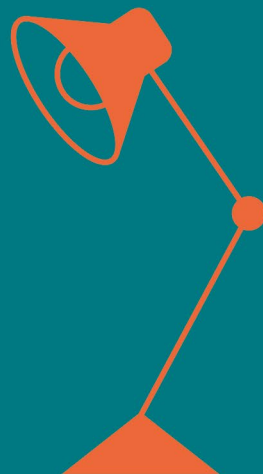


2018



# Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario



# Indice

1. Nota metodologica.....	3
2. Profilo e principali attività di Tea .....	6
3. Aspetti materiali per la sostenibilità delle attività.....	9
4. Modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività d'impresa.....	11
5. Ambiente, salute e sicurezza.....	13
6. Gestione del personale .....	28
7. Aspetti sociali – Servizi.....	39
8. Aspetti sociali – Collettività.....	44
9. Prevenzione della corruzione.....	49
10. Rispetto dei diritti umani.....	53
11. Indice dei contenuti GRI.....	55
12. Relazione della società di revisione.....	60

# 1 Nota metodologica

Il Gruppo Tea è soggetto all'applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (Decreto 254), "Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni". Il Gruppo Tea, infatti, risponde alle caratteristiche di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) e ha limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1 del Decreto 254.

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche DNF) è stata redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Tea (di seguito anche Gruppo o Tea), del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto, in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art 3 del D.lgs. 254/16. La DNF al 31 dicembre 2018 è stata elaborata con lo scopo di adempiere alle richieste del suddetto Decreto, nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo Tea, del suo andamento, dei risultati e dell'impatto prodotto relativamente ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'azienda.

Al fine di permettere la valutazione dell'andamento delle attività del Gruppo, è stato inserito, laddove possibile, il confronto con l'anno 2017. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Inoltre, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all'interno del documento.

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla gestione ed è da considerarsi a sua integrazione e completamento. Il presente documento è redatto con cadenza annuale ed è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Tea il 24 maggio 2019.

La DNF è sottoposta a giudizio di conformità (Limited assurance engagement, secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte del revisore designato, Deloitte & Touche (incaricato anche della revisione della Relazione finanziaria), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella Relazione della società di revisione indipendente, riportata in calce al documento.

La Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018 è disponibile alla sezione **Sostenibilità** del sito [teaspa.it](http://teaspa.it).

## Perimetro di rendicontazione

Le informazioni contenute fanno riferimento alle società incluse nell'area di consolidamento integrale utilizzata per il Bilancio consolidato<sup>1</sup>. Con riferimento alle operazioni straordinarie intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala che la società Global Funeral Service è stata incorporata in Tea Onoranze Funebri che, contestualmente, è stata rinominata Tea Servizi Funerari. Il riferimento alle pagine in cui sono riportati gli indicatori (GRI Content Index) è consultabile nel capitolo Indice dei contenuti GRI del presente documento.

## Processo di reporting

Per la definizione dei contenuti della DNF, Tea ha coinvolto il gruppo di lavoro interno per la sostenibilità che è responsabile anche della redazione del Bilancio di sostenibilità. Il livello di significatività dei differenti temi è stato definito sulla base di un rigoroso processo di analisi. La definizione degli aspetti rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder ha previsto un raffronto dei temi materiali con le best practice di settore, così come descritto nel paragrafo Aspetti materiali per la sostenibilità del business.

## Standard di rendicontazione

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo Tea per la redazione della propria DNF è costituito dai GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento agli Standard contenuti nella tabella seguente (GRI-referenced).

GRI Standard	Disclosure	Descrizione
<b>GRI 102 - General Disclosure (2016)</b>	102-1	Nome dell'organizzazione
	102-2	Attività, brand, prodotti e servizi
	102-3	Localizzazione della sede principale
	102-7	Dimensione dell'organizzazione
	102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori
	102-15	Principali impatti, rischi e opportunità
	102-41	Contratti collettivi
	102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder
	102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato
	102-47	Elenco degli aspetti materiali
	102-50	Periodo di rendicontazione
	102-51	Data del report più recente

	102-52	Periodicità della pubblicazione
	102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)
	102-56	Certificazione esterna
<b>GRI 103 - Approccio di gestione (2016)</b>	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione
	103-2	Approccio di gestione e sue componenti
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione
<b>GRI 205 – Anticorruzione (2016)</b>	205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta
<b>GRI 302 – Energia (2016)</b>	302-1	Consumo di energia nell'organizzazione
	302-3	Intensità di energia
<b>GRI 303 – Acqua (2016)</b>	303-1	Prelievo di acqua, per fonte
<b>GRI 305 – Emissioni (2016)</b>	305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1
	305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2
	305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)
	305-7	Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> ), ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> ) e altre emissioni significative nell'aria
<b>GRI 306 – Rifiuti e reflui (2016)</b>	306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione
	306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento
<b>GRI 401 – Occupazione (2016)</b>	401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover
	401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time
<b>GRI 402 – Relazioni industriali (2016)</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative
<b>GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>	403-9	Infortuni sul lavoro
<b>GRI 404 – Istruzione e formazione (2016)</b>	404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente
<b>GRI 405 – Diversità e pari opportunità (2016)</b>	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti
<b>GRI 412 – Diritti umani (2016)</b>	412-3	Accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione su questi temi
	413-2	Operazioni/attività con significativi impatti negativi attuali o potenziali

1. Per l'elenco delle società consolidate con il metodo integrale si rimanda all'allegato 1 – Elenco delle società nell'area di consolidamento all'interno delle Note Esplicative del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2018 del Gruppo Tea, pubblicato sul sito [teaspa.it](http://teaspa.it)

## Metodologie di calcolo

Le fonti relative ai fattori di emissione e conversione e ai parametri utilizzati per il calcolo degli indicatori ambientali contenuti nel documento sono le seguenti:

- UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, year 2018 (Fuel properties and conversion factors, Scope 1, Scope 2 Location Based);
- AIB - European Residual Mixes 2016 - V1.2, 15th June 2017 (Scope 2 Market Based).

Laddove i dati riportati non fossero frutto di rilevazioni misurabili si è proceduto utilizzando delle stime.

Per favorire una lettura più agevole, sono invece stati riportati nel testo o in specifiche note a piè pagina le formule relative a KPI riguardanti l'ambiente, la salute e sicurezza e le risorse umane.

## 2 Profilo e principali attività di Tea

### Profilo societario

Tea, Società di Servizi Pubblici Locali, sviluppa azioni e servizi in sinergia con le comunità locali per la crescita sociale ed economica sostenibile del territorio dell'intera provincia di Mantova.

