# Bilancio sociale
# Anno 2025

## Crescita, impegno e sviluppo per le sfide del futuro
## Azienda Municipale Gas S.p.A.





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

***Documento approvato dall'Amministratore Unico Dr. Sergio Salomone nella seduta 28.9.2026 (delibera 259/2026)***

# Sommario


***Lettera agli stakeholder*** ..... 3

**1. L'azienda e la sua storia** ..... 5

**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 La Customer Satisfaction per misurarci e migliorarci** ..... 16

**2.1.3 Il ruolo del Comune di Bari** ..... 18

**2.1.4 L'Assetto societario** ..... 19

**2.1.6 La situazione economica** ..... 19

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 (attualmente la posizione è vacante)** ..... 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 valore delle persone: asset organizzativo** ..... 28

**5.1 Il valore della formazione** ..... 32

**5.2 Il valore della salute e della sicurezza** ..... 32

**5.3 La valorizzazione delle persone** ..... 33

**6. Il valore dell'ambiente, dell'efficienza energetica e della sostenibilità** ..... 35

**7. Evoluzione del Codice Etico: il nostro percorso verso la SA 8000: 2026** ..... 35

## *Lettera agli stakeholder*

*Il nostro Bilancio sociale di ReteGas Bari è rivolto a tutta la cittadinanza, al personale dipendente, al nostro Socio Unico il Comune di Bari, all'utenza del settore distribuzione, ai nostri fornitori e 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.*

*Scegliere la sostenibilità, non è solo una responsabilità, ma anche un'opportunità per fare la differenza, tale motivazione ha portato l'Azienda ad implementare le politiche di mobilità sostenibile nei propri piani di welfare aziendale, per migliorare la qualità della vita del personale dipendente, con un occhio sempre attento alla sostenibilità ambientale e alla riduzione dell'impatto aziendale sull'ambiente.*



*Retegas Bari ha investito nel trasporto sostenibile, acquistando veicoli elettrici e ibridi per la propria flotta aziendale; ha mantenuto le politiche di lavoro flessibili, come il lavoro agile, consentendo la riduzione della necessità dei dipendenti di viaggiare tutti i giorni verso la sede aziendale e, ancora lavora per altri obiettivi che mirano ad incoraggiare l'uso di mezzi di trasporto sostenibili.*

Il Bilancio Sociale 2025 illustra l'identità, l'organizzazione, le attività, i risultati e gli impegni di Azienda Municipale Gas S.p.A.

Il documento considera gli stakeholder interni ed esterni maggiormente coinvolti nell'attività aziendale e utilizza dati aggiornati, ove diversamente non indicato, al 31 dicembre 2025. Le informazioni provengono dai sistemi gestionali, dalle strutture aziendali responsabili dei processi e dalle attività di monitoraggio previste dai sistemi di gestione certificati.

ReteGas Bari opera in un contesto caratterizzato da continui cambiamenti tecnologici e normativi. In questo scenario, la strategia aziendale è orientata a garantire un servizio pubblico sicuro, continuo e di qualità, adeguando processi, competenze e strumenti alle nuove esigenze del settore.

*Il voler ribadire che Retegas Bari si muove anche nel perimetro dei principi etici dettati dalla SA8000:2014, rappresenta per noi motivo di orgoglio, tanto che ha inteso consolidare ulteriormente il proprio impegno etico e sostenibile, dedicando particolare attenzione: alla promozione di politiche di "Parità di genere" conformi alla norma UNI/PdR 125 e alla creazione di un ambiente di lavoro sempre più equo ed inclusivo.*

*All'interno del Sistema Etico sociale SA 8000, la parità di genere è trattata anche attraverso il principio del divieto di discriminazione tra lavoratrici e lavoratori e nel principio di gestione delle segnalazioni delle stesse o di eventuali molestie. Creare e rispettare la cultura della diversità e dell'inclusività all'interno della propria visione strategica d'impresa, coinvolgendo tutti/te i/le protagonisti/ste dei servizi, è un valore aggiunto in termini di fiducia e trasparenza rispetto al proprio modo di agire verso il personale, fornitori e stakeholders.*

*Nel corso del prossimo periodo ed entro dicembre 2028, Retegas Bari avvierà un percorso di progressivo aggiornamento del proprio Codice Etico e del sistema di gestione della responsabilità sociale, al fine di recepire le principali novità introdotte dalla SA 8000:2026.*

*Nel prosieguo della lettura del documento, abbiamo inserito indicazioni sulle nostre strategie di impresa 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. ha dei propri punti di forza e di debolezza e da questi ultimi partiamo sempre per misurarci e migliorarci.*

*Ci auspichiamo che il lettore colga proprio questa nostra caratteristica nel documento che vi presentiamo.*

## 1. L’azienda e la sua storia

Quella dell'Azienda Municipale Gas S.p.A. di Bari (di seguito ReteGas Bari) 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 a ricevere il pubblico solo per finalità legate alle pratiche di natura tecnica.

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 e 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 attuate 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. Attuare le azioni svolte non è un facile risultato 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 realizzati 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:

RETEGAS BARI
AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A.

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 OHSAS 18001:2007 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'iper ammortamento), 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.

## 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 tra ente pubblico e società partecipata è disciplinato dalla normativa applicabile alle società a controllo pubblico. In tale quadro, il Comune di Bari esercita funzioni di indirizzo e controllo idonee a incidere sulle scelte strategiche e operative della Società, orientandole al conseguimento degli obiettivi di servizio pubblico e alla tutela della collettività.

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 disciplinati dalle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI CEI EN ISO 50001:2018. Nessun requisito applicabile delle norme adottate è stato escluso dal campo di applicazione dei sistemi di gestione.

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;
- garantire 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:

- l'ambiente sociale, culturale, politico, 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 di natura metereologica;
- la Sovrintendenza ai beni culturali in caso di ritrovamento di reperti archeologici durante i lavori sulla rete;
- le Aziende di vendita del gas quali utenti del servizio di distribuzione del gas;
- i clienti finali/cittadinanza e le loro associazioni di categoria, 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;
- l'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;
- l'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, lo Spesal) 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;
- l'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.

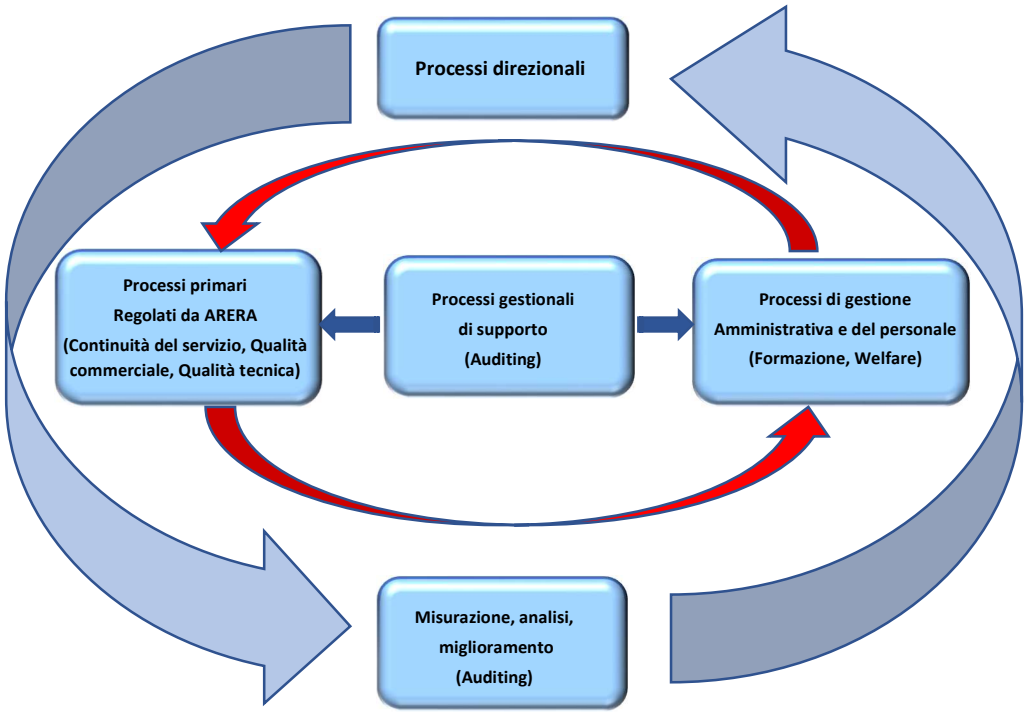



Figura 1 – I processi aziendali e le loro interazioni

### 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 – 70132 – Bari (BA)




Figura 2 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 un'unica sede alla zona industriale di Bari.
L'azienda dispone di impianti, mezzi e attrezzature necessarie per l'erogazione del servizio e di una infrastruttura composta da:

- una palazzina contenente tutti gli uffici amministrativi e tecnici, archivio e magazzino;
- un ampio piazzale per la movimentazione dei mezzi e parcheggio;
- 4 magazzini adibiti a depositi e 1 officina;
- 2 Cabine Re.Mi. interconnesse tra di loro, una nella sede dell'azienda, l'altra dislocata a Ceglie del Campo, entrambe alimentanti un'unica rete di distribuzione esercita in media pressione 4ª specie, che trasporta il gas naturale verso i quartieri cittadini ed alimenta sia i Gruppi di Riduzione Finali che direttamente anche alcune utenze particolari (industrie, ospedali, stazione di servizio metanauto, ecc.)
- 1 impianto solare per la produzione di acqua calda e una caldaia a supporto dell'impianto termico;
- 1 impianto fotovoltaico ed eolico con potenza max di 12.75 Kw
- 1 impianto di climatizzazione caldo/freddo per 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 esegue la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete e ne cura l'ampliamento, con l'obiettivo di estendere il servizio di distribuzione del gas all'intero territorio oggetto della 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 le attività di Codice di Rete, queste sono riconducibili ai servizi sui punti di riconsegna (pdr), quali attivazione della fornitura, riattivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, switching, volture, cambi contatori e gestione della morosità.
Altre attività legate ai servizi sui contatori sono gestite da altre Sezioni tecniche:

- telelettura e manutenzione dei contatori di calibro >= G10, sia smart che tradizionali, sono gestite dalla Sezione 'SIT Reti RF GPRS e Manutenzione apparati';
- telelettura e telegestione dei contatori smart sino alla classe G6 sono gestite dalla Sezione 'Telelettura e telegestione RF'.

In figura 3, è illustrato il processo standard seguito.



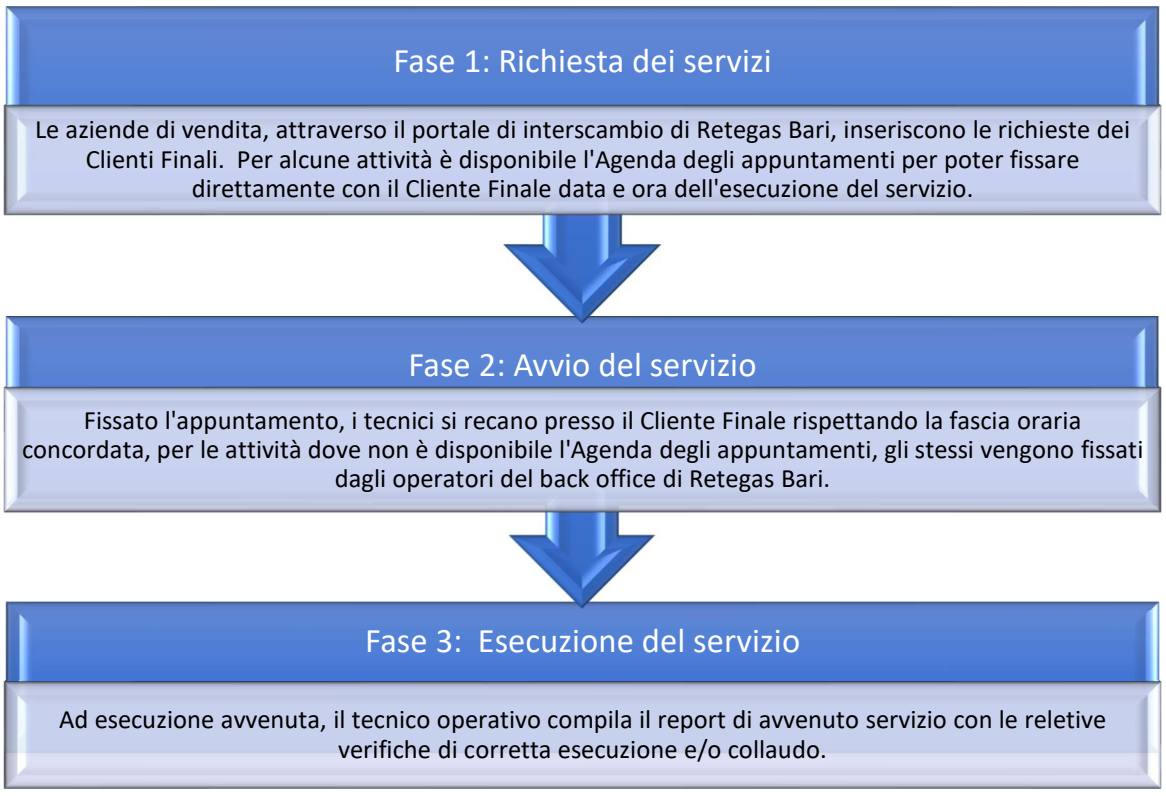



Figura 3 Fasi del processo standard per i servizi su contatore

Per quanto concerne le attività di Impianti e Reti Meccanici 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.

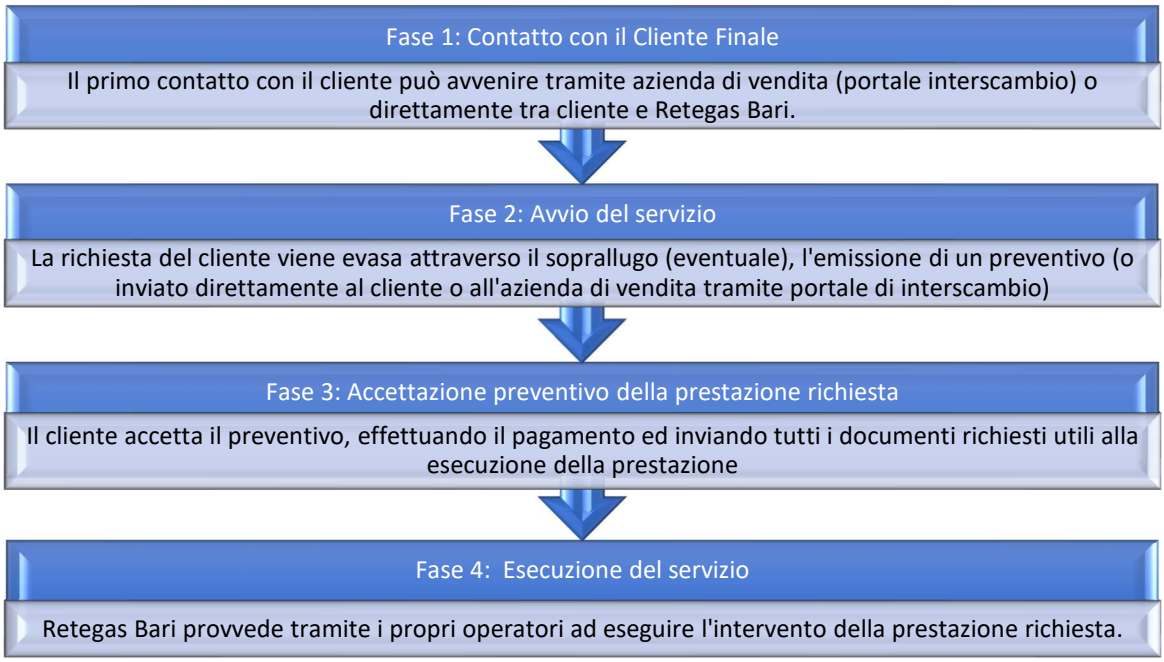



Figura 4 Fasi del processo standard per attività di impianti e reti

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, quali il settlement e fatturazione servizi, i sistemi IT e la sicurezza informatica, il controllo di gestione e l'unbundling contabile e tariffe, la gestione del magazzino, i servizi economici e finanziari, l'ufficio legale, la gestione del personale.

Il Mercato servito

**124.234** clienti sono raggiunti dalla rete con:

**2** Cabine RE.MI.

avviene la riduzione della pressione del gas da 12 a 4,5 bar, il gas immesso viene misurato e sottoposto a

**78** Gruppi di riduzione finale

La pressione si abbassa da 4,5 bar a 25 mbar

**154** Gruppi di riduzione d'Utenza

Riducono la pressione del gas per alimentare una singola utenza ad uso prevalentemente artigianale e/o industriale

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.



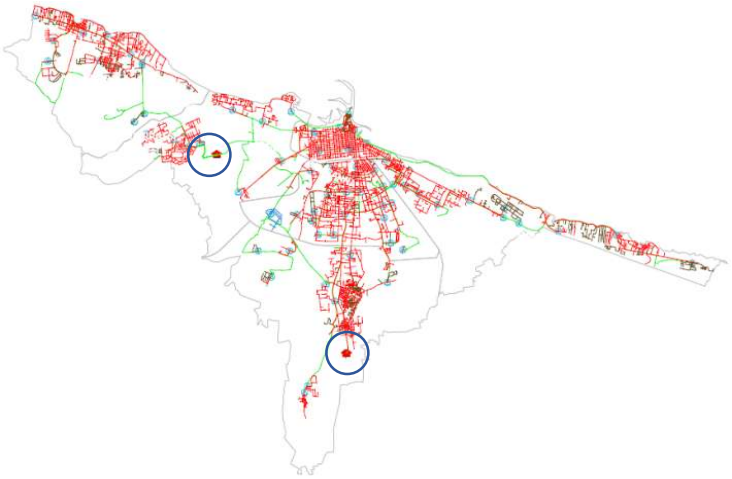


Figura 5 Cartografia della rete di distribuzione

### 2.1.2 La Customer Satisfaction per misurarci e migliorarci

Per garantire maggiore trasparenza nel rapporto con i clienti, Retegas Bari dal dicembre 2023 ha avviato il monitoraggio della Customer Satisfaction sui processi di Servizi su Contatore e sul Pronto Intervento per conoscere la percezione che i clienti hanno della qualità e professionalità che concentriamo sui nostri processi. Solo tre aspetti da valutare: professionalità del personale, rispetto dei tempi previsti e qualità del servizio (o risoluzione dei problemi) con cinque giudizi tra scarso, insufficiente, sufficiente, buono e ottimo.
La compilazione dei questionari avviene da parte dei clienti dietro informativa con un QR Code da scaricare per aprire sul proprio smartphone il questionario da compilare.

L'informativa viene diffusa tra i clienti mediante:

- Consegna da parte degli operai al termine dello svolgimento dei servizi,
- Acquisizione del questionario direttamente dal sito istituzionale (presenza del QR code sulla prima pagina del sito)
- Utilizzo della funzione 'sondaggio' sulla web app 'MyRetegas Bari' se il cliente ha effettuato la registrazione.



I questionari sono compilati in forma anonima. La Sezione Certificazioni e audit operativi analizza esclusivamente i dati aggregati delle risposte e non dispone di informazioni che consentano di identificare i clienti, anche quando il questionario è accessibile tramite la web app MyRetegas Bari.

Pertanto, l'analisi dei risultati e l'acquisizione dei dati da parte della Sezione Certificazioni e audit operativi non consente di risalire ai dati sensibili dei clienti e quindi alla gestione degli stessi per la normativa sulla privacy.

Di seguito si indicano sia gli aspetti su cui si richiede la valutazione sia i risultati sinora raggiunti

**Pronto Intervento – Customer Satisfaction:**

I risultati raccolti evidenziano una valutazione prevalentemente positiva del Pronto Intervento: il giudizio ottimo è rappresentato da una preferenza che va dal 76% per la celerità del servizio di Pronto Intervento al 84% per la qualità del servizio, rispetto alla valutazione "sufficiente" rappresentata dal range dal 18% al 24%

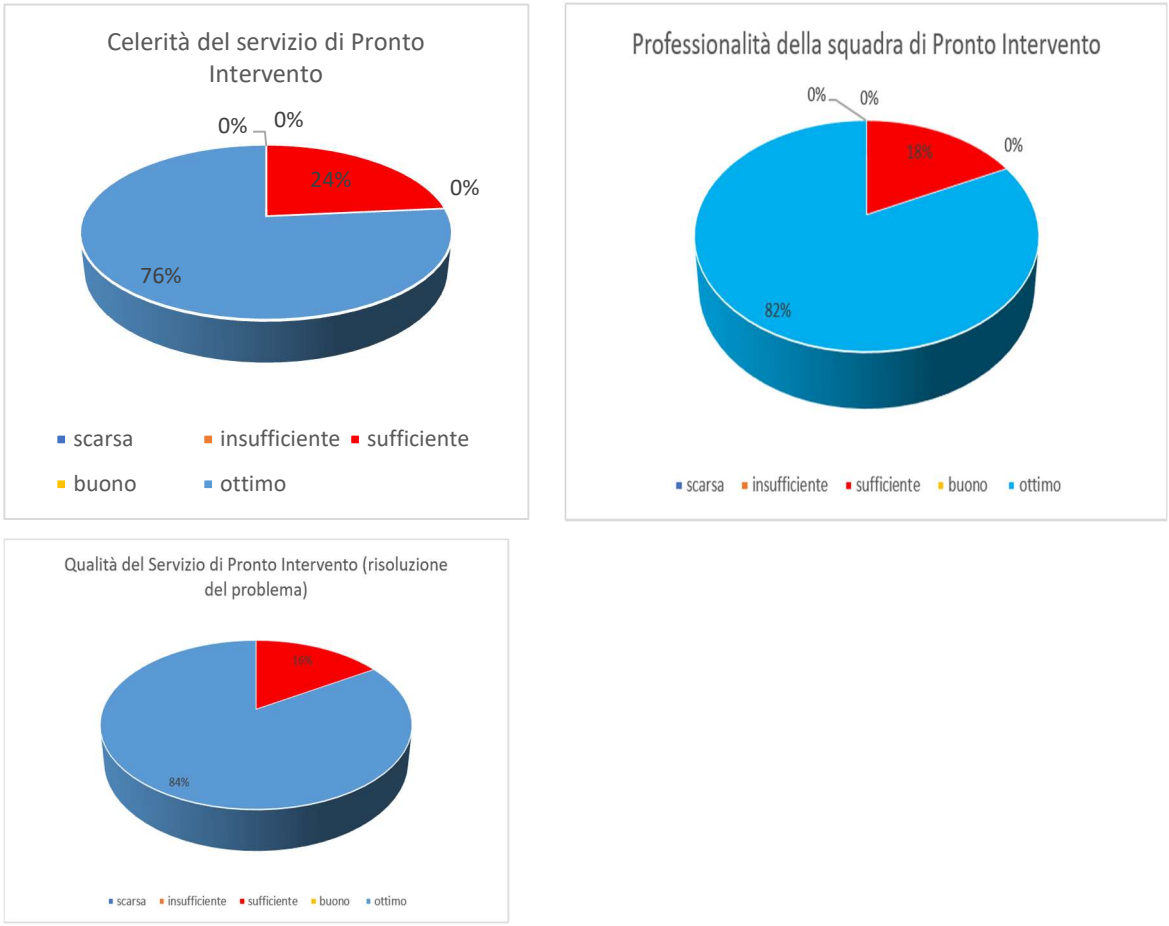
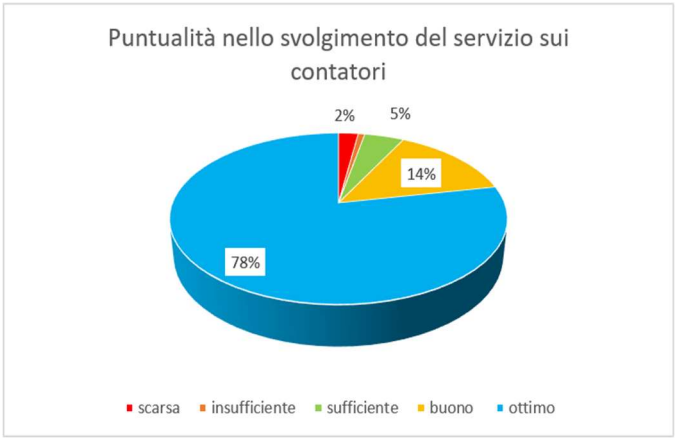



Figura 6 Customer Satisfaction per il Pronto Intervento

**Servizi su contatore – Customer Satisfaction:**

I risultati raccolti evidenziano una valutazione prevalentemente positiva dei Servizi su Contatori: il giudizio ottimo è rappresentato da una preferenza che va dal 78% per la puntualità dello svolgimento dei servizi al 86% per la qualità del servizio. Più frammentate appaiono invece le valutazioni tra "buono", "sufficiente" e "insufficiente".



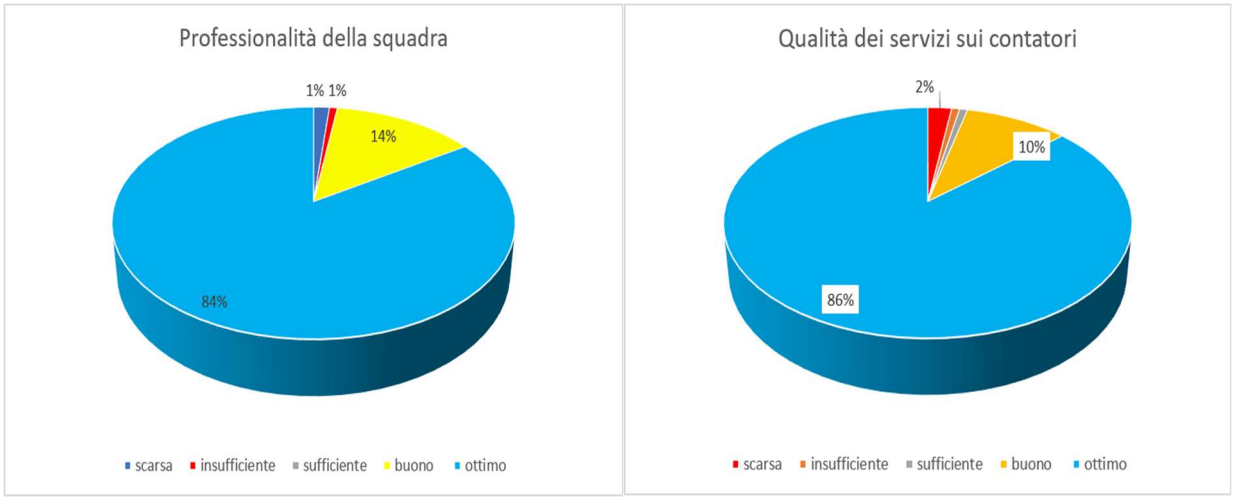




Figura 7 Customer Satisfaction per il Servizio su Contatori

Un altro parametro utile a garantire una maggiore trasparenza di rapporto tra azienda e cliente è rappresentato dalla informativa 'Attività di prevenzione' consegnata dagli operai sempre in occasione dell'erogazione dei servizi presso gli stessi clienti.

Retegas Bari desidera mettere in guardia la cittadinanza da possibili truffe e quindi, attraverso l'informativa, ricorda alcune informazioni utili a tutela della sicurezza dei clienti imparando a contraddistinguere un operatore di Retegas Bari da un falso operatore.

### 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 ReteGas 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 | 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

Posto che il Capitale sociale aziendale è rimasto invariato negli ultimi anni ed ammonta a euro 16.080.829, di seguito, si riportano alcune voci del Conto Economico al 31.12.2025 confrontate con i due anni precedenti 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 31.12.2023 | Valore al 31.12.2024 | Valore al 31.12.2025 |
|---|---|---|---|
| **Valore della produzione (A)** | 14.234.160 | 17.837.685 | 14.673.115 |
| **Costi della produzione (B)** | 11.737.223 | 12.999.234 | 8.543.741 |
| **Differenza tra valore e costi di produzione (A-B)** | 2.496.937 | 4.838.451 | 6.129.374 |
| **Totale proventi e oneri finanziari (C)** | 259.136 | 92.101 | 49.488 |
| **Totale rettifiche di valore di attività e passività finanziarie (D)** | 6.073.107 | 40.002 | 1.425963 |
| **Risultato prima delle imposte (A-B±C±D)** | 8.829.180 | 4.970.554 | 4.929.108 |
| **Utile d'esercizio** | 8.153.863 | 3.450.305 | 3.927.196 |

Tabella 2 – Estratto conto economico al 31.12.2025[1]

| Attività e prestazioni | Valore al 31.12.2024 | Valore al 31.12.2025 |
|---|---|---|
| Numero totale di clienti | 124.839 | 124.234 |
| Quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione (misurata in standard m³ in cifra intera senza decimali) | 79.789.111 | 81.270.472 |
| Numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento sull'impianto di distribuzione | 1.369 | 1.248 |
| Numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento a valle del punto di riconsegna | 384 | 351 |
| Numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuato non in continuo | 772 | 789 |
| Punti in cui la misura è stata effettuata in continuo e trasmessa tramite telecontrollo | 228 | 226 |
| 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) | 1.657 | 1.802 |

Tabella 3 - Confronto anni 2024-2025

### 2.1.7 Organigramma aziendale

[1] Trattasi di stima non essendo stato approvato il bilancio alla data di emissione del Bilancio Sociale.

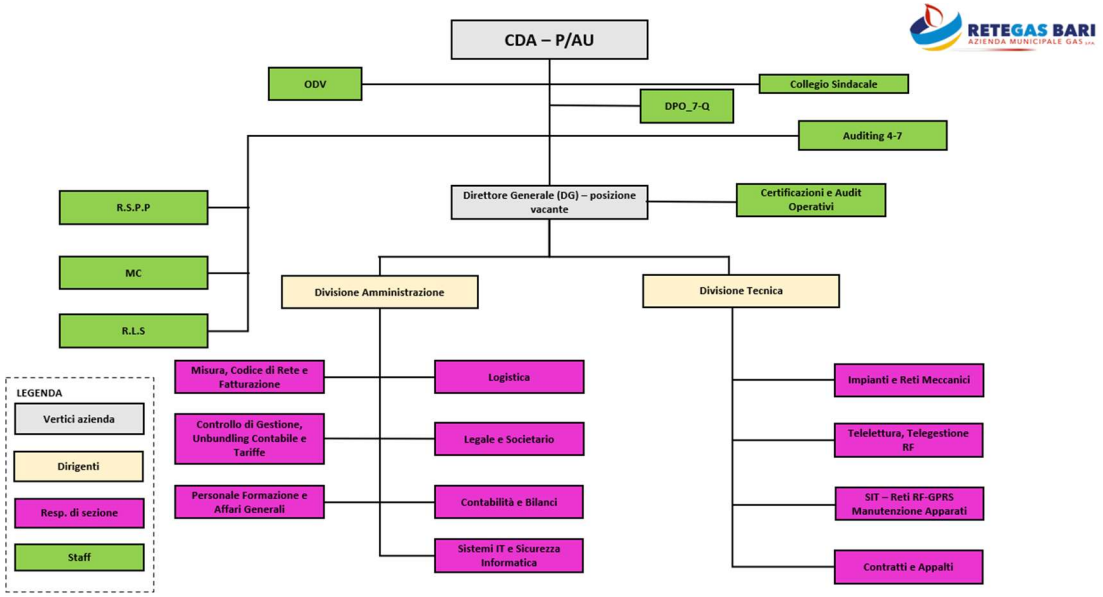



Figura 8 – Organigramma aziendale

## 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.



Se nel corso del 2018, sono state avviate le prime azioni di contatto e avvicinamento all'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa e Retegas Bari ha espresso la volontà di avvalersi della certificazione SA8000:2014, ottenuta nel 2019, per poter completare un sistema integrato per qualità, salute, sicurezza ambiente ed energia partito già nel 2005.

Dal 2005 infatti, 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.

A questo impegno abbiamo aggiunto nel 2022, l'impegno per una maggiore consapevolezza sul risparmio energetico e una migliore efficienza energetica con l'adozione di investimenti in fonti di energia rinnovabile.

Nel dicembre 2022 abbiamo ottenuto la certificazione UNI EN ISO 50001:2018.

In figura 7 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.

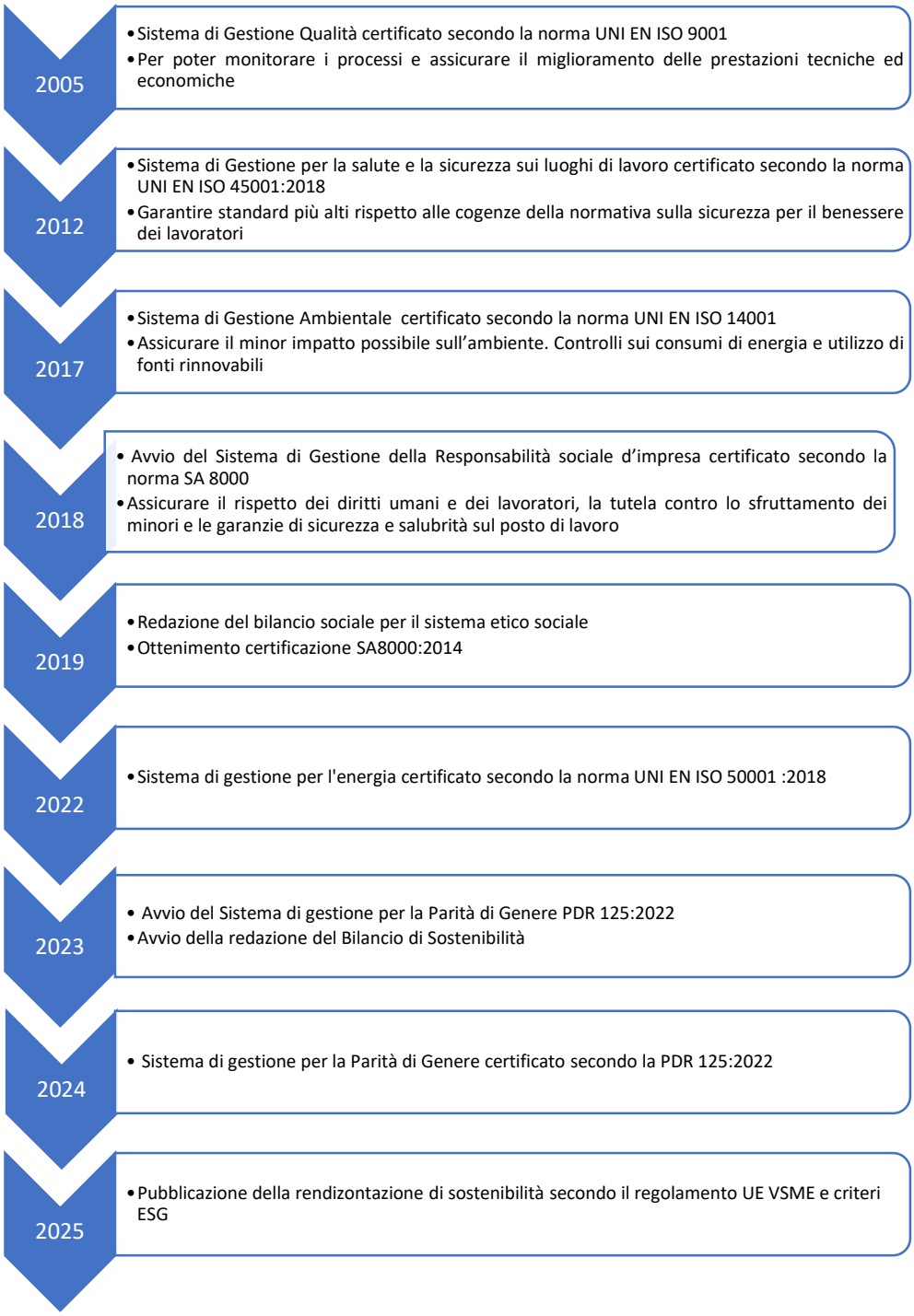



Figura 9 Sintesi degli step seguiti da Retegas Bari per le certificazioni dei propri sistemi di gestione

I principi a cui l'azienda si ispira per aderire alla SA8000 sono esplosi di seguito:

➔ Lavoro infantile: 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.

➔ Lavoro forzato o obbligato: 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. Retegas Bari oltre ad ottemperare ai requisiti cogenti, si impegna a garantire standard di sicurezza più vincolanti per assicurare un continuo miglioramento. La messa in atto della modalità di lavoro agile, nel 2020, anno della pandemia da Coronavirus, ha permesso di proseguire l'attività lavorativa a distanza e senza rischio per la salute dei lavoratori. In accordo con il Medico competente, per i dipendenti che presentano "fragilità" o una o più patologie certificate tra quelle individuate nel decreto ministeriale 4 febbraio 2022, l'Azienda garantisce il lavoro agile con accordi individuali.

➔ Libertà di associazione e diritto alla contrattazione: l'organizzazione non ostacola la libertà di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta, ma semmai collabora con le stesse OO.SS. rappresentate in azienda per incontrare le esigenze delle risorse umane.

➔ Discriminazione: sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano in azienda e non è ammessa nessuna forma di discriminazione. Il Social Performance Team (SPT) vigilerà sulla totale assenza di qualsiasi atto rivolto a supporre discriminazione, raccoglierà e intercetterà qualsiasi segnalazione gestita in piena riservatezza e trarrà spunti di miglioramento in ambito della cultura aziendale.



➔ 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 riferimento al precedente richiamo sul lavoro forzato o obbligato, non sono previste situazioni di lavoro forzato. L'orario di lavoro 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 e con la UNI/PdR 125:2022, prassi che definisce i temi da trattare per supportare l'empowerment femminile all'interno dei percorsi di crescita aziendale, evitare stereotipi e/o discriminazioni e ri-orientare la cultura aziendale in modo che possa essere sempre più inclusiva e rispettosa delle competenze femminili.

Obiettivo di miglioramento sarà quello di raggiungere un unico sistema di gestione che sia integrato tra etica sociale, qualità, sicurezza, ambiente ed energia.

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.

Nel tempo l'Azienda ha rafforzato il proprio sistema di governance e compliance attraverso il rating di legalità, il modello di prevenzione della crisi d'impresa, il Modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, le misure in materia di trasparenza e anticorruzione, il protocollo con la Prefettura per la prevenzione delle infiltrazioni criminali nei contratti pubblici, l'unbundling funzionale e contabile e l'adeguamento al Regolamento UE 2016/679.

A questi strumenti si affiancano i sistemi di gestione certificati per qualità, salute e sicurezza, ambiente ed energia e le procedure in materia di lavori, servizi e forniture, con attenzione al contenimento dei costi e alla riduzione degli impatti ambientali.

Ma anche 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.

Retegas 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.

L'Azienda, 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. Sulla base di dichiarazioni rese, nonché dall'esito delle valutazioni effettuate dall'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: ★★★ ciò indica che l'azienda ha raggiunto un livello di legalità elevato, come il rispetto delle norme anticorruzione, le pratiche di trasparenza e il rispetto dei diritti dei lavoratori, dimostrando un forte impegno nella compliance normativa e nella prevenzione di reati.



### 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. generalmente rappresentato 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.

Dal maggio 2024, l'organo amministrativo è rappresentato dall'Amministratore Unico.

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 (attualmente la posizione è vacante)

Il Direttore generale è nominato dall'Assemblea 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.

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

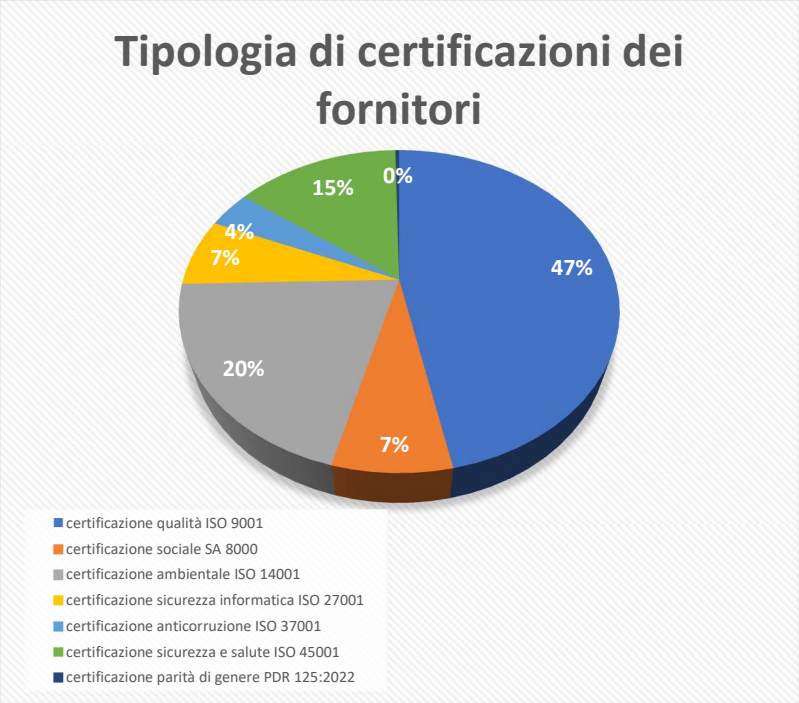
La Società, già in ottemperanza agli obblighi di unbundling funzionale previsti dalla Del. 11/07 di cui al TIU, aveva a suo tempo provveduto ad istituire un Gestore Indipendente.

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 248 i fornitori di bene e servizi, di cui 104 aziende esecutrici di lavori pubblici, 20 tecnici progettisti, 46 professionisti e 59 professionisti legali.

Il quadro delle certificazioni in possesso dei nostri fornitori è il seguente (dato aggiornato al 31.12.2025)

Figura 10 Distribuzione delle certificazioni trai fornitori abilitati nell'Albo Fornitori di Retegas Bari

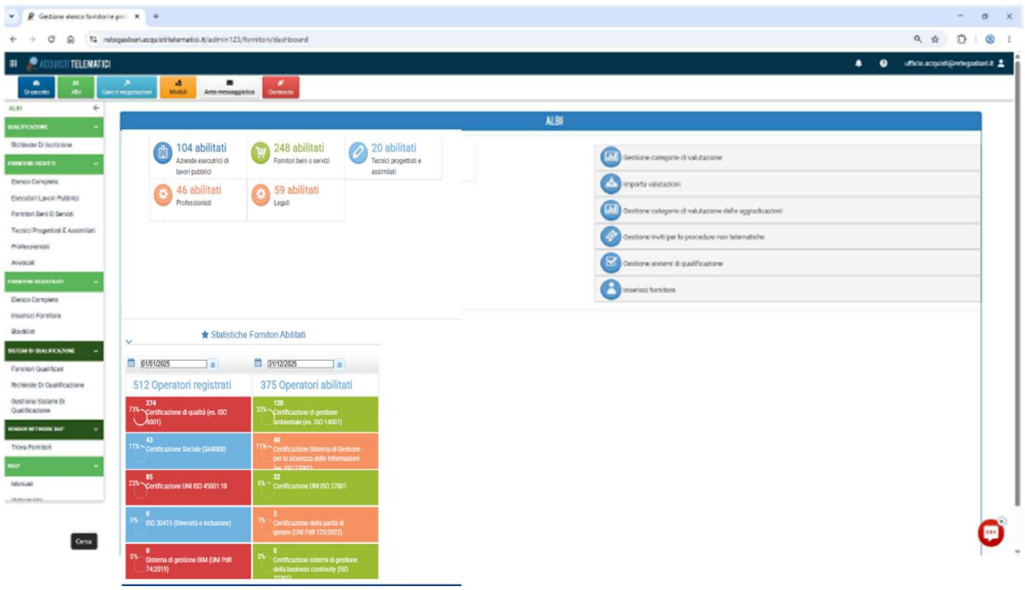
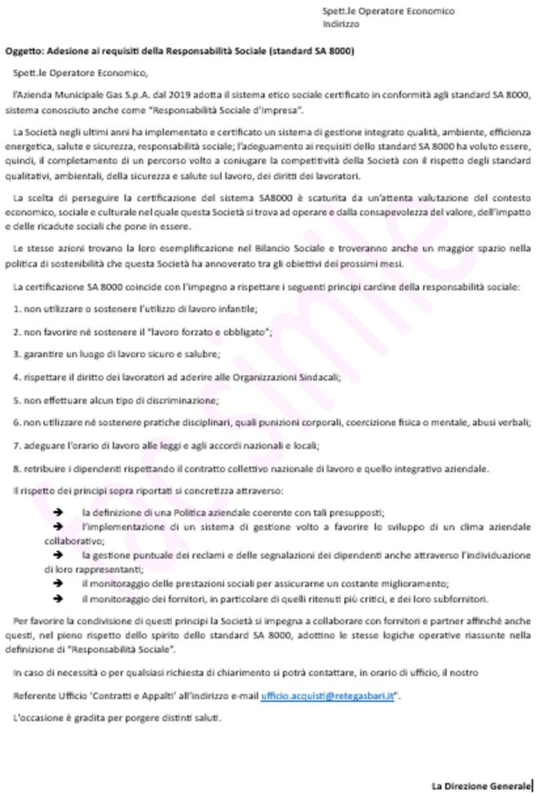



Figura 11 Estratto della piattaforma telematica (Dato aggiornato al 31.12.2025)

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.





Spett.le Operatore Economico
Indirizzo

**Oggetto: Adesione ai requisiti della Responsabilità Sociale (standard SA 8000)**

Spett.le Operatore Economico,

l'Azienda Municipale Gas S.p.A. dal 2019 adotta il sistema etico sociale certificato in conformità agli standard SA 8000, sistema conosciuto anche come "Responsabilità Sociale d'Impresa".

La Società negli ultimi anni ha implementato e certificato un sistema di gestione integrato qualità, ambiente, efficienza energetica, salute e sicurezza, responsabilità sociale; l'adeguamento ai requisiti dello standard SA 8000 ha voluto essere, quindi, il completamento di un percorso volto a coniugare la competitività della Società con il rispetto degli standard qualitativi, ambientali, della sicurezza e salute sul lavoro, dei diritti dei lavoratori.

La scelta di perseguire la certificazione del sistema SA8000 è scaturita da un'attenta valutazione del contesto economico, sociale e culturale nel quale questa Società si trova ad operare e dalla consapevolezza del valore, dell'impatto e delle ricadute sociali che pone in essere.

Le stesse azioni trovano la loro esemplificazione nel Bilancio Sociale e troveranno anche un maggior spazio nella politica di sostenibilità che questa Società ha annoverato tra gli obiettivi dei prossimi mesi.

La certificazione SA 8000 coincide con l'impegno a rispettare i seguenti principi cardine della responsabilità sociale:

1. non utilizzare o sostenere l'utilizzo di lavoro infantile;
2. non favorire né sostenere il "lavoro forzato e obbligato";
3. garantire un luogo di lavoro sicuro e salubre;
4. rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali;
5. non effettuare alcun tipo di discriminazione;
6. non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari, quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali;
7. adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi nazionali e locali;
8. retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro e quello integrativo aziendale.

Il rispetto dei principi sopra riportati si concretizza attraverso:

- la definizione di una Politica aziendale coerente con tali presupposti;
- l'implementazione di un sistema di gestione volto a favorire lo sviluppo di un clima aziendale collaborativo;
- la gestione puntuale dei reclami e delle segnalazioni dei dipendenti anche attraverso l'individuazione di loro rappresentanti;
- il monitoraggio delle prestazioni sociali per assicurarne un costante miglioramento;
- il monitoraggio dei fornitori, in particolare di quelli ritenuti più critici, e dei loro subfornitori.

Per favorire la condivisione di questi principi la Società si impegna a collaborare con fornitori e partner affinché anche questi, nel pieno rispetto dello spirito dello standard SA 8000, adottino le stesse logiche operative riassunte nella definizione di "Responsabilità Sociale".

In caso di necessità o per qualsiasi richiesta di chiarimento si potrà contattare, in orario di ufficio, il nostro

Referente Ufficio 'Contratti e Appalti' all'indirizzo e-mail ufficio.acquisti@retegasbari.it".

L'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

**La Direzione Generale**

Da dicembre 2023, Retegas Bari invia a tutti i fornitori presenti nell'Albo dei fornitori qualificati una comunicazione a firma della Direzione Generale con cui si dichiara la nostra adesione ai principi di natura etico sociale soprattutto legati al tema 'lavoro e sicurezza'.

Con la comunicazione invitiamo tutti i fornitori a aderire ai nostri principi e a collaborare per la condivisione degli stessi.

## 4.6 I nostri clienti: Le aziende di vendita

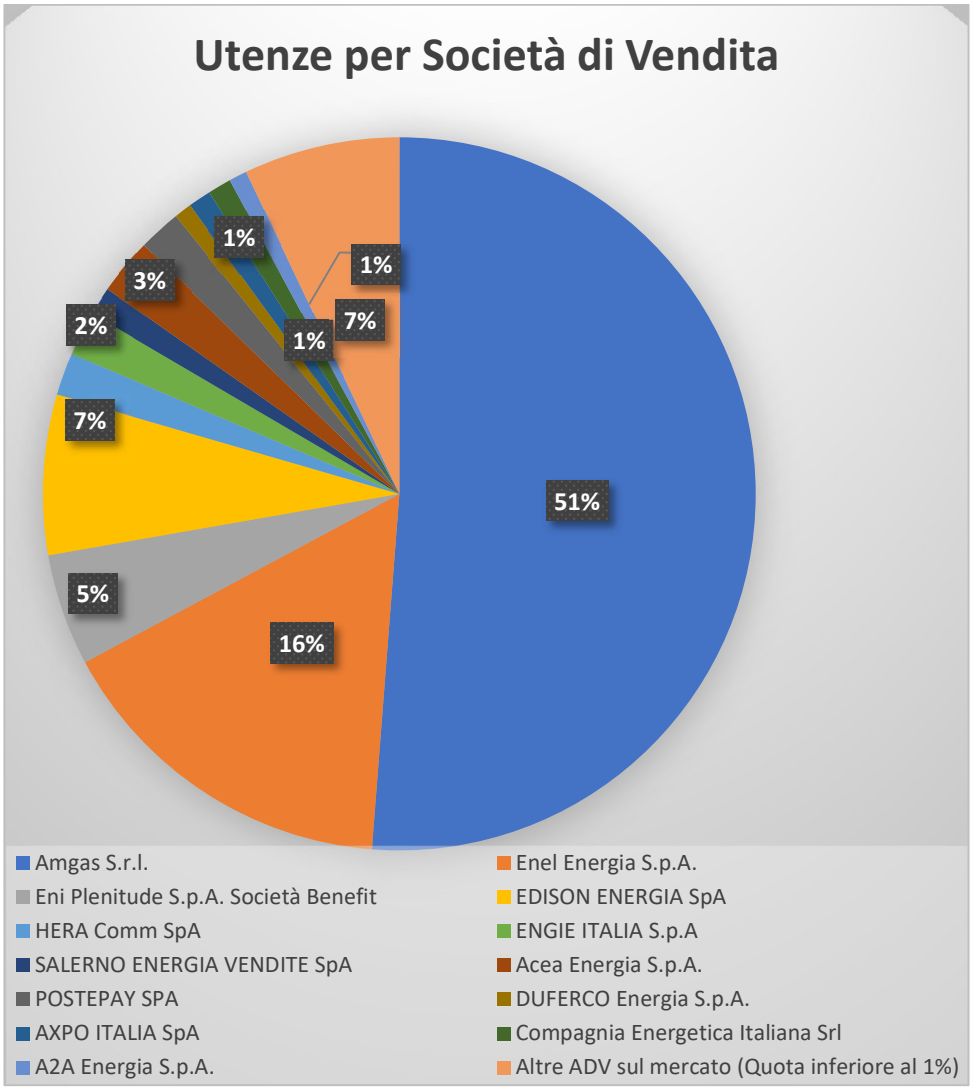



Figura 12 Utenze divise per Società di Vendita al 31.12.2025

Alla fine del 2025, le aziende di vendita attive presenti sul mercato barese, alle quali viene pertanto fornito il servizio di distribuzione, sono 115 per un totale di 124.234 utenze.

Qui a fianco, si è rappresentata graficamente la distribuzione delle aziende di vendita sul mercato libero del Comune di Bari.

# 5 Il valore delle persone: asset organizzativo

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 ad oggi, l'Azienda è impegnata in un processo di riorganizzazione volto a sostenere la crescita professionale delle risorse umane e a garantire il turn over dovuto essenzialmente alle quiescenze.

In tale ambito, particolare attenzione è stata dedicata alla crescita interna, attraverso la valorizzazione delle competenze acquisite e l'avanzamento di carriera di numerose figure aziendali. Parallelamente, a partire già dal 2021 si sono avviati concorsi esterni finalizzati al reclutamento di nuove risorse sia nel reparto tecnico che nel settore amministrativo contribuendo così a sostenere il ricambio generazionale, resosi necessario anche in seguito dei pensionamenti.

Il rafforzamento dell'organico ha interessato anche il settore tecnico con l'inserimento di figure operaie quanto il settore amministrativo.

Le selezioni stanno avvenendo nell'ottica di reclutare risorse under 30 privilegiando con una solida preparazione universitaria.

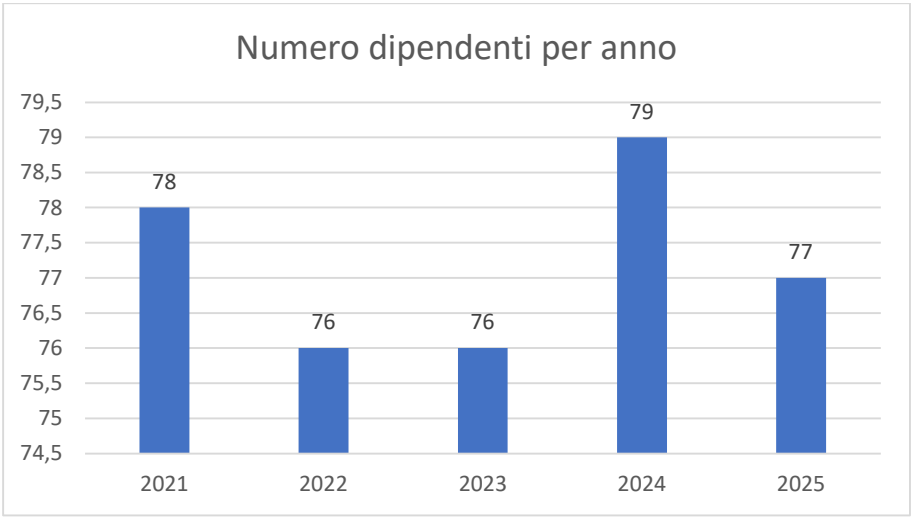



Figura 14 - Trend turn over dipendenti al 31.12.2025

Nella tabella a fianco, si rappresenta il trend degli ultimi dieci anni.

L'azienda oggi conta 77 dipendenti.



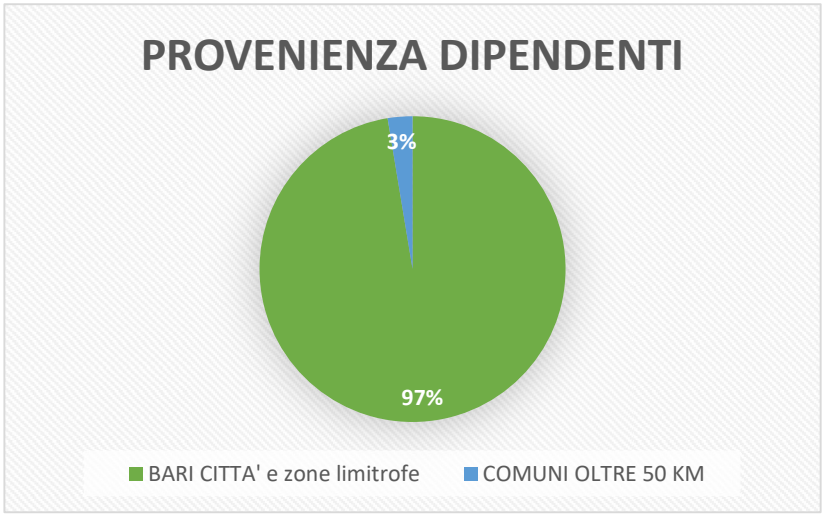



Figura 15 – Provenienza dipendenti al 31.12.2025

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

Attualmente una sola dipendente è con contratto di apprendistato della durata di 30 mesi.

Circa la provenienza il 97 % dei dipendenti giunge da Bari e zone limitrofe, solo il 3 % è proveniente da Comuni entro i 50 km.

In fatto di assunzioni e cessazioni dei rapporti di lavoro la situazione al 31.12.2025 è la seguente:

| | Assunzioni | Pensionamenti | Dimissioni | Licenziamenti |
|---|---|---|---|---|
| **2019** | 0 | 1 | 1 | 0 |
| **2020** | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **2021** | 3 | 1 | 0 | 0 |
| **2022** | 3 | 4 | 0 | 0 |
| **2023** | 4 | 0 | 2 | 1 |
| **2024** | 5 | 1 | 1 | 1 |
| **2025** | 6 | 6 | 1 | 1 |

Figura 16 - Motivazioni di interruzione del rapporto di lavoro al 31.12.2025

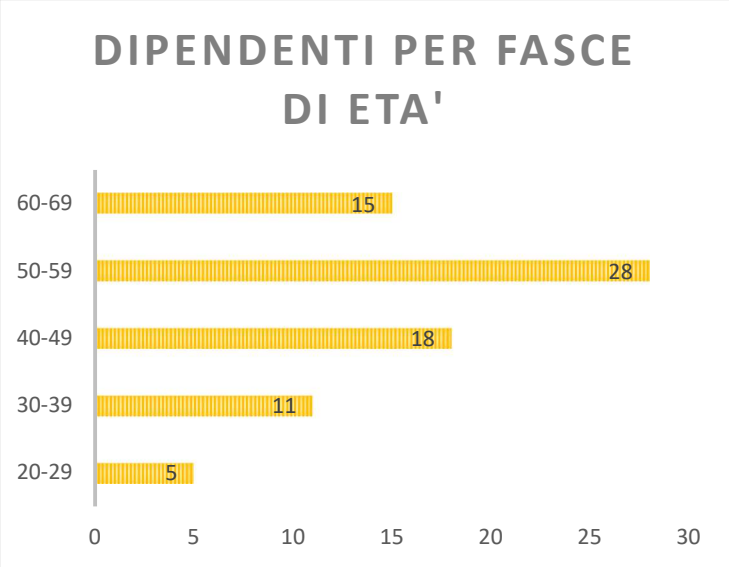



Figura. 17 Distribuzione risorse per classi di età al 31.12.2025

L'età media dei dipendenti è di 49 anni.

Le ultime assunzioni, di cui n. 4 risorse nel 2023, n. 5 risorse nel 2024 e altre 6 nel 2025 sono tutti giovani con una media di età al di sotto dei 30 anni.

Le fasce di età più numerose sono quelle tra i 50 ai 59 anni che comprende 28 dipendenti su 77, dato positivo rispetto agli anni precedenti.

La distribuzione per genere evidenzia la caratteristica propria del settore GAS in cui la presenza maschile è predominante, la figura 18 segna la situazione in RGB con i valori assoluti e in percentuale.

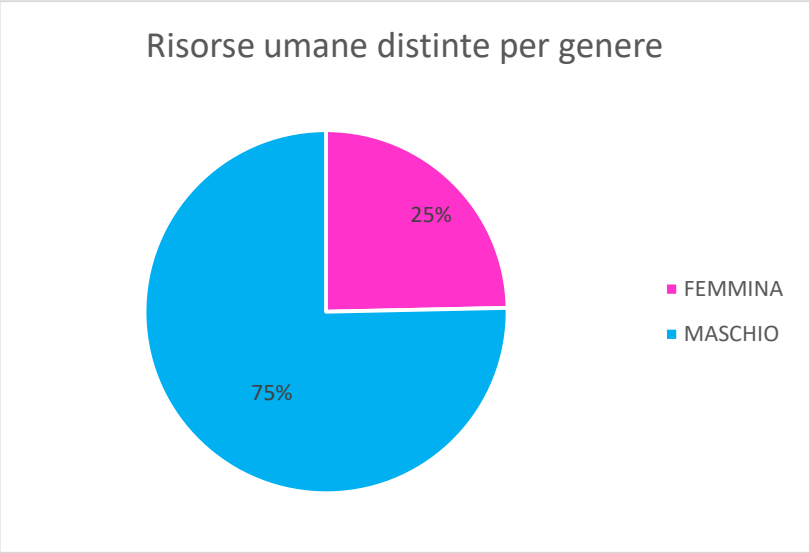



Figura 18 Dipendenti divisi per genere, valore assoluto e valore percentuale al 31/12/2025

Distribuzione per genere e qualifica dei lavoratori a tempo indeterminato – Retegas Bari- Dati al 31/12/2025

| | Donne | Uomini |
|---|---|---|
| Lavoratori per genere | 25% | 75% |
| Dirigenti per genere | 0 | 2 |
| Quadri per genere | 2 | 2 |
| Impiegati per genere | 16 | 31 |
| Operai per genere | 1 | 23 |
| Totale | 19 | 58 |



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

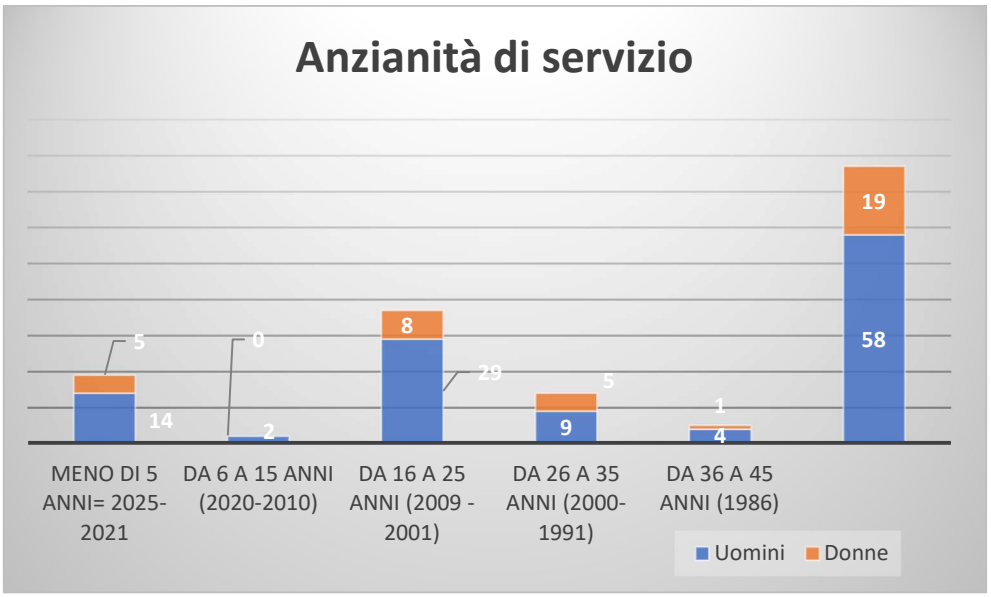



Figura 19: Distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio - dati al 31/12/2025

Come si nota dalla tabella successiva, nella nostra azienda le donne svolgono mansioni impiegatizie e non dirigenziali, ma 6 donne su 18 hanno un livello di inquadramento uguale o superiore al settimo livello CCNL equiparato al ruolo di funzionario.

Per quanto concerne il grado di scolarizzazione i dipendenti in possesso di diploma rappresentano oltre la metà dell'organico. Si evidenzia, tuttavia, come la laurea, distinta per indirizzo a seconda delle esigenze di collocamento, costituisca il titolo di studio preferenziale per i nuovi bandi di selezione esterna e in particolare per i ruoli impiegatizi.

Di seguito si riporta il grafico relativo alla distribuzione dei dipendenti in base al titolo di studio conseguito.

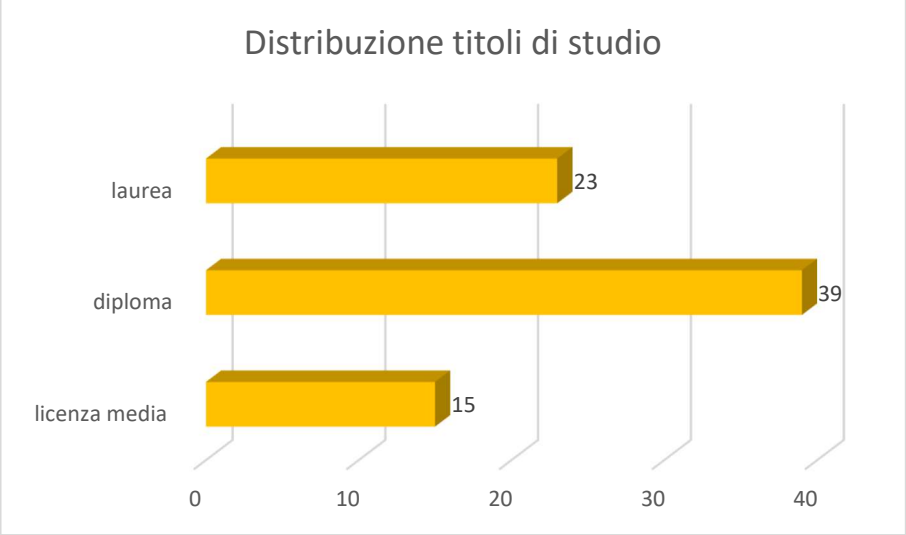



Figura 20 Dipendenti suddivisi per titolo di studio, valore assoluto e valore percentuale al 31/12/2025

La società ricorre sempre più alla leva formativa, quale strumento per favorire la crescita professionale dei propri dipendenti puntando, soprattutto, all'organizzazione di corsi in house, progettati in funzione delle specifiche esigenze aziendali, che consentono di ottimizzare le risorse e conseguire significativi risparmi sia economici che organizzativi.

## 5.1 Il valore della formazione

La continua formazione dimostra l'impegno dell'azienda nello sviluppo dei suoi dipendenti, aumentando la loro motivazione e il loro impegno. Nel corso dell'anno 2025, il monte ore di formazione è stato di 2.682 ore per i 77 dipendenti, di cui 1.170 ore dedicate ai temi di salute e sicurezza ai sensi del D. lgs 81/08.

La formazione sulla cybersecurity programmata per tutto l'anno è ancora in esecuzione e si protrarrà per tutto il 2026. Inoltre, a seguito dell'ottenimento della certificazione sulla Parità di Genere, è stata pianificata la formazione per tutti i dipendenti, sui temi del linguaggio e la comunicazione di genere al fine di promuovere una cultura organizzativa che sia consapevole della parità di genere e che incoraggi una comunicazione inclusiva.

## 5.2 Il valore della salute e della sicurezza

La politica aziendale, ormai da anni, è 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.

Nel 2020, malgrado le difficoltà connesse alla pandemia di Covid-19, quando l'Azienda ha dovuto riorganizzarsi per garantire la prosecuzione dei servizi senza mai interrompere l'operatività, non si è verificato nessun infortunio.

Nel 2021 è proseguito l'impegno nell'adottare tutti gli strumenti e favorire comportamenti corretti sul fronte della prevenzione e del contrasto agli effetti dell'emergenza sanitaria COVID 19, garantendo la piena sicurezza dei propri operatori, dotandoli di tutti i DPI necessari e provvedendo alla sanificazione degli ambienti di lavoro. Nell'arco dell'anno si è verificato un solo infortunio in itinere a seguito di un'incidente stradale con mezzo aziendale della durata di 9 giorni.

Nel triennio 2022- 2024, l'obiettivo "zero infortuni" è stato pienamente raggiunto e mantenuto, confermando l'efficacia delle azioni di prevenzione e sensibilizzazione adottate in azienda. Nel 2025, nonostante il costante impegno e le misure messe in atto, si è verificato un singolo infortunio, che ha comportato un temporaneo scostamento dall'obiettivo prefissato.

La strategia aziendale continua a concentrarsi sul rafforzamento della cultura della sicurezza, attraverso una particolare attenzione all'individuazione e alla segnalazione dei near miss, ovvero i mancati infortuni, considerati uno strumento fondamentale per individuare tempestivamente situazioni di rischio e prevenire il verificarsi di futuri eventi infortunistici.

In tale prospettiva, tra gli obiettivi prioritari rientrano la maggiore sensibilizzazione dei dipendenti sui temi della sicurezza e sulla salute fisica e psichica, e il rafforzamento della comunicazione con i responsabili, al fine di favorire una più efficace individuazione dei rischi e consolidare nel tempo una cultura aziendale orientata alla prevenzione.

| Calcolo indici infortuni Retegas Bari | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **INCIDENZA** | | | | | | |
| (n. Infortuni / N. lavoratori esposti) * 1000 | 12,05 | 0 | 0 | 0,0 | 12,8 | 0 |
| **FREQUENZA** | | | | | | |
| (N. infortuni / N. ore lavorate) * 1000000 | 7,85 | 0 | 0 | 0,00 | 9,91 | 0 |
| **GRAVITA'** | | | | | | |
| (N. giorni di infortunio / N. ore lavorate)*1000 | 0,01 | 0 | 0 | 0,0 | 0,1 | 0 |
| **DURATA MEDIA** | | | | | | |
| N. giorni infortuni/N. infortuni | 0,02 | 0 | 0 | 0 | 9,0 | 0 |
| **N. infortuni** | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Retegas Bari - Dati relativi alla sicurezza in azienda 2020 – 2025

## 5.3 La valorizzazione delle persone

La Valorizzazione delle Risorse Umane è un processo fondamentale per garantire la continuità 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.

In ambito di salute e sicurezza, la mission è, come già accennato, quella di 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.

In ambito di crescita professionale e incentivante, 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.

Particolare attenzione si vuole porre sulla formazione per la parità di genere avvenuta i primi mesi del 2025.

È stata organizzata una attività finalizzata:

- a trasferire le nozioni base a tutti i dipendenti sulla normativa di riferimento del sistema (non solo la PDR 125:2022, ma anche le principali nozioni del Codice delle Pari Opportunità – D. Lgs 198 del 11.4.2006)
- migliorare la comunicazione sul posto di lavoro (ma anche nella vita privata), apportando anche innovazioni in termini di linguaggio di genere.

### 5.4 Il valore della libertà di associazione




Figura 21: Distribuzione iscritti alle sigle sindacali al 31.12.2025

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 cinque sigle sindacali presenti in azienda e ad oggi, la distribuzione degli stessi è la seguente qui a sinistra.



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.

### 5.5 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.

## 6. Il valore dell'ambiente, dell'efficienza energetica e della sostenibilità

Le risorse ambientali e non solo quelle umane sono al centro degli obiettivi di Retegas Bari.

Negli ultimi dieci anni, attraverso l'implementazione dei sistemi di gestione ambientale ed energetica e l'avvio del percorso di rendicontazione della sostenibilità, l'Azienda ha definito obiettivi misurabili per ridurre gli impatti ambientali, migliorare l'efficienza energetica e rafforzare la consapevolezza interna.

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

- ➔ nel 2024 è stato rinnovato il parco automezzi aziendale con auto ibride o plug nell'utilizzo 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 pompe di calore e un sistema centralizzato di regolazione della temperatura;
- ➔ la gestione dell'illuminazione con l'introduzione di sensori per l'attivazione delle luci al passaggio delle persone e l'utilizzo di luci a led

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.

I valori che l'azienda intende perseguire nei prossimi anni sono obiettivi sostenibili non solo volti al rispetto dell'ambiente ma anche al rafforzamento dei valori

## 7. Evoluzione del Codice Etico: il nostro percorso verso la SA 8000: 2026

Nel corso del prossimo periodo, Retegas Bari avvierà un percorso di progressivo aggiornamento del proprio Codice Etico e del sistema di gestione della responsabilità sociale, già certificato secondo lo standard SA 8000, al fine di recepire le principali novità introdotte dalla **SA 8000:2026**. Il nuovo standard non andrà a modificare i 9 principi fondamentali (lavoro minorile, lavoro forzato, salute e sicurezza, libertà di associazione, non discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione e sistema di gestione), ma rafforzerà e aggiornerà le modalità di applicazione e verifica, con maggiore attenzione alla gestione dei rischi, al coinvolgimento delle persone e alla misurazione dei risultati.

Retegas Bari si impegnerà a lavorare, in particolare, per:

- prestare ancora **maggiore attenzione ai rischi** e ai possibili impatti sulle persone, sia all''interno dell'Organizzazione (dipendenti) sia lungo la catena del valore (fornitori, appaltatori e subappaltatori, partner commerciali e stakeholder)
- **Rafforzare l'ascolto e la partecipazione delle persone**, dando maggiore spazio alle loro esigenze, segnalazioni e proposte, valorizzandone il contributo nei percorsi di miglioramento.

- **Tutelare sempre al meglio i diritti umani, anche nei rapporti con i fornitori e partner**, quindi conoscere i rischi, stabilire aspettative chiare verso i fornitori, monitorare dove necessario e intervenire quando emergono criticità.
- **Rendere più accessibili i canali di segnalazione e reclamo,** compresi i meccanismi di whistleblowing, garantendo la riservatezza delle segnalazioni e la tutela da eventuali ritorsioni.
- **Proteggere i dati personali dei lavoratori anche nell'utilizzo delle nuove tecnologie,** compresi gli strumenti digitali e i sistemi di intelligenza artificiale, assicurando trasparenza, proporzionalità dei trattamenti e rispetto della dignità e dei diritti delle persone.
- **Misurare e monitorare con maggiore attenzione i risultati raggiunti in ambito sociale**. Cioè non basta dire che rispettiamo i principi di responsabilità sociale, ma bisogna verificare nel tempo se le azioni adottate stanno realmente producendo risultati per un miglioramento continuo.

Si tratta di un percorso che porteremo avanti gradualmente, integrando i nuovi requisiti nei nostri processi e strumenti già esistenti, con l'obiettivo di continuare a migliorare il nostro modo di operare e di garantire un ambiente di lavoro sempre più rispettoso, inclusivo e attento alle persone.