



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2015



BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2015

SOMMARIO

Messaggio del Presidente e del Direttore Generale	6
Nota metodologica	9

IDENTITÀ E RESPONSABILITÀ 10

Chi siamo	13
Storia della società	14
Il Gruppo Ascopiave nel territorio	16
Valori, missione, strategie	17
Obiettivi strategici	18
Struttura del Gruppo e composizione azionaria di Ascopiave S.p.A.	19
Governance della Capogruppo	22
Sistemi di gestione della sostenibilità e innovazione tecnologica	24
Ascolto degli stakeholder e analisi di materialità	28

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA 32

Principali risultati economico-finanziari	34
Produzione e distribuzione del valore aggiunto	36
La filiera del Gas e la supply chain del Gruppo Ascopiave	40

SOSTENIBILITÀ SOCIALE 44

Le persone di Ascopiave	46
Caratteristiche del personale	47
Sviluppo e crescita del capitale umano	50
Pari opportunità e welfare aziendale	51
Salute e sicurezza sul lavoro	53
Ascolto e coinvolgimento dei dipendenti	55

CLIENTI E CITTADINI SERVITI 56

Clienti e mercati serviti	58
Agevolazioni per le famiglie in difficoltà economiche	60
Ascolto e soddisfazione dei clienti	62
Qualità, sicurezza e continuità del servizio	65
Comunicazione commerciale	68

TERRITORIO E COMUNITÀ 72

Impegno sociale	74
Principali campagne e iniziative del Gruppo Ascopiave per la comunità locale	75
Rapporto con le scuole	77
Partecipazione ad associazioni di settore	77

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 78

Politica e sistema di gestione ambientale	80
Materie prime	81
Energy management ed emissioni	82
Gestione dei rifiuti	87

TABELLE DELLO STANDARD GRI 88

Tabella confini degli aspetti di sostenibilità	90
Tabella degli indicatori GRI	91

Messaggio del Presidente e del Direttore Generale

Siamo molto orgogliosi di presentare il Bilancio di Sostenibilità 2015 di Ascopiave S.p.A., il primo che pubblichiamo ed ufficializziamo, un documento che non descrive solamente le evidenti performance dell'Azienda, ma guarda anche al coinvolgimento territoriale, nelle più diverse forme, del Gruppo Ascopiave, nel solco dei valori presenti fin dalla nascita della società.

Con il Bilancio di Sostenibilità si vuole offrire uno strumento di piena conoscenza delle attività e del modo di operare dell'azienda, ponendo i riflettori sulle azioni intraprese per il perseguimento dei propri obiettivi e per favorire la crescita economica e sociale della comunità in cui opera. Tutto questo, innovando e rinnovando sempre in un'ottica di sviluppo sostenibile.

Il 2015 è stato un anno molto importante per Ascopiave che ha raggiunto uno tra i migliori risultati di bilancio della sua storia: ciò grazie ad una azione di mirata razionalizzazione dei costi e ad un'attenta politica finanziaria, valorizzando le risorse.

Ascopiave ritiene che il suo contributo al territorio sia rappresentato dalla fornitura di prodotti e di servizi di alta qualità, a tariffe competitive, con l'attenzione sempre rivolta al cliente, permettendo nel contempo un soddisfacente ritorno economico anche ai soci, per la maggioranza rappresentati da Comuni, con evidenti ed indiscusse ricadute positive, attraverso i dividendi distribuiti, in termini di nuove infrastrutture, opere ed iniziative a favore della comunità.

Ma Ascopiave non si limita solo a questo: crea nuovi posti di lavoro, contribuisce alla fiscalità generale, sviluppa capitale umano, a dimostrazione che la crescita del business e lo sviluppo sostenibile possono alimentarsi e rinforzarsi a vicenda. Nel Bilancio di Sostenibilità vengono delineate le attività svolte, non solo in termini imprenditoriali ma anche di sostegno alla collettività. Tutto questo attraverso iniziative mirate al sostegno alle famiglie a basso reddito e attraverso contributi e sponsorizzazioni in campo sociale, culturale, ambientale e di mantenimento o recupero della storia e delle tradizioni locali.

Il Bilancio di Sostenibilità non è solo uno strumento di rendicontazione, ma vuole essere un importante mezzo di comunicazione al territorio ed agli stakeholder, per dare a tutti la possibilità di misurare il cammino compiuto e valutare, oltre ai risultati conseguiti, anche le azioni intraprese e la loro positiva ricaduta.

Il Presidente Fulvio Zugno
Il Direttore Generale Roberto Gumirato



Fulvio Zugno



Roberto Gumirato

Nota metodologica

Il Gruppo Ascopiave pubblica il Bilancio di Sostenibilità proseguendo nel percorso di continua visibilità e comunicazione verso i propri Stakeholder e con l'obiettivo di trasmettere in maniera efficace e trasparente i risultati raggiunti dal Gruppo in ambito di Sostenibilità, con una sempre maggiore integrazione tra le informazioni economico-finanziarie e quelle di natura non finanziaria.

Il Bilancio è stato redatto secondo i principi del GRI (Global Reporting Initiative) "Sustainability Reporting Guidelines (versione G4) e della Sector Disclosures - Utility del Settore Elettrico - G4 Sector Disclosures.

Processo e ambito oggetto di rendicontazione

Nel documento sono rappresentati i principali impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo, individuati sulla base dell'analisi di materialità elaborata tramite un'indagine di benchmark e interviste con i referenti responsabili delle tematiche oggetto di rendicontazione.

Il documento permette di inquadrare in un contesto più ampio la tipologia di attività condotta dall'azienda, illustrando gli aspetti rilevanti per il settore e individuando l'ambito territoriale di riferimento.

Per facilitare la consultazione del lettore, nell'impostazione editoriale del documento si è scelto di adottare un linguaggio chiaro e semplice e di presentare i dati utilizzando grafici e tabelle per renderlo maggiormente comprensibile e interattivo. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione delle performance, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse. I dati presenti all'interno del documento, inoltre, sono stati elaborati e forniti dai Responsabili di funzione.

Perimetro di reporting

Il Bilancio di Sostenibilità consolida i dati e le informazioni economico-finanziarie presenti all'interno del Bilancio Consolidato del Gruppo Ascopiave, documenti sottoposti a verifica da parte di revisori esterni e indipendenti.

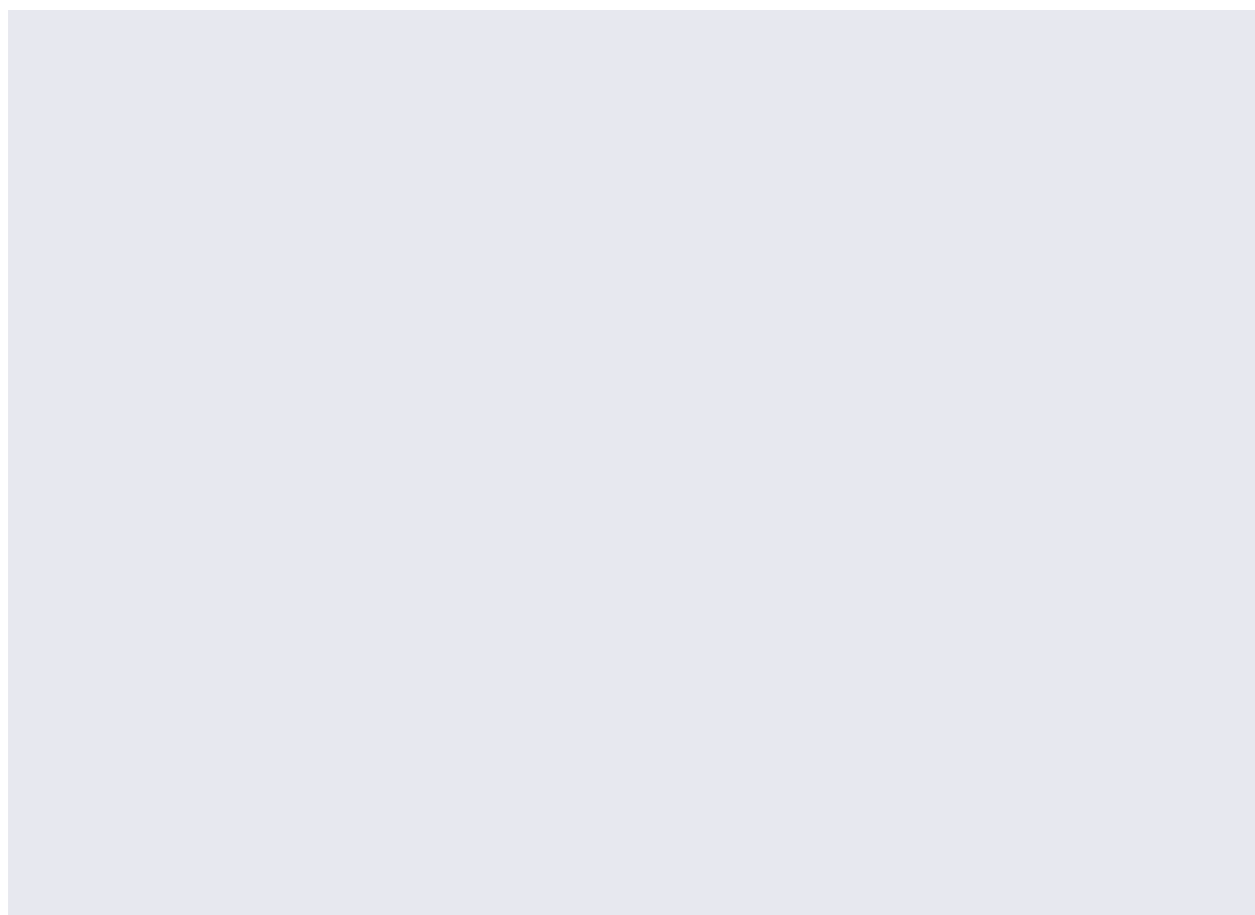
Allo stesso perimetro fanno riferimento le informazioni ambientali e quelle sociali. Ogni riferimento ad "Ascopiave" all'interno del bilancio si intende relativo al Gruppo, se non indicato diversamente (si veda il paragrafo Struttura del Gruppo e Composizione azionaria di Ascopiave S.p.A., p. 19).

Gli indicatori fanno riferimento al periodo dal 01.01.2015 al 31.12.2015 e, ove possibile, a titolo di confronto si riportano quelli relativi a periodi precedenti, con un commento inerente al loro andamento, al fine di evidenziare eventuali variazioni significative relative al trend in considerazione.

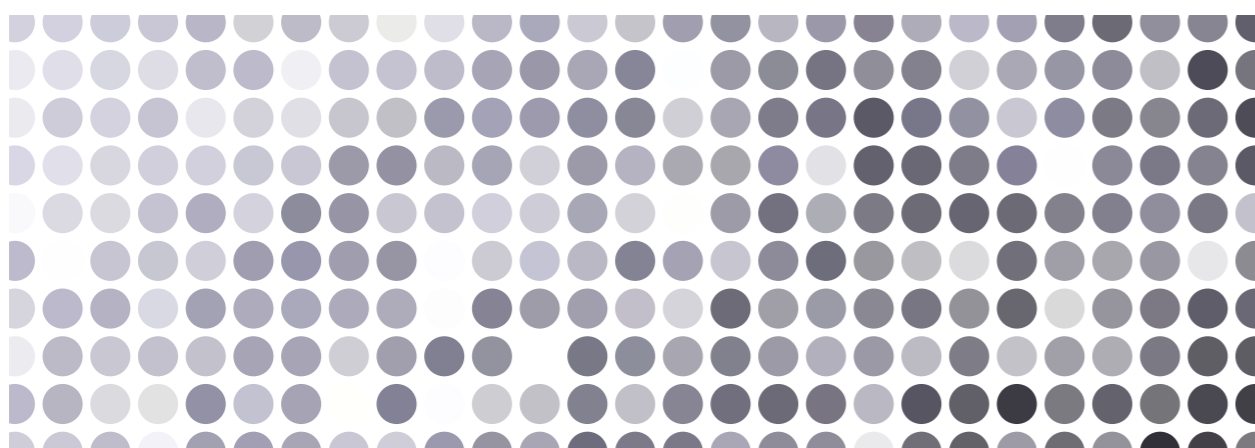
Il Bilancio di Sostenibilità sarà pubblicato con cadenza annuale, per la sua diffusione si utilizzeranno i canali di comunicazione istituzionale impiegati comunemente dall'azienda. Per ulteriori informazioni e suggerimenti, è possibile contattare:

Informazioni e contatti

Ascopiave S.p.A.
Via Verizzo, 1030
I-31053 Pieve di Soligo TV Italia
Tel: +39 0438 980098
Fax: +39 0438 82096
e-mail: info@ascopiave.it



IDENTITÀ E RESPONSABILITÀ



HIGHLIGHTS 2015

1996

— nasce l'Azienda Speciale Consorziale del Piave (A.S.CO Piave)

2001

— A.S.CO. Piave assume la denominazione di Ascopiave S.p.A.

12

— Società attraverso cui il Gruppo opera

2006

— anno di quotazione alla Borsa Valori di Milano, segmento STAR

615

— dipendenti

1.110 milioni/m³

— di gas venduto

933 milioni/m³

— di gas distribuito

8.875 km

— lunghezza della rete di distribuzione

Oltre 15 milioni

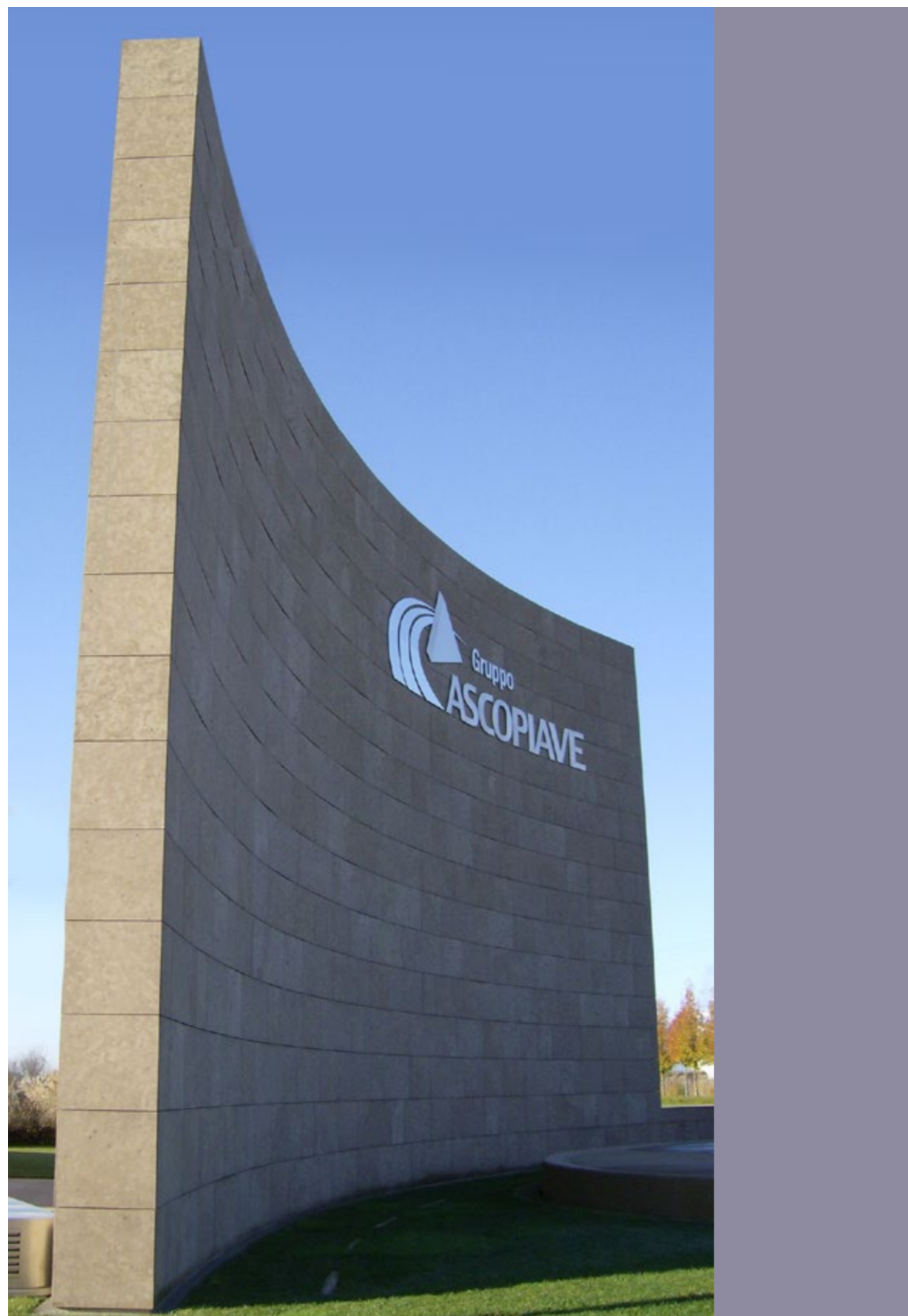
— di abitanti serviti

Sistemi integrati e certificati

— UNI EN ISO 9001 Certificazione qualità,
— UNI EN ISO 14001 Certificazione ambientale,
— OHSAS 18001 Certificazione salute e sicurezza

61,5%

— quota di Ascopiave detenuta da Comuni delle province di Treviso, Belluno, Pordenone e Venezia attraverso la società Asco Holding S.p.A.



CHI SIAMO

1°

Operatore in Veneto per numero di utenze servite

7°

Operatore italiano per volumi di gas distribuiti

11°

Operatore italiano per volumi di gas venduti

Il Gruppo Ascopiave è un primario operatore nella distribuzione e nella vendita del gas naturale e in altri settori correlati al core business, quali la vendita di energia elettrica, la cogenerazione e la gestione del calore.

Per ampiezza del bacino di clientela e per quantitativi di gas ed energia elettrica venduti, attualmente si attesta come uno dei principali player del settore, in ambito nazionale.

L'azienda trae origine dal **Consorzio Bim Piave di Treviso** (Consorzio obbligatorio dove Bim sta per Bacino Imbrifero Montano) istituito nel 1956 fra 34 Comuni della Marca Trevigiana, con lo scopo di raccogliere i canoni versati dalle società idroelettriche per l'utilizzo delle acque del fiume Piave e destinarli a favore del progresso economico e sociale delle popolazioni.

Il Consorzio, dopo i primi tre lustri dedicati ad opere pubbliche locali, decise di concentrare le attività nella **metanizzazione del territorio**, destinando a tale opera gran parte delle risorse raccolte ed estendendo il servizio ad altri 58 Comuni oltre ai 34 fondatori.

Nel 1996 l'attività di natura economica venne trasferita ad un nuovo soggetto giuridico denominato **Azienda Speciale Consorziale del Piave (A.S.CO. Piave)** in cui furono fatti confluire tutti i Comuni metanizzati.

Nel 2001, A.S.CO. Piave si trasforma in società per azioni, **Ascopiave S.p.A.**, al fine di intraprendere un **percorso di crescita dimensionale** mediante l'acquisizione di nuove società, ampliando in tal modo la propria rete di concessioni ed espandendo la presenza in regioni come il Piemonte, la Lombardia, la Liguria, l'Emilia-Romagna e la Puglia.

STORIA DELLA SOCIETÀ

1956

Nasce il "Consorzio obbligatorio fra i 34 Comuni della Marca Trevigiana, facenti parte del Bacino Imbrifero Montano del Piave" (**Consorzio BIM Piave di Treviso**).

1971

Il Consorzio, sotto la guida dell'allora Presidente e Senatore Francesco Fabbri, avvia la metanizzazione del territorio dei Comuni consorziati e dei Comuni (convenzionati) limitrofi.

1996

Le attività di natura economica gestite dal Consorzio vengono scorporate ed attribuite ad un nuovo soggetto giuridico denominato "**Azienda Speciale Consorziale del Piave**" (**A.S.CO. Piave**).

1999

Si conclude il percorso di ingresso come soci nell'Azienda Speciale dei 58 Comuni di cui A.S.CO. Piave gestiva, in convenzione, il servizio di distribuzione e vendita gas.

2000

Viene emanato il Decreto Letta che regola il settore del gas e A.S.CO. Piave inizia una serie di acquisizioni societarie.

2001

Nasce **Asco Tlc** con lo scopo di realizzare una rete di telecomunicazioni in fibra ottica. Il 27 dicembre, giorno in cui si registra l'ingresso del 93° Comune socio, Castelfranco Veneto, A.S.CO. Piave si trasforma in società per azioni e assume la denominazione di **Ascopiave S.p.A.**

2003

Viene attuata la separazione societaria tra le attività di vendita e di distribuzione del gas, in attuazione delle disposizioni del Decreto Letta. Le attività di vendita del Gruppo Ascopiave vengono fatte confluire in **Ascotrade S.p.A.**. La struttura del Gruppo Ascopiave viene semplificata attraverso la fusione per incorporazione di tutte le società controllate attive nella distribuzione del gas nella Capogruppo Ascopiave.

2005

Avvengono alcuni assestamenti societari con scambi di denominazioni (**Asco Holding, Ascopiave**) e conferimenti di rami di azienda; Asco Tlc passa sotto il controllo di Asco Holding S.p.A.

2006

Ascopiave S.p.A. è **quotata alla Borsa valori di Milano**, segmento STAR.

2007

trade S.p.A. la propria attività di vendita del gas divenendo azionista con una quota dell'11%. Ascopiave S.p.A., tramite la controllata Global Energy S.r.l., ed Etra S.p.A. siglano una partnership strategica per la costituzione di una nuova società, denominata **Etra Energia** con il compito di operare nel territorio dell'alto vicentino. Ascopiave completa l'operazione di acquisizione, dal Comune di Rovigo, del 100% di **ASM DG**, società attiva nella gestione del servizio di distribuzione del gas, e del 49% di **ASM Set**, società di vendita di gas naturale e di energia elettrica. Il Gruppo Ascopiave perfeziona il contratto di acquisizione del 49% di **Estenergy** (circa 242.000 clienti), società interamente controllata da Acegas-Aps e attiva nella vendita di gas ed energia elettrica nelle province di Padova e Trieste.

2008

Il Gruppo Ascopiave perfeziona l'acquisizione di **Edigas Esercizio Distribuzione Gas** e di **Edigas Due**, società attive rispettivamente nella distribuzione e vendita di gas in Lombardia, Piemonte e Liguria. Ascopiave costituisce la società **AscoEnergy S.r.l.**, che, tramite la società Serin S.r.l. appositamente costituita, si occupa di progettare, realizzare e mettere in funzione impianti fotovoltaici di grandi dimensioni localizzati in Puglia.

2009

Ascopiave S.p.A. acquisisce, da Veritas S.p.A., il 51% di **Veritas Energia s.r.l.**, società del Gruppo Veritas attiva nella commercializzazione di gas naturale e di energia elettrica e nella fornitura di servizi di energy management principalmente nei comuni di Mogliano Veneto e di Venezia. Il Gruppo Ascopiave acquista il 100% di Pasubio Servizi s.r.l., società di vendita di gas che fornisce il gas metano nel vicentino.

2011

Il Gruppo Ascopiave rafforza la propria presenza in Lombardia mediante l'ingresso in **Unigas Distribuzione S.r.l.** (società di distribuzione gas) con una quota del 48,86% e l'acquisizione del 100% della società di vendita di gas ed energia elettrica **Blue Meta S.p.A.**, che opera in provincia di Bergamo. Ascopiave S.p.A. acquisisce l'80% del capitale di Amgas Blu S.r.l. società di nuova costituzione a cui viene trasferito il ramo d'azienda operativo della società Amgas Blu S.p.A., con un portafoglio di circa 50.000 contratti di vendita gas nella zona di Foggia.

2012

Il Gruppo Ascopiave, tramite la controllata Ascoenergy S.r.l., conclude con successo la cessione ad **Agroenergetica S.r.l.**, società del Gruppo Casillo, dell'intera partecipazione da essa detenuta nel capitale sociale di Serin S.r.l., società che ha operato nella progettazione e successiva messa in funzione di 9 impianti fotovoltaici, localizzati nella provincia di Bari, aventi una potenza installata complessiva di 17 mw.

2014

Ascopiave S.p.A. e Veritas S.p.A. perfezionano l'operazione per il trasferimento del 49% del capitale sociale di **Veritas Energia S.r.l.**, ad Ascopiave S.p.A., che già deteneva la restante quota del 51%.

IL GRUPPO ASCOPIAVE NEL TERRITORIO

Il Gruppo Ascopiave, attraverso le progressive acquisizioni societarie, ha visto aumentare le aree geografiche in cui opera ed è presente, con un totale di oltre **60 uffici commerciali attivi in 7 regioni**.

Nel 2015, gli sportelli e gli uffici hanno garantito il servizio ai cittadini serviti con **1.160 ore di apertura al pubblico**.

Aree servite dal Gruppo Ascopiave, n. uffici commerciali attivi e n. sedi operative per il pronto intervento a fine 2015



VALORI, MISSIONE, STRATEGIE

La Missione

Il Gruppo Ascopiave vuole essere **leader nell'area del Nord Est**, divenendo al contempo un operatore di rilievo a **livello nazionale**, nei settori della distribuzione e della vendita di gas naturale, oltre che in altri settori correlati al core business, quali la vendita di energia elettrica e la cogenerazione.








Persegue sia obiettivi di incremento del valore economico d'impresa, sia obiettivi di **sviluppo sostenibile sociale e ambientale**, allo scopo di essere motore di sviluppo del territorio servito, nel rispetto dell'ambiente e delle istanze sociali per valorizzare il contesto in cui opera.

La strategia del Gruppo è focalizzata sulla **soddisfazione per i propri stakeholder**, sul mantenimento dei livelli di **eccellenza dei servizi offerti** e su un'efficace e flessibile organizzazione delle **competenze manageriali e tecniche**, di cui cura costantemente la valorizzazione e l'accrescimento.

Attraverso l'impiego di **tecnologie efficienti** garantisce qualità, continuità e sicurezza del servizio ai propri clienti

I Valori

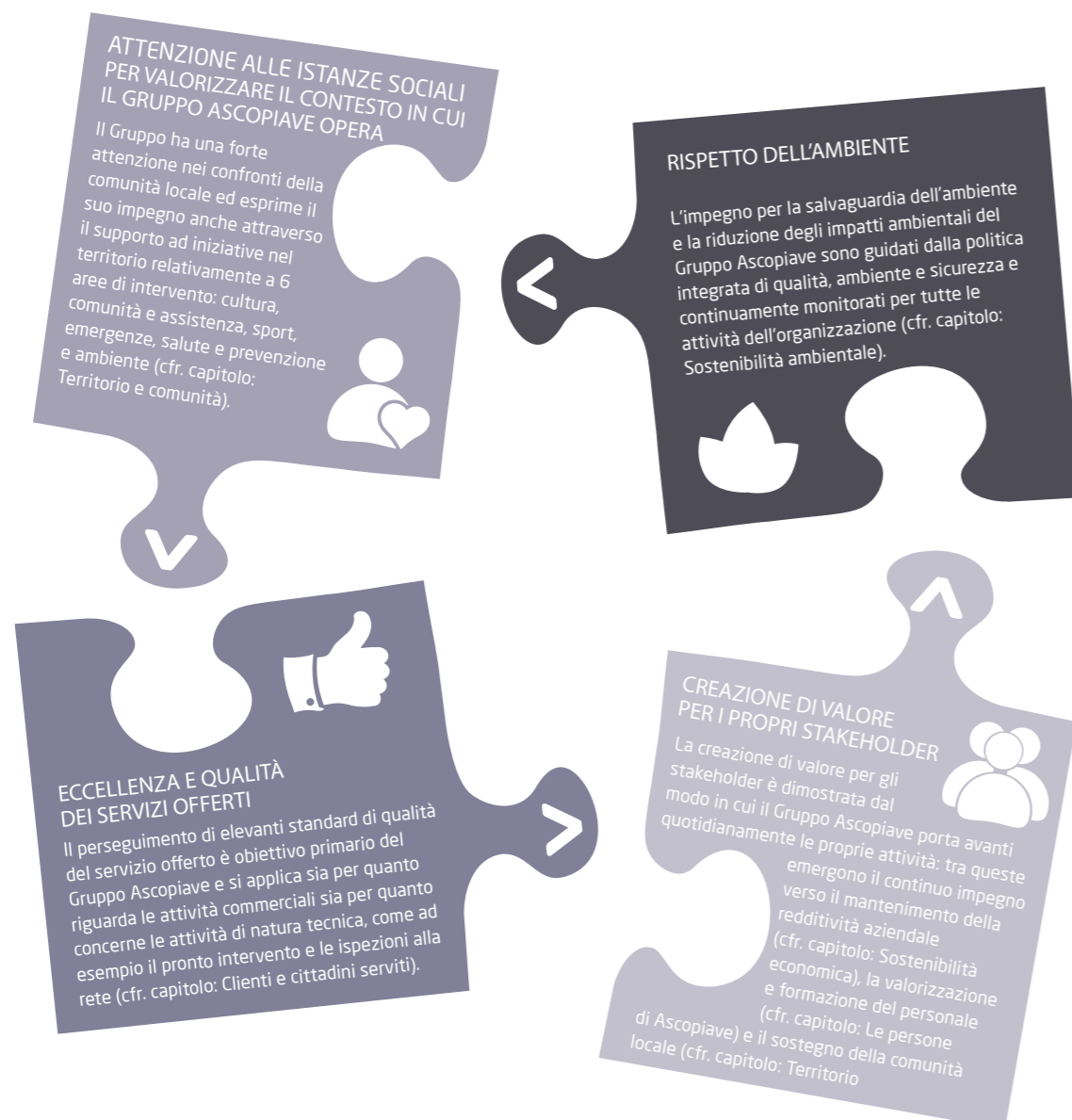
I valori fondamentali su cui Il Gruppo Ascopiave orienta la propria strategia sono:

-  Soddisfazione del cliente
-  Salvaguardia ambientale e uso razionale dell'energia
-  Sviluppo sostenibile e cooperazione con la comunità
-  Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori
-  Miglioramento continuo dei processi e sistemi
-  Rispetto e valorizzazione delle persone
-  Innovazione e cambiamento

L'insieme dei valori, dei principi etici aziendali e delle regole comportamentali enunciate nel **Codice Etico** ispirano quotidianamente l'attività di tutti coloro che operano, internamente o dall'esterno, nella sfera di azione del Gruppo.

OBIETTIVI STRATEGICI

La strategia di Ascopiave è fortemente integrata con i temi di sostenibilità e si basa sul perseguimento di macro-obiettivi relativi a quattro dei principali ambiti di interesse dell'azienda: la creazione di valore, l'ambiente, la qualità dei servizi e le istanze sociali.

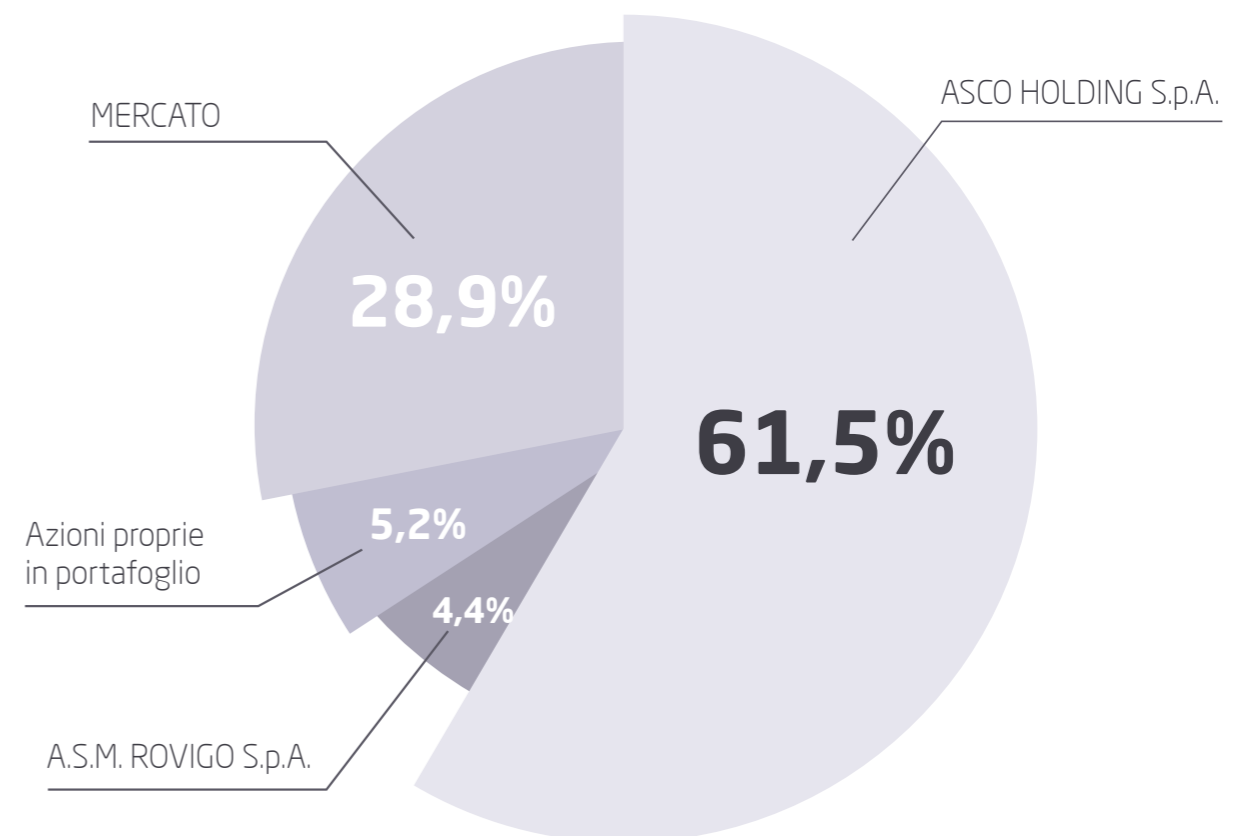


STRUTTURA DEL GRUPPO E COMPOSIZIONE AZIONARIA DI ASCOPIAVE S.P.A.

In linea con i valori aziendali quali la creazione di valore per gli stakeholder e l'eccellenza dei servizi offerti, Il Gruppo Ascopiave ha negli anni acquisito una serie di società, per meglio soddisfare le esigenze dei Clienti nei settori energetici del gas e dell'energia. La riorganizzazione delle stesse ha portato, al 31-12-2015, ad una struttura che vede Ascopiave S.p.A. con il controllo su 9 società ed una partecipazione rilevante in altre 3 società.

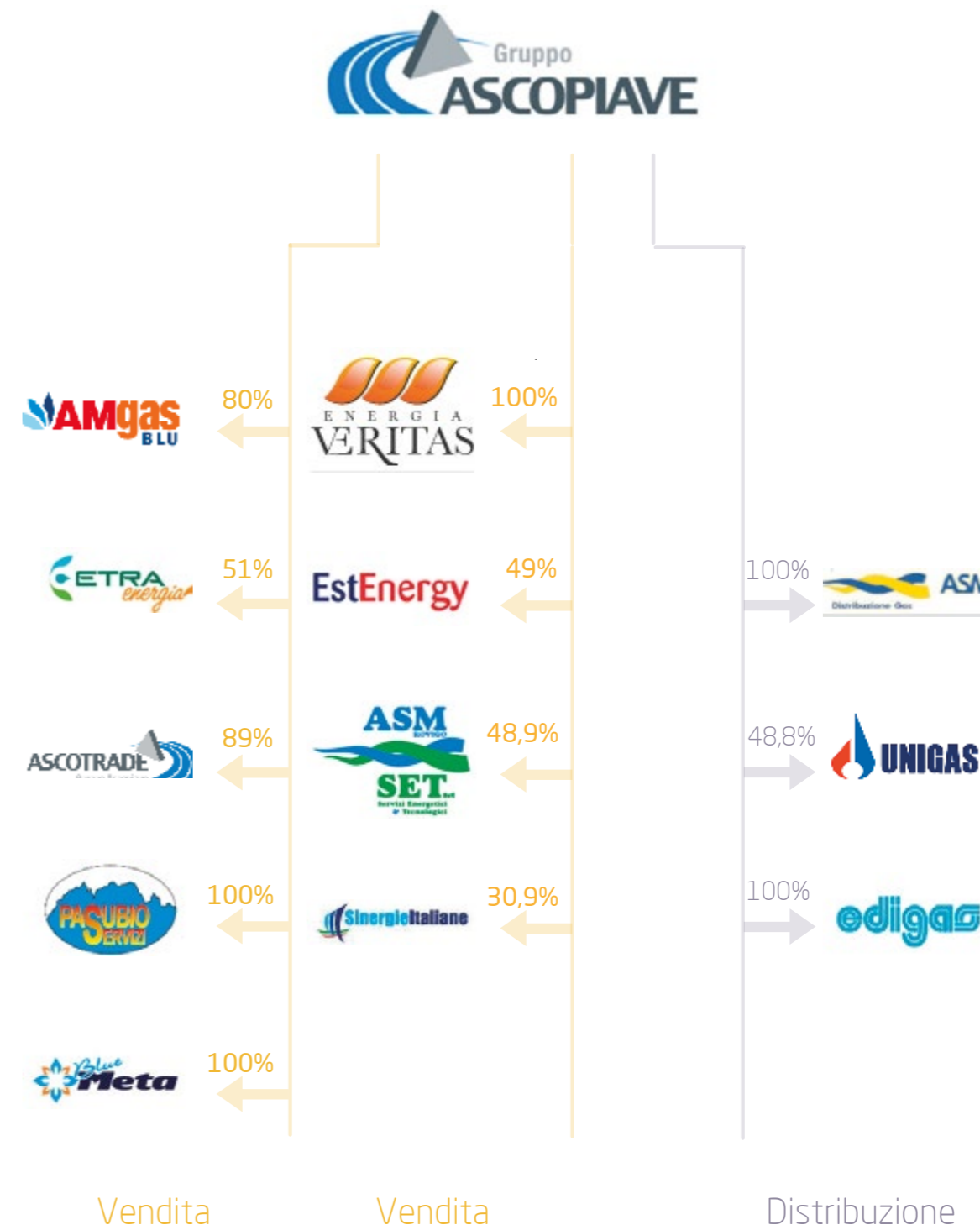
Asco Holding S.p.A. è la società di riferimento di Ascopiave, è partecipata da 92 comuni soci (in pratica gli stessi dalla costituzione) ai quali si stanno affiancando alcuni soci privati.

Composizione azionaria di Ascopiave S.p.A.





Organigramma che illustra la struttura del Gruppo Ascopiave al 31 dicembre 2015 con il dettaglio delle società operative raggruppate in base al tipo di servizio offerto, vendita o distribuzione:



GOVERNANCE DELLA CAPOGRUPPO

Il sistema e le regole per la gestione ed il controllo della società costituiscono un elemento fondante del modello di business del Gruppo Ascopiave e, affiancando la strategia d'impresa, sono volti a sostenere il rapporto di fiducia fra l'azienda ed i propri stakeholder, contribuendo al raggiungimento dei risultati economici, creando valore sostenibile nel lungo periodo.

Trasparenza e correttezza sono i principi a cui Il Gruppo Ascopiave si ispira per definire il proprio sistema di Corporate Governance, che si articola in base alla normativa generale e speciale applicabile, al proprio Statuto, al Codice Etico nonché alle best practice in materia.

Il sistema di Governance così strutturato risulta orientato alla miglior interpretazione degli impulsi provenienti dal settore ed il territorio di riferimento, consentendo un dialogo aperto e trasparente con le Amministrazioni. Ascopiave S.p.A. adotta un sistema di Governance "tradizionale" che si caratterizza per la presenza dei seguenti organi societari:

- **Assemblea dei Soci** a cui spettano le decisioni sui supremi atti di governo della società.
- **Consiglio di Amministrazione** incaricato di gestire l'impresa sociale con l'attribuzione di poteri operativi ad organi e soggetti delegati.
- **Presidente:** oltre alla rappresentanza legale e ai poteri previsti dalla Legge e dallo Statuto per quanto concerne il funzionamento degli organi sociali (Assemblea e CdA), ha un ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, nell'ambito di quei poteri fiduciari che ne fanno garante, nei confronti di tutti gli azionisti, della legalità e della trasparenza dell'attività sociale;
- **Direttore Generale** al quale sono stati attribuiti tutti i poteri per il compimento degli atti relativi alla Direzione, Coordinamento e Controllo delle funzioni e servizi aziendali, esercitabili nel rispetto degli indirizzi del Consiglio di Amministrazione;
- **Collegio Sindacale** chiamato a vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, oltre che a controllare l'adeguatezza della struttura organizzativa, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile della società.
- **Società di Revisione** iscritta al Registro dei Revisori Legali a cui è affidato il servizio di revisione legale dei conti.
- **Organismo di Vigilanza** istituito per vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 (Modello 231) e prevenire i reati rilevanti ai fini del medesimo decreto.
- **Comitato per la Remunerazione** che interviene sul tema della remunerazione degli amministratori e valuta i criteri adottati per la remunerazione dei dirigenti con responsabilità strategiche.
- **Comitato Controllo e Rischi** ha il compito di supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche.

Consiglio di Amministrazione - componenti

Zugno Fulvio	Presidente del Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato
Coin Dimitri	Consigliere indipendente
Pietrobon Greta	Consigliere indipendente
Paron Claudio	Consigliere indipendente
Quarello Enrico	Consigliere

Collegio sindacale - componenti

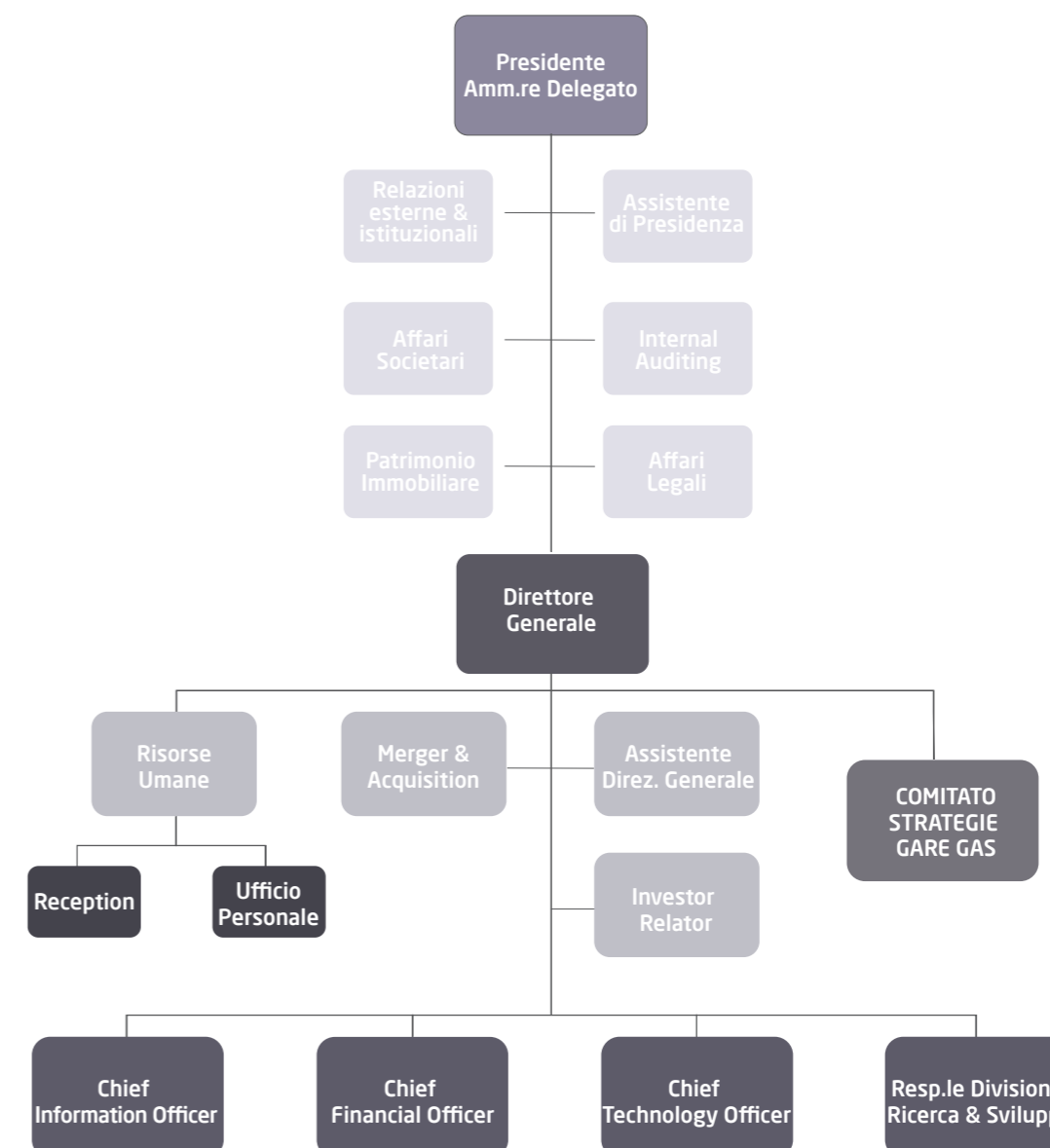
Bortolomiuol Marcellino	Presidente del collegio sindacale
Biancolin Luca	Sindaco effettivo
Alberti Elvira	Sindaco effettivo

Direttore Generale

Gumirato Roberto

Struttura organizzativa della capogruppo Ascopiave S.p.A.

al 31 dicembre 2015



Modello 231 e Codice Etico

Il Gruppo Ascopiave adotta il Modello 231 finalizzato ad assicurare che esponenti aziendali ad ogni livello dell'organizzazione non possano porre in essere comportamenti illeciti nell'interesse o a vantaggio della Società.

Il Codice Etico del Gruppo Ascopiave, parte integrante del Modello 231, prevede che tutte le attività debbano essere svolte nell'osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale, onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi di clienti, dipendenti, azionisti, partner commerciali e finanziari e delle collettività in cui la società partecipa con le proprie attività.

Il Modello viene periodicamente aggiornato rispetto all'evoluzione normativa e giurisprudenziale, per meglio rispondere ai cambiamenti organizzativi della società e come ulteriore garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato dell'azienda.

Nel corso del 2014 e del 2015 non sono pervenute segnalazioni.



Per approfondimenti sul Modello 231 ed il Codice Etico del Gruppo Ascopiave, consultare la sezione Corporate Governance del sito internet www.gruppoascopiave.it

SISTEMI DI GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Miglioramento continuo di processi e sistemi

Il miglioramento continuo è condizione necessaria sia per l'affermazione e la crescita dell'azienda in un contesto competitivo, sia per la soddisfazione delle esigenze nascenti degli stakeholder. Tutto ciò viene realizzato attraverso l'individuazione di aree di miglioramento, la definizione di parametri ed obiettivi misurabili e l'applicazione delle norme internazionali per le certificazioni in materia di qualità, sicurezza e ambiente.

Certificazioni

Il Gruppo Ascopiave ha deciso di integrare nelle proprie strategie e nelle proprie attività, in un percorso progressivo e organico, gli aspetti di **sostenibilità economica, sociale e ambientale**, in coerenza con gli obiettivi di business dell'organizzazione.

Con queste decisioni, il Gruppo ha inteso rendere manifesta un'inclinazione alla sostenibilità che ha da sempre contraddistinto la Società. Infatti, sin dalla sua fondazione, Ascopiave ha prestato un'attenzione crescente ad aspetti quali:

- qualità, affidabilità, sicurezza e accessibilità ai servizi per i cittadini;
- implementazione di iniziative a favore dei dipendenti in tema di salute, clima aziendale e formazione;
- rispetto della collettività e promozione di iniziative a favore della comunità locale;
- tutela dell'ambiente e delle risorse energetiche;
- ricerca di soluzioni d'avanguardia volte a rafforzare il sistema economico a favore non solo dei cittadini e delle Istituzioni servite, ma dell'intera collettività, attraverso investimenti in infrastrutture e progetti innovativi.
- Le Certificazioni dei Sistemi di Gestione confermano la presenza di un sistema interno affidabile e strutturato che permette di presidiare e gestire al meglio la qualità dei servizi, la salute e sicurezza sul lavoro e l'ambiente. A dimostrazione del suo impegno, al 31/12/2015 il Gruppo Ascopiave mantiene le seguenti certificazioni:
- **ISO 9001:2008 - Sistema di gestione della qualità:** garantisce il miglioramento dello standard qualitativo nel tempo e dell'affidabilità del Gruppo nei confronti dei clienti.
- **BS OHSAS 18001:2007 - Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro:** attesta il rispetto dei requisiti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro e consente di valutare in maniera continuativa i rischi e migliorare le prestazioni dell'organizzazione;
- **ISO 14001:2004 - Sistema di gestione ambientale:** certifica l'impegno concreto nel minimizzare l'impatto ambientale dei processi, prodotti e servizi;
- **Attestazione SOA** - documento atto a comprovare la capacità dell'impresa di eseguire opere pubbliche.



Investimenti in innovazione tecnologica

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Innovazione e cambiamento

Ascopiave e le società del Gruppo operano in una realtà socio-economica in continua evoluzione, in cui innovazione e cambiamento diventano aspetti fondamentali per affrontare le sfide del mercato, all'insegna dell'efficienza e della competitività.

Il Gruppo Ascopiave, a supporto dei propri processi di business e con il fine ultimo di aumentare l'efficienza, la qualità e la sicurezza dei propri servizi verso i clienti, si avvale di una **infrastruttura informatica di proprietà**, ospitata presso il vicino Datacenter e collegata con la sede legale del Gruppo attraverso la fibra ottica. L'infrastruttura ospitata nel Datacenter è virtualizzata, tecnica che permette l'erogazione di centinaia di server virtuali basati su unasingolapiattaformahardware.

Di recente completamento, il programma di **IT Disaster Recovery** permette di garantire la disponibilità dei dati anche a fronte di un evento che possa compromettere le funzionalità dei sistemi ospitati nel Datacenter principale. Questa realizzazione, che si allinea alle best practices internazionali di risk management, è in corso di estensione in ottica di **Business Continuity**, dotando il Datacenter secondario di una capacità elaborativa che permetta non solo la salvaguardia dei dati ma anche la continuità del servizio offerto dal Gruppo Ascopiave.

Il Gruppo conferma il forte interesse sul tema della gestione tecnologica anche dal punto di vista organizzativo, avendo costituito tre aree destinate al presidio dell'ambito tecnologico.

I numerosi investimenti effettuati nel 2015 sono stati erogati a supporto di diversi progetti volti a migliorare la qualità dei servizi, la gestione efficiente nella distribuzione di energia e la digitalizzazione.

In particolare, questi progetti hanno permesso al Gruppo Ascopiave di **raggiungere un livello di qualità del servizio eccellente**, superiore a quanto richiesto dall'Autorità nazionale competente. Tra i principali progetti, emergono:

- **Work Force Management** - modifica dei processi di pianificazione e realizzazione degli interventi in campo, migliorando l'esecuzione delle attività sul territorio grazie all'introduzione di sistemi automatici di schedulazione delle operazioni e di ottimizzazione nell'impiego delle risorse.
- **Sistema Acquisizione Centrale (SAC) dati telemisura** - installazione dei misuratori elettronici punto-punto e delle prime installazioni degli smart meter che permettono la riduzione dei costi per le letture e per le operazioni di gestione del contratto.
- **Gestione Pratiche Legali** - digitalizzazione del processo di gestione delle pratiche, permettendo di monitorare in tempo reale il numero e lo stato delle pratiche affidate ai diversi studi legali ed automatizzare il riscontro delle prestazioni fatturate.
- **Predictive Analytics Crediti** - Il Gruppo Ascopiave sta studiando le tecniche di analisi dei Big Data e di Predictive Analytics applicate all'area crediti. Il progetto ha l'obiettivo di costruire un modello in grado di stimare l'evoluzione del rischio di credito con la possibilità di costruire scenari e supportare analisi previsionali e di what if.
- **Energy Trading Risk Management** - utilizzo del software a supporto delle attività di dispacciamento dell'energia elettrica e del sistema di ETRM (Energy Trading Risk Management), in grado di supportare la gestione del portafoglio clienti, di effettuare il forecast del fabbisogno e di interfacciarsi con il Gestore dei Mercati Energetici.