Tea ha nel suo storico legame col territorio l'elemento caratterizzante della propria identità aziendale. Un legame particolare che si traduce nel quotidiano impegno a migliorare la qualità dei servizi offerti nei seguenti settori primari:



**ENERGIA**  
luce, gas, calore,  
illuminazione  
pubblica



**AMBIENTE**  
raccolta e  
valorizzazione dei  
rifiuti, pulizia del  
territorio e cura  
del verde



**ACQUA**  
ciclo idrico integrato



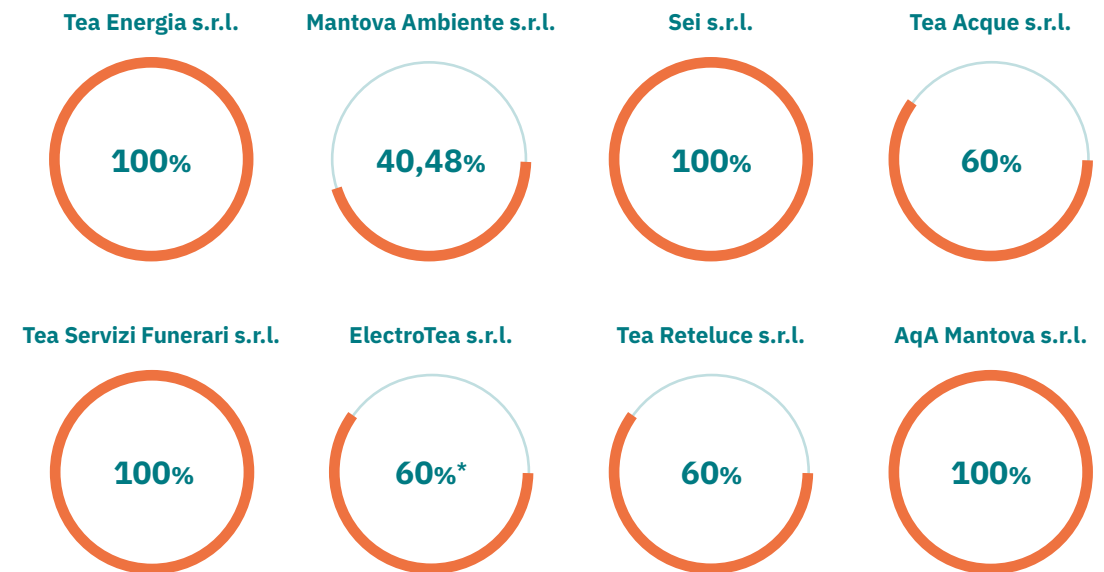
**FINE VITA**  
servizi funerari  
e cimiteriali

Tea è un Gruppo articolato in più Società che offrono servizi diversi ma integrati con l'obiettivo di migliorare la vita della comunità in un'ottica di sostenibilità e valore condiviso.

L'assetto societario attuale vede, infatti, una capogruppo, Tea, ove è collocata l'attività di coordinamento delle società operative: Mantova Ambiente, Sei, Tea Energia, Tea Reteluce, Tea Acque, AqA Mantova, Tea Servizi Funerari. Con riferimento alle operazioni straordinarie dell'assetto societario intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnala che la società Global Funeral Service è stata incorporata in Tea Onoranze Funebri che, contestualmente, è stata rinominata Tea Servizi Funerari.

Una logica di Gruppo che ha permesso a Tea di ottimizzare le risorse e aumentare l'efficienza avendo a cuore il rispetto dell'ambiente, come attestano l'impegno nello studio e nell'applicazione di tecnologie legate alle fonti rinnovabili, l'obiettivo "rifiuti zero", il risparmio della risorsa idrica nei propri processi e la minimizzazione delle perdite di rete in riferimento ai diversi servizi forniti.

### Tea s.p.a.



(\* ElectroTea è controllata da Sei s.r.l.)

## Descrizione delle attività di business

### Energia

Servizi	Dati 2018
<p>Tramite le società del Gruppo dedicate, Tea si occupa di luce e gas, teleriscaldamento, gestione calore, conduzione impianti termici, illuminazione pubblica, distribuzione di gas metano, cogenerazione, e-mobility e generazione da fonti rinnovabili. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tea Energia</b> si occupa della vendita di luce e gas a famiglie e aziende, oltre a curare nel territorio del comune di Mantova la vendita del teleriscaldamento.</li> <li>• <b>Sei</b> gestisce le reti di distribuzione di gas e teleriscaldamento e cura gli impianti termici e lo sviluppo di quelli alimentati da fonti rinnovabili.</li> <li>• <b>Tea Reteluce</b> progetta e realizza sistemi di illuminazione pubblica e impianti semaforici, curando l'efficienza energetica e utilizzando tecnologie smart.</li> </ul>	<p><b>57.565</b> clienti gas  <b>113 milioni</b> di mc di gas venduto  <b>34.554</b> clienti energia elettrica  <b>461.437</b> MWh di energia elettrica venduta, di cui 7.206 MWh certificati da fonti rinnovabili  <b>28.399</b> abitanti equivalenti allacciati teleriscaldamento  <b>155.360</b> MWh di calore venduto  <b>59.142</b> punti luce gestiti</p>

### Acqua

Servizi	Dati 2018
<p>Con le due società <b>Tea Acque</b> e <b>AqA Mantova</b> il Gruppo gestisce il ciclo integrato dell'acqua, dal prelievo alla depurazione. Il presidio della qualità dell'acqua fornita e la tutela dell'ambiente sono garantiti dai rigorosi controlli realizzati dal laboratorio interno, dotato delle migliori tecnologie e dei più importanti accreditamenti. Le due Società in particolare si occupano di prelievo, potabilizzazione, distribuzione, raccolta acque reflue, depurazione biologica, controllo di sicurezza e pronto intervento</p>	<p><b>99.969</b> clienti acqua potabile  <b>75%</b> dei cittadini della provincia di Mantova serviti  <b>15 milioni</b> di mc di acqua potabile venduta  <b>66</b> pozzi gestiti  <b>121.106</b> clienti acque reflue  <b>77</b> impianti di depurazione  <b>376</b> impianti di sollevamento fognario</p>

### Ambiente

Servizi	Dati 2018
<p><b>Mantova Ambiente</b> gestisce il ciclo integrato dei rifiuti, dalla raccolta differenziata all'avvio al recupero dei materiali valorizzabili e allo smaltimento delle frazioni residue, avvalendosi sia dei propri impianti (trattamento, compostaggio e discarica) che di impianti di terzi. Si occupa della pulizia del territorio e della cura, progettazione e riqualificazione del verde pubblico e privato. In collaborazione con le Amministrazioni comunali vengono realizzate attività di educazione ambientale orientata alla sensibilizzazione del pubblico sui temi della sostenibilità e dell'economia circolare</p>	<p><b>81,22%</b> la raccolta differenziata media nei comuni serviti nel 2018  <b>171 mila</b> tonnellate di rifiuti raccolti nei comuni serviti</p>

### Fine vita

Servizi	Dati 2018
<p>Il Gruppo offre servizi di onoranze funebri alle famiglie e di trasporto funebre alle imprese attraverso <b>Tea Servizi Funerari</b> e gestisce i servizi cimiteriali attraverso una divisione di <b>Tea</b>. Nella propria attività il Gruppo assiste e consiglia i dolenti nei momenti che segnano la scomparsa di una persona cara, anche per concordare l'organizzazione del servizio, in modo chiaro e rispettoso delle diverse culture e tradizioni</p>	<p><b>561</b> servizi funebri Business to Consumer  <b>2571</b> trasporti funebri Business to Business  <b>7.235</b> cremazioni</p>

## 3 Aspetti materiali per la sostenibilità delle attività

Il Gruppo Tea, al fine di individuare gli aspetti di sostenibilità maggiormente rilevanti, ha realizzato l'analisi di materialità in occasione della stesura della prima DNF nel 2017.

Gli aspetti individuati tengono conto da un lato di fattori esterni all'organizzazione, quali ad esempio le indicazioni del D.lgs. 254/16 e dello standard GRI Sustainability Reporting Standards 2016 adottato e dall'altro di fattori interni, come missione, valori, sistemi di gestione, strategie e politiche aziendali.

L'indagine interna è stata condotta dal gruppo di lavoro per la sostenibilità, composto dal Presidente, dall'Amministratore Delegato della capogruppo e in maniera trasversale dai principali rappresentanti delle società del Gruppo e delle funzioni aziendali. Il gruppo di lavoro ha valutato il livello di rilevanza di ciascuna tematica tenendo conto delle dimensioni di **rischio** e **opportunità**. La dimensione del rischio si riferisce alla probabilità di accadimento di eventi dannosi e alla loro gravità, mentre quella dell'opportunità al possibile vantaggio competitivo derivante dalla buona gestione della tematica.

L'indagine esterna ha coinvolto complessivamente 36 portatori di interesse: 19 Comuni soci, 3 Comuni non soci, 2 aziende, 2 associazioni di categoria, 4 enti e associazioni ambientaliste e culturali, 2 media locali e 4 tra istituti di formazione, organizzazioni non profit e organizzazioni sindacali. I portatori di interesse esterni hanno espresso una valutazione della rilevanza delle diverse tematiche sulla base della loro sensibilità e tenendo conto delle attività e dei servizi del Gruppo Tea. Il livello di rilevanza complessivo è dato dalla sintesi tra i risultati delle due indagini. Per la redazione della seguente Dichiarazione non finanziaria sono stati selezionati e rendicontati gli aspetti direttamente connessi agli ambiti del D.lgs. 254/16, indicati nella tabella seguente.

Ambito D.lgs. 254/2016	Aspetti materiali considerati	Indicatori GRI	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto
<b>Ambiente, salute e sicurezza</b>	Efficienza energetica e sviluppo di energia da fonti rinnovabili	302-1; 302-3	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Lotta ai cambiamenti climatici	305-1; 305-2; 305-4	Gruppo Tea Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Altre emissioni in atmosfera	305-7	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Gestione efficiente dell'acqua	303-1	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Produzione e gestione rifiuti e reflui	306-1 ; 306-2	Gruppo Tea Clienti	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Salute e sicurezza	403-9	Dipendenti del Gruppo Tea, Lavoratori interinali <sup>2</sup>	Causato dal Gruppo
	Sistemi di gestione certificati	//	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
<b>Gestione del personale</b>	Pari opportunità	404-1; 405-1	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Welfare aziendale	401-2	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Dialogo con le parti sociali	102-41; 402-1	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Formazione e sviluppo	404-1	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
<b>Aspetti sociali - servizi</b>	Customer / citizen satisfaction	102-43	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Innovazione	//	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Qualità, efficienza, affidabilità e personalizzazione del servizio	//	Gruppo Tea Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
	Gestione responsabile delle forniture	//	Gruppo Tea Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
<b>Aspetti sociali - collettività</b>	Stakeholder engagement	102-43	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo
	Comunicazione ed educazione ambientale	413-2	Gruppo Tea	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
	Attenzione alle esigenze delle comunità locali	413-2	Gruppo Tea Fornitori	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
<b>Prevenzione della corruzione</b>	Lotta alla corruzione	205-3	Gruppo Tea Fornitori Pubblica Amministrazione	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione business

<b>Tutela dei diritti umani</b>	Diritti umani	412-3	Gruppo Tea Fornitori	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
---------------------------------	---------------	-------	----------------------	---

2. In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza dei dipendenti è risultata rilevante solo in merito ai dipendenti del Gruppo e ai lavoratori interinali e non alle altre categorie di lavoratori presso le sedi dell'organizzazione e lavoratori delle società appaltatrici. Il Gruppo valuta di approfondire l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

## 4 Modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività d'impresa

### Governance

Il Gruppo Tea ha adottato un modello di ripartizione tra attività di indirizzo e controllo, di competenza della capogruppo, e di gestione dei servizi, in capo alle società operative, che determina una separazione delle responsabilità più rigorosa di quanto previsto dagli obblighi della normativa sui servizi pubblici locali a rete.

In particolare, Il Gruppo Tea ha organizzato la gestione di ciascuna delle sue concessioni relative ai servizi pubblici locali e delle sue attività di libero mercato attraverso apposite e distinte società focalizzate sul proprio business - società operative - mantenendo in capo alla capogruppo il coordinamento, la gestione della finanza di Gruppo e dei servizi di staff.

I rapporti tra la capogruppo e le controllate sono formalizzati all'interno del Regolamento di Indirizzo e Controllo che definisce il ruolo guida di Tea nel governo del Gruppo e disciplina i processi decisionali nelle diverse aree di attività.

Il modello si basa su un insieme di fattori organizzativi, gerarchici, statutari e giuridici ed è articolato in quattro leve fondamentali:

- **Gestionale** (centralizzazione Staff e strutture tecnico-logistiche);
- **Regolatoria** (regolamenti e Sistema Qualità e Sicurezza di Gruppo);
- **Societaria** (diritti del socio Tea e deleghe esecutive agli AD di Tea in ogni società del Gruppo);
- **Legale** (procure di alcuni poteri dagli AD di ogni società del Gruppo alle funzioni di staff).

## Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il Gruppo Tea ha sviluppato, in conformità con le indicazioni ANAC, un Sistema aziendale di prevenzione e controllo (Sapc), costituito da un insieme di strumenti articolati in tre aree:

Area	Soggetto Preposto al controllo
Struttura di Controllo Amministrativo e Contabile, di controllo della qualità e di gestione del rischio	Collegio Sindacale, Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile (CCIRC) e Società di Revisione Legale dei Conti
Modello di Organizzazione Gestione e Controllo d.lgs. 231/2001	Consiglio di Amministrazione, Organismo di Vigilanza
Servizi di staff e Strutture logistiche e tecniche centralizzate	CEO di Gruppo, Direzione Controllo Interno e Conformità

## Modello di Organizzazione Gestione e Controllo L. 231/01 e Codice Etico

Il Gruppo Tea adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o contrari alle regole del Codice Etico, quali la corruzione, l'appropriazione di fondi pubblici, il falso in bilancio, l'abuso di mercato nonché la violazione delle norme su salute, sicurezza e ambiente, da parte dei propri amministratori, dirigenti, agenti e impiegati.

In particolare dal 2007 Tea si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) - nel rispetto del D.lgs. 231/01 - con l'obiettivo di contribuire alla valutazione, prevenzione e riduzione delle situazioni di rischio di commissione di reati che possono interessare le attività aziendali, nonché assicurare correttezza e trasparenza.

Le principali aree a rischio, sia diretto sia di supporto alla commissione dei reati di corruzione, assoggettate agli adempimenti del Modello, sono:

- Gestione commerciale e marketing
- Gestione lavori e rinnovo del contratto
- Approvvigionamento di beni, lavori e servizi
- Gestione del personale
- Gestione finanza - amministrazione
- Gestione contenziosi
- Gestione strategica e societaria
- Gestione sistemi informativi
- Progettazione
- Processi operativi

Il Modello 231 dell'azienda è stato oggetto di revisione e aggiornamento sulla base delle novità normative intercorse con

l'integrazione delle nuove tipologie di reato previste.

Il MOGC fa da riferimento per i modelli delle singole società del Gruppo che, oltre ad allinearsi agli standard di gestione e controllo previsti, devono individuare ulteriori misure specifiche legate alle peculiarità delle diverse realtà aziendali.

Come parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, il Gruppo Tea si è dotato anche del Codice Etico, in modo da definire organicamente i principi e i valori di etica aziendale e le responsabilità nella gestione dei rapporti interni ed esterni. Oltre a Tea e alle società controllate, sono tenuti a osservare il Codice Etico anche tutti coloro che interagiscono con esse nello svolgimento delle diverse attività, come ad esempio i fornitori.

Per supervisionare funzionamento, rispetto e aggiornamento del Modello, il CdA di Tea ha inoltre nominato un Organismo di Vigilanza (ODV) dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo e di un supporto organizzativo aziendale.

L'ODV del Gruppo è un organo collegiale composto dagli ODV delle Società operative. Per Mantova Ambiente e Tea Acque, vista la complessità delle società e delle attività svolte, il membro interno è affiancato da un esperto esterno.

## 5 Ambiente, salute e sicurezza

### Rilevanza per le attività di Tea

Le attività aziendali incidono sullo sviluppo economico-sociale, sulla qualità della vita del territorio di riferimento e sull'ambiente. Pertanto il Gruppo si impegna a sviluppare la propria missione in modo compatibile con la salvaguardia e la tutela dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni e contribuendo anche alla promozione dello sviluppo scientifico e tecnologico in questo ambito.

Il Gruppo dedica particolare attenzione a preservare l'integrità fisica dei propri collaboratori, garantendo un ambiente di lavoro sicuro e salubre. La salute e il benessere dei dipendenti sono infatti per Tea requisiti indispensabili per favorire la costruzione di un ambiente di lavoro stimolante e sereno.

### Principali rischi connessi

#### Legislazione

La legislazione - nazionale ed europea - riguardante gli aspetti di tutela ambientale, in particolare la raccolta, il trattamento e lo smaltimento



dei rifiuti, risulta sempre più stringente e prevede una responsabilità oggettiva in caso di danni causati alle risorse naturali e all'ambiente o minacce alla salute pubblica o alla sicurezza. La necessità di adeguarsi continuamente alle regolamentazioni, sia generali che specifiche per gli impianti, può comportare costi per l'azienda.

### Impianti

Il Gruppo Tea è soggetto a rischi derivanti dalla proprietà e dalla gestione di centrali per la produzione di energia elettrica e termica, impianti di trattamento dei rifiuti e dell'acqua, forni crematori, reti di teleriscaldamento e di distribuzione di energia elettrica, gas e acqua. Questi tipi di impianti e reti sono esposti a rischi che possono avere impatti sull'ambiente naturale, sulle popolazioni, sulla salute pubblica, oltre che sugli impianti stessi.

### Salute e sicurezza

Durante lo svolgimento delle attività lavorative, i dipendenti del Gruppo possono incorrere nei seguenti rischi:

- da movimentazione manuale dei carichi;
- biologico legato alla gestione dei rifiuti;
- chimico;
- da atmosfere esplosive;
- elettrico;
- meccanico e da movimento di mezzi operativi, oltre che da operatività in sedi stradali.

## Politiche a presidio dell'ambito

Il Gruppo Tea adotta un Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e 14001. Nel corso del 2018 tutte le certificazioni sono state rinnovate e adeguate agli standard più recenti. Inoltre la società controllata SEI ha acquisito per la prima volta la certificazione ai sensi della norma UNI CEI EN ISO 50001.

Le società del Gruppo Tea hanno individuato gli impatti attuali o potenziali delle proprie attività sull'ambiente nel documento di analisi ambientale iniziale, valutando rischi e opportunità associati. Il documento viene aggiornato ogni anno.

La conformità con la normativa ambientale - italiana ed europea - e con la regolamentazione richiesta per i differenti settori in cui opera il Gruppo, comporta:

- azioni per il monitoraggio ambientale;
- installazione di dispositivi per il controllo dell'inquinamento e dei rischi a cui è esposto l'ambiente esterno;
- mantenimento e aggiornamento di infrastrutture e mezzi e implementazione di azioni correttive.

Da un punto di vista finanziario, il Gruppo ha accantonato fondi a copertura degli oneri connessi alle proprie possibili responsabilità ambientali e alle eventuali azioni di bonifica o altri interventi che si dovessero rendere necessari, ad esempio in merito a contaminazioni o operazioni sui propri siti industriali.

Il Gruppo può contare su consolidate prassi e procedure gestionali che garantiscono il presidio delle tematiche di salute e sicurezza, nonché sulla supervisione garantita dall'unità organizzativa Salute, Sicurezza, Ambiente e Qualità. L'unità è stata recentemente riorganizzata e rafforzata, con l'individuazione di referenti per ciascuna area operativa ad ausilio delle attività del servizio di prevenzione e protezione. In particolare, i processi di controllo e valutazione dei rischi sono strutturati secondo le seguenti modalità:

- verifica da parte di preposti e dipendenti dei documenti di valutazione dei rischi aggiornati annualmente, con conseguente segnalazione al Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP);
- verifica dei rischi individuati da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) e del Medico Competente (MC), nell'ambito delle rispettive attribuzioni e competenze;
- a seguito delle verifiche di cui ai punti precedenti, si approfondisce quanto emerso con l'ausilio di tecnici specializzati, tenendo in considerazione ulteriori esigenze dovute a eventuali aggiornamenti normativi, tecnici e organizzativi.

Le eventuali segnalazioni di pericolo da parte dei lavoratori vengono rivolte al preposto, che si relaziona con il Servizio di Prevenzione e Protezione. Inoltre ogni lavoratore fa riferimento al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza che può raccogliere le segnalazioni anche in occasione dei sopralluoghi che svolge in forza delle proprie attribuzioni. È in vigore una procedura di gestione degli infortuni che regola tutte le attività legate alla comunicazione e alle successive fasi di analisi e implementazione delle misure di miglioramento.

Allo stato attuale non vi è un meccanismo formalizzato di rilievo, segnalazione e analisi di incidenti lavorativi che non abbiano causato infortunio.

Ad oggi non è stato istituito uno specifico comitato in ambito di gestione della salute e sicurezza sul lavoro; tuttavia il Comitato di Direzione prevede la partecipazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione sul lavoro (RSPP) al fine di discutere tematiche inerenti alla Salute e Sicurezza sul lavoro.

Oltre al Comitato di Direzione, il Gruppo ha predisposto specifiche procedure di gestione delle tematiche di salute e sicurezza che prevedono la collaborazione diretta delle funzioni responsabili con gli addetti operativi direttamente interessati dall'attività.

## Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente

Il Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente UNI EN ISO 9001 e 14001 adottato dal Gruppo Tea e regolato da un unico Manuale di Gestione per tutte le Società del Gruppo che è articolato in procedure:

- generali, valide per tutti i processi comuni;
- settoriali, valide per le attività specifiche di ogni società operativa.

Il sistema ha tra i suoi scopi quello di coinvolgere il personale sugli obiettivi di qualità e rispetto ambientale, guidando le modalità operative ed esecutive per la loro attuazione.

Documenti	Descrizione	Campo di applicazione
<b>Manuale Gestione Sistema Integrato</b>	Riporta le prescrizioni di carattere generale del Sistema di Gestione Integrato	Tutte le società del Gruppo Tea
<b>Procedura generale (PG)</b>	Definisce il flusso dei processi aziendali trasversali, i ruoli e le responsabilità, le modalità di controllo e di registrazione dei risultati	Tutte le società del Gruppo Tea
<b>Istruzione tecnica generale (IT)</b>	Approfondisce processi o fasi di processi trasversali	Tutte le società del Gruppo Tea
<b>Documenti di registrazione</b>	Forniscono evidenze oggettive delle attività svolte e/o dei risultati ottenuti	Tutte le società del Gruppo Tea o la singola società / servizio (a seconda del processo cui si riferiscono)
<b>Politica Qualità e Ambiente</b>	Definisce orientamenti e indirizzi generali relativi alla qualità e all'ambiente, espressi in modo formale dalla direzione	Ogni singola società del Gruppo Tea si dota di una propria politica
<b>Analisi Ambientale Iniziale</b>	Individua gli aspetti ambientali correlati alle attività svolte e la relativa valutazione di significatività	La singola società / servizio
<b>Procedura di Settore</b>	Definisce il flusso dei processi specifici, i ruoli e le responsabilità, le modalità di controllo e di registrazione dei risultati	La singola società / servizio
<b>Istruzione Tecnica di Settore</b>	Approfondisce processi o fasi di processi specifici	La singola società / servizio

Nel dettaglio le certificazioni ottenute da Tea e dalle società del Gruppo sono le seguenti:

Società	Certificazioni
<b>Tea</b>	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015
<b>Sei</b>	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015 ISO 50001: 2011 (dal 2018) UNI CEI 11352: 2014 OHSAS 18001: 2007
<b>Mantova Ambiente</b>	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015
<b>Tea Reteluce</b>	UNI EN ISO 9001: 2015
<b>Tea Acque</b>	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015 UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (Accreditamento del laboratorio in accordo alla norma)
<b>Tea Servizi Funerari</b>	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015

## Attività e risultati della gestione

Le società del Gruppo presidiano i rischi di impatto delle proprie attività sulle comunità locali mediante un articolato sistema di prevenzione che, oltre a soddisfare gli obblighi normativi, si fonda sulla ricerca e implementazione continua delle più avanzate tecnologie e procedure di sicurezza a tutela della salute e dell'ambiente. Tale sistema comprende:

- adozione di materiali più performanti e sicuri per le reti e per gli impianti;
- sviluppo di processi evoluti di monitoraggio e controllo continuo delle reti e degli impianti, anche da remoto (telecontrolli);
- adozione dei processi più innovativi e a minore impatto ambientale su tutte le sue attività (ad esempio: trattamento e recupero dei rifiuti per minimizzare i conferimenti in discarica, adozione dei cicli di trattamento biologico negli impianti di potabilizzazione delle acque per evitare i trattamenti chimici, sistematico impiego di tecnologie a basso consumo energetico anche nei piani di sostituzione delle vecchie apparecchiature);
- continuo investimento in sistemi di back-up e di ridondanza delle fonti energetiche, delle apparecchiature di processo e dei livelli di protezione informatica, al fine di massimizzare l'affidabilità degli impianti.

Di seguito si riportano, per ciascuna area di attività, le tipologie di impianti e strutture gestite dal Gruppo, principalmente dislocate nella provincia di Mantova, e i relativi impatti ambientali:

Ambito di attività	Impianti e strutture	Principali impatti ambientali
<b>Energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reti di teleriscaldamento</li> <li>Centrali e sottocentrali termiche</li> <li>Cabine di scambio</li> <li>Impianti e reti per la distribuzione del gas</li> <li>Impianti idroelettrici</li> <li>Impianti fotovoltaici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdite d'acqua</li> <li>Consumi di gas, biogas, energia elettrica, energia termica, reagenti e acqua</li> <li>Dispersioni di calore</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> <li>Scarichi idrici</li> <li>Produzione di rifiuti</li> </ul>
<b>Acqua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impianti di trattamento e potabilizzazione dell'acqua</li> <li>Impianti di trattamento/depurazione delle acque reflue di origine urbana o industriale</li> <li>Reti di distribuzione dell'acqua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumi di energia elettrica</li> <li>Acque reflue</li> <li>Consumi di reagenti chimici</li> <li>Produzione di rifiuti</li> <li>Consumi idrici</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impianti di trattamento dei rifiuti e compostaggio</li> <li>Discarica rifiuti non pericolosi</li> <li>Automezzi igiene urbana</li> <li>Sedi per il personale e depositi parco mezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumi di energia elettrica e gasolio</li> <li>Consumi di carburanti per autotrasporto</li> <li>Produzione di rifiuti decadenti dalla gestione delle attività di smaltimento e trattamento</li> <li>Consumi idrici</li> <li>Scarichi di acque meteoriche in acque superficiali</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> </ul>
<b>Fine Vita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impianto di cremazione</li> <li>Aree cimiteriali</li> <li>Automezzi onoranze funebri</li> <li>Casa funeraria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumi di energia elettrica e gas naturale</li> <li>Consumi di carburanti per autotrasporto</li> <li>Produzione di rifiuti</li> <li>Consumo di acqua</li> <li>Emissioni in atmosfera</li> </ul>
<b>Servizi Ausiliari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sedi e uffici del Gruppo</li> <li>Polo logistico</li> <li>Automezzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumi di energia elettrica e gas naturale</li> <li>Consumi di energia termica</li> <li>Consumi di carburanti per autotrasporto</li> <li>Produzione di rifiuti</li> <li>Consumo di acqua</li> </ul>

## Efficienza energetica e sviluppo di energia da fonti rinnovabili

3. Si fa riferimento agli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio e al meccanismo che prevede l'assegnazione di target di risparmio di energia primaria in capo ai soggetti obbligati, definiti in milioni di Certificati Bianchi, da conseguire nel periodo 2017-2020.

Secondo la legislazione attuale, in ogni anno compreso fra il 2017 e il 2020, il Gruppo deve raggiungere determinati target di risparmio energetico, stabiliti dal Ministero dello Sviluppo Economico<sup>3</sup>. Anche per questa ragione il Gruppo investe nel miglioramento dell'efficienza energetica delle tecnologie e dei macchinari che utilizza.

Tra gli interventi finalizzati al risparmio energetico realizzati da Tea e dalle diverse società del Gruppo si segnalano:

- **Sedi:** in via Talierno è stato efficientato il sistema di produzione del freddo della centrale termica. Tale operazione ha consentito nel 2018 un risparmio di 27,1 tonnellate equivalenti di petrolio (Tep), pari a 1.134 GJ.
- **Servizio idrico integrato:** nel 2018 è proseguito l'efficientamento del sistema di gestione dell'acqua tramite distrettualizzazione idrica per minimizzare le perdite e realizzare piani di risparmio energetico. Gli interventi consentono di ottimizzare le pressioni distributive e i prelievi rispetto all'effettivo utilizzo della risorsa. Particolare attenzione viene data, inoltre, alla separazione delle reti di collettamento tra acque nere che necessitano di depurazione, acque meteoriche e parassite. In particolare il GSE ha riconosciuto 800 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) nell'arco di 10 anni per gli interventi realizzati nel comune di Castiglione delle Stiviere.
- **Raccolta e gestione dei rifiuti:** il sito di Villa Cappella - Ceresara ospita un impianto per il trattamento meccanico biologico dei rifiuti di nuova generazione. Nel corso del 2018 sono state eseguite delle sperimentazioni sul processo di lavorazione dei rifiuti che hanno permesso di individuare una nuova tipologia di vaglio che sarà installata nel 2019 e consentirà l'incremento del rendimento energetico dell'impianto ed un miglior recupero della frazione di rifiuti combustibile (CSS).
- **Teleriscaldamento:** una significativa riduzione delle perdite di calore associate alle reti di distribuzione dell'acqua surriscaldata viene attuata nel periodo estivo attraverso la sostituzione o l'ammmodernamento degli esistenti gruppi frigoriferi installati presso alcuni quartieri di Mantova e presso alcune utenze servite dal teleriscaldamento.

La produzione termica è, per lo più, basata sul recupero di calore dalla centrale di cogenerazione di Eni Power Mantova (100 MWt) e dalla centrale dell'ospedale cittadino Carlo Poma (34 MWt). Il calore fornito all'utenza proviene, pertanto, dal recupero energetico, ottenendo grande efficienza e minimi livelli di inquinamento. Altre piccole caldaie sono a supporto nei casi di picchi di consumo e a soccorso nel caso di indisponibilità degli altri impianti di produzione.

Consumi energetici	2017 [GJ]	2018 [GJ]
Gas naturale	78.460	80.364
Gasolio per riscaldamento	282	282
GPL per riscaldamento	299	211
Autotrasporto – Gasolio	35.537	35.481
Autotrasporto – Benzina	2.111	1.904
Autotrasporto – Metano	755	926
Energia elettrica	116.853	114.035
<i>di cui fotovoltaico - autoconsumo</i>	1.204	928
Teleriscaldamento	4.448	4.164
<b>Consumi totali da fonti non rinnovabili</b>	<b>237.541</b>	<b>236.440</b>
<b>Consumi totali da fonti rinnovabili</b>	<b>1.204</b>	<b>928</b>
<b>CONSUMI TOTALI COMPLESSIVI</b>	<b>238.745</b>	<b>237.368</b>
<b>Indice di intensità energetica (GJ/k€)<sup>4</sup></b>	<b>0,89</b>	<b>0,86</b>

4. Per il calcolo come denominatore è stato utilizzato il valore della produzione da riclassificazione del Bilancio consolidato espresso in migliaia di euro, pari a 276.382 K€

Nel 2018 l'indice di intensità energetica, calcolato come rapporto tra i consumi energetici totali e il valore della produzione da riclassificazione del Bilancio consolidato, è pari a 0,86.

Tea dispone di tre principali impianti fotovoltaici installati presso il polo logistico di via Taliercio, in viale Favorita e in via Nenni a Mantova; tra quelli strumentali minori, da segnalare l'impianto fotovoltaico installato presso il cimitero di Borgo Angeli.

Alla discarica di Mariana Mantovana, sono presenti motori che producono energia elettrica a partire dal biogas captato, sfruttando in maniera efficiente la fonte energetica a disposizione.

Tea, inoltre, sfrutta alcuni piccoli salti d'acqua esistenti nel territorio gestito per la produzione di energia da idroelettrico.

Fotovoltaico	Potenza
Polo Logistico (attivo da novembre 2015)	170,0 kWp
Viale Favorita (attivo da novembre 2015)	62,0 kWp
Via Nenni (attivo da settembre 2002)	19,8 kWp
Biogas	Potenza
Discarica di Mariana Mantovana, motori endotermici (n. 3 motori)	2x250 kWe 1x500 kWe
Idroelettrico	Potenza
Impianto idroelettrico di Vasarina	313 kWe
Impianto idroelettrico di Marenghello	428 kWe <sup>5</sup>

5. Tale potenza è da intendersi come potenza nominale media annua in quanto l'impianto è soggetto a funzionamento discontinuo. La potenza nominale installata è pari a 780 kWe

## Lotta ai cambiamenti climatici

Nel 2018 le emissioni dirette e indirette di gas serra (scope 1 e scope 2) sono state pari a 16.016 tCO<sub>2</sub>e.

Gas serra (tCO <sub>2</sub> e) <sup>6</sup>	UdM	2017	2018
Da gas naturale	tCO <sub>2</sub> e	4.014	4.107
Da gasolio per riscaldamento	tCO <sub>2</sub> e	20	20
Da GPL per riscaldamento	tCO <sub>2</sub> e	18	13
Da gas fluorurati (R410A)	tCO <sub>2</sub> e	46	46
Da autotrasporto – Gasolio	tCO <sub>2</sub> e	2.422	2.442
Da autotrasporto – Benzina	tCO <sub>2</sub> e	135	122
Da autotrasporto – Metano	tCO <sub>2</sub> e	38	46
<b>Totale scope 1 (emissioni dirette)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>6.692</b>	<b>6.795</b>
<b>Totale scope 2 (emissioni indirette - location based)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>11.728</b>	<b>9.221</b>
<b>Totale emissioni dirette e indirette (scope 1+2)</b>	tCO <sub>2</sub> e	<b>18.420</b>	<b>16.016</b>
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO <sub>2</sub> e/K€	0,0248	0,0246
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO <sub>2</sub> e/K€	0,0436	0,0334
<b>Gas serra emission intensity totale (scope 1+2)</b>	tCO <sub>2</sub> e/K€	<b>0,0684</b>	<b>0,0579</b>

L'indice totale di emission intensity calcolato come tonnellate di CO<sub>2</sub>e per 1.000 euro di valore della produzione da riclassificazione del Bilancio consolidato, è pari a 0,0579.

Applicando il metodo di calcolo market based - che tiene conto del mix energetico residuo di un paese, ossia al netto delle vendite tracciate di energia elettrica da fonte rinnovabile - le emissioni di CO<sub>2</sub>e e gli indici di emission intensity risultano:

Gas serra (tCO <sub>2</sub> e) <sup>6</sup>	UdM	2017	2018
<b>Totale scope 1 (emissioni dirette)</b>	tCO <sub>2</sub> e	6.692	6.795
<b>Totale scope 2 (emissioni indirette - market based)</b>	tCO <sub>2</sub> e	15.713	15.636
<b>Totale emissioni dirette e indirette (scope 1+2)</b>	tCO <sub>2</sub> e	22.405	<b>22.431</b>
Gas serra emission intensity (scope 1)	tCO <sub>2</sub> e/K€	0,0248	0,0246
Gas serra emission intensity (scope 2)	tCO <sub>2</sub> e/K€	0,0584	0,0566
<b>Gas serra emission intensity totale (scope 1+2)</b>	tCO <sub>2</sub> e/K€	0,0832	<b>0,0812</b>

6. Per il calcolo dell'emission intensity come denominatore è stato utilizzato il Valore della Produzione 2018 da riclassificazione del bilancio consolidato espresso in migliaia di euro, pari a 276.382 K€

## Altre emissioni in atmosfera

Le emissioni di inquinanti in atmosfera<sup>7</sup>, sono illustrate nella tabella seguente:

Altre emissioni in atmosfera	2017 [Kg]	2018 [Kg]
SOx – Ossidi di zolfo	519	427
NOx – Ossidi di azoto	6.782	8.226
CO – Monossido di carbonio	3.898	3.983
COV – Composti Organici Volatili	819	823
NH <sub>3</sub> – Ammoniaca	836	963
H <sub>2</sub> S – Acido solfidrico	230	212
HCl – Acido cloridrico	35	55
COT – Carbonio Organico Totale	25	123
PTS – Polveri totali	14	9
Hg – Mercurio	0,87	0,31
PCDD/PCDF – Diossine e Furani	0,36	0,77

Un evento straordinario di forza maggiore a fine 2018 ha determinato la riduzione di due terzi del calore disponibile dalla centrale Eni Power Mantova che ha comportato l'avvio delle caldaie di soccorso della centrale termoelettrica dell'ospedale Carlo Poma. Questo evento ha causato un incremento dell'utilizzo di gas metano e il conseguente aumento delle emissioni di NOx.

## Gestione efficiente dell'acqua

L'attenzione di Tea nella gestione dell'acqua si concentra in particolare su questi aspetti:

- ridurre al minimo i prelievi da falda;
- prestare massima attenzione alla cura e all'efficienza della rete idrica e fognaria e degli impianti di depurazione;
- individuare tempestivamente i guasti per evitare perdite e sprechi.

Il ruolo di azienda che gestisce un bene comune e prezioso a favore della collettività attribuisce a Tea un compito molto importante nella promozione di una cultura della sostenibilità nella gestione, nei consumi e negli usi della risorsa idrica. La promozione di comportamenti responsabili delle diverse società del Gruppo nel consumo dell'acqua, nella riduzione degli sprechi, nella valorizzazione dell'acqua come risorsa per i diversi usi gestiti e la sua difesa a partire

7. Le emissioni di inquinanti fanno riferimento ai dati provenienti dai monitoraggi puntuali realizzati direttamente dall'azienda su: Impianti di trattamento e di compostaggio di Ceresara e Pieve di Coriano (NH<sub>3</sub>, H<sub>2</sub>S); Discarica Mariana Mantovana (SO<sub>2</sub>, NOx, CO, COV - Composti Organici Volatili); SEI - Impianto: Centrale ospedale C. Poma (CO, NOx, NH<sub>3</sub>); Forno crematorio (PTS - Polveri Totali, HCl, NOx, SOx, CO, COT - Carbonio Organico Totale, Hg, PCDD/PCDF - Diossine e Furani[mg])

dal monitoraggio continuo e dalla protezione delle falde, sono solo alcuni esempi degli obiettivi che vengono promossi quotidianamente. Nella gestione del ciclo idrico integrato Tea presta grande cura alla riduzione delle perdite - sia di natura tecnica che di natura amministrativa - con un piano di monitoraggio costante che utilizza e sperimenta anche metodologie avanzate e non convenzionali, come ad esempio:

- ricerca satellitare delle perdite idriche;
- rilevazioni aeree per la definizione dei modelli idraulici necessari alla definizione dei Piani acqua territoriali;
- installazione di una rete di rilevatori per la gestione e l'ottimizzazione dei processi.

L'attenzione alla tutela delle risorse idriche da parte del Gruppo non si limita all'erogazione del solo servizio agli utenti, ma si estende all'uso dell'acqua in tutti i propri processi produttivi, per i quali la politica aziendale è improntata verso:

- riutilizzo nei cicli industriali dei prelievi idrici;
- impiego, dove possibile, delle acque meteoriche;
- riduzione dell'uso dell'acqua potabile per usi diversi da quelli del consumo umano, aspetto quest'ultimo particolarmente prioritario.

Gli investimenti e gli studi relativi al ciclo di raccolta e depurazione dei reflui rivestono la stessa importanza attribuita alla captazione e distribuzione dell'acqua potabile, nella consapevolezza che la tutela del patrimonio idrico è fortemente influenzata dalla capacità di restituire all'ambiente una risorsa fruibile dopo l'utilizzo e il consumo umano.

In questa direzione Tea è impegnata nello sviluppo dei Piani acqua che coinvolgono le Amministrazioni locali, le istituzioni e tutti gli attori che si occupano di sostenibilità e utilizzo della risorsa idrica del territorio. I Piani prevedono analisi, studi e investimenti volti alla gestione delle emergenze idriche del territorio, anche tramite l'utilizzo dello strumento regionale del Contratto di fiume, che permette una pianificazione coordinata rispetto a specifiche necessità.

Prelevi idrici	2017	2018
Acqua prelevata da acquedotto (mc/anno)	80.881	97.389
Acqua prelevata da pozzo (mc/anno)	56.044	120.256
<b>Totale (mc/anno)</b>	<b>136.925</b>	<b>217.645</b>

A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo ai prelievi idrici è stato riesposto, includendo anche i consumi di acqua della centrale termoelettrica dell'ospedale Carlo Poma.

Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione

non finanziaria 2017, pubblicata all'interno del Bilancio consolidato nella sezione Società Trasparente del sito [teaspa.it](http://teaspa.it).

L'incremento significativo di prelievi di acqua da pozzo rispetto al 2017 è parzialmente dovuto ad una maggiore frequenza di effettuazione di operazioni di pulizia dei sedimentatori finali e della vasca di clorazione nel depuratore centrale di Mantova. Queste attività sono state implementate per una maggiore pulizia delle superfici rispetto all'anno precedente.

Si registra negli ultimi mesi del 2018 una significativa perdita idrica sulla tubazione interna dell'impianto di depurazione di Castiglione delle Stiviere. Tale rottura ha determinato un aumento dei prelievi da acquedotto.

## Produzione e gestione rifiuti e reflui

La legislazione nazionale ed europea relativa ai rifiuti ha l'obiettivo di prevenirne la produzione e considerare il conferimento in discarica come "ultima possibilità". Nel servizio di gestione dei rifiuti Tea, in linea con tale indirizzo, contribuisce a massimizzare la quota di raccolta differenziata, oggi ben oltre l'80%, destinandone a discarica solo una quota residuale.

Le attività del Gruppo Tea legate allo smaltimento dei rifiuti sono soggette alle procedure di controllo e tracciabilità previste dalla normativa. Eventuali falle nella tracciabilità, oltre ad esporre l'azienda a sanzioni e ripercussioni legali, possono danneggiarne la reputazione. Tutti i mezzi e gli impianti del Gruppo Tea - e in particolare di Mantova Ambiente - adibiti al trasporto o al trattamento/smaltimento dei rifiuti, posseggono le autorizzazioni necessarie per lo svolgimento di dette attività.

Nella depurazione di acque e fanghi vengono utilizzati impianti di riciclo e riuso degli scarti di processo, con un'attenta definizione e monitoraggio dei parametri di qualità dei fanghi, dei cicli che li generano e della differenziazione del rifiuto prodotto. Queste attività permettono di ridurre le quantità di reflui, di incrementare la percentuale di rifiuto secco e di ottimizzarne la qualità così da massimizzarne il riutilizzo.

Nel trattamento della frazione biodegradabile (organico e vegetale), l'efficienza degli impianti consente di ottenere un ammendante compostato misto (ACM) di qualità, certificato dal C.I.C. (Consorzio Italiano Compostatori), producendo una piccola quantità di scarti decadenti dal processo produttivo.

Nella discarica di Mariana Mantovana, inoltre, sono stati installati teli di copertura specifici che consentono di ridurre il percolato prodotto. A seguito dell'ampliamento volumetrico della discarica, è stato modificato e adeguato l'impianto antincendio, espandendolo di conseguenza.

Rifiuti prodotti <sup>8</sup>	2017	2018
<b>Totale rifiuti pericolosi (t)</b>	<b>30,7</b>	<b>37,1</b>
smaltiti (t)	14,7	27,1
recuperati (t)	16,0	10,0
<b>Totale rifiuti non pericolosi (t)</b>	<b>78.111,8</b>	<b>81.983</b>
smaltiti (t)	44.568,8	49.461
recuperati (t)	33.543,0	35.521
<b>Totale rifiuti (t)</b>	<b>78.142,5</b>	<b>82.019,7</b>

8. I rifiuti prodotti si riferiscono solamente ai rifiuti speciali, non includono invece i rifiuti urbani prodotti dall'azienda.

Il maggiore smaltimento di rifiuti pericolosi è causato da un evento di smaltimento straordinario reso necessario a seguito di un consistente scarico non autorizzato di materiali inquinanti da parte di terzi verificatosi nel 2018.

La maggior parte dei rifiuti prodotti deriva da rifiuti decadenti dalla gestione delle attività di smaltimento e trattamento svolta da Mantova Ambiente.

Scarichi idrici	2017	2018
Volume acque reflue domestiche (mc/anno)	13.830	30.220
Volume acque reflue industriali (da impianti) (mc/anno)	18.466	13.612
Volume acque reflue industriali (da attività di depurazione) (mc/anno)	48.490	108.423
<b>Totale (mc/anno)</b>	<b>80.785</b>	<b>150.612</b>

Il dato del volume delle acque reflue industriali da attività di depurazione è stato in parte stimato per comprendere le acque meteoriche.

Analogamente all'incremento dei consumi sopra registrato, il dato 2017 relativo agli scarichi idrici è stato riesposto a seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2017, pubblicata all'interno del Bilancio consolidato nella sezione Società Trasparente del sito [teaspa.it](http://teaspa.it).

A seconda della destinazione delle acque e del tipo di impianto dal quale vengono utilizzate, sono previsti differenti metodi di trattamento, ad esempio:

- invio a impianti di depurazione e successiva immissione in rete fognaria;
- trattamento fisico di decantazione dei solidi e disoleazione;
- separazione statica di liquidi leggeri (oli, idrocarburi, ecc.);
- trattamento in vasca e smaltimento per subirrigazione per le acque domestiche.

Le acque di scarico non vengono riutilizzate da altre aziende.

## Salute e sicurezza

Pur non facendo riferimento ad una specifica norma, Tea adotta misure per garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e promuove comportamenti e procedure di lavoro che rispettino la salute e la sicurezza del personale. In particolare:

- ogni anno vengono aggiornati i documenti di valutazione dei rischi, verificando per ogni società e sulle eventuali modifiche organizzative, i rischi presenti;
- per tutte le mansioni sono redatte schede specifiche relative ai rischi collegati alle stesse e al luogo di lavoro;
- per tutte le società viene realizzato almeno un sopralluogo all'anno per la verifica delle attività e degli ambienti di lavoro;
- in ambito di sorveglianza sanitaria e tutela della salute, tutte le persone soggette a rischi specifici effettuano una visita medica annuale, comprensiva di analisi specialistiche quali esami del sangue, delle urine, audiometria e spirometria. Per i videoterminalisti sono previste specifiche visite mediche;
- in tutte le sedi principali una volta all'anno vengono effettuate prove di evacuazione in modo da individuare e risolvere eventuali criticità.

Per la rendicontazione dei dati 2018 relativi agli infortuni si è utilizzato il nuovo Standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018, in sostituzione della versione 2016 utilizzata nella DNF 2017. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento alla DNF 2017.

### Dipendenti del Gruppo

Indici infortunistici <sup>9</sup>	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza	2,2	0,9	1,9	3,04	1,76	2,73
Indice di mortalità						
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze				0,28		0,21

9. Gli indici di frequenza sono calcolati come segue:

- Indice di frequenza: (n. totale infortuni/totale ore lavorate) \* 200.000
- Indice di mortalità: (n. infortuni mortali/totale ore lavorate) \* 200.000
- Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze: (n. infortuni con gravi conseguenze/totale ore lavorate) \* 200.000

Dettaglio infortuni	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	8	1	9	11	2	13
<i>di cui mortali</i>						
<i>di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)</i>				1		1

Gli infortuni, anche relazione alle mansioni svolte, coinvolgono in misura maggiore i dipendenti di sesso maschile.

### Lavoratori interinali

Indici infortunistici <sup>10</sup>	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Indice di frequenza	26,5		23,0			
Indice di mortalità						
Indice di frequenza di infortuni con gravi conseguenze						

Dettaglio infortuni	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	3					
<i>di cui mortali</i>						
<i>di cui con gravi conseguenze (ad esclusione di quelli mortali)</i>						

A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo agli infortuni e agli indici infortunistici della categoria dei lavoratori interinali è stato riesposto. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda alla Dichiarazione non finanziaria 2017, pubblicata all'interno del Bilancio consolidato nella sezione Società trasparente del sito teaspa.it.

## Formazione

La formazione sulla sicurezza viene gestita centralmente della Capogruppo e prevede attività di formazione obbligatorie e continuative, differenziate secondo i livelli di responsabilità e le mansioni.

Formazione in ambito salute e sicurezza <sup>10</sup>	2017	2018
Dipendenti coinvolti in formazione su salute e sicurezza	112	386
Ore di formazione su salute e sicurezza complessive erogate ai dipendenti Tea	1.745	3.578
Ore di formazione su salute e sicurezza in media per dipendente formato	16	9,3

10. Le informazioni riportate in tabella sono un estratto di quelle presenti nel paragrafo Formazione e sviluppo del capitolo Gestione del personale

Tra 2017 e 2018 aumentano sia il numero di dipendenti coinvolti che le ore di formazione. Le ore medie di formazione erogata per dipendente passano da 16 a 9,3.

I dipendenti di imprese terze non sono stati oggetto di attività di formazione in ambito di salute e sicurezza da parte di Tea, che invece cura direttamente la formazione obbligatoria dei lavoratori interinali.

## 6 Gestione del personale

### Rilevanza per le attività di Tea

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo aziendale; il Gruppo tutela e promuove la crescita professionale delle persone e la loro partecipazione all'attività di impresa, con l'obiettivo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

### Principali rischi connessi

#### Capacità e competenze del personale

La capacità di Tea di operare in modo efficace dipende anche dalle capacità e competenze del suo personale. Potrebbero nascere difficoltà nell'implementazione delle strategie aziendali e nel fornire adeguati livelli di servizio nel caso in cui il Gruppo dovesse perdere alcune delle competenze chiave già presenti in azienda o non dovesse ben presidiare il tema dell'attrattività di Tea come posto di lavoro.

#### Ricambio generazionale

Il monitoraggio del cosiddetto rischio demografico, che misura l'invecchiamento della popolazione aziendale, continua a essere un punto critico da presidiare. Trascurare il presidio di questa tematica, può portare nel medio periodo ad avere delle lacune di competenze nelle fasce di età centrali, che tradizionalmente afferiscono a profili professionali con maggiore produttività.

#### Contenziosi

I contenziosi con il personale del Gruppo possono nascere tra le altre cose a seguito di attività ordinarie o di singoli eventi particolari, come acquisizioni, fusioni e concessioni che implicano la mobilità di dipendenti.

## Politiche a presidio dell'ambito

### Recruiting

Per migliorare efficacia e rapidità nella ricerca di personale, Tea si è dotata di strumenti agili che consentono, anche tramite canali social specializzati, di individuare i candidati attraverso la ricerca diretta delle professionalità necessarie o mediante la pubblicazione di Job Posting. Inoltre, per la copertura di posizioni apicali o di maggior seniority, Tea si rivolge a professionisti del settore, headhunter, come da prassi di mercato.

### Sviluppo, formazione e crescita professionale

Nel 2018, a seguito dei feedback ricevuti a valle di un'indagine di clima effettuata nel 2017 che ha coinvolto tutto il personale del Gruppo toccando vari aspetti della vita aziendale (percezione del vertice, comunicazione, conciliazione vita-lavoro, carriere), sono state intraprese azioni specifiche e mirate al miglioramento del clima aziendale, agendo su alcune delle criticità evidenziate riguardo alle tematiche misurate. Nel corso del 2019 proseguirà l'implementazione del piano di miglioramento.

Nell'ambito della formazione e dello sviluppo delle competenze, nel 2018 è stato realizzato un *assessment* per la verifica delle competenze manageriali e digitali che ha coinvolto circa il 25% del personale. Successivamente è stato selezionato un gruppo più ristretto di persone che ha sostenuto ulteriori prove individuali con l'obiettivo di identificare possibili successori delle attuali prime o seconde linee organizzative e in generale di individuare talenti capaci di promuovere la fase di cambiamento che il Gruppo sta attraversando.

### Retribuzione

In Tea le retribuