del sondaggio sono allegati al presente documento e disponibili a chiunque voglia consultarli.

Mostriamo qui solo un paio di grafici rappresentativi della indagine effettuata.

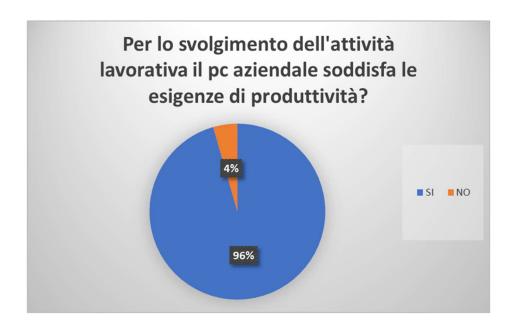
Luogo e strumenti di lavoro:



In tema di salute e sicurezza sul lavoro, il Protocollo stabilisce che la prestazione di lavoro in modalità agile deve essere eseguita esclusivamente in ambienti idonei.



Peraltro, il lavoratore agile ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali; a tal fine, il datore di lavoro garantisce la copertura assicurativa INAIL contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali, anche derivanti dall'uso dei videoterminali, nonché la tutela contro l'infortunio in itinere, secondo quanto previsto dalla legge.



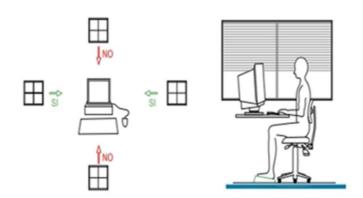
Il datore di lavoro di norma fornisce la strumentazione tecnologica e informatica necessaria allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile.



Strumentazione:

Organizzazione di una postazione di lavoro ergonomica:

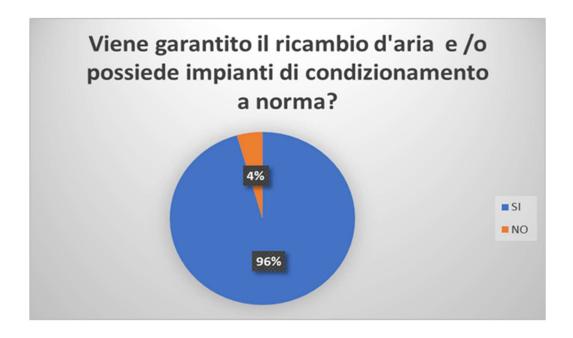
Per disporre e ottimizzare l'ergonomia della postazione di lavoro nella comodità della propria casa bastano in realtà poche regole, tenendo sempre a mente l'applicazione dei principi di sicurezza:

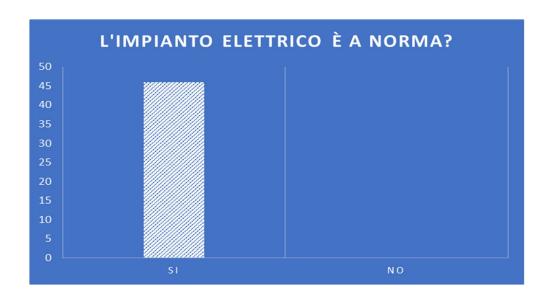




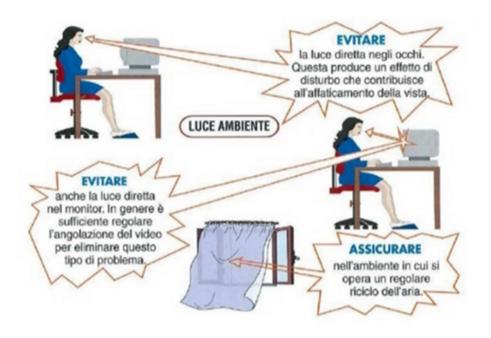
Ambiente circostante:

I locali debbono avere finestre per garantire il ricambio d'aria ed essere dotati di impianto di condizionamento a norma e, adeguatamente mantenuti così come l'impianto elettrico.



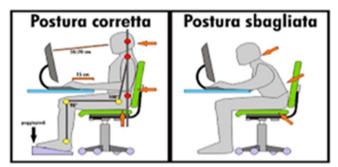


Illuminazione naturale e/o artificiale





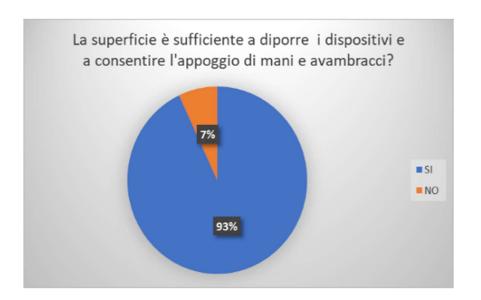
Posizione degli strumenti di lavoro e postura corretta



La collocazione degli strumenti da lavoro (pc aziendali in dotazione o postazioni fisse) è fondamentale per non affaticare gli occhi ed evitare di assumere una postura scorretta.







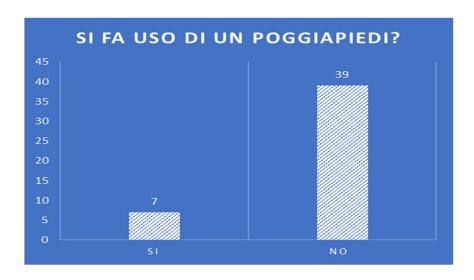
Altezza del piano di lavoro e sedia ergonomica



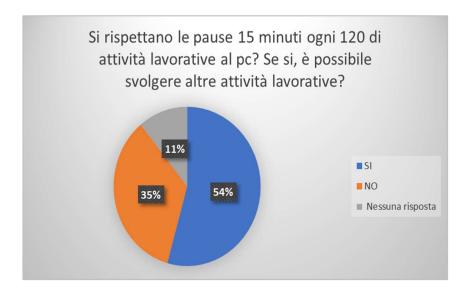


Se la scrivania, o tavolo di lavoro, non è ad altezza regolabile, si può optare per una sedia ergonomica regolabile in altezza. La sedia deve essere provvista di un meccanismo girevole, regolabile in inclinazione ed altezza ed essere eventualmente accompagnata da un poggiapiedi per un'adeguata postura degli arti inferiori.



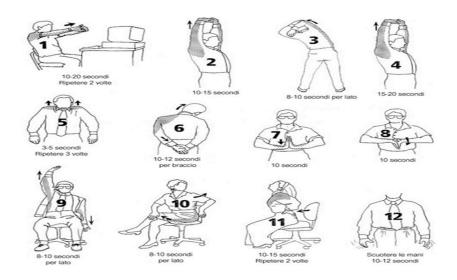


Movimenti e pause



Durante la giornata lavorativa, soprattutto per gli impiegati che svolgono un impiego sedentario e magari, proprio a causa dello smart working hanno rinunciato anche a quei brevi tragitti a piedi da casa all'ufficio, o dalla macchina al lavoro, si è ritenuto opportuno ricordare di adottare piccoli accorgimenti per uno stile di vita sano sul lavoro:

- Fare stretching e semplici esercizi di mobilità per spalle, collo e schiena;
- fare pause brevi ma frequenti, in genere si raccomanda di non passare più di due ore consecutive davanti allo schermo;
- alzarsi e muoversi spesso per sgranchire le gambe e riattivare la circolazione.



I risultati ottenuti mettono in luce che l'ambiente di lavoro è per la maggioranza ben organizzato e dotato di tutti gli accessori necessari per lo svolgimento delle attività e che i dipendenti sono stati capaci di creare una postazione confortevole e funzionale, beneficiandone non solo dal punto di vista professionale, ma anche in termini di salute e concentrazione. In termini di sicurezza, dunque, l'ambiente circostante risulta quantomeno adeguato e permette di vivere lo spazio lavorativo in maniera produttiva e proficua.

Generalmente in smart working si trascorre molto tempo seduti alla scrivania. Per questo motivo, si suggerisce, al fine di apportare un miglioramento, di procurarsi una sedia che garantisca il giusto sostegno lombare e

permetta di mantenere una postura corretta durante l'intera giornata di lavoro, visto che il 24% dei dipendenti non possiede una sedia ergonomica. Il poggiapiedi è un componente troppo spesso sottovalutato e che, a differenza di quanto si possa pensare, consente di assumere una corretta posizione alla scrivania e di poter scaricare il peso sul poggiapiedi e non sulle caviglie e sui piedi stessi ,affaticandoli.

6.4 Il valore della libertà di associazione

RETEGAS Bari ha sempre posto a tutti i dipendenti la libertà di potersi associare ad organizzazioni sindacali per la tutela e il rispetto dei propri diritti di lavoratori.

La maggior parte delle risorse è iscritta ad una della quattro sigle sindacali presenti in azienda e ad oggi, la distribuzione degli stessi è la seguente:



Figura 14: distribuzione iscritti alle sigle sindacali

Le organizzazioni sindacali partecipano alla contrattazione di secondo livello con l'organizzazione aziendale e cooperano con la stessa per l'andamento disciplinare dei propri iscritti.

Le organizzazioni sindacali hanno il diritto di riunire i propri iscritti in assemblee per eleggere i propri rappresentanti aziendali e per comunicare e condividere gli indirizzi che siano sindacali o aziendali.

Retegas Bari applica nella conduzione dei rapporti contrattuali integrativi con tutti i propri dipendenti le linee di gestione definite nel CCNL del settore gas acqua e tutte le prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente applicabile in merito ai rapporti contrattuali con i dipendenti di Retegas Bari, appoggia eventuali momenti di riunione del personale qualora il personale stesso ne faccia esplicita domanda e che tale domanda venga inoltrata in tempi che consentano all'organizzazione la gestione delle normali attività lavorative.

Le interlocuzioni con le organizzazioni sindacali sono quindi ogni anno numerose, anche se più volte le stesse OO.SS. hanno lamentato il ritardo del concreto avvio del progetto di riorganizzazione aziendale.

6.5 Il valore del tempo libero e della condivisione dei valori

Ogni anno, l'azienda elargisce un importo a titolo di liberalità al CRAL Aziendale per lo svolgimento di attività ricreative in favore della libertà associativa a scopi ludici dei propri dipendenti.

Le somme sono concesse dietro presentazione degli organi sociali del CRAL di un bilancio preventivo in cui si descrivono le attività che si intende svolgere durante l'anno.

In questo modo l'azienda partecipa ad attività di incentivazione allo studio dei figli dei dipendenti aziendali con borse di studio per tutti i livelli scolastici fino all'università.

Incentiva l'organizzazione di eventi culturali, sportivi e di aggregazione tra i dipendenti e le loro famiglie per rafforzare il rapporto interpersonale all'interno dell'azienda.

Infine, l'azienda elargisce semestralmente, in occasione delle feste natalizie e pasquali donazioni nei confronti di ONLUS per il sovvenzionamento di attività di ricerca per malattie rare infantili.

Oltre alle iniziative sopra esposte, l'azienda offre la possibilità ai dipendenti di aderire ai servizi offerti nell'ambito del welfare per l'utilizzo di fondi aziendali e fondi legati ai sistemi di incentivazione variabile.

7 Il valore dell'ambiente e dell'efficienza energetica

Da sempre l'azienda ha considerato nella sua politica strategica, il rispetto per l'ambiente e gli obiettivi per questo, sono stati orientati alla riduzione degli aspetti inquinanti attraverso:

- → l'utilizzo di automezzi alimentati a metano (tra gli obiettivi 2023 l'opportunità di sostituirli con veicoli ibridi o plug-in per un vantaggio in termini di risparmio energetico e per assicurare un minor impatto ambientale annuo derivante da emissione di CO2);
- → l'impegno a utilizzare fonti di energia alternativa come l'ulteriore installazione di pannelli fotovoltaici;
- → il rinnovo dell'impianto di condizionamento attraverso un sistema di cogenerazione.

L'azienda ha voluto stabilire graduali obiettivi di efficientamento energetico e ambientale per fornire un contributo alla causa di ecosostenibilità.

Dal 2014, si stanno monitorando i consumi legati alle risorse energetiche proprio per creare uno storico su cui lavorare e si stanno avviando i progetti di autoproduzione di energia elettrica attraverso la già avviata installazione di impianti fotovoltaici e di pale eoliche.

Quest'anno si chiude con l'ottenimento del certificato UNI EN ISO 50001:2018 del sistema di gestione per l'energia i cui obiettivi saranno condivisi anche dai dipendenti per il maggior raggiungimento del risultato.



Investimenti in fonti di energia rinnovabile

Installazione di 156 moduli fotovoltaici sulla tettoia del parcheggio.



Maggiore produzione di energia per auto consumo.

Stima: Potenza di picco dell'impatto fotovoltaico di 117

KW: fine 2024

Garanzia di un ambiente salubro e igienicamente sano a tutti i lavoratori.

Garanzia di una migliore pulizia degli ambienti della sede aziendale (check list) Progressiva riduzione delle contestazioni e mantenimento di una elevata qualità del servizio (input)



Il monitoraggio si è avviato nel mese di aprile 2020, soprattutto in occasione dell'avvio del protocollo per le misure anti contagio COVID 19.

L'obiettivo è stato prolungato anche nel 2022 in quanto è in fase di aggiudicazione la nuova gara.

ATTIVITA' IN CORSO

Analisi del rendimento operativo attraverso l'esame di alcuni indici legati alla presenza dei dipendenti sul posto di lavoro.

Incidenza ore di straordinario sulle ore di lavoro ordinario

% delle ore di assenza sul totale delle ore lavorate da tutto il personale

% delle ore di assenza per permessi sul totale delle ore lavorate

% delle assenze per malattia sulle ore lavorate



L'obiettivo previsto per il 2021 è stato riprogrammato per il 2022, dopo il periodo pandemico, in quanto con le attività di smart working alcuni indicatori non possono essere verificati e monitorati.

ATTIVITA' IN CORSO

18