Nuovi servizi digitali per i clienti:

Per garantire un sempre migliore servizio di qualità, Ascopiave ha introdotto nuovi servizi per il cliente finale tramite web, quali il contratto online, i servizi via mobile e lo sportello web. È inoltre proseguita la strategia di innovazione dei sistemi per consentire la realizzazione di nuovi servizi proposti, tra i quali il sistema di gestione delle offerte per la clientela e del club "A Tutta Energia" che propone sconti, vantaggi e coupon presso una rete di partner convenzionati, riservati ai clienti.

Il Gruppo Ascopiave vince il Premio Innovazione Digitale SMAU 2015 nella categoria Open Innovation per il progetto sulla fatturazione elettronica

Nel corso del 2015 è stato realizzato un progetto per estendere anche ai **fornitori** del Gruppo Ascopiave **l'utilizzo della fatturazione elettronica** sul modello di quanto realizzato per la Pubblica Amministrazione. La piattaforma è diventata operativa con un numero limitato di fornitori negli ultimi mesi del 2015 e verrà gradualmente estesa e portata a regime nel corso del 2016.



ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

Nella formulazione delle proprie strategie, il Gruppo Ascopiave considera le indicazioni e le aspettative delle principali categorie di stakeholder: per ciascuna di esse è stata identificata la composizione specifica, gli argomenti più rilevanti e materiali (si definiscono "materiali" tutte le questioni che influenzano le decisioni, le azioni e le performance di un'organizzazione e/o dei suoi stakeholder) e le attività di ascolto e dialogo in corso. Di seguito sono elencate le principali iniziative di dialogo, consultazione ed engagement svolte nel corso del 2015, con le diverse categorie di stakeholder collegate:

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI ASCOLTO E DIALOGO
Azionisti e investitori	Conferenze, incontri periodici, roadshow, reportistica periodica
Personale (lavoratori e loro famiglie, organizzazioni sindacali)	Incontri aziendali, incontri one-to-one, Comitati interni, corsi di formazione, colloqui, valutazioni, indagini interne, intranet
Istituzioni e Comunità (es. Enti, Associazioni, Scuole, ecc.)	Tavoli tecnici, incontri con i Sindaci del territorio e altre autorità, focus group, conferenze stampa, visite di audit, eventi sul territorio, collaborazione con le Authority, incontri con le Associazioni, Rapporti con Scuole e Università
Clienti (famiglie e cittadini privati, Imprese, enti locali, Associazioni di consumatori e di categoria)	Call center, incontri, conferenze di servizio, indagini di soddisfazione, focus-group, aree web dedicate, confronto con Comitati e Associazioni di rappresentanza, attività di Conciliazione Paritetica
Fornitori (fornitori di materie prime, Fornitori di beni e di servizi, Fornitori locali, fornitori a valenza sociale - cooperative Sociali - altri partner d'impresa)	Dialogo per la valutazione della qualità, incontri periodici, audit presso i fornitori, portale di e-procurement

Tra le modalità di informazione, propedeutica a quella di ascolto e dialogo, si posiziona l'attività dell'ufficio stampa, presente in tutte le società del Gruppo e attivo quotidianamente.

Con circa 80 comunicati stampa nel 2015, l'attività di relazioni con i media è risultata molto frequente (e costantemente monitorata): oltre alle informazioni obbligatorie riguardanti i dati economico-finanziari, vengono anche fornite comunicazioni che riguardano le principali campagne di vendita, i concorsi, le convenzioni, le iniziative di sostegno ai nuclei familiari in difficoltà, il supporto in caso di incidenti sulle reti, le attività in campo sociale, i contributi alla comunità.

L'Investor relator è il soggetto incaricato della gestione dei rapporti con investitori ed intermediari e rappresenta, unitamente al Direttore Generale, il Gruppo Ascopiave presso la comunità finanziaria nazionale ed internazionale: tale figura è indispensabile per mantenere ed alimentare la fiducia per l'azienda da parte degli stakeholder. A questo scopo, nel 2015 sono stati diramati 9 comunicati stampa e realizzato 10 eventi dedicati.

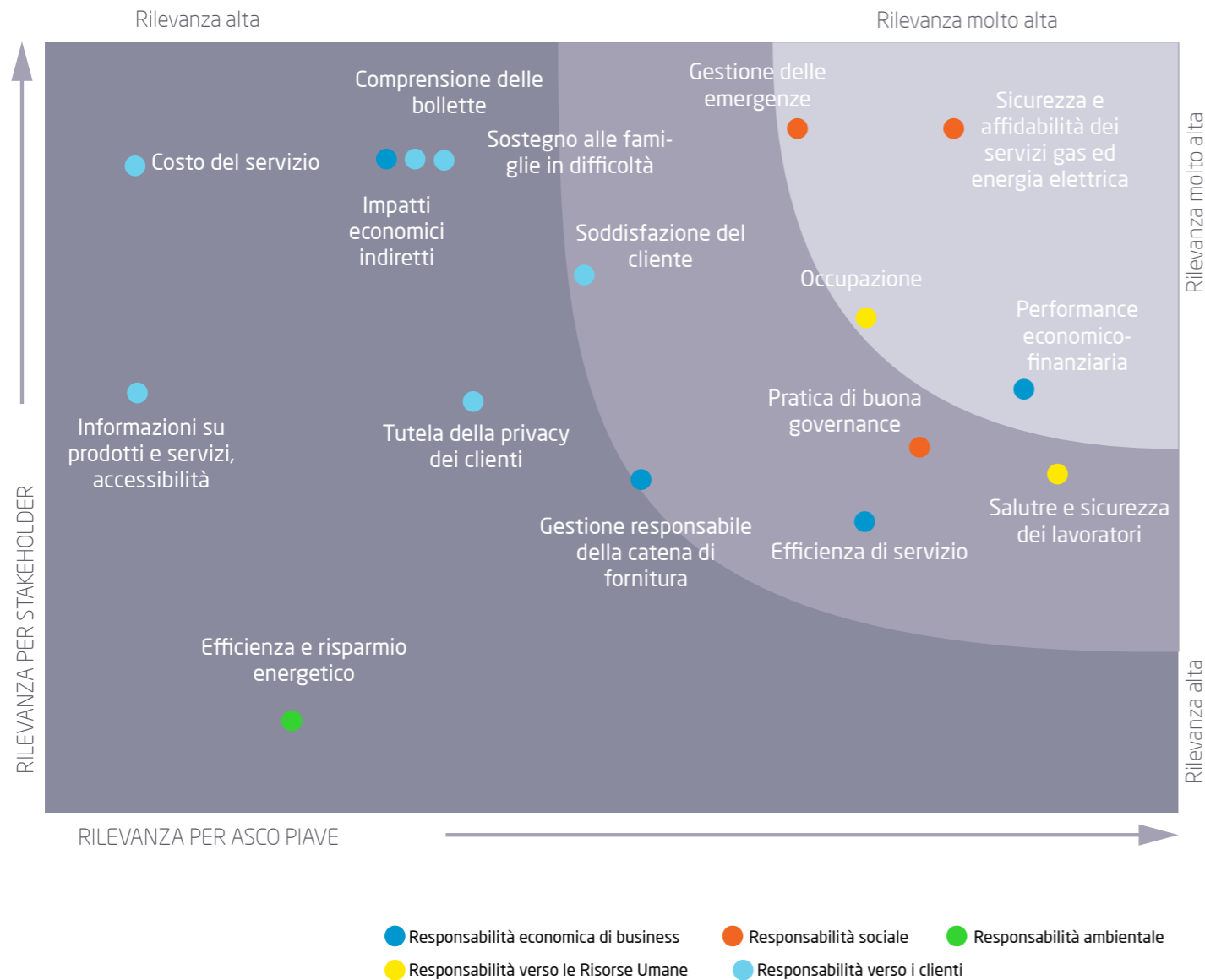
Analisi delle tematiche rilevanti per il Gruppo Ascopiave e i suoi stakeholder sui temi di sostenibilità

Per individuare le tematiche maggiormente rilevanti per gli stakeholder sia interni che esterni del Gruppo, nel corso del 2015 è stata condotta un'analisi sui principali temi di sostenibilità, la quale ha permesso l'elaborazione della matrice di materialità. Tale analisi evidenzia i temi di natura sociale, ambientale, economica e di governance di maggior rilievo per l'azienda e i suoi stakeholder. L'analisi ha seguito il principio di materialità così come richiesto dallo standard GRI di reporting adottato (GRI-G4) e ha previsto:

- Identificazione delle tematiche potenzialmente rilevanti attraverso analisi di fonti sia interne sia esterne.
- Valutazione della rilevanza di ciascuna tematica per gli stakeholder e per il Gruppo Ascopiave, sulla base di interviste condotte con gli stakeholder interni responsabili delle tematiche oggetto di rendicontazione. La materialità di ogni tematica inserita nella matrice di materialità è stata calcolata come media pesata delle valutazioni degli stakeholder interni ed esterni.
- Validazione della matrice di materialità da parte del Management e definizione della soglia di materialità al di sopra della quale rendicontare gli aspetti materiali.



Il grafico riportato di seguito si concentra sulle tematiche valutate come molto rilevanti per il Gruppo Ascopiave e per gli stakeholder.

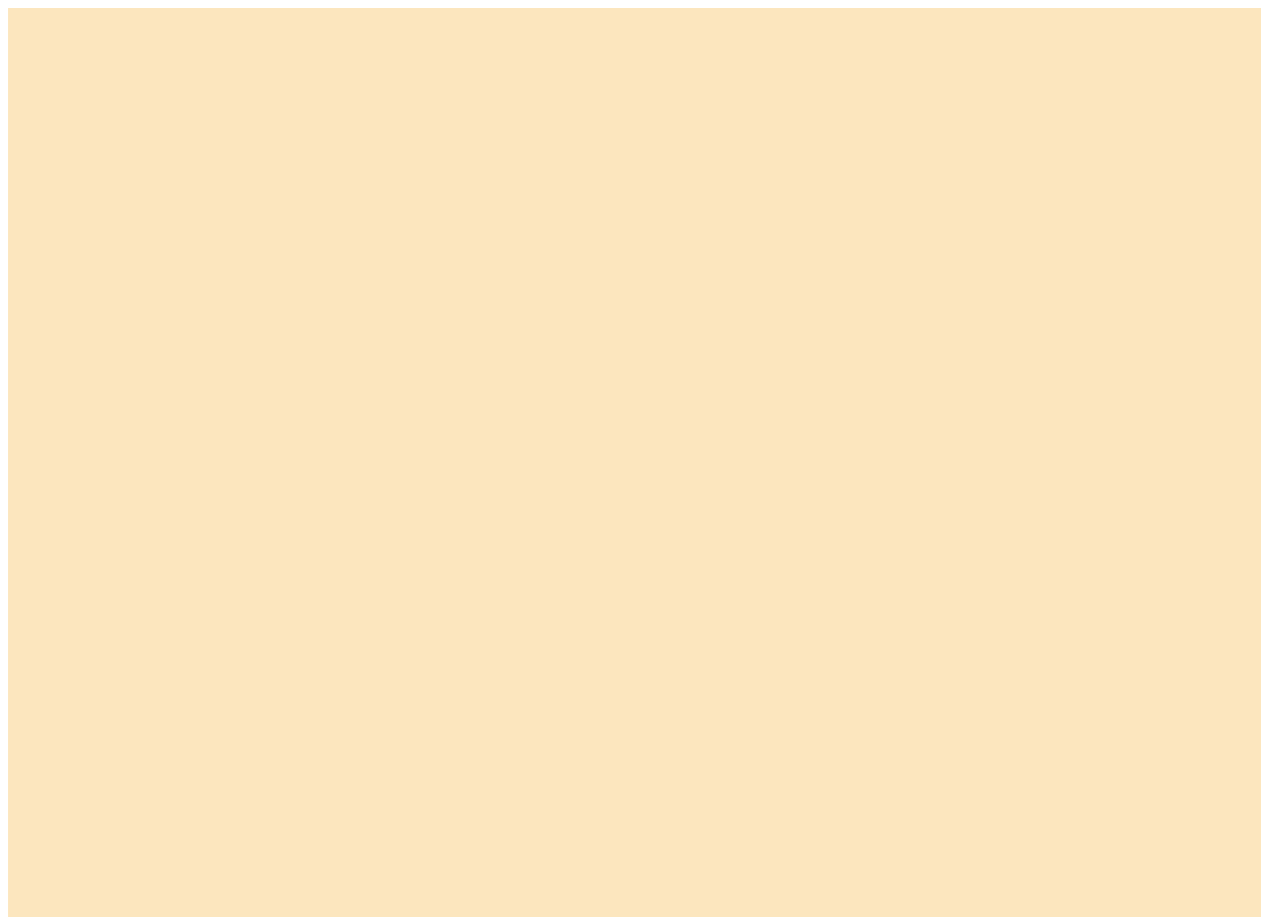


*La tematica "Pratiche di buona governance" raccoglie diversi temi di forte rilevanza per il Gruppo, quali: compliance a leggi e regolamenti, anti-corrruzione, comportamento competitivo e rispetto dei diritti umani.

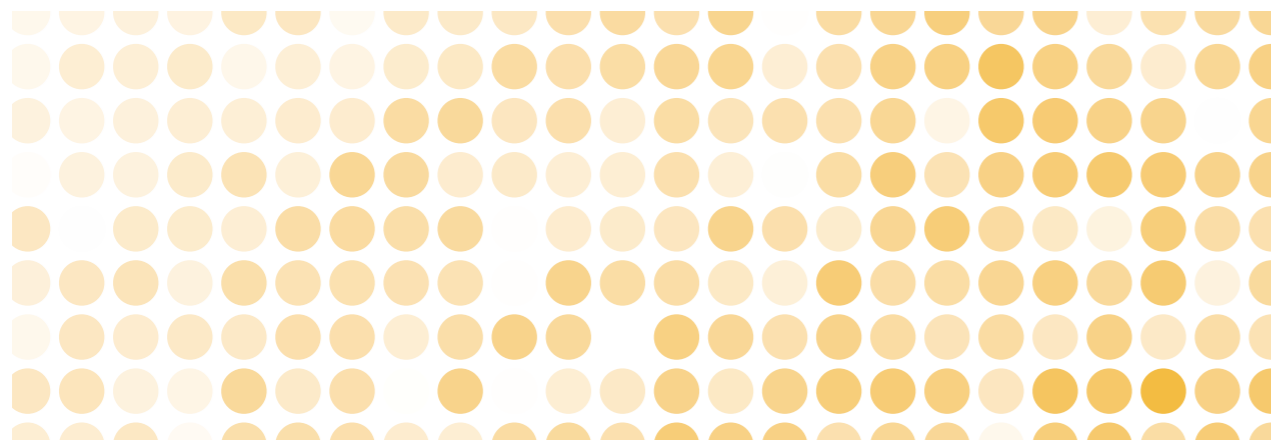
Principali considerazioni:

- Si evince una forte focalizzazione sui temi legati alla creazione di valore condiviso per il territorio e per i mercati serviti, come l'accesso a servizi di qualità ed affidabili, la soddisfazione per i clienti e la gestione delle emergenze. L'approccio seguito dal Gruppo Ascopiave coniuga un'efficiente allocazione delle risorse economiche con i bisogni e le attese delle comunità.
- La creazione di valore economico-finanziario è una priorità sia per gli stakeholder sia per l'Azienda. La strategia industriale del Gruppo punta ad una crescita dimensionale sostenibile (anche tramite acquisizioni e joint venture), all'efficienza di servizio (riduzione del cost to serve), al miglioramento del processo di approvvigionamento del gas, come strumento per ampliare la base clienti gas, e allo sviluppo del mercato elettrico come strumento per mantenere l'attuale base clienti e per il raggiungimento di obiettivi di creazione del valore. Governance, correttezza e rispetto di leggi e regolamenti accompagnano tale crescita industriale.
- Le tematiche legate alla missione di servizio per il territorio (sostegno alla famiglie in difficoltà economiche, chiarezza e correttezza commerciale, informazioni accessibili e chiare, tutela della privacy, prezzo dei servizi) fanno da cornice a tutte le altre tematiche, a voler confermare l'impegno del Gruppo a garantire il servizio e la soddisfazione delle comunità servite.
- Grande attenzione viene posta sul tema della tutela dell'occupazione e al rispetto delle persone e dei diritti umani. Il modello organizzativo del Gruppo Ascopiave è fondato su responsabilità e merito, che costituiscono le basi per la selezione dei talenti e delle competenze.
- La salute e la sicurezza rimangono una priorità per il Gruppo Ascopiave, mentre la gestione responsabile della catena di fornitura si attesta nella parte centrale della matrice. Tali processi presuppongono un miglioramento costante dell'organizzazione che li presidia, in quanto sono determinanti per abbassare la vulnerabilità al rischio e soprattutto per creare valore nel medio-lungo periodo.





SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



HIGHLIGHTS 2015

585,3 milioni di euro

di ricavi

37,3 milioni di euro

di risultato netto

21,1 milioni di euro

in investimenti

124,7 milioni di euro

di valore aggiunto

2,18 Euro per azione

al 30 dicembre 2015

31,4 milioni di euro

di dividendi distribuiti

1.561

fornitori e partner d'impresa

837

fornitori locali

PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Sviluppo sostenibile e cooperazione con la comunità

Tutte le attività di Ascopiave e delle società del Gruppo sono svolte nella consapevolezza della Responsabilità Sociale verso i suoi stakeholder: dipendenti, azionisti, fornitori, comunità, clienti, istituzioni, Associazioni di categoria e rappresentanze sindacali. Ascopiave adotta pertanto una strategia di crescita che persegue sia obiettivi di incremento del valore economico d'impresa sia obiettivi di sviluppo e impatto sociale.

Come testimoniano i numeri sotto riportati, il Gruppo Ascopiave ha saputo creare ricchezza, mettendo al centro il capitale umano, valorizzando le risorse e le professionalità, adottando pratiche virtuose di gestione del personale e facendo innovazione. Un'azienda che negli anni ha allargato il proprio raggio d'azione, che continua ad avere tutte le carte in regola per proseguire in un percorso di crescita importante per essere ancora parte integrante del territorio, contribuendo alla creazione di benessere e sviluppo.

Il mantenimento di redditività nel medio e lungo periodo, quindi, garantisce un'adeguata remunerazione degli azionisti ma contribuisce anche alla creazione di valore per numerosi portatori di interesse: il mantenimento dei livelli di occupazione dei dipendenti, l'accesso ai servizi energetici da parte dei clienti, il finanziamento di iniziative nel territorio, l'indotto creato per i fornitori e i contributi versati alla pubblica amministrazione, ecc.

In quest'ottica, i risultati del Gruppo Ascopiave nell'esercizio 2015 sono particolarmente positivi, tra i quali un **utile netto consolidato di oltre 45 milioni di Euro (+21,5%** rispetto al 2014).

PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI		
(in milioni di euro)	2014	2015
Ricavi	585,3	581,7
Margine operativo lordo	79,6	80,9
Risultato operativo	52,7	56,9
Risultato ante imposte	55,6	45,3
Risultato netto consolidato	37,3	45,3
Risultato netto del Gruppo	35,6	43,0

Nel 2015, il **risultato operativo risulta in crescita** rispetto all'anno precedente (+8,2%) a seguito dei migliori risultati dell'attività di vendita gas e ad una generale diminuzione dei costi per servizi e altri oneri afferenti alla gestione caratteristica.



961,3 milioni di m3 di gas venduti:
+8,2% rispetto al 2014



409,6 GWh di energia elettrica venduti:
-10,9% rispetto al 2014



859,3 milioni di m3 di gas distribuiti:
+10,8% rispetto al 2014

Il **dividendo** che l'Assemblea degli Azionisti ha deliberato è stato di 0,15 euro per azione, confermando il livello record dei due anni precedenti.

Questi numeri, uniti all'andamento e alle ottime performance del titolo sin dalla quotazione, alla fiducia che gli investitori ripongono nella Società e al basso livello di indebitamento, rappresentano come Il Gruppo Ascopiave sia una realtà che, oltre a creare valore e occupazione per il territorio, rappresenta anche **valore per i suoi azionisti**. I risultati della gestione permettono al gruppo di cogliere l'opportunità di effettuare operazioni straordinarie per crescere nella fase terminale della filiera attraverso acquisizioni societarie o la costituzione di partnership o joint venture sia nella distribuzione che nella vendita di gas naturale, oltre che attraverso la partecipazione alle prossime gare d'ambito.



PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza prodotta dal Gruppo Ascopiave nell'esercizio ed è la risultante della differenza fra ricavi, da una parte, e costi intermedi, componenti accessorie e straordinarie, dall'altra.

Questo indicatore permette di misurare l'andamento economico della gestione e la capacità del Gruppo Ascopiave di creare ricchezza per i propri stakeholder. Il modello di determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto utilizzato fa riferimento a quello predisposto dal GBS (Gruppo per il Bilancio Sociale) opportunamente adattato alla realtà aziendale.

Il Gruppo Ascopiave ha generato nel corso del 2015 un **Valore Aggiunto Globale Lordo** pari a **124,7 milioni di euro (+4% sul 2014)**. La sua determinazione è riassunta nella tabella seguente:

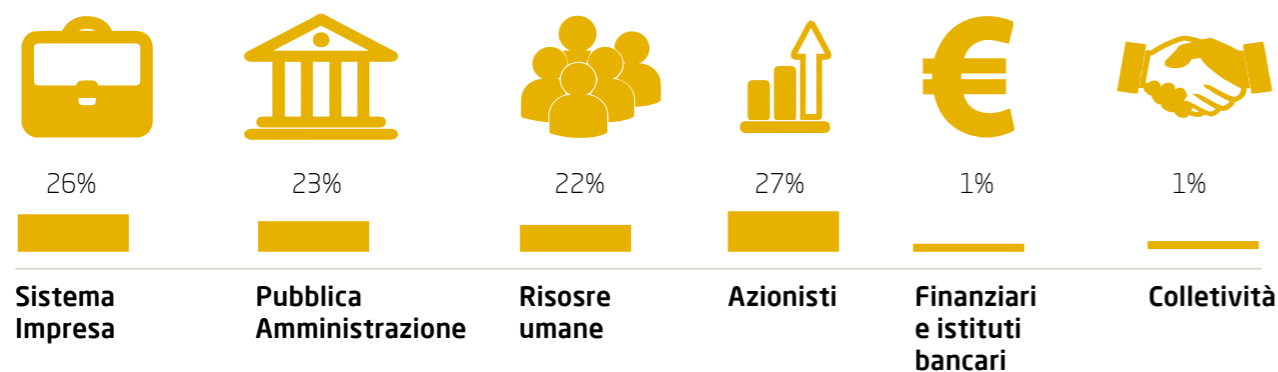
PROSPETTO DI CALCOLO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (IN MIGLIAIA DI EURO)	31/12/2014	31/12/2015
A) Valore della produzione	589.572	586.539
B) Costi intermedi della Produzione	475.063	470.497
(A-B) Valore Aggiunto caratteristico lordo	114.509	116.042
C Componenti accessori e straordinari (=C1+C2)	5.108	8.663
C1 Saldo gestione accessoria	5.108	8.663
C2 Saldo componenti straordinari	-	-
(A-B+C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	119.617	124.705



Il Valore Aggiunto generato è stato ripartito, in un'ottica di sostenibilità economica e condivisione dei risultati, tra gli stakeholder. Una parte del valore economico viene trattenuto dal Gruppo sotto forma di ammortamenti e riserve. La ripartizione è stata effettuata attraverso un procedimento contabile riassunto nello schema sotto riportato:

PROSPETTO DI DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO (IN MIGLIAIA DI EURO)	2014	2015
A. Risorse Umane	28.529	28.103
Personale dipendente (Salari e Stipendi, TFR, Altri costi)	27.268	26.872
Personale non dipendente (organi sociali, consulenti, collaborazioni)	1.261	1.231
B. Azionisti-Prestatori di Capitale di Rischio	33.332	33.347
Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	33.332	33.347
C. Finanziatori a titolo di Capitale di Credito	2.216	1.141
Oneri per capitali a breve e lungo termine	2.216	1.141
D. Pubblica Amministrazione	30.152	29.096
Tasse e Imposte Locali	14.537	13.145
Tasse e imposte Statali	15.831	16.152
Contributi e/o finanziamenti pubblici ricevuti	(-216)	(-201)
E. Sistema Impresa	24.100	32.045
Ammortamenti	20.099	20.029
Accantonamenti a Riserva	4.001	12.016
F. Collettività	1.288	973
Liberalità e/o sponsorizzazioni, contributi associativi	1.288	973
TOTALE VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	119.617	124.705

Distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder



Il valore aggiunto globale lordo del Gruppo risulta quindi così distribuito:

- **26% all'Azienda:** tale quota riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo sotto forma di ammortamenti e accantonamenti;
- **23% alla Pubblica Amministrazione:** la remunerazione, distribuita sotto forma di imposte dirette ed indirette, ammonta per l'anno 2015 a 29,0 milioni di euro, al netto dei contributi ricevuti;
- **22% alle Risorse umane:** è la quota di valore aggiunto costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale, a cui sono stati destinati 28,1 milioni di euro;
- **27% agli Azionisti:** è la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **1% ai Finanziatori e Istituti bancari:** questa rappresenta la remunerazione riservata al capitale di credito a breve e a lungo termine;
- **1% alla collettività:** è la quota elargita a titolo di liberalità. Nel 2015 sono stati infatti sponsorizzati eventi sociali, culturali e sportivi e versate quote associative per un totale di 973 mila euro. Inoltre un aiuto concreto è stato dato alle famiglie in situazione di difficoltà a seguito del perdurare della crisi economica, attraverso l'istituzione di uno sconto particolare, aggiuntivo al bonus gas statale (pag 60-61).

125 milioni di euro
destinati al territorio:
+12% rispetto al 2014

Nel 2015 il **valore economico distribuito agli stakeholder del territorio è stato di circa 94,7 milioni di euro** (89 milioni di euro nel 2014) pari al 75,9% del valore aggiunto totale creato e distribuito dal Gruppo (74,4% nel 2014). Sommando a questi valori il totale delle spese sostenute per le **forniture provenienti da aziende locali** (cfr. paragrafo: Valore distribuito ai fornitori), la ricchezza complessivamente destinata al territorio è stata pari a **circa 125 milioni di euro nel 2015** (111,8 milioni nel 2014).

La suddivisione del valore creato e distribuito a favore del territorio, nel biennio di riferimento, è la seguente:

COSTI PER IL TERRITORIO (IN MILIONI DI EURO)	2014	2015
Stipendi ai lavoratori	28,5	28,1
Imposte, tasse e canoni agli enti del territorio	14,5	13,1
Dividendi agli azionisti locali *	20,5	20,5
Risorse reinvestite nell'azienda (ammortamenti e accantonamenti a riserva)	24,10	32,0
Liberalità	1,3	1
Acquisti per beni e servizi da fornitori locali	22,9	30,3
TOTALE VALORE ECONOMICO PER IL TERRITORIO	111,8	125,0

* La quota di maggioranza è detenuta con il 61,562% da Asco Holding S.p.A., società interamente posseduta da 92 Comuni delle province di Treviso, Belluno, Pordenone e Venezia.

Investimenti

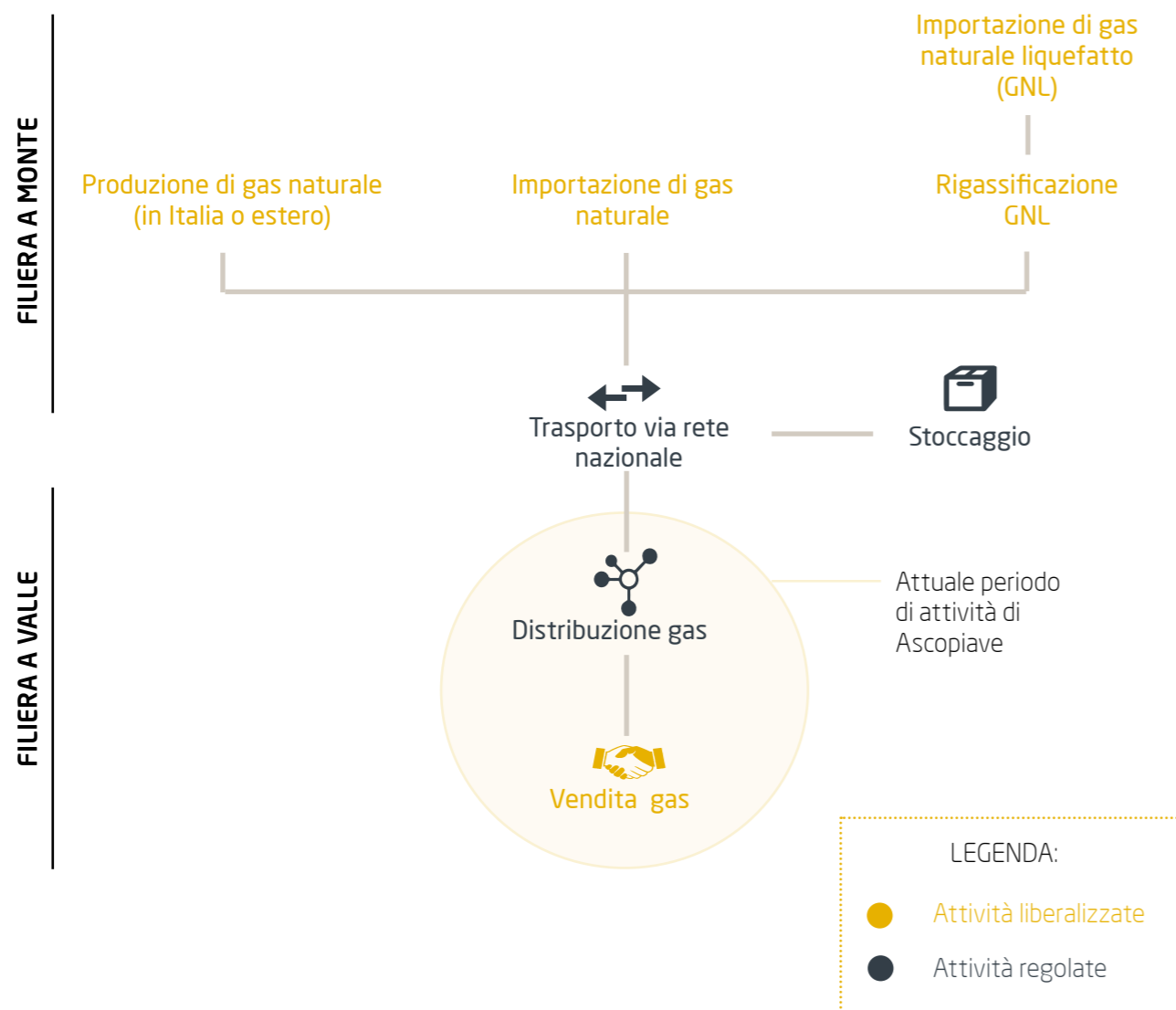
A conferma dell'impegno nella creazione di un business sostenibile a lungo termine e per offrire un servizio di eccellenza ai propri clienti, il Gruppo Ascopiave anche nel 2015 ha realizzato **investimenti per 22 milioni di Euro** (21,1 milioni nel 2014), prevalentemente nello **sviluppo, manutenzione e ammodernamento delle reti e degli impianti di distribuzione** del gas e nell'installazione di misuratori elettronici.

Per il periodo precedente, dall'anno della quotazione in Borsa (2006) e fino al 2014, il Gruppo ha destinato oltre 200 milioni di euro per investimenti nella realizzazione di impianti di distribuzione, e di cui più di 73 milioni utilizzati per investimenti in reti nei Comuni soci.



LA FILIERA DEL GAS E LA SUPPLY CHAIN DEL GRUPPO ASCOPIAVE

All'interno della filiera del gas e dell'energia, l'attività di Ascopiave si posiziona a valle, ovvero nella parte finale della supply chain: Ascopiave non si occupa di produzione e/o stoccaggio di gas ed energia ma solamente della distribuzione (solo per il gas) e vendita.



Nello svolgimento delle proprie attività di distribuzione e vendita di gas ed energia, il Gruppo Ascopiave fa affidamento su numerosi fornitori e/o esecutori, e imposta le proprie collaborazioni sulla base dei principi di correttezza, equità, trasparenza e reciproca collaborazione. Oltre ai fornitori delle materie prime energetiche, le due principali categorie con le quali intrattiene relazioni sono i **fornitori di beni e servizi** e gli **esecutori d'opera**.

Il Gruppo Ascopiave opera con il primario intento di raggiungere la massima efficacia, razionalizzazione e celerità nell'azione contrattuale, garantendo allo stesso tempo elevati standard di qualità nell'erogazione del servizio. Per assicurare il raggiungimento di questi obiettivi, ha predisposto un **processo di qualificazione dei fornitori**, attraverso l'iscrizione all'albo aziendale, ed un **processo di selezione basato su criteri oggettivi** per l'attribuzione dell'incarico di fornitura.

Qualificazione dei fornitori

Presupposto per l'instaurazione di un rapporto contrattuale con Ascopiave è l'assunzione della preventiva qualifica di "fornitore e/o esecutore", attraverso l'iscrizione all'albo fornitori.

Per potersi candidare ad essere partner del Gruppo Ascopiave, i fornitori devono possedere e mantenere i requisiti fissati dal **Codice Appalti e ulteriori criteri fissati dall'azienda**, in linea con i propri valori:

- il rispetto dei diritti umani, dei lavoratori e dell'ambiente;
- la scrupolosa osservanza della normativa giuslavorista, con particolare riguardo agli obblighi in tema di tutela del lavoro minorile e delle donne, condizioni igienico sanitarie e di sicurezza, diritti sindacali e di impiego di lavoratori stranieri, contrasto ed emersione del "lavoro nero";
- il corretto e puntuale adempimento degli obblighi retributivi, contributivi, assicurativi e fiscali;
- il rispetto dei principi di legalità, trasparenza e correttezza negli affari;
- il più elevato grado di professionalità e diligenza, nonché la massima onestà, buona fede nei rapporti con Ascopiave.

Ogni fornitore ed esecutore deve garantire il mantenimento dei suddetti requisiti fino al termine del contratto, osservare il **Codice Etico del Gruppo Ascopiave**, le prescrizioni e le procedure fissate nel **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01**, adempiere regolarmente a tutti gli obblighi concernenti la sicurezza sui luoghi di lavoro e non porre in essere comportamenti o pratiche anticoncorrenziali, lesive di leggi, regolamenti e diritti di terzi.

Infine, il sistema di qualificazione adottato, si basa anche sulle certificazioni UNI EN ISO 9001 (certificazione di qualità), UNI EN ISO 14001 (certificazione ambientale) ed OHSAS 18001 (certificazione salute e sicurezza sul lavoro), che dotano il Gruppo Ascopiave di uno strutturato e completo sistema di procedure che anche gli esecutori di opera devono rispettare.

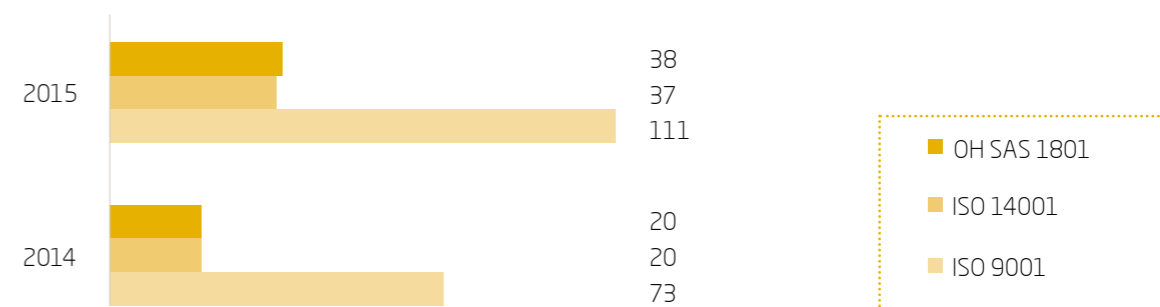
Selezione dei fornitori

La scelta dei fornitori e degli esecutori avviene sia nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità, sia sulla base di valutazioni obiettive relativamente alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo. Il Gruppo Ascopiave non intrattiene rapporti con aziende in relazione alle quali emergano situazioni di dubbia legittimità o di conflitto di interessi e, ove economicamente compatibile, predilige l'impiego di esecutori locali rafforzando i legami con il territorio, favorendone lo sviluppo economico, ritenendo che le realtà imprenditoriali locali garantiscano una maggiore capacità di dialogo e si sentano partecipi dello sviluppo dell'offerta di servizi pubblici alla cittadinanza.

Relativamente alle attività di esecuzione di opere e al fine di garantire un adeguato livello di specializzazione del processo di qualifica, le tipologie di incarico sono raggruppate in Gruppi Merceologici suddivisi per livelli di criticità. Ad ogni livello corrispondono differenti criteri di valutazione dei candidati.

Eventuali ulteriori verifiche possono essere effettuate per esaminare aspetti di professionalità, affidabilità, solvibilità ecc. del fornitore preso in considerazione, allo scopo di accertare la corrispondenza di quanto dichiarato dallo stesso.

Numero di fornitori certificati



Il Gruppo Ascopiave pone attenzione alle certificazioni in ambito ambientale, qualità e salute e sicurezza in possesso dei propri fornitori, ovvero più in linea con le scelte di sostenibilità dell'Azienda.

Con specifico riferimento agli esecutori, anche nel 2015 tutti i nuovi fornitori sono inseriti in un processo di valutazione secondo i criteri sociali e ambientali sopra descritti. Già in sede di selezione viene chiesta evidenza circa l'esistenza di sistemi di gestione adottati e l'impegno ad osservarne i principi in caso di assenza di certificazioni specifiche. In aggiunta, per le opere di rilevante importo (generalmente superiori ai 500 mila euro), il Gruppo verifica direttamente presso le Autorità e/o enti preposti, la correttezza e la veridicità di requisiti e qualifiche dei fornitori, soprattutto con riferimento al rispetto di leggi e regolamenti.

Portale di e-procurement

Al fine di **migliorare i processi di acquisto**, ottimizzare le procedure di approvvigionamento aziendali, abbattere i costi gestionali ed i tempi di gara, consentendo maggiore **trasparenza** delle operazioni, a partire dal 2014 il Gruppo si è munito di un portale online per la gestione degli approvvigionamenti (www.eproc-ascopiave.it), composto da un **albo fornitori e da un modulo per le gare online**.

Con l'adozione della nuova piattaforma telematica, i soggetti invitati alle gare d'appalto/aste online indette, possono partecipare a distanza facendo pervenire le proprie offerte per via elettronica.



L'utilizzo sistematico delle procedure elettroniche ha l'obiettivo di rispondere meglio alle esigenze del mercato, incrementando allo stesso tempo il grado di collaborazione tra il Gruppo ed i propri partner.

Durante il 2015 sono state espletate sul portale di e-procurement **56 gare e 21 aste elettroniche** per l'acquisto di beni, servizi e lavori per un totale di **24.373.562 Euro**, a cui si affiancano le numerose richieste di offerta, per acquisti di importo meno significativo, che avvengono con le procedure "tradizionali".

Nell'albo fornitori online sono iscritti e abilitati ad oggi quasi **700 soggetti**.

Le soluzioni dell'Albo fornitori on-line aiutano il Gruppo Ascopiave ad identificare - in un mercato molto ampio - **le migliori alternative di fornitura per le proprie esigenze** a condizioni sostenibili (in termini di tempo di ricerca e valutazione, gestione del rischio, costo ecc.). Le informazioni possono essere raccolte, qualificate, valutate su parametri oggettivi e aggiornate sistematicamente in modalità pressoché automatica in modo da garantire lo scambio informativo sia con i mercati di fornitura, sia tra i diversi referenti aziendali coinvolti.

Il sistema di e-procurement permette il miglioramento delle prestazioni aziendali anche sul fronte dei costi di gestione dello stock di magazzino.

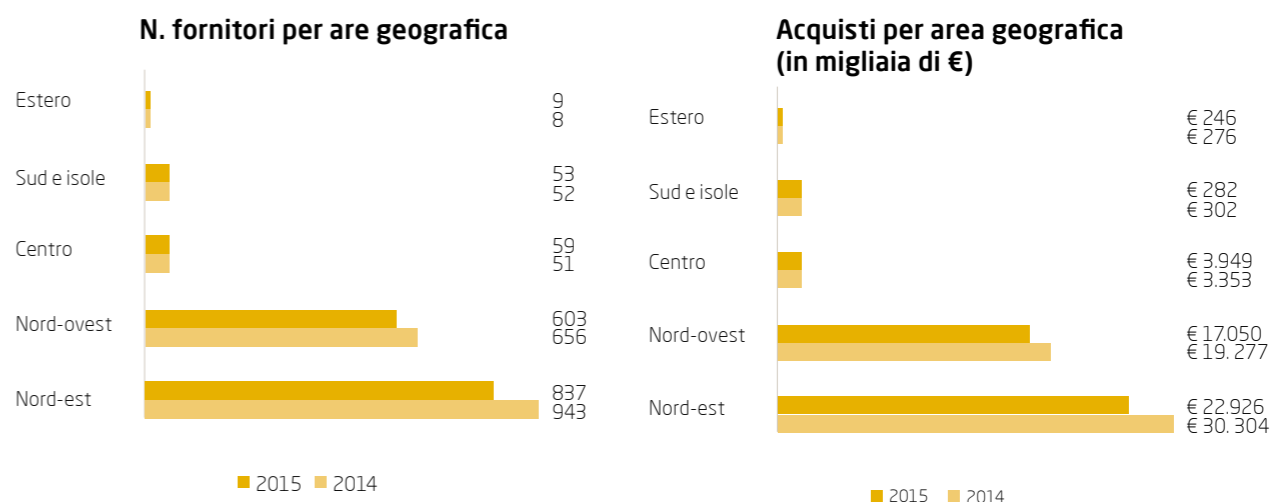
Valore distribuito ai fornitori

In termini di volumi di acquisto, nel corso del 2015 Ascopiave ha collaborato con 1.561 fornitori, per un totale di 3.273 ordini di acquisto e 44.453.028 euro fatturati, con esclusione degli acquisti di gas.

	2014	2015
N. fornitori	1.707	1.561
N. ordini di acquisto	2.776	3.273

VALORE DEGLI ACQUISTI	53.512.643 €	44.453.028 €
------------------------------	---------------------	---------------------

Analizzando la ricchezza distribuita ai propri fornitori in modo da valutare il proprio impatto sull'economia locale, risulta che circa **metà del valore fatturato 2015 è riferito a fornitori locali** (ovvero provenienti dall'area Nord-Est). Sebbene non si intenda privilegiare specifiche categorie di fornitori (con riferimento alla provenienza geografica), è tuttavia evidente l'impatto del Gruppo sul territorio di maggiore presenza. Nel 2015 Ascopiave ha infatti collaborato con **837 fornitori locali**, che rappresentano il 54% del totale, per un valore complessivo fatturato pari a **22.926.469 di euro**.

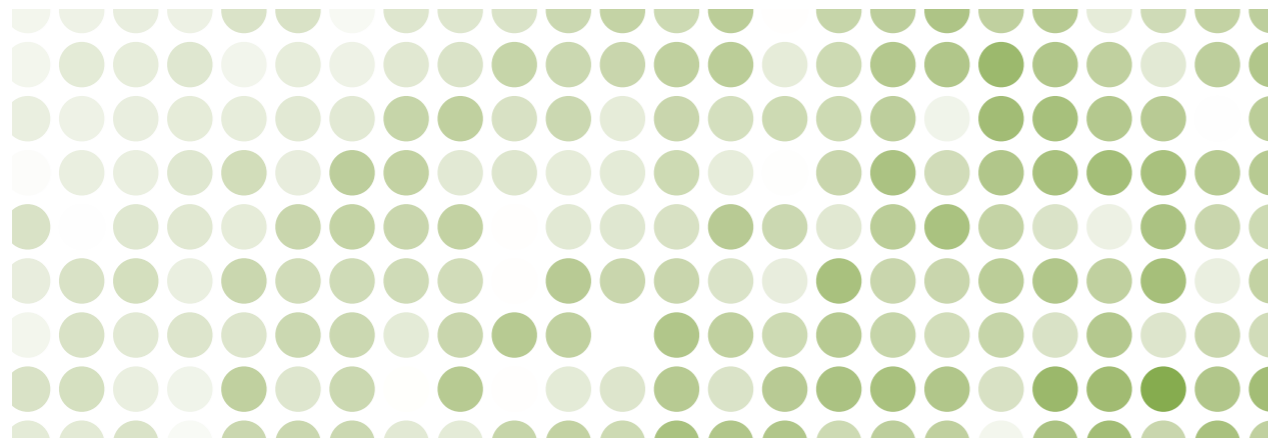


Infine, Ascopiave ha sempre avuto particolare attenzione al rispetto dei tempi di pagamento pattuiti con i propri fornitori, considerato come esempio di responsabilizzazione nei rapporti verso i fornitori e un chiaro indice di rispetto nei loro confronti.

Nell'ambito nei progetti di sostegno al territorio, i fornitori possono usufruire del pagamento a 15 giorni da parte del Gruppo, emettendo fattura tramite l'utilizzo del protocollo digitale.



SOSTENIBILITÀ SOCIALE



HIGHLIGHTS 2015

615

dipendenti

99%

dei dipendenti sono assunti a tempo indeterminato

30-50 anni

età media dei dipendenti

5%

tasso di turnover in entrata

4%

tasso di turnover in uscita

LE PERSONE DI ASCOPIAVE

Politiche del personale

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Rispetto e valorizzazione delle persone

Ascopiave, consapevole che il principale fattore di successo di ogni impresa è costituito dalle risorse umane, promuove il coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali e riconosce il contributo professionale delle persone in un contesto di lealtà, fiducia reciproca e collaborazione, valorizzando le competenze professionali attraverso attività di formazione e crescita.

Il Gruppo Ascopiave considera le persone come la risorsa principale per il raggiungimento degli obiettivi strategici e il valore fondamentale per la crescita e lo sviluppo del business e del servizio alle comunità servite.

Elemento fondamentale dell'approccio gestionale è la responsabilizzazione a tutti i livelli, che si concretizza nel rispetto dei ruoli, nel rapporto tra responsabile e collaboratore e nel lavoro dei team interfunzionali. Come riportato nel proprio **Codice Etico** (consegnato a tutti i dipendenti all'atto dell'assunzione), Ascopiave si impegna a mettere in atto iniziative che permettono di valorizzare e accrescere le competenze, la creatività e la partecipazione attiva del personale, per aumentarne la motivazione e favorirne la crescita professionale e la realizzazione personale.

Il Gruppo riconosce nelle prestazioni di lavoro e nelle potenzialità professionali i criteri determinanti per gli **sviluppi retributivi e di carriera**. Le politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione sono strettamente improntate a criteri di merito e di competenza, con valutazione esclusivamente professionale, senza discriminazione alcuna.

Le attività del Gruppo Ascopiave sono gestite nel pieno **rispetto delle normative vigenti** in materia di impiego di lavoratori, di obblighi contributivi, retributivi, fiscali e assicurativi, di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Il Gruppo si impegna a diffondere e consolidare la cultura della **sicurezza sul lavoro**, a sviluppare la consapevolezza dei rischi, utilizzando le risorse necessarie per garantire la sicurezza e la salute dei destinatari, dei clienti e delle collettività in cui opera.

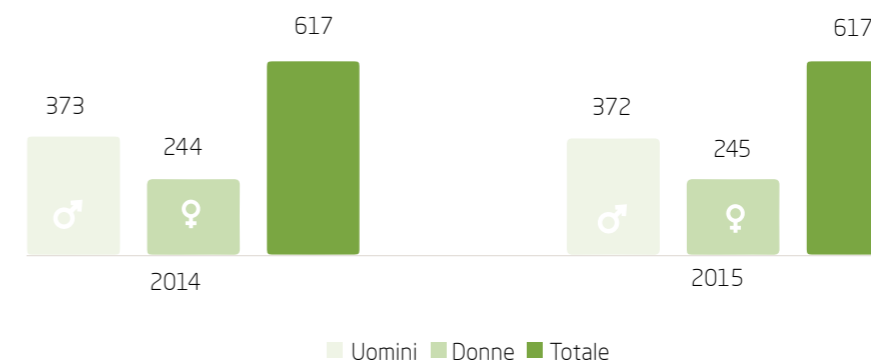
Ascopiave e le società del Gruppo si attendono che i dipendenti, ad ogni livello, collaborino a mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.



CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

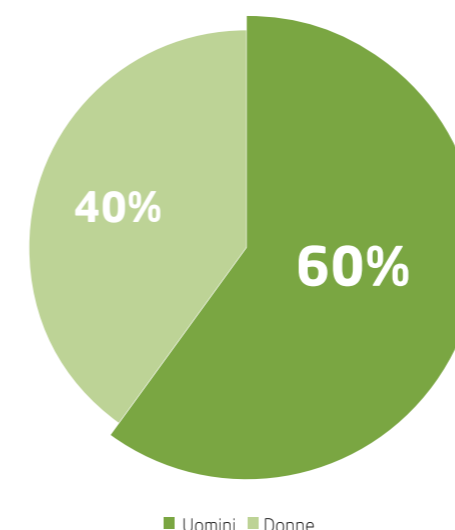
Al 31 Dicembre 2015 le risorse umane impiegate nel Gruppo Ascopiave **con contratto di dipendenti** risultano pari a **615 unità (99% del totale)**, ad eccezione di due collaboratori, per un totale di 617 persone nella forza lavoro. Il Gruppo non fa ricorso a forme contrattuali atipiche in quanto valorizza il contributo professionale di ogni sua persona e si impegna a costruire relazioni durature nel tempo e basate sui principi di lealtà, fiducia reciproca e collaborazione.

Caratteristiche forza lavoro 2014 e 2015 (dipendenti + collaboratori)

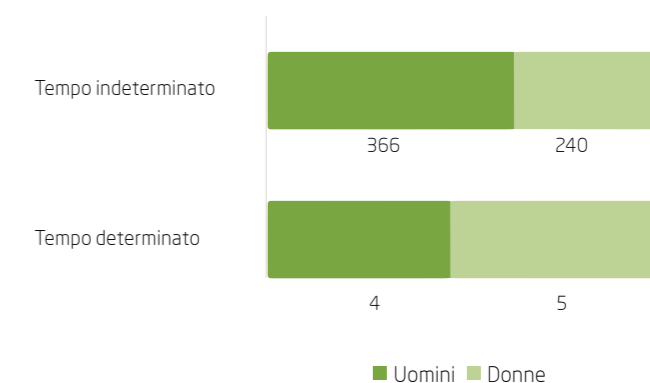


Il 99% del personale è assunto a tempo indeterminato, a conferma dell'impegno del Gruppo Ascopiave nel garantire un rapporto di lavoro stabile e quindi valorizzare il contributo professionale di ogni persona all'interno dell'azienda. Inoltre, l'87% dei dipendenti è impiegato con orario full time.

% dipendenti per genere 2015

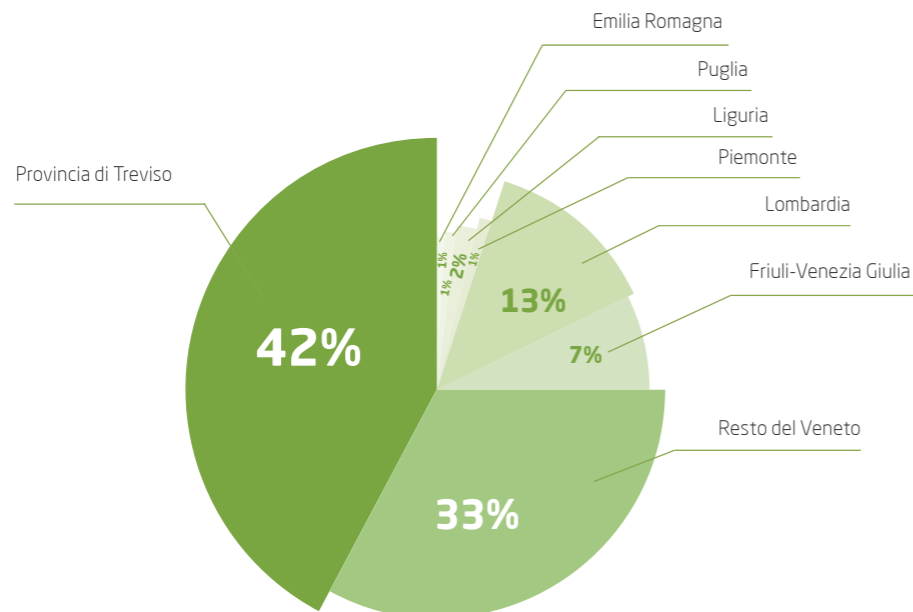


Scomposizione per tipologia contrattuale e genere (2015)



Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei dipendenti, emerge come il 75% operi presso le sedi del Gruppo presenti in Veneto (42% in provincia di Treviso e 33% nelle altre province del Veneto), seguiti da Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Emilia Romagna, Piemonte e Puglia.

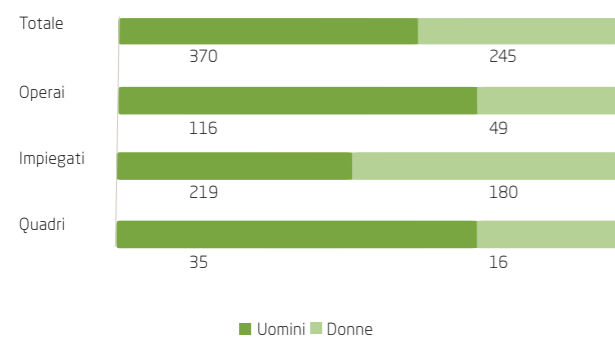
Percentuale dipendenti per sede di lavoro (2015)



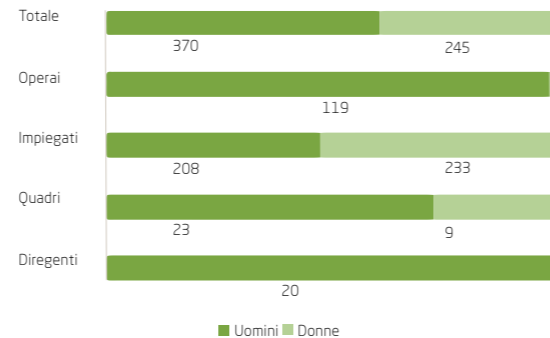
Per quanto concerne la presenza femminile all'interno delle Società va segnalato che l'organico è maggiormente popolato da donne per la categoria degli impiegati, per quanto riguarda invece la categoria degli operai il numero ridotto di donne (3) si spiega a causa della specificità del settore e dell'attività svolta.

La popolazione presente ha un'età media medio-alta, compresa tra i 30 e i 50 anni nel 65% dei casi; i dipendenti con un'età minore di 30 anni rappresentano l'8% dell'organico mentre gli over 50 sono il 27%.

Scomposizione per inquadramento professionale e genere (2015)



Scomposizione per inquadramento professionale e genere (2015)



Tasso di assunzione e di turnover del personale

Un elemento che mette in evidenza la solidità del Gruppo e l'impegno ad offrire occupazione stabile e continuativa è il tasso di turnover che si attesta su valori bassi e fisiologici. Nel 2015 il **tasso di turnover è stato pari al 4%** (con un rotazione leggermente superiore per il personale femminile). Inoltre, il Gruppo Ascopiave ha attuato 34 assunzioni nel 2015, raggiungendo un **tasso di assunzioni pari al 5%**. In termini di fasce di età, le assunzioni hanno riguardato soprattutto personale tra i 30 e i 50 anni.

N. LAVORATORI ENTRATI ED USCITI NELL'ANNO								
GENERE	ASSUNZIONI		CESSAZIONI		TASSO DI ASSUNZIONE (= ASSUNTI SUL TOTALE AL 31/12)		TURNOVER (=CESSATI SUL TOTALE AL 31/12)	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Uomini	8	15	17	11	2%	4%	5%	3%
Donne	9	20	10	14	4%	8%	4%	6%
TOTALE	17	34	27	25	3%	5%	4%	4%
ETÀ	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
< 30 anni	11	18	12	12	3%	4%	3%	3%
> 50 anni	3	10	12	11	2%	6%	8%	6%
TOTALE	17	34	27	25	3%	5%	4%	4%



SVILUPPO E CRESCITA DEL CAPITALE UMANO

La valorizzazione delle risorse umane è uno degli obiettivi fondamentali del Gruppo Ascopiave che viene realizzata attraverso il diretto coinvolgimento dei dipendenti per lo sviluppo di piani formativi in occasione di:

- inserimento in azienda;
- trasferimenti in altre posizioni di lavoro;
- variazioni organizzative e/o innovazioni tecniche/tecnologiche che modificano significativamente i contenuti professionali;
- percorsi di crescita professionale.

La pianificazione della formazione avviene mediante un processo ben codificato e condiviso.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA	ORE MEDIE/ UOMINI		ORE MEDIE/ DONNE		ORE MEDIE / TOTALE	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Dirigenti	12	17	-	-	12	17
Quadri	17	13	3	9	13	12
Impiegati	34	11	8	5	21	8
Operai	43	12	-	1	43	12
TOTALE	34	6	12	6	24	9

Politiche di incentivazione e remunerazione

Il Gruppo Ascopiave promuove la gestione e la motivazione delle persone attraverso politiche e strumenti di incentivazione e di sviluppo. A questo scopo vengono annualmente definiti e pianificati interventi aggiuntivi a quelli derivanti da modificazioni organizzative e/o automatismi contrattuali, interventi "non contrattualmente dovuti", che valorizzano le professionalità individuali.

Ascopiave si è dotata di un sistema di valutazione snello ed efficiente attraverso il quale la maggior parte del personale riceve periodicamente una valutazione. Al riguardo, nel 2015 è stato approvato un piano di incentivazione a lungo termine, basato su indicatori di performance e sul rendimento delle azioni del Gruppo, a favore degli amministratori esecutivi e del personale direttivo con funzioni strategicamente rilevanti. L'adozione del Piano, denominato "Piano di incentivazione a lungo termine 2015-2017", è finalizzata all'incentivazione e alla fidelizzazione degli amministratori e dei dipendenti del Gruppo Ascopiave che occupano le posizioni di maggiore responsabilità.

Inoltre, il Gruppo Ascopiave ha realizzato un sistema di incentivazione per obiettivi (c.d. MBO), che rappresenta un meccanismo di remunerazione che collega l'erogazione di un premio variabile al raggiungimento di obiettivi aziendali ed individuali. Il sistema mira a consolidare l'impegno dell'intera organizzazione alle linee strategiche e promuovere lo sviluppo individuale, valorizzando responsabilizzazione e crescita di tutto il personale, secondo criteri oggettivi ed equi.

PARI OPPORTUNITÀ E WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo Ascopiave non effettua discriminazioni di alcun tipo ed è sensibile alle tematiche delle pari opportunità sia per quanto riguarda la selezione e gestione del personale, sia nell'organizzazione del lavoro. Il Codice Etico del Gruppo Ascopiave, infatti, richiama espressamente l'impegno delle Società verso la non discriminazione e le pari opportunità e qualsiasi violazione a questo diritto è riconosciuta come violazione del Codice Etico.

DAL CODICE ETICO

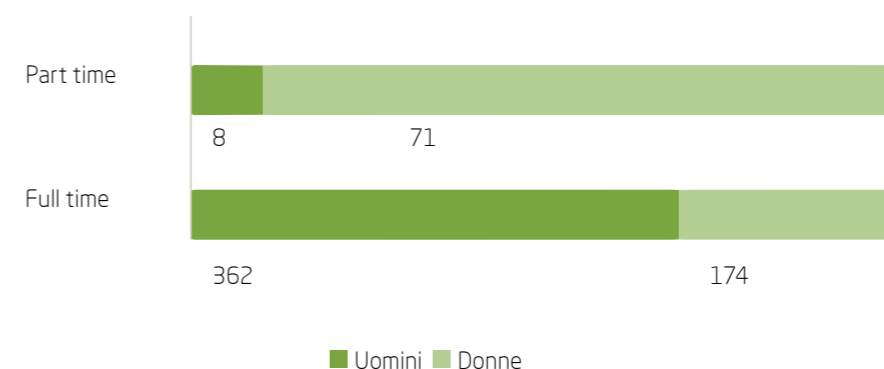


"Deve essere evitata ogni forma di discriminazione ed in particolare qualsiasi discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità fisiche, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose. Ascopiave e le società del Gruppo si impegnano ad evitare e perseguire qualsiasi tipo di molestia sui luoghi di lavoro, interpretando il proprio ruolo imprenditoriale sia nella tutela delle condizioni di lavoro sia nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore, nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi."

Ascopiave riserva particolare attenzione alla **conciliazione vita/lavoro dei propri lavoratori**: in particolare, con un accordo contrattuale di 2° livello, l'azienda prevede flessibilità all'ingresso e all'uscita della giornata lavorativa e, per le lavoratrici madri con figli fino a 11 anni, consente alle stesse di ottenere il part time e/o avere un'articolazione dell'orario di lavoro più conciliante.

I dipendenti possono inoltre richiedere il contratto **part time** e al 31 dicembre 2015, **79 contratti erano stati attivati (13% sul totale)** richiesti nel 90% dei casi da lavoratrici. Il Gruppo inoltre offre l'opportunità di fruire del servizio mensa aziendale anche in caso di orario lavorativo part time.

Scomposizione per tipologia contrattuale e genere (2015)



Nel 2015, sono stati concessi 38 congedi parentali, di cui il 50% a donne. Tutte le persone, tranne una, per decisione propria, sono rientrate al lavoro al termine dello stesso.

CONGEDI PARENTALI E TASSO DI RIENTRO						
N. DIPENDENTI	AL 31 DICEMBRE 2014			AL 31 DICEMBRE 2015		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
N. congedi parentali concessi	2	18	20	19	19	38
N. di lavoratori che sono tornati al lavoro dopo avere usufruito di congedo parentale	2	18	20	19	18	37

Infine, quale ulteriori misure di welfare aziendale, il Gruppo offre la possibilità ai propri dipendenti di aderire a:

- fondi di previdenza integrativa contrattuali (Pegaso, Solidarietà Veneto, Previndai Negri);
- Fondo Assistenza Sanitaria Integrativa, con contributo del Gruppo per il personale del contratto gas-acqua interessato.



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Sicurezza dell'ambiente di lavoro e salute dei lavoratori

Ascopiave e le società del Gruppo, ritengono di primaria importanza la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori: si pongono quindi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche norme in materia, ma anche un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. L'integrazione della sicurezza è promossa in tutte le attività aziendali.

Per il Gruppo la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali è un obiettivo imprescindibile della propria attività imprenditoriale.

Gli elementi cardine della politica sul tema della salute e sicurezza sono:

- perseguimento di obiettivi di incremento del valore economico d'impresa, nel pieno rispetto della sicurezza;
- svolgimento di attività nel pieno rispetto di norme e regolamenti, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- perseguimento della formazione continua del personale, affinché sia consapevole dell'importanza di lavorare seguendo le leggi e le norme vigenti, nonché delle conseguenze che possono influire sulla propria sicurezza;
- definizione e riesamina degli obiettivi per la qualità, per la sicurezza e l'ambiente, per mantenere un adeguato sistema di controllo e fornire le risorse per il loro raggiungimento.

Certificazione BS OHSAS 18001 "Gestione della Sicurezza sul lavoro"

Il Gruppo Ascopiave ha definito linee guida comuni a tutte le società del Gruppo per promuovere un **Sistema di Gestione della Sicurezza** rispondente ai criteri della norma **OHSAS 18001**, sempre più efficace ed efficiente, in grado di garantire non solo il rispetto delle norme cogenti ma anche un miglioramento continuo, in linea con gli obiettivi della politica aziendale per la sicurezza.

La certificazione BS OHSAS 18001 è stata ottenuta nel 2011: il sistema è pienamente integrato con quelli per la Qualità e l'Ambiente, a garanzia di una cultura lavorativa condivisa, improntata alla professionalità e all'efficienza.

Grazie al Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro certificato, Ascopiave è in grado di tenere sotto controllo i rischi relativi all'attività lavorativa, di perfezionare le prestazioni, di rendere l'ambiente di lavoro più sicuro, di rispettare ed applicare correttamente le norme di legge in materia e di assicurarne la conformità in caso di verifiche.

Particolare attenzione viene posta dal Gruppo Ascopiave all'analisi degli infortuni, riuscendo a dettagliare ogni tipologia di attività che ha causato l'evento.

Nel 2015 gli **infortuni sul luogo di lavoro** sono stati complessivamente 8 ed hanno principalmente riguardato il personale operativo. Gli infortuni in itinere sono stati 2 e il loro numero è rimasto invariato rispetto ai valori del 2014. Di seguito sono riportati i due principali indici infortunistici:

- **Indice di frequenza:** dà evidenza della frequenza degli infortuni, ovvero del numero di infortuni per milione di ore lavorate (maggiore è l'indice, maggiore è la frequenza di infortuni avvenuti per ore lavorate);
- **Indice di gravità:** dà evidenza del numero di giorni persi per mille ore lavorate, ovvero della gravità degli infortuni avvenute (maggiore è l'indice, maggiore è la gravità degli infortuni).

Il continuo impegno del Gruppo Ascopiave emerge dal netto miglioramento dell'indice di infortunio che è passato da **11,15 nel 2014 a 8,5 nel 2015 (-24%)**.

GIORNATE DI LAVORO PERSE E INFORTUNI	AL 31 DICEMBRE 2014	AL 31 DICEMBRE 2015
N. Infortuni sul lavoro	9	8
N. Infortuni in itinere	2	2
N. decessi a seguito infortuni	0	0
N. giorni persi per infortuni	367	536
N. casi di malattia professionale	0	0
N. giorni persi per malattia professionale	0	0
Monte totale di ore lavorate	986.292	940.773
Indice di infortunio (INAIL)*	11,15	8,5
Indice di gravità (INAIL) *	0,37	0,57

* Sono compresi anche gli infortuni in itinere

Un particolare focus è rivolto alla formazione costante e all'aggiornamento dei dipendenti e delle figure specificamente dedicate alla gestione della sicurezza (preposti e responsabili). Nel 2015 le ore totali di formazione (calcolate come somma di tutte le ore fruite da tutti i lavoratori) erogate a 553 lavoratori sono state circa 5.040, con una media di 9 ore per lavoratore coinvolto. Le tematiche hanno riguardato diversi aspetti della prevenzione e della tutela della salute.

Sicurezza nei cantieri per le ditte terze

Al fine di garantire un miglioramento delle condizioni di sicurezza anche per il personale delle aziende fornitrici operanti all'interno delle proprie sedi e negli impianti, il Gruppo Ascopiave ha predisposto apposite procedure che ne regolano l'accesso e l'operatività. Le ditte terze comunicano ad Ascopiave gli infortuni che avvengono al proprio personale durante l'attività lavorativa presso i cantieri della società: per il prossimo futuro, nel caso di appalto per i contratti "aperti" per allacci e manutenzioni, il Gruppo avvierà una procedura per la rilevazione diretta di questo tipo di infortuni.

Ascopiave coinvolge i fornitori che operano presso i propri cantieri anche attraverso la formazione per la sicurezza: corsi, aggiornamenti, riunioni sono rivolti ai datori di lavoro/responsabili in occasione dell'inizio lavori ed ogni qualvolta le specificità dell'opera lo richiedono.

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

Il Gruppo Ascopiave pone particolare attenzione alle **attività di ascolto e dialogo** con i lavoratori allo scopo di instaurare rapporti di mutua collaborazione tra le persone, aumentando il senso di appartenenza e promuovendo la diffusione dei valori e della cultura aziendale.

In occasione della festa di S. Barbara (patrono aziendale) viene annualmente realizzato il ritrovo conviviale dei dipendenti a Pieve di Soligo ove solitamente intervengono il Presidente e il Direttore Generale che illustrano al personale l'andamento generale della società e le prospettive future e viene dato un riconoscimento ai dipendenti con 25 anni di anzianità lavorativa nel Gruppo.

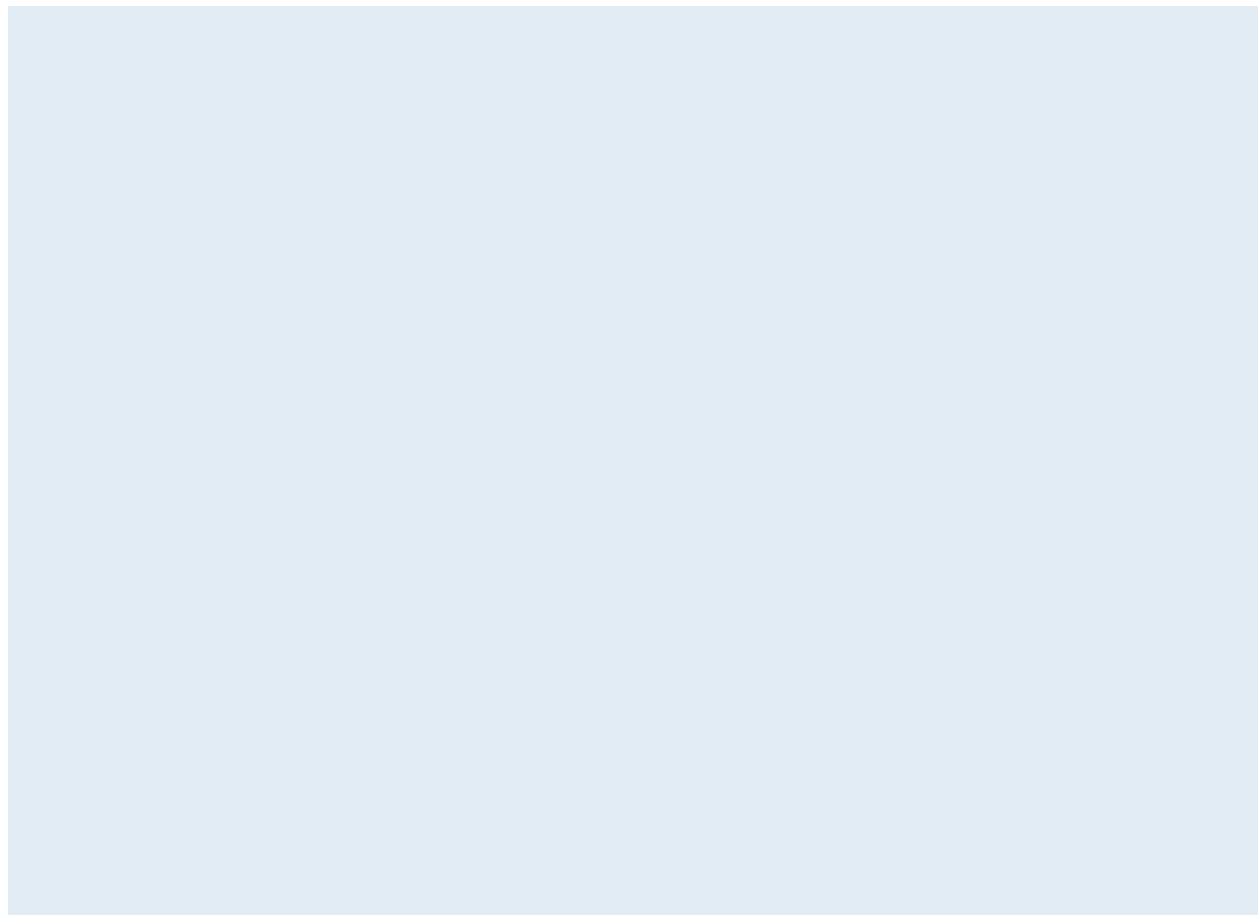
CRAL

Le attività integrative volte ad offrire ai dipendenti interessanti le varie opportunità di utilizzo del tempo libero vengono svolte dal Circolo Ricreativo Aziendale Lavoratori. Il CRAL, sovvenzionato dalla Società, consente ai dipendenti e ai loro familiari di partecipare alle attività culturali e ludiche programmate ed accessibili a prezzi calmierati. In particolare, il CRAL attua servizi rispondenti ad esigenze di carattere sociale senza scopo di lucro, favorisce e sollecita iniziative atte ad armonizzare la vita associativa post-lavorativa, allo scopo di accrescere le capacità morali, intellettuali, fisiche ed artistiche dei soci, quelle innovative e quelle ad alto contenuto culturale e sociale. Nel corso del 2015 la programmazione ha previsto viaggi culturali in Italia e all'estero.

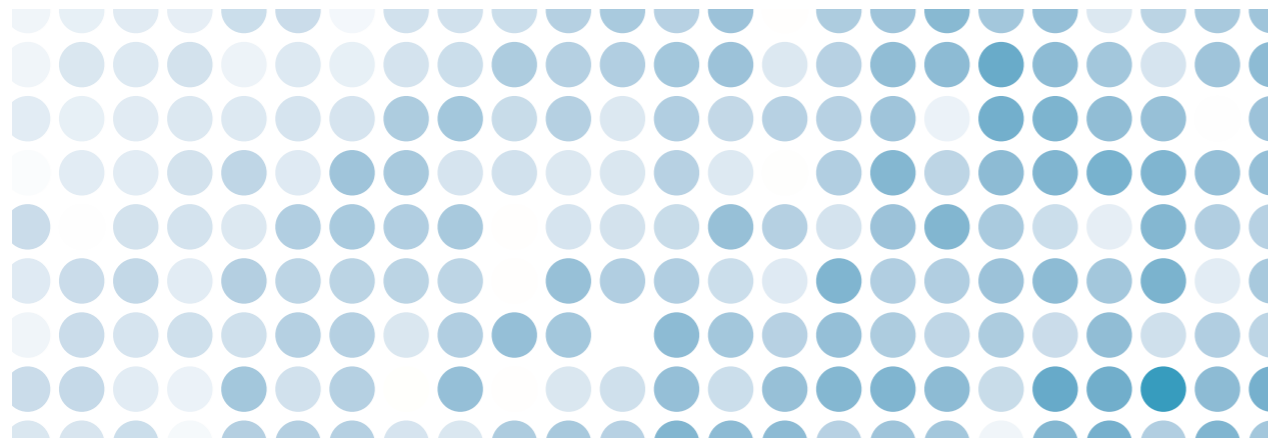
Le attività del CRAL hanno coinvolto 184 persone

Il Circolo Ricreativo ha inoltre deciso di donare parte delle proprie disponibilità a supporto di una ONLUS del territorio, Hospice Antica Fonte di Vittorio Veneto, struttura che accoglie pazienti in fase avanzata di malattia per offrire loro cure e sostegno psicologico in un ambiente familiare.





CLIENTI E CITTADINI SERVITI



HIGHLIGHTS 2015

Oltre 1.500.000

abitanti serviti

Circa 9.000

richieste di rateizzazione

96,3%

la soddisfazione dei clienti

6.931

richieste per gas e energia elettrica

1 call center interno

Oltre 250.000

contatti evasi dal call center

Oltre 7.000

pronti intervento gas generati

Oltre 36.000

contatori elettronici posati

CLIENTI E MERCATI SERVITI

I clienti del Gruppo sono prevalentemente **famiglie** a cui si aggiungono enti e condomini, imprese e professionisti, commercianti, artigiani e grandi aziende. Per ampiezza del bacino di clientela e per quantitativi di gas venduto, il Gruppo Ascopiave è attualmente **uno dei principali operatori del settore in ambito nazionale**.

2014	2015
888 milioni di m3 venduti	961 milioni di m3 venduti
776 milioni di m3 distribuiti	859 milioni di m3 distribuiti



IL GAS NATURALE RAPPRESENTA L'89% DEI RICAVI AZIENDALI DEL 2015

2014	2015
460 GWh venduti	410 GWh venduti



L' ENERGIA ELETTRICA RAPPRESENTA L'11% DEI RICAVI AZIENDALI DEL 2015

Il **raggiungimento ed il mantenimento di elevati standard di qualità del servizio offerto** ai clienti finali, alle società di vendita ed ai Comuni concedenti è **obiettivo primario** perseguito dal Gruppo sia nelle fasi di progettazione, realizzazione e gestione degli impianti sia nella politica commerciale portata avanti con trasparenza e correttezza.

In particolare, il Gruppo Ascopiave è costantemente impegnato a:

- mantenere il massimo livello di qualità del servizio di fornitura di gas e di energia, nel rispetto delle **prescrizioni dettate dall'AEEGSI**;
- garantire una rete di distribuzione gas efficiente e sicura ed un servizio continuo,
- assicurare una comunicazione commerciale corretta e chiara, basata sulla correttezza della **condotta commerciale** del personale interno e dei partner commerciali esterni e sulla predisposizione di offerte sul mercato libero trasparenti e competitive, abbinate a campagne dedicate per le famiglie.

Alla base di questi impegni quotidiani vi è la volontà di guidare l'azienda verso un **servizio d'eccellenza** che la porti a essere un interlocutore di elevata qualità, **dinamico** e capace di soddisfare le specifiche esigenze dei diversi segmenti di clientela. Per questo motivo, l'operato aziendale è costantemente orientato al miglioramento della propria attività con investimenti basati su servizi innovativi e di spinta verso il futuro, a beneficio della comunità.

Grazie a valori condivisi e determinanti per la sua crescita, il Gruppo Ascopiave è **vicina al territorio, alle amministrazioni comunali e alle associazioni locali contribuendo al loro sviluppo sostenibile, sociale e ambientale**. Con questo bagaglio di intenti, l'azienda ambisce a garantire una crescita del territorio nel rispetto della sostenibilità e delle soluzioni ecocompatibili al fine di sensibilizzare la collettività nei confronti del risparmio energetico, della sicurezza e del rispetto per l'ambiente.

Molto attento al volontariato, il Gruppo supporta anche iniziative di grande valenza sociale, portando un sostegno tangibile alla cittadinanza e cercando di favorire le fasce più deboli attraverso strumenti concreti di riconoscimento delle agevolazioni.

Lo sviluppo di **progetti di innovazione tecnologica**, tra i quali il progetto di work force management (rif. Pag. 14) e di rendicontazione «paperless», hanno portato l'Azienda a evolversi verso obiettivi di efficienza ed economicità di gestione.

Codice di condotta commerciale

Il Gruppo Ascopiave ha aderito al codice di condotta commerciale approvato dall'AEEGSI, il cui obiettivo finale è quello di creare un insieme di norme che permettano al cliente di poter scegliere in modo conveniente e consapevole tra le diverse offerte in concorrenza tra loro.

In questo modo, Ascopiave è concretamente impegnata a garantire:

- il controllo della qualità del servizio ed il rigoroso rispetto delle norme di comportamento;
- la prevenzione di eventuali pratiche commerciali scorrette, da sempre tema centrale della politica commerciale aziendale;
- la possibilità di adesione alla **procedura di ripristino** nei casi di **contratto od attivazione non richiesti**;
- la capacità di esercitare il **diritto di ripensamento** in costanza di contratti stipulati in luoghi diversi dagli uffici commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza.

Grazie alla sensibilità ed all'impegno delle Società di Vendita del Gruppo, nell'anno 2015, su alcune migliaia di clienti acquisiti, non è stato registrato alcun contratto non richiesto.



Per approfondimenti sul Codice di Condotta Commerciale consulta la sezione Diritti e Tutela Cliente del sito www.ascotrade.it

Codice Etico

In aggiunta al Codice di Condotta Commerciale, il Gruppo, a conferma degli impegni presi con le associazioni dei consumatori e a tutela dei propri clienti, ha realizzato, in collaborazione con Adiconsum e Federconsumatori, uno specifico opuscolo intitolato **"Il nostro Codice Etico"**.

Tale documento rappresenta un importante strumento informativo rivolto ai consumatori ed ai clienti sui diritti, le tutele ed i livelli di qualità del servizio.

Per approfondimenti sul Codice di Condotta Commerciale consulta la sezione Diritti e Tutela Cliente del sito www.ascotrade.it



AGEVOLAZIONI PER LE FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ ECONOMICHE

La vicinanza al territorio è una delle peculiarità che distinguono il Gruppo: ne sono un esempio concreto le tante iniziative messe in atto, sotto varie forme, per dare sostegno alle **famiglie in difficoltà**.

A partire dal 2008, a seguito delle prime avvisaglie della crisi economico finanziaria, il Gruppo ha elaborato, **unica azienda in Italia**, un progetto per dare alle famiglie economicamente più svantaggiate un **sostegno sociale**, aggiuntivo al **"bonus gas"** previsto per legge e alla possibilità di dilazione o rateizzazione delle bollette.

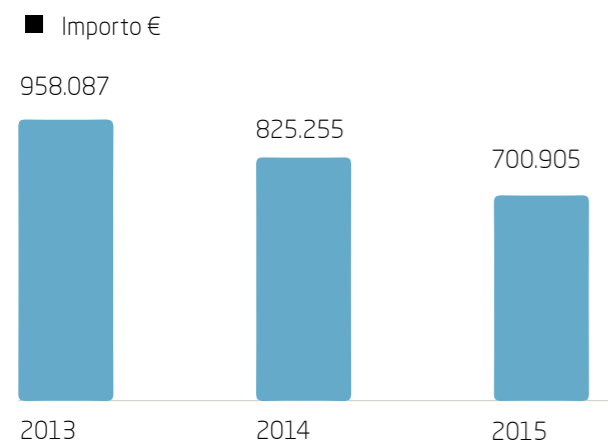
Veniva così destinato **1 milione di euro** (poi aumentato successivamente a **1.200.000 € annui** per il coinvolgimento di nuove Province) per la riduzione delle bollette gas dei clienti; lo sconto (dal 10% al 15% circa) prevedeva di erogare 10 milioni di metri cubi standard di gas a favore dei clienti (con ISEE inferiore a soglie definiti annualmente) che stavano subendo una contrazione del reddito causata dal ricorso agli ammortizzatori sociali.

In questo progetto sono state fin dal principio coinvolte le organizzazioni sindacali del territorio, per la loro conoscenza della situazione dei lavoratori, con un accordo tuttora in vigore che ha permesso di dare un aiuto concreto a tanti nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Progressivamente, nel corso degli anni, la soglia del reddito Isee per avere diritto allo sconto è aumentata, permettendo a sempre più famiglie di usufruire dell'agevolazione; la cifra stanziata non viene mai completamente esaurita.

Sconto famiglie:

ANNO	NUMERO CLIENTI	QUANTITÀ SMC	IMPORTO €	MEDIA PRO-CAPITE QUANTITÀ SMC	MEDIA PRO-CAPITE
2013	9.581	9.580.875	958.087	1.000	100
2014	9.704	8.252.550	825.255	850	85
2015	7.377	7.009.058	700.906	950	95

Importo sconto famiglie in situazione di disagio economico



Lo sconto istituito dal Gruppo alle famiglie in difficoltà, si aggiunge al **bonus sociale** stabilito dal Governo per gli intestatari di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica nell'abitazione di residenza che abbiano un ISEE inferiore o uguale a 7.500€ ovvero 20.000€ nel caso di nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

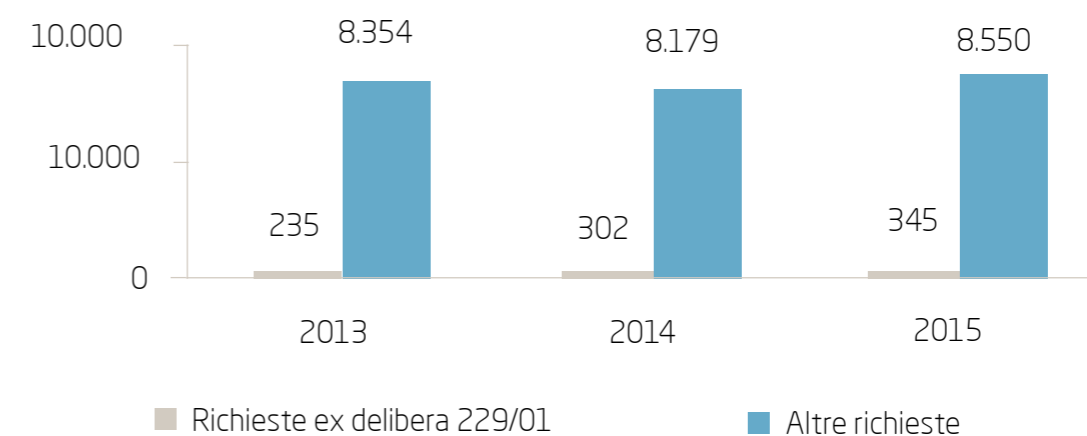
	BONUS GAS 2015		BONUS ENERGIA ELETTRICA 2015		TOTALE	
	Numero	Importo erogato (€)	Numero	Importo erogato (€)	Clienti	Importo erogato (€)
Totale	23.275	2.955.359	2.419	135.203	25.414	3.090.562

Rateizzazione delle somme dovute per la fornitura del servizio

Il Gruppo Ascopiave, applicando la delibera nazionale, permette ai clienti di avvalersi della facoltà di **rateizzazione della bolletta**, in caso vi siano in essere determinate condizioni, tra cui malfunzionamenti al gruppo di misura o bollette di conguaglio molto elevate. Il Gruppo, deciso a supportare i propri clienti, ha approvato nel 2014 una nuova procedura di gestione delle rateizzazioni e dilazioni di pagamento con la quale sono state introdotte delle **misure di aiuto aggiuntive rispetto a quelle previste** dalla disciplina di settore. In particolare, il Gruppo ha:

- ampliato le ipotesi in cui il Cliente domestico può richiedere la rateizzazione allo Sportello estendendo tale possibilità anche ai Clienti del **mercato libero**;
- esteso la possibilità di richiedere la rateizzazione/dilazione di pagamento anche ai **Clienti non domestici**.

Richieste di rateizzazione/ dilazione di pagamento da parte dei Clienti GAS



ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Soddisfazione del cliente

Ascopiave eroga servizi di pubblica utilità secondo standard di qualità elevati, consolidate competenze del personale, tecnologie avanzate e a prezzi competitivi. Nello svolgimento della propria attività, le offerte sono formulate per soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti gli stakeholder.

Il servizio al cliente è un obiettivo primario per il Gruppo Ascopiave: la società si posiziona **costantemente ai primi posti dei sondaggi** che analizzano il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti della loro azienda.

Di anno in anno il punteggio sul giudizio complessivo collegato ai servizi telefonici al cliente offerti dall'azienda risulta in costante aumento, come confermato anche dalle graduatorie di merito regolarmente pubblicate dall'AEEGSI sulla qualità dei servizi offerti dai maggiori venditori nazionali di gas ed energia elettrica.

Nell'ultima indagine pubblicata, il risultato per il Gruppo, relativamente alle società soggette all'indagine, è eccellente con un voto relativo alla **soddisfazione del cliente pari al 96,30%**.

Dal 2010 inoltre, il Gruppo svolge periodicamente delle indagini di Customer Satisfaction e di posizionamento nell'ambito del mercato di riferimento commissionate a società esterne specializzate nel settore. Nel corso del 2014 è stato aggiunto anche lo strumento dei focus group su alcune tematiche specifiche, con la finalità di migliorare il rapporto con la clientela e riuscire a coglierne le reali esigenze in termini di servizi e prodotti offerti, in un'ottica customer oriented. L'ultima indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2015, svolta su un campione di clienti sia del segmento retail che business ha confermato positivamente i risultati delle precedenti in cui è emerso un indice di soddisfazione complessivo superiore ai 7 punti su 10.

Gestione dei reclami e delle segnalazioni

Tutti i reclami ricevuti dall'azienda vengono accolti, presi in carico e risolti. **Ogni mese vengono scrupolosamente monitorati i reclami ricevuti e risolti**, per i quali vengono prodotti specifici report. In molti casi, l'azione di risposta del Gruppo Ascopiave si sostanzia in un'attività di tipo informativo, a maggior beneficio del cittadino. In altri casi invece a seguito dell'analisi del reclamo vengono predisposte specifiche azioni di miglioramento su aspetti organizzativi od operativi al fine di prevenire lo sviluppo delle anomalie e di migliorare il servizio reso ai clienti.

Attualmente vengono assicurati alti livelli di qualità commerciale del servizio vendita gas naturale, garantendo 40 giorni solari per una risposta motivata ai reclami scritti anche di rettifica fatturazione, 90 giorni solari per una rettifica di fatturazione, 20 giorni solari per una rettifica di doppia fatturazione e 30 giorni solari per una risposta motivata a richieste scritte di informazioni.

Ascopiave supera gli obiettivi di qualità commerciale del servizio vendita gas con un livello di **risposte entro standard superiore al 95%**

TIPOLOGIA RICHIESTE (GAS + ENERGIA ELETTRICA) ANNO 2015	TOTALE RICHIESTE	N. RISPOSTE ENTRO STANDARD
Reclami scritti	4.182	4.105 (98,2%)
Rettifica di fatturazione	224	219 (97,8%)
Rettifica di doppia fatturazione	10	10 (100%)
Informazioni	2.802	2.333 (97,5%)
TOTALE	6.808	6.657 (97,9%)

Call Center

Il Call Center del Gruppo durante l'anno 2015 ha evaso **più di 250.000 contatti** di clienti che hanno chiesto di parlare con un operatore (chiamate connesse con operatore), raggiungendo un livello di servizio da un minimo dell'86% ad un massimo del 96%.

Per il 99,9% del tempo in cui i Numeri Verdi sono stati attivi almeno una linea è risultata libera per poter permettere ai clienti di mettersi in contatto con gli operatori, ed il **tempo medio di attesa** prima di iniziare la conversazione è risultato essere compreso tra **41 e 122 secondi**.

Questi risultati collocano il Gruppo al di sopra degli standard minimi richiesti dall'AEEGSI, che ha fissato come standard generali di qualità dei Call Center per il 2015 un livello di servizio almeno dell'80%, l'accessibilità al servizio con un valore minimo al 95% ed un tempo di attesa massimo di 200 secondi.

	TOTALE MEDIA ASCOPIAVE		VALORE DI RIFERIMENTO
	2014	2015	
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO Vengono analizzati dal Log di tutte le chiamate ricevute ed effettuate dal Call Center	99,9%	100%	Uguale o superiore a 95%
TEMPO MEDIO DI ATTESA (sec.) Vengono conteggiati tutti i secondi di attesa presenti nel log delle chiamate ricevute	66,8	67,5	Minore o uguale a 200 secondi
LIVELLO DI SERVIZIO Vengono conteggiate le chiamate ricevute, distinte tra quelle con avvenuta conversazione con l'operatore di callcenter e quelle abbandonate	90,6%	90%	Uguale o superiore a 80%

Bolletta trasparente e tutela del consumatore

Ascopiave ha sempre attuato una politica di massima trasparenza nei contenuti della bolletta del gas, dettagliando con precisione e chiarezza, oltre al consumo, i servizi di vendita (cioè il prezzo del gas consumato), i servizi di rete (trasporto, stoccaggio, distribuzione e gestione del contatore) e le imposte.

Il Gruppo Ascopiave ha sottoscritto con le principali **Associazioni dei Consumatori dei Protocolli di Intesa** per permettere ai clienti domestici e a quelli di piccole dimensioni di risolvere in maniera rapida le eventuali controversie con i consumatori grazie al meccanismo della **Conciliazione paritetica**.

ISTANZE DI CONCILIAZIONE DEL GRUPPO VENDITE		
ANNO	NUMERO	ESITO
2014	4	Positivo*
2015	4	Positivo*

*Positivo = sottoscritto verbale conciliazione

Tutela della privacy del consumatore

Il Gruppo Ascopiave rispetta la privacy dei clienti e degli utenti dei servizi on line garantendo che il trattamento dei dati raccolti avvenga nel pieno rispetto del codice in materia. Il trattamento viene effettuato attraverso strumenti automatizzati (ad es. utilizzando procedure e supporti elettronici) e/o manualmente (ad es. su supporto cartaceo) per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per i quali i dati sono stati raccolti; specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.



QUALITÀ, SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità del servizio rappresentano in termini qualitativi e quantitativi i livelli di prestazione del servizio erogato. Sono relativi:

- **alla qualità di tipo commerciale** (affidenti prevalentemente alla tempestività di effettuazione di attività quali la preventivazione e l'esecuzione dei lavori presso i clienti finali, l'attivazione e la disattivazione della fornitura, la puntualità per appuntamenti personalizzati);
- **alla qualità di tipo tecnico** (tempi di pronto intervento, numero di controlli effettuati per l'odorizzazione e percentuale di rete ispezionata).

Di seguito sono riportati i risultati ritenuti soddisfacenti dal Gruppo Ascopiave nel corso del 2015 per ognuno degli indicatori di qualità stabiliti:

INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS			
INDICATORE E STANDARD SPECIFICO	2015	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	
		N. RESTAZIONI ESEGUITE	CAUSE IMPUTABILI A TERZI CAUSE IMPUTABILI A ASCOPIAVE
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici - 15 gg lav	3.216	0	13
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi - 30 gg lav.	220	0	4
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici - 10 gg lav.	2.272	125	100
Tempo massimo di attivazione della fornitura - 10 gg lav	16.856	1	15
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente - 5 gg lav	11.948	0	21
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità - 2 gg. feriali	5.309	0	70
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna - 2 gg. feriali	539	0	3
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente - 20 gg lav.	131	0	18
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto - 5 gg lav.	18	0	0
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura - 10 gg lav.	1	0	0
Fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente - 2 ore	41.405	0	74
Messa a disposizione del Venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura - 10 gg lav.	56	0	0
Messa a disposizione del Venditore di altri dati tecnici - 15 gg lav.	202	0	2

Piano di ispezione mensile degli impianti

L'attenzione del Gruppo per la sicurezza degli impianti e la continuità del servizio è dimostrata dal sempre più concreto impegno di prevenzione, attraverso ispezioni sulla rete di distribuzione come riepilogato nella seguente tabella:

ISPEZIONI E DISPERSIONI DELLA RETE GAS		
	2014	2015
N. di controlli effettuati per l'odorizzazione	540	1.000
N. di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione o localizzate su segnalazione di terzi	37	73
% Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale	78,7%	82,5%
% Rete in bassa pressione ispezionata sul totale	78,8%	78,8%

Nel corso dell'anno non si sono verificati incidenti collegati agli impianti aziendali e che abbiano coinvolto la popolazione e la comunità.

Piano degli interventi

Fin dal 1969, anno in cui è iniziata la metanizzazione del territorio da parte del Gruppo Ascopiave, un gruppo altamente qualificato di ingegneri e tecnici applica le più **avanzate tecnologie** per garantire elevati standard qualitativi nella realizzazione delle reti e degli impianti di distribuzione.

La fase di progettazione è caratterizzata dall'utilizzo di strumenti informatici tecnologicamente avanzati e di sofisticate apparecchiature per l'effettuazione di simulazioni dell'assetto fluidodinamico dell'intera rete. Ciò permette di:

- garantire l'utilizzo ottimale delle reti, attraverso il corretto assetto delle pressioni dimensionare i componenti dell'intera rete, in modo da garantire la continuità dell'erogazione anche in eventuali situazioni di "fuori servizio" di alcuni impianti;
- prevenire le necessità di adeguamento della capacità di erogazione delle condotte;
- programmare efficaci interventi di sostituzione delle reti per adeguarle alle nascenti necessità di sviluppo urbanistico/industriale del territorio.

In fase di realizzazione degli impianti, il Gruppo Ascopiave ha inoltre sempre adottato le soluzioni costruttive, le tecnologie e le attrezzature più avanzate e affidato la **costruzione delle opere** ad appaltatori di comprovata esperienza nel settore e proporzionate capacità. Continuità nell'erogazione del servizio, opere di by-pass e tecniche nodig sono solamente alcuni degli accorgimenti che vengono adottati per garantire un servizio efficace ed efficiente e una gestione sicura dei cantieri.

Pronto intervento

Il Gruppo dispone di un **Servizio di Pronto Intervento** per risolvere problemi legati alla fornitura del gas sulle reti gestite, quali per esempio perdite o dispersioni, interruzione o irregolarità nella fornitura, danni agli impianti di distribuzione. Il servizio è completamente gratuito sia da rete fissa che da telefono cellulare, **attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno**.

Tutte le chiamate ricevute vengono registrate e il loro esito monitorato.

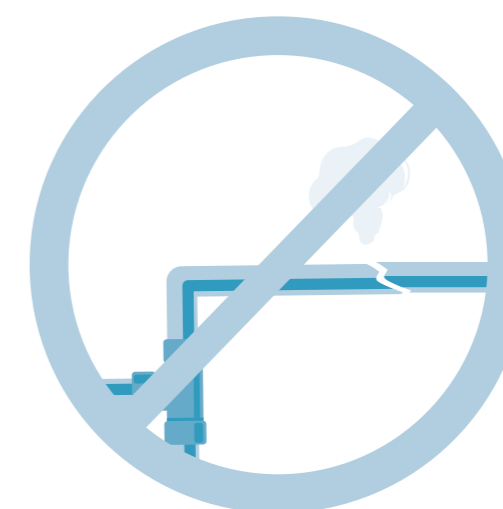
PRONTO INTERVENTO GAS	2014	2015
N. Chiamate ricevute	13.979	18.954
N. pronti intervento generati	4.014	7.052
% risposte entro 120 sec.	99,4%	98,9%
% Chiamate con intervento entro lo standard	98,2%	98,7%
Tempo medio di arrivo sul luogo (minuti)	34,8	34,7

Piano di gestione delle emergenze

Il Gruppo Ascopiave si è dotata di un "Piano di gestione delle emergenze e degli incidenti da gas" col quale definisce le responsabilità, gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le modalità di raccolta, registrazione e trasmissione delle informazioni necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione di situazioni di emergenza o di incidente, che riguardano il servizio di distribuzione del gas. Per emergenza si intende un evento che interessi il gas combustibile a mezzo rete, in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione.

Si applica inoltre a qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 Clienti finali e per il quale l'erogazione non venga riattivata entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione.

Negli anni 2014 e 2015 non si sono verificate emergenze o incidenti gas.

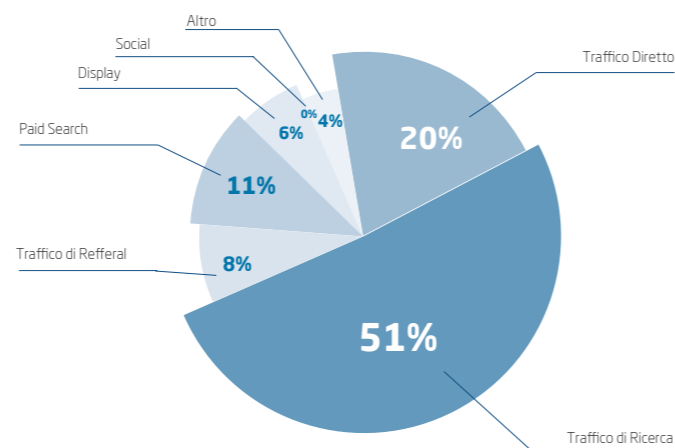


COMUNICAZIONE COMMERCIALE

Web e community online

Nel 2015 sono stati aggiornati i diversi siti internet del Gruppo che hanno ottenuto un'importante aumento di traffico:

- I siti hanno ricevuto **oltre 270.000 visite**, delle quali circa **175.000** effettuate da **nuovi visitatori**, con una crescita del **14% rispetto al 2014**.
- Il **numero di Utenti** che hanno visitato i siti web sono stati **180.000** nel 2015 (rispetto ai 158.000 del 2014) con una crescita del **16% dei visitatori abituali**, che sono stati 94.000 nel 2015.



In un'ottica customer-oriented focalizzata sulla trasparenza e l'accesso facilitato in qualsiasi luogo e momento alle informazioni sono a disposizione della clientela lo sportello online e la APP mobile: attraverso questi strumenti il cliente può facilmente consultare i dati relativi alla propria fornitura, al proprio contratto, alla situazione dei pagamenti, può scaricare le bollette e può inoltre comunicare al proprio fornitore l'autolettura del contatore, tutto in pochi clic.



A seguito del riscontro positivo da parte della clientela, il Gruppo continuerà ad impegnarsi per migliorare e sviluppare i servizi alla clientela, ampliando la gamma di operazioni gestibili nell'ottica di una fruibilità semplice ed efficace lato cliente.

Social media

Sono attive diverse pagine nei principali canali di social media: Facebook (dal 2013), Twitter @AscotradeSpa (dal 2015) e il canale Youtube, Ascotrade Spa, da marzo 2014.

Facebook, più di tutti, ha raggiunto numerosi utenti, passando in un anno da 917 a 3100 fan.

Al 31 dicembre 2015 le persone ad aver interagito con la pagina sono state 34.500 con quasi **4 milioni di visualizzazioni dei contenuti**.

Comunicazione offline

La comunicazione del Gruppo Ascopiave segue due principali aree tematiche:

- **istituzionale**: focus sull'immagine aziendale e di gruppo a sostegno dei valori di radicamento nel territorio e vicinanza alla clientela. Attenzione viene data al comparto sociale, con iniziative di grande valenza che portano un sostegno tangibile alla cittadinanza cercando di favorire le fasce più deboli attraverso strumenti concreti e agevolazioni;
- **di prodotto**: concentrata sui prodotti luce e gas, core business del Gruppo.

I due filoni comunicativi vengono alternati nei vari cicli di campagne media e sono di seguito rappresentati attraverso le campagne di comunicazione lanciate durante il 2015.

Efficienza a Kilometri Zero – E=Km0



A ottobre 2015 è stato lanciato il progetto Efficienza a Km Zero, un'iniziativa nata dall'accordo di collaborazione tra il Gruppo, le Banche di Credito Cooperativo e le Associazioni Artigiane del territorio trevigiano. L'obiettivo è quello di costruire una rete locale attraverso la quale i cittadini possono sostituire i propri impianti energetici ormai datati con nuovi impianti (caldaie, condizionatori, valvole termostatiche) che permettano un **risparmio dei costi energetici** e **una diminuzione delle emissioni nocive per l'ambiente**.

2015 "Manimali"



La nuova campagna di comunicazione è stata lanciata a fine gennaio 2015 ed è stata scelta al termine di un concorso di idee indetto dal Gruppo.

La nuova rete con le BCC

La campagna promuove la nuova offerta del Gruppo, che permette di sottoscrivere un contratto nel mercato libero con il Gruppo presso una delle 86 filiali gestite complessivamente dalle quattro banche.

**CRESCERE INSIEME.
LA TUA BANCA,
LA TUA ENERGIA.**

Scopri l'offerta esclusiva Ascotrade luce e gas. Rivolgiti agli sportelli della tua banca, con la copia della tua ultima fattura luce e gas.

BANCA PREALPI
CENTROMARCA BANCA
Banca della Marca
Banca San Vito

www.ascotrade.it
numero verde 800 918 208
seguici su

ASCOTRADE
Gruppo Ascopiave

LUCE+GAS
ENERGIA
DALLE
NOSTRE
MANI

Operazione "W il Led", il Gruppo Ascopiave accende la luce che aiuta l'ambiente

L'iniziativa "W il Led" è stata pensata per sensibilizzare i clienti sui temi del risparmio energetico e del rispetto per l'ambiente. L'obiettivo è quello di promuovere la sostituzione delle tradizionali lampadine a incandescenza, ancora molto presenti nelle case delle famiglie italiane.

OPERAZIONE A PREMI*

W il LED!

DAL 30 MARZO FINO AL 30 GIUGNO 2015

SCEGLI LUCE+GAS di Ascotrade, subito in **REGALO** il KIT DI LAMPADINE LED che migliorano la vita.

RISPARMI fino all'80% rispetto alle tradizionali lampadine a incandescenza.

* Per maggiori informazioni clicca qui

800 918 208 | www.ascotrade.it

ASCOTRADE
Gruppo Ascopiave

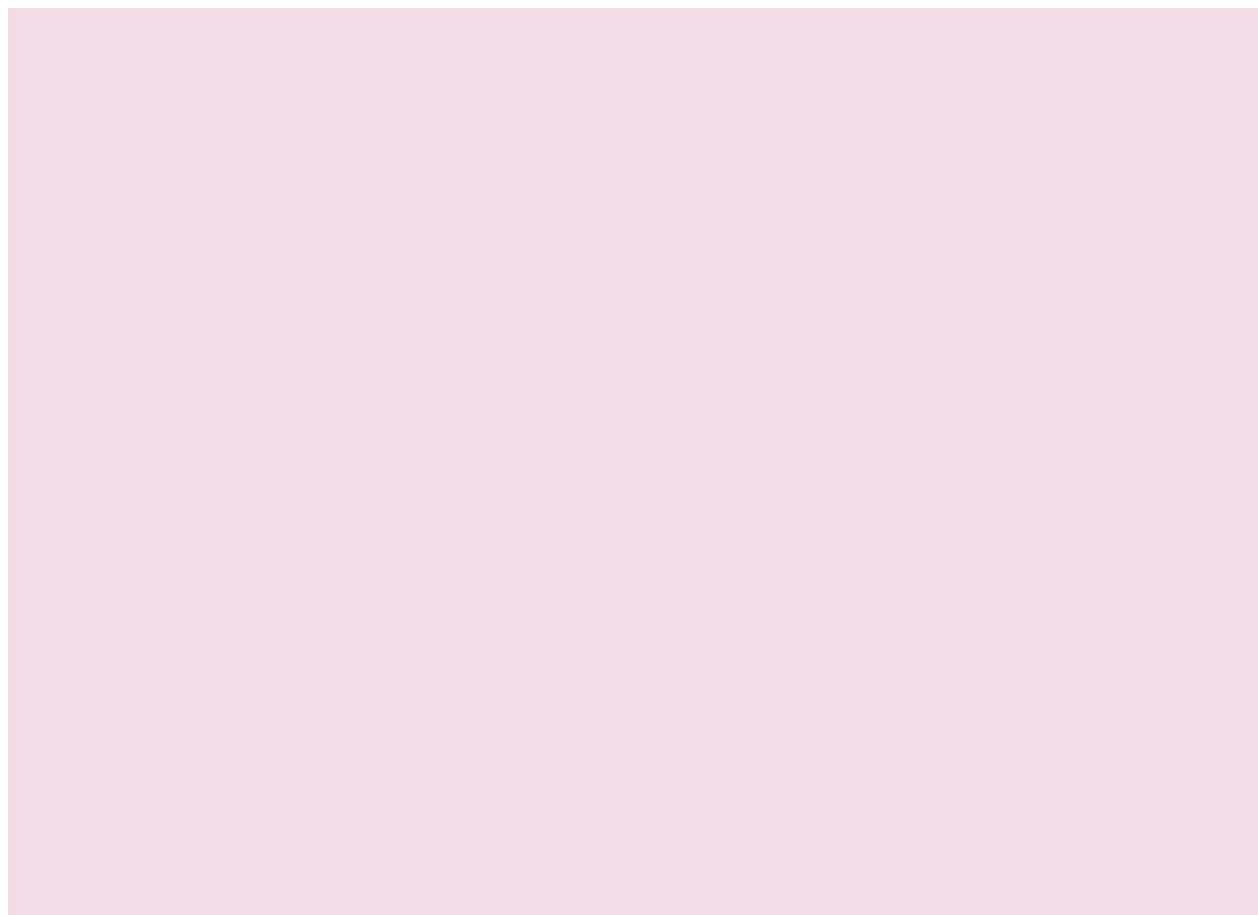
ENERGIA DALLE NOSTRE MANI

Risultati della Campagna:

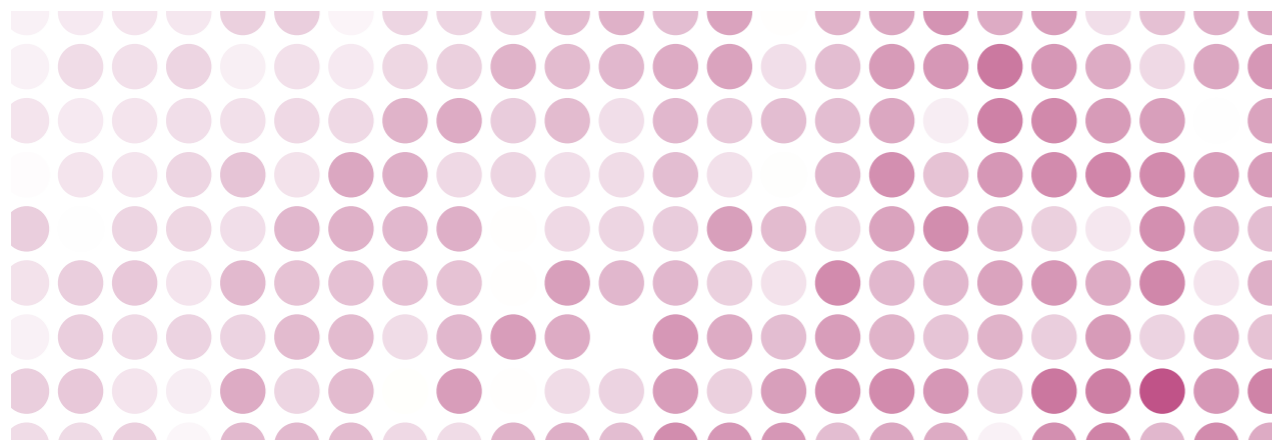
4.000 kit di lampade distribuite

1.226.400 kWh di risparmio stimato

540 ton di CO₂ equivalente evitata



TERRITORIO E COMUNITÀ



HIGHLIGHTS 2015

Oltre 800.000

— tirocini attivati nel 2015

549 alunni

— partecipanti al premio "Uomo, Energia e Ambiente nella storia"

168.799 euro

— erogati in sponsorizzazioni e donazioni per iniziative in ambito sportivo, sociale e culturale

218.818 utenti

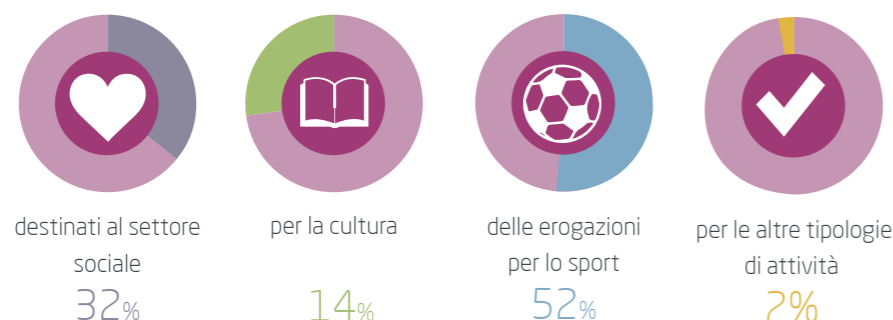
— coinvolti durante il concorso "Mi piace di Cuore" legato allo sviluppo delle discipline paralimpiche

IMPEGNO SOCIALE

Il Gruppo Ascopiave ha una politica aziendale che esprime una **forte attenzione nei confronti del territorio** e della comunità locale con una vision improntata anche all'impegno sociale, alla solidarietà, al sostegno di gruppi e associazioni che, d'intesa con i Comuni, operano senza scopo di lucro in favore della collettività.

A fronte dei 973 mila euro erogati nel 2015 alla collettività, **168 mila sono stati destinati a sponsorizzazioni e donazioni nella comunità locale.**

Distribuzione delle sponsorizzazioni e donazioni per ambito



In questa direzione si inseriscono numerosi interventi e iniziative, sostenuti dal Gruppo, nell'ottica di cooperazione con la comunità.

Il Gruppo Ascopiave dialoga con il territorio e contribuisce in varie forme, tra cui partnership, supporto ai Comuni, sponsorizzazioni di progetti rilevanti per il territorio e donazioni. Le principali aree di intervento a livello sociale sono le seguenti:

- **Cultura:** iniziative culturali, artistiche e musicali con particolare contenuto educativo, iniziative di promozione di specificità locali e iniziative volte a preservare e valorizzare il patrimonio artistico, storico e culturale dei territori in cui Ascopiave opera.
- **Comunità e assistenza:** supporto ad associazioni o enti non profit che lavorano su tematiche sociali e a iniziative finalizzate a dare assistenza a persone svantaggiate e in difficoltà; iniziative di natura solidaristica e interventi in ambito sociale e assistenziale.
- **Sport:** sostegno a iniziative sportive che siano rappresentative dei valori universali che lo sport incarna come la dedizione e l'impegno per il miglioramento della condizione fisica, come aiuto alla socializzazione, come fattore di educazione, come esempio di rispetto e lealtà.
- **Emergenze:** contributi a supporto e sostegno di popolazioni che hanno subito danni a seguito di calamità naturali, conflitti, ecc.
- **Salute e prevenzione:** attività a sostegno della sanità e prevenzione in genere, ivi comprese attività a sostegno della ricerca medico-scientifica e della formazione.
- **Ambiente:** sostegno a iniziative a tutela dell'ambiente e di sensibilizzazione su tematiche quali la salvaguardia delle risorse e la riduzione degli impatti ambientali.

PRINCIPALI CAMPAGNE E INIZIATIVE DEL GRUPPO ASCOPIAVE PER LA COMUNITÀ LOCALE

METTI IN CIRCOLO L'ENERGIA

Il Gruppo Ascopiave sostiene la Fondazione di Comunità Sinistra Piave, una onlus, a cui hanno aderito 28 amministrazioni comunali della locale Ulss, la cui mission è quella di consolidare la cultura di una società che si fa carico di dare sostegno ed aiuto alle persone più deboli e meno fortunate. In questo ambito la Fondazione ha promosso l'iniziativa "Metti in circolo l'energia", a cui Ascopiave ha dato un notevole contributo, che mirava a favorire l'integrazione sociale di persone con disabilità, in condizioni di disagio o a rischio di emarginazione, prive di reddito o senza ammortizzatori sociali, oppure a supportare famiglie fragili in difficoltà ad affrontare la crescita dei figli, oppure migliorare la qualità della vita delle persone minori, anziane, con disabilità, con problemi di sofferenza mentale o di dipendenza in generale.

MI PIACE DI CUORE II EDIZIONE

Il Gruppo Ascopiave, in collaborazione con il Comitato Olimpico Nazionale Italiano e Comitato Italiano Paralimpico Veneto, ha premiato per il secondo anno consecutivo, quattro società paralimpiche venete vincitrici della seconda edizione del progetto: Canoa Club Mestre (Mestre, VE), Delfini 2001 (Montebelluna Maggiore, VI), ASPEA Padova Onlus (Campodarsego, PD) e Fraglia Vela Malcesine (Malcesine, VR).

Le società, premiate da Bebe Vio, testimonial della campagna, hanno ricevuto un contributo per favorire la loro importante attività. "Mi piace di Cuore" consiste in un concorso di idee legate a progetti per lo sviluppo delle discipline paralimpiche.

Risultati del progetto:

- 218.818 utenti coinvolti
- 4.600 "mi piace" alla pagina Facebook del progetto
- 20 progetti pubblicati
- 1.600 condivisioni



PREMIO UOMO, ENERGIA E AMBIENTE NELLA STORIA

Nel 2015 Ascopiave ha associato il suo nome al Concorso promosso dal Consorzio Bim Piave di Treviso e che gode anche del patrocinio del Ministero della Pubblica Istruzione di Treviso, della Provincia di Treviso e della Fondazione Francesco Fabbri Onlus. Il concorso verte su temi che riguardano **la persona e l'ambiente** e premia la sensibilità degli studenti verso questi argomenti, oltre che le loro capacità critiche ed espressive. Alla 21^a edizione del Concorso svoltasi nel 2015 hanno partecipato **549 alunni in rappresentanza di 39 classi di 23 scuole**.

CONCORSO 'LA LUCE - IERI OGGI E DOMANI'

Il Concorso ha coinvolto **200 scuole materne** della provincia di Treviso con l'obiettivo di sensibilizzare i bambini sul **tema dell'energia**, con particolare riguardo all'evoluzione dell'uso della luce tra le mura di casa, dai nostri bis-nonni ad oggi, con uno sguardo al prossimo futuro. Ciascuna classe poteva partecipare con un proprio elaborato (collage, immagini, dipinti) che rappresentasse l'idea di energia che hanno i più piccoli.

Questo ha permesso alle insegnanti di affrontare un tema importante, con una modalità a misura di bambino, e di raccontare ai più piccoli la storia dell'energia. Una giuria interna alla Federazione Italiana Scuole Materne ha poi valutato tutte le opere e assegnato i **premi in materiale didattico e gite**.

IL LIBRETTO DELL'ENERGIA

Grazie alla collaborazione con i ragazzi di Associazione Italiana Persone Down di Marca Trevigiana è stato realizzato **"Il Libretto dell'Energia"**, un opuscolo contenente **10 consigli sul risparmio energetico** scritti utilizzando il sistema europeo per la comunicazione ad alta comprensibilità in modo da renderlo facilmente leggibile a tutti. L'originalità del libretto è derivata dalle immagini che accompagnano ciascuno dei consigli, realizzate con l'aiuto di un illustratore e aventi per protagonisti 10 ragazzi di AIPD che hanno voluto impegnarsi in prima persona per insegnare a risparmiare energia. I libretti sono stati poi diffusi dagli stessi ragazzi durante le diverse manifestazioni organizzate dall'associazione in questi ultimi due anni. Il progetto è proseguito, trasformando il libretto in un cartone animato intitolato **"Natale è energia, una festa senza sprechi è la più bella che ci sia"**. Il video è andato in onda nel periodo natalizio ed è stato diffuso nel web attraverso i canali social dell'azienda: Facebook in particolar modo ha raccolto **45 mila visualizzazioni** in una sola settimana online.



RAPPORTO CON LE SCUOLE

In Ascopiave vengono costantemente accolti stagisti degli istituti di istruzione superiore (Ragioneria, Geometri, Liceo Scientifico) e stagisti delle università di Padova, Venezia, Trieste, Trento, normalmente frequentanti corsi di laurea ingegneristici ed economici.

Il Gruppo Ascopiave offre a studenti, neolaureati e neodiplomati la possibilità di integrare o completare il proprio percorso di studi con un periodo formativo, da svolgersi in azienda, finalizzato alla conoscenza diretta del mondo del lavoro. Nel corso del 2015 i tirocini attivati sono stati 20.

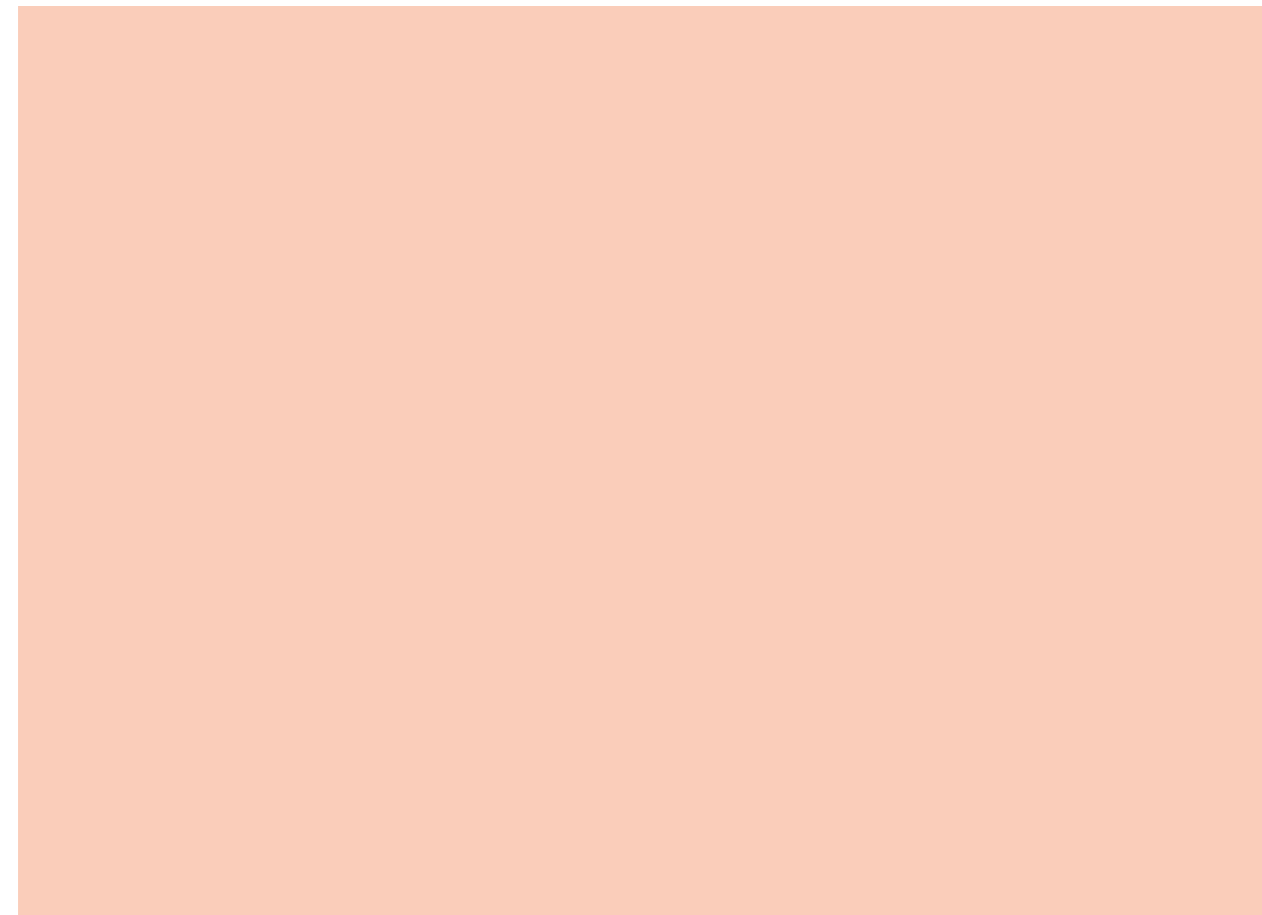
PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI DI SETTORE

Il Gruppo fa parte delle seguenti organizzazioni:

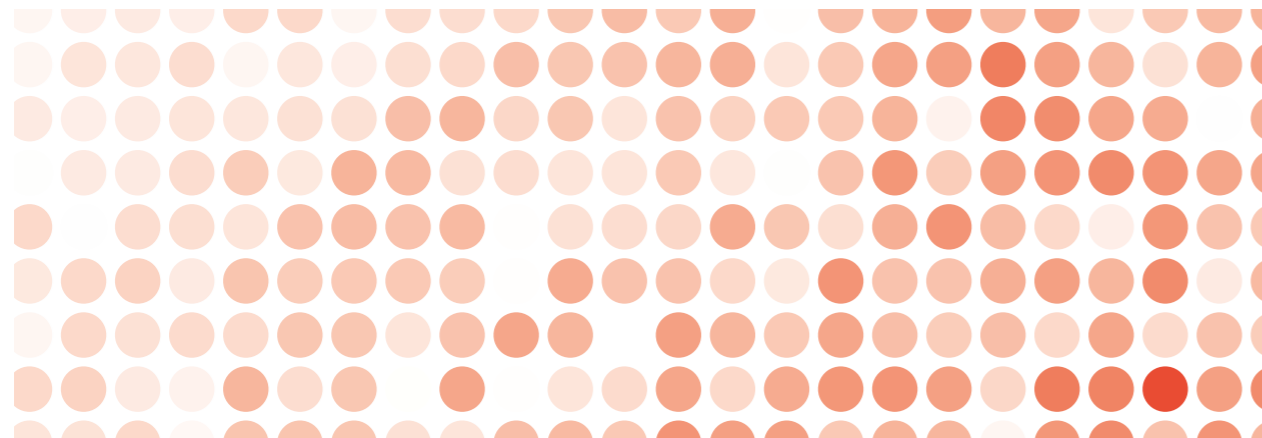
- **Confindustria (Unindustria Treviso):** il principale organismo italiano di rappresentanza degli interessi delle imprese;
- **Utilitalia:** federazione che riunisce le aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le istituzioni nazionali ed europee;
- **Assonime:** associazione fra le società italiane per azioni che associa 440 società, provenienti da tutti i settori di attività (industria, finanza, servizi e public utilities) di cui 110 sono quotate sulla borsa italiana.

Il Gruppo aderisce inoltre ad altri enti. I principali sono:

- AIAS - Associazione professionale Italiana Ambiente e Sicurezza
- AICQ - Associazione Italiana Cultura Qualità
- APCE - Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche
- Associazione Italiana Internal Auditor
- Confservizi Veneto
- Gestore dei mercati energetici spa
- Sistri
- Uni - ente nazionale italiano di unificazione
- Albo nazionale gestori ambientali



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



HIGHLIGHTS 2015

Certificazione ISO 14001

“Gestione Ambientale” dal 2011

Certificazione energetica Classe A

per il nuovo edificio

28.000 m²

verde esterno

65.319

certificati bianchi

5

impianti termici in cogenerazione

Circa 900

controlli sulle cabine REMI

239.179 kWh energia elettrica autoprodotta

(+9% sul 2014)

2.574 mila kWh

consumi di energia elettrica

2.304 mila m³

consumi di gas naturale

83

cabine REMI silenziate

POLITICA E SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

I VALORI DI ASCOPIAVE NELLE ATTIVITÀ DI GRUPPO:

Salvaguardia ambientale e uso razionale dell'energia

In accordo con un modello di sviluppo compatibile con il territorio e l'ambiente, Ascopiave si impegna a gestire i propri processi secondo criteri di salvaguardia ambientale ed efficienza, attraverso l'individuazione, la gestione ed il controllo dei propri aspetti ambientali, nonché attraverso l'uso razionale delle risorse energetiche. Ascopiave è una grande impresa attiva sul territorio nazionale che si pone quotidianamente l'obiettivo di distribuire energia, oltre che di fornire servizi alla collettività minimizzando al massimo l'impatto ambientale delle sue attività anche attraverso una seria e attenta attività di ricerca, sviluppo tecnologico e investimenti.

L'esperienza consolidata decennale del Sistema di Gestione per la Qualità ha motivato Il Gruppo Ascopiave ad impegnarsi per il raggiungimento della certificazione del **Sistema di Gestione Ambientale e del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro**.

Certificato dal 2011, il Sistema di Gestione Ambientale **UNI EN ISO 14001** è stato integrato con quelli per la Qualità e la Salute e la Sicurezza sul lavoro a garanzia di un'organizzazione impegnata giornalmente su queste tematiche: tale scelta garantisce il **costante impegno** per il miglioramento delle performance ambientali e la **costante revisione** dei principali documenti di analisi e valutazione dei rischi ambientali.

La Politica Integrata aziendale esprime i **principi e i valori in campo ambientale** del Gruppo Ascopiave, che sono:

- la **sensibilità alle tematiche ecologiche**, correlate a benefici economici indiretti di scelte che **limitino l'impatto sull'ambiente** delle attività e dei servizi resi;
- l'assicurazione di pieno **rispetto dell'ambiente nell'erogazione del servizio**, prevenendo e riducendo gli impatti ambientali, ottimizzando la gestione dei rifiuti speciali prodotti e il consumo delle risorse impiegate (acqua ed energia);
- la garanzia del costante **rispetto delle norme** e dei requisiti di legge: **nei processi diretti e in quelli indiretti affidati a fornitori e appaltatori**;
- la definizione e riesame degli **obiettivi specifici in materia di ambiente**, mantenendo un adeguato sistema di controllo e fornendo le risorse per il loro raggiungimento.



MATERIE PRIME

Il Gruppo Ascopiave, nella gestione responsabile dei propri impatti ambientali, valuta anche l'utilizzo delle materie prime e dei materiali al fine di rendere più efficiente il loro utilizzo ed intervenire in caso di rischio per l'ambiente. Le principali materie consumate dal Gruppo Ascopiave sono le seguenti:

CONSUMO DI MATERIE PRIME (IN MIGLIAIA)	2014	2015
Odorizzante immesso - kg	19	26
Gas vettoriato dal Gruppo Ascopiave - m ³	612.614	936.289
Carta uso uffici*	468 q.li	428 q.li

* utilizzata per la bollettazione delle fatture di vendita del Gruppo Ascopiave

L'utilizzo della carta non rappresenta di per sé un aspetto particolarmente critico per Ascopiave: tuttavia, si registra un sempre maggior impegno della società a limitarne l'impiego, grazie a progetti legati alla digitalizzazione e alla fatturazione elettronica.

Parco veicoli aziendali

Il Gruppo Ascopiave dispone di 325 automezzi aziendali, alimentati principalmente con gasolio e benzina. In considerazione della dimensione territoriale in cui opera Ascopiave, l'incidenza sul traffico veicolare legato alla propria flotta aziendale, può essere considerata trascurabile: ciononostante, il Gruppo monitora costantemente il consumo di carburante. Complessivamente, considerando la tipologia di combustibile utilizzato in maggior misura, i consumi sono stati superiori a **344 mila litri**.

CONSUMI DI CARBURANTE (IN MIGLIAIA DI LITRI)	2014	2015
Benzina	26	24
Gasolio	255	320
Totale	281	344

Nel 2013, il Gruppo ha predisposto un piano di miglioramento per la **bonifica degli immobili** di proprietà contenenti eternit, concluso a dicembre 2015 con la totale rimozione del cemento-amianto nei fabbricati adibiti a cabina di decompressione o gruppi di riduzione del Gruppo (Cabine REMI), con indubbio effetto anche in ambito sicurezza (tutti i luoghi di lavoro sono privi di pericolo per l'ex esposizione al materiale nocivo). In totale, sono stati effettuati 50 interventi.

Ad aprile 2015 è stata completata l'**eliminazione della sostanza refrigerante R22** (inquinante) dai gruppi di condizionamento installati nei luoghi di lavoro: da tale data tutti i climatizzatori elettrici installati negli edifici civili (anche in locazione) e in locali tecnici sono compatibili con le più recenti norme in tema ambientale.

ENERGY MANAGEMENT ED EMISSIONI

Nel corso del 2015 il Gruppo si è volontariamente dotata di due nuove figure professionali: gli **esperti in gestione dell'energia**, hanno il compito monitorare costantemente i consumi energetici della società al fine di razionalizzarli e perseguire una maggiore efficienza energetica.

Le principali fonti energetiche impiegate dal Gruppo Ascopiave sono il gas metano, l'energia elettrica e il carburante. L'energia elettrica è approvvigionata da terzi ed è impiegata sia per l'illuminazione e il funzionamento delle apparecchiature (edifici civili, magazzini e cogeneratore), che per uso tecnologico (cabine REMI e protezione catodica). Il gas metano è utilizzato come combustibile negli edifici civili e tecnologici di proprietà.

CONSUMO DI ENERGIA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE (DATI IN MIGLIAIA)				
	ANNO 2014		ANNO 2015	
	TOTALE	DI CUI CABINE REMI	TOTALE	DI CUI CABINE REMI
Energia Elettrica (kWh)	2.364	809	2.574	985
Gas Naturale (m3)	2.155	1.173	2.304	1.327
Carburante (litri)	281	-	344	-

Energia Elettrica da fotovoltaico

In linea con il proprio impegno di riduzione degli impatti ambientali, nel giugno 2011 il Gruppo ha **attivato un impianto fotovoltaico**, integrato nella copertura dell'edificio adibito a magazzino/archivio ad uso esclusivo della sede legale.

Nel 2015 la quantità di **energia elettrica autoprodotta** è stata pari a **239 mila kWh** (+9% sul 2014). La percentuale di energia elettrica **auto consumata** nell'anno 2015 risulta **pari al 96,2%**, in incremento rispetto al 2014 (94,1%) e in linea con l'obiettivo ambientale prefissato.

Cogeneratori

Nel corso del 2015 i **consumi di metano** totali relativi ai cogeneratori di Lavena Ponte Tresa (VA) e di Dolo/Mirano (VE) sono stati pari a circa 945 mila Sm³.

CONSUMI DI METANO [MIGLIAIA DI SM ³]	2012	2013	2014	2015
Cogeneratore di Lavena Ponte Tresa (VA)	293	283	239	211
Cogeneratori Dolo/Mirano (VE)	620	735	650	734

Grazie all'efficienza dei cogeneratori abbinati al teleriscaldamento, Ascopiave **ha risparmiato 16 TEP** (tonnellate equivalenti di petrolio) ed ha ottenuto 16 certificati bianchi prodotti da iniziative aziendali.



L'efficientamento della Sede del Gruppo Ascopiave a Pieve di Soligo

Con l'obiettivo di rendere **più efficiente a livello energetico** la sede del Gruppo, è stata effettuata un'opera di estensione del verde aziendale con copertura dei tetti in giardini, per un **totale di 28mila mq di verde** esterno. Questa tipologia costruttiva, che consiste nel creare giardini sulle coperture dei fabbricati, crea un eccellente isolamento naturale che contribuisce in maniera significativa a ridurre i consumi sia in climatizzazione estiva che invernale **riducendo quindi sia il consumo energetico sia le emissioni di CO₂ in atmosfera**.

Inoltre, il Gruppo si è dotato di un impianto di irrigazione all'avanguardia, completamente autoregolato a seconda delle effettive condizioni ambientali. Questo impianto è stato programmato per ridurre al massimo i consumi d'acqua e si stima una **riduzione dei prelievi acquiferi di circa il 25%** rispetto agli impianti convenzionali. Infine, per ridurre ulteriormente i consumi, è stato installato un **impianto di raccolta delle acque meteoriche** che vengono fatte confluire in due vasche di accumulo ed utilizzate per l'irrigazione.

Tutta l'acqua impiegata per usi civili viene scaricata in pubblica fognatura. Quella di irrigazione della Sede viene invece smaltita direttamente dal terreno dell'area verde esterna.

Iniziative di efficienza energetica

Il Gruppo Ascopiave ha perseguito gli obiettivi prefissati di risparmio energetico tramite interventi sui clienti, iniziative aziendali e sui propri impianti e tramite l'acquisto di Titoli di Efficienza Energetica (TEE), continuando a promuovere l'efficienza. A partire dal 2006, ha portato avanti **numerosi progetti di efficienza energetica**, tra i quali si ricordano

- installazione di **apparecchiature di termoregolazione e telegestione** degli edifici pubblici;
- **distribuzione** a tutte le famiglie clienti di **lampade fluorescenti per il risparmio di energia elettrica** e di un kit comprendente un **erogatore a basso flusso per doccia** e dei **rompigetto aerati per rubinetto** per il risparmio di acqua calda;
- **distribuzione** (nel 2015) di 4.000 kit di **lampade a led** da 21 Watt cadauna: l'iniziativa ha portato ad un **risparmio stimato di 1.226 mila kWh** equivalenti a circa **540 ton di CO₂ equivalente evitata**.

A fronte dell'obiettivo 2015 di risparmio di energia primaria, equivalente a 84.057 TEE, Ascopiave ha acquistato **65.319 Titoli dell'obiettivo e corrispondenti a 65.319 TEP** (Tonnellate equivalenti di petrolio) **risparmiate**.

CERTIFICATI BIANCHI (MIGLIAIA DI TEE)	ANNO 2014	ANNO 2015
Obiettivi previsti - TEE	79	84
Risultati raggiunti - TEE	79	65
Percentuale degli obiettivi raggiunti	100%	77%
% Certificati ottenuti attraverso iniziative aziendali senza ricorrere all'acquisto sul mercato	-	-

Per il prossimo futuro, il Gruppo sta lavorando all'implementazione di una struttura capace di produrre titoli per coprire in parte il proprio fabbisogno annuale.

Cogenerazione

Il Gruppo ha gestito gli impianti di cogenerazione con annesse reti di teleriscaldamento al servizio di circa 700 clienti civili, commerciali e pubblici e alcuni impianti termici a servizio di condomini.

Questi impianti contribuiscono al miglioramento della qualità dell'aria nei centri urbani in cui sono collocati in quanto, grazie alla loro realizzazione vengono sostituite caldaie obsolete. Con il teleriscaldamento la produzione di calore è centralizzata in impianti più efficienti e meglio controllati rispetto alle caldaie domestiche. Il controllo è continuo, sia nei processi di combustione sia riguardo alle emissioni in atmosfera.

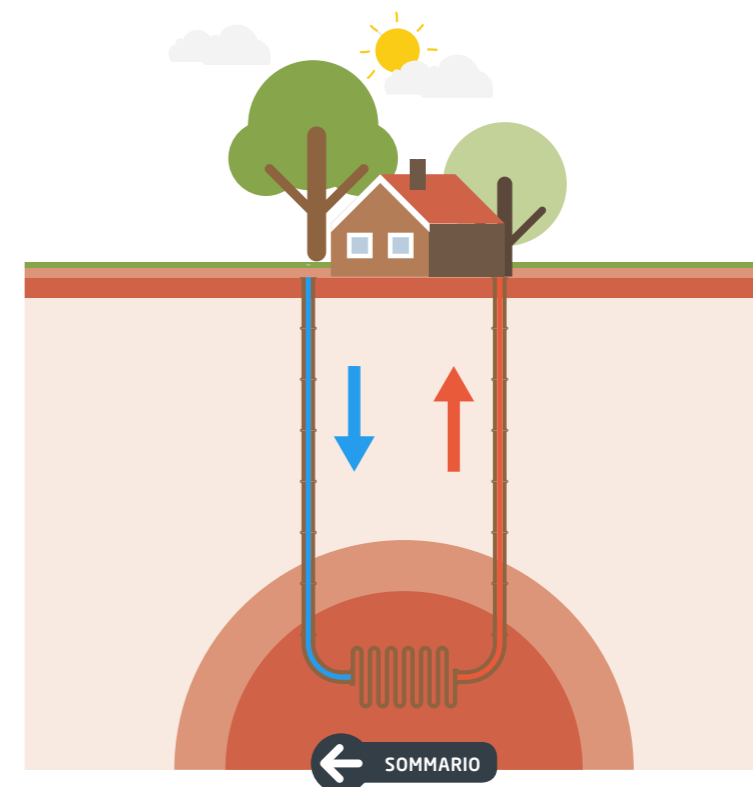
Gli impianti gestiti nel corso del 2015 sono stati cinque:

- **L'impianto "Le Cime" a Mirano (VE):** è un impianto di trigenerazione, acceso nel periodo invernale per la fornitura di energia termica per uso riscaldamento dei clienti allacciati e nel periodo estivo per alimentare l'assorbitore per la produzione di energia frigorifera per uso raffrescamento per i medesimi clienti. L'impianto ha beneficiato dell'incentivo derivante dai Certificati Verdi che nel 2014, ultimo anno di incentivi, ha prodotto 294 certificati verdi.
- **L'impianto "Bella Mirano" a Mirano (VE):** fornisce energia termica in teleriscaldamento e energia elettrica alla rete. L'impianto nel 2015 ha fatto registrare un aumento dall'89% all'100% del grado di riempimento dei clienti residenziali allacciati.
- **L'impianto "Cà Tron" a Dolo (VE):** è un gruppo di cogenerazione che lavora a regime ridotto in quanto non sono state realizzati tutti gli edifici programmati.
- **L'impianto "Ponte Tresa" a Ponte Tresa (VA):** fornisce energia termica agli edifici pubblici comunali (la scuola elementare, la scuola media, la palestra, il municipio).
- **L'impianto "Vetrego" a Mirano (VE):** in funzione dal 2014, è il primo impianto termico in dotazione alla Divisione, completamente alimentato da fonte rinnovabile.

Impianto di energia geotermica

Visto l'impegno del Gruppo nel settore energetico e la sensibilità del management verso l'impiego di fonti energetiche rinnovabili, è stata valutata l'opportunità di sfruttare l'energia geotermica, utilizzando il sottosuolo come mezzo di scambio per l'impiego di impianti di riscaldamento e raffreddamento del tipo a pompa di calore reversibile. È stato quindi effettuato un test preliminare che ha fornito risultati positivi e a seguito dei quali si è deciso di alimentare gli impianti di termocondizionamento con pompa di calore geotermica, al fine di ridurre l'inquinamento ambientale e di ridurre i consumi energetici complessivi.

Questa tipologia di energia **costituisce una fonte totalmente rinnovabile**, poiché può essere visualizzata come una cessione di energia termica al sottosuolo durante il periodo estivo e un prelievo energetico sostanzialmente equivalente durante il ciclo di funzionamento invernale.



Emissioni

Per quanto riguarda le emissioni di CO₂ in atmosfera, nel 2015 il Gruppo Ascopiave ha rilasciato:

- **1.132 ton di CO₂** equivalente derivata dall'utilizzo di 2.574 mila kWh di energia;
- **4.515 ton di CO₂** equivalente derivata dalla combustione di 2.304 mila Smc di gas naturale;
- **905 ton di CO₂** equivalente derivata dall'utilizzo di 344.263 lt di combustibili per autotrazione (90% diesel);
- **105 ton di CO₂** equivalente evitata per la produzione di 239 mila kWh di energia tramite l'impianto fotovoltaico.

Riduzione dell'inquinamento acustico

Il Gruppo Ascopiave monitora anche le emissioni sonore: oltre all'ordinaria manutenzione ed efficientamento della rete di distribuzione, infatti, pone forte attenzione alla riduzione dell'inquinamento acustico creato dalle cabine di ricezione (le cabine REMI – regolazione e misura).

Queste cabine sono gli impianti di ricezione e di prima riduzione dove avviene la consegna del gas al distributore da parte dell'impresa di trasporto, ad esclusione dell'eventuale parte di impianto destinata alla produzione di energia elettrica dalla decompressione del gas naturale (turboespansore) e delle relative strutture accessorie e di servizio (cabina di trasformazione etc.)

Nel corso del 2015, il Gruppo è arrivato ad effettuare interventi per il silenziamento di circa il 59% delle **cabine REMI** gestite.

CABINE REMI SILENZIATE	2014	2015
N. REMI Gestite	87	140
N. REMI Silenziate	69	83



GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Gruppo Ascopiave ha adottato nel 2015 un software specifico per supportare e standardizzare l'attività di Gestione dei Rifiuti Speciali per tutte le Società del Gruppo, con l'obiettivo di uniformare la prassi di registrazione e archiviazione documentale.

Sempre nel 2015 sono state aggiornate alcune convenzioni con i Centri per la Raccolta Differenziata (CERD) intercomunali per lo smaltimento ecologico della cartucce di toner esauste dei fotocopiatori aziendali.

Nel triennio 2013-2015 non si sono registrati reclami/segnalazioni delle parti interessate riconducibili a questo aspetto ambientale, come pure criticità di smaltimento dei rifiuti stessi.

RIFIUTI PRODOTTI PER TIPOLOGIA		
2015	TOTALE	% TOTALE
Pericolosi Kg	1.993	1,1%
Non pericolosi Kg	178.310	98,9%
TOTALE	180.303	100%

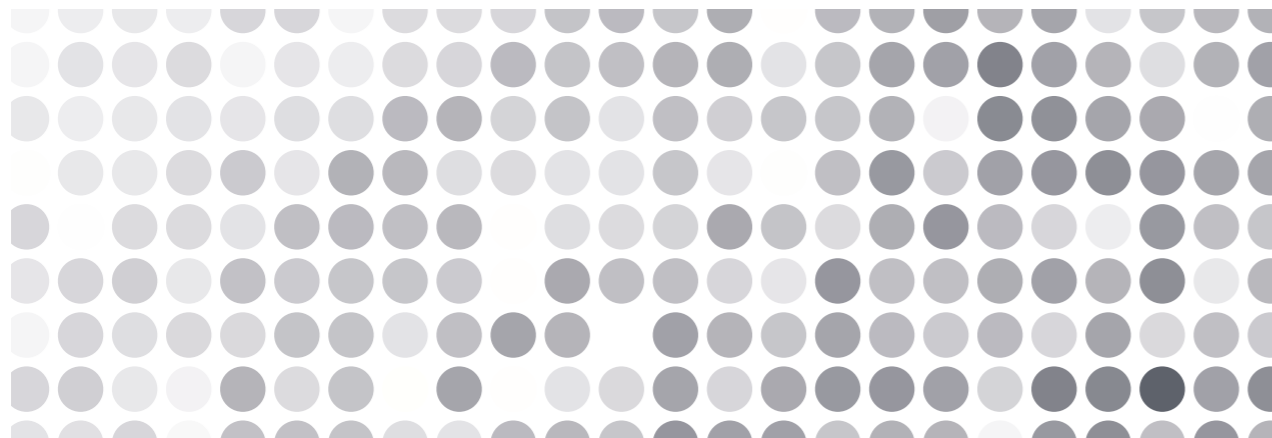
RIFIUTI PRODOTTI PER METODO DI SMALTIMENTO				
2015	PERICOLOSI	NON PERICOLOSI	TOTALE	% TOTALE
Riuso [t]	1.148	178.310	179.458	99,5%
Riciclo [t]	500	0	500	0,3%
Recupero energetico [t]	0	0	0	
Incenerimento [t]	0	0	0	
Discarica [t]	345	0	345	0,2%
Altro (specificare) [t]	0	0	0	
TOTALE	1.993	178.310	180.303	100%

Tra i rifiuti speciali prodotti dal Gruppo, le categorie principali sono:

- Imballaggi in carta cartone (17,5%)
- Imballaggi in materiali misti (14,0%)
- Alluminio (30,1%)
- Ferro e acciaio (34,1%)



TABELLE DELLO STANDARD GRI



HIGHLIGHTS **2015**

Sostenibilità

└─ perimetro aspetti materiali

Indicatori

└─ copertura requisiti informativi

Specific standard

└─ categorie economica, ambientale, sociale

TABELLA CONFINI DEGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

La tabella seguente riporta il perimetro di ciascun aspetto materiale individuato (cfr. capitolo: ascolto degli stakeholder e analisi di materialità); il concetto di perimetro si riferisce ai confini entro i quali gli impatti relativi a ciascun «Material Aspect» si verificano, siano essi all'interno o all'esterno del Gruppo Ascopiave.

ASPETTO MATERIALE	CONFINI (DOVE LA TEMATICA HA IMPATTO)	
	CONFINI INTERNI	CONFINI ESTERNI
Performance economica - finanziaria	Gruppo Ascopiave	
Presenza sul mercato	Gruppo Ascopiave	
Impatti economici diretti	Gruppo Ascopiave	Comunità/Territorio
Sviluppo locale del territorio	Gruppo Ascopiave	Comunità/Territorio
Innovazione ricerca e sviluppo	Gruppo Ascopiave	
Efficienza di servizio	Gruppo Ascopiave	
Gestione responsabile della catena di fornitura	Gruppo Ascopiave	Fornitori
Occupazione	Gruppo Ascopiave	
Remunerazione e meccanismi di incentivazione	Gruppo Ascopiave	
Salute e sicurezza dei lavoratori	Gruppo Ascopiave	Fornitori
Relazioni industriali	Gruppo Ascopiave	
Promozioni delle diversità e pari opportunità	Gruppo Ascopiave	
Formazione e sviluppo delle competenze	Gruppo Ascopiave	
Welfare aziendale	Gruppo Ascopiave	
Impegno sociale e impatto positivo sul territorio	Gruppo Ascopiave	Comunità/Territorio
Pratiche di buona governance (anti-corruzione, comportamento competitivo, compliance a leggi e regolamenti e rispetto dei diritti umani)	Gruppo Ascopiave	
Gestione delle emergenze	Gruppo Ascopiave	Clients, Comunità e territorio
Sicurezza e affidabilità dei servizi gas ed energia elettrica	Gruppo Ascopiave	
Attenzione alle utenze in difficoltà economiche	Gruppo Ascopiave	Clients
Costo del servizio	Gruppo Ascopiave	
Informazioni sui prodotti e servizi, accessibilità	Gruppo Ascopiave	

Comprensione delle bollette	Gruppo Ascopiave	
Soddisfazione del cliente	Gruppo Ascopiave	
Tutela della privacy dei clienti	Gruppo Ascopiave	
Efficienza e risparmio energetico	Gruppo Ascopiave	Comunità locale/Territorio
Consumi di materie prime e gestione dei rifiuti	Gruppo Ascopiave	
Consumi idrici	Gruppo Ascopiave	
Trasporti e logistica	Gruppo Ascopiave	
Emissioni in atmosfera	Gruppo Ascopiave	Comunità locale/Territorio
Valutazione ambientale dei fornitori	Gruppo Ascopiave	Fornitori

TABELLA DEGLI INDICATORI GRI

La tabella che segue contiene le informazioni utili per valutare la copertura dei requisiti informativi previsti dallo standard di rendicontazione GRI-G4 che sono contenuti nel bilancio di sostenibilità.

GENERAL STANDARD DISCLOSURE	
STRATEGIA E ANALISI	
CODICE	INDICATORE
G4-1	Dichiarazione dell'amministratore delegato e del presidente
G4-3	Nome dell'organizzazione
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione
G4-6	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera
G4-7	Assetto proprietario e forma legale
G4-8	Mercati serviti
G4-9	Dimensione dell'organizzazione
G4-10	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere
G4-11	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione Commento: il 100% dell'organizzazione è coperta da accordi collettivi di contrattazione
G4-12	Descrizione della catena di fornitura
G4-13	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione
G4-14	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale

G4-15	Adozione di codici e principi esterni
G4-16	Appartenenza ad associazioni
EU 1	Capacità installata per fonte di energia
EU 2	Energia netta prodotta per tipologia di impianto
EU 3	Numero di clienti dei servizi energetici
EU 4	Lunghezza della rete di distribuzione energia elettrica / Gas
EU 5	Allocazione delle quote di emissione
ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE	
G4-17	Elenco delle società incluse e indicazione delle società non comprese nel report
G4-18	Processo di definizione dei contenuti del bilancio
G4-19	Elenco degli aspetti identificati come materiali
G4-20	Perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale (all'interno dell'organizzazione)
G4-21	Perimetro di consolidamento per ciascun aspetto materiale (all'esterno dell'organizzazione)
G4-22	Spiegazione degli effetti di modifiche nei calcoli
G4-23	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione.
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
G4-24	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento
G4-25	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder per attività
G4-26	Approccio di stakeholder engagement
G4-27	Tematiche emerse dallo stakeholder engagement
PROFILO DEL REPORT	
G4-28	Periodo di rendicontazione
G4-29	Data di pubblicazione del bilancio più recente
G4-30	Periodicità di rendicontazione
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti
G4-32	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta e tabella dei contenuti GRI
G4-33	Assurance esterna del report
GOVERNANCE	
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione
ETICA E INTEGRITÀ	
G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE	
CATEGORIA: ECONOMICA	
PERFORMANCE ECONOMICHE	
CODICE	INDICATORE
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EC 1	Valore economico diretto generato e distribuito
PRESENZA SUL MERCATO	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EC 6	Percentuale dei senior manager assunti dalla comunità locale Commento: tutti i dirigenti del Gruppo sono residenti in una delle regioni in cui è presente Ascopiave
IMPATTI ECONOMICI INDIRECTI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EC 8	Principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EC 9	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali
CATEGORIA: AMBIENTALE	
MATERIALI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume
ENERGIA	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 3	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione
EMISSIONI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 15	Emissioni di gas serra dirette
SCARICHI E RIFIUTI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 23	Peso totale dei rifiuti per tipo e modalità di smaltimento
G4-EN 25	Rifiuti pericolosi
PRODOTTI E SERVIZI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 27	Dimensione della riduzione degli impatti ambientali dei prodotti e dei servizi

COMPLIANCE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 29	Multe significative e numero di sanzioni per non rispetto di leggi e regolamenti ambientali Commento: nessuna multa di questo tipo
TRASPORTI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 30	Significativi impatti ambientali significativi dei trasporti
GENERALE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 31	Spese e investimenti ambientali totali per tipologia Commento: Questa informazione sarà rendicontata in futuro
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 32	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali
MECCANISMI DI RECLAMO DOVUTI AD ASPETTI AMBIENTALI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-EN 34	Numero di reclami relativi agli impatti ambientali pervenuti, affrontati e risolti attraverso meccanismi formali di gestione dei reclami Commento: nessun reclamo di questo tipo

CATEGORIA: SOCIALE	
PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO DECENTI	
OCCUPAZIONE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 1	Numero totale e di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età, genere e regione
EU 15	Percentuale di dipendenti che raggiungeranno l'età pensionabile nei prossimi 5 e 10 anni Commento: in base ai dati in possesso del Gruppo, il 4% dei dipendenti raggiungerà l'età pensionabile nei prossimi 5 anni ed il 25% nei prossimi 10 anni
LAVORO/RELAZIONI INDUSTRIALI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 4	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi Commento: Ascopiave applica quanto previsto dal contratto nazionale di riferimento
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 6	Infortuni e assenteismo

DIRITTI UMANI	
INVESTIMENTI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-HR1	Accordi che includono clausole sui diritti umani o sottoposti a valutazione
NON DISCRIMINAZIONI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-HR3	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese
VALUTAZIONE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-HR9	Aree di operatività sottoposte a verifiche in materia di diritti umani Commento: 100% delle aree sono state sottoposte a verifica tramite l'applicazione del Modello 231
VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLA BASE DEI DIRITTI UMANI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-HR10	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti i diritti umani
MECCANISMI DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-HR12	Numero di reclami relativi agli impatti riguardanti i diritti umani Commento: nessun reclamo di questo tipo
SOCIETÀ	
COMUNITA' LOCALI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S02	Aree di operatività con impatti negativi attuali e potenziali significativi sulle comunità locali
ANTI-CORRUZIONE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S03	Aree di operatività analizzate rispetto ai rischi di corruzione e altri relativi rischi identificati Commento: 100% delle aree sono state sottoposte a verifica tramite l'applicazione del Modello 231
CONCORRENZA SLEALE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S07	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, antitrust e pratiche monopolistiche Commento: nessuna

FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 9	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 12	Composizione degli organi di governo e dipendenti per indicatori di diversità
VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLA BASE DELLE POLITICHE E CONDIZIONI DI LAVORO	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 14	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti il lavoro
MECCANISMI PER I RECLAMI IN MATERIA DI CONDIZIONI DI LAVORO	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-LA 16	Numero di reclami relativi agli impatti riguardanti il lavoro Commento: nessun reclamo di questo tipo
COMPLIANCE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S08	Multe significative e sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti Commento: nessuna
VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLA BASE DEGLI IMPATTI SULLA SOCIETÀ	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S09	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri riguardanti gli impatti sulla società
MECCANISMI PER I RECLAMI RELATIVI AGLI IMPATTI SULLA SOCIETÀ	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-S011	Numero di reclami relativi agli impatti sulla società Commento: nessun reclamo
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO	
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-PR2	Non-conformità a regolamenti e codici sugli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti Commento: nessuna
EU 25	Numero di incidenti collegati agli impianti aziendali
ETICHETTATURA DI PRODOTTI E SERVIZI	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-PR5	Risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti

PRIVACY DEL CONSUMATORE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-PR8	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori Commento: nessun reclamo
COMPLIANCE	
DMA	Informativa generale sull'approccio manageriale
G4-PR9	Principali multe per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti i servizi Commento: nessuna
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	
EU 27	Numero di disattivazioni della fornitura per mancato pagamento Commento: il numero di disattivazioni richieste per il 2015 ammonta a 13.692



Via Verizzo 1030
31053 Pieve di Soligo (TV)
Tel +39 0438 980098
www.gruppoascopiave.it

Questo Bilancio è stato redatto dall'Ufficio
Relazioni Esterne e Comunicazione del Gruppo Ascopiave
Coordinamento: Roberto Zava
con la collaborazione di: Sabina Collodel, Irene Rossetto
Consulenza esterna: Deloitte & Touche S.p.A.

Per la raccolta dati e le descrizioni di commento
sono stati coinvolti numerosi dipendenti che si ringraziano
per la disponibilità e la fattiva collaborazione prestate

Progetto grafico e illustrazioni:
QUBA comunicazione strategica - Conegliano

Stampato nel mese di Dicembre 2016
da: Pixartprinting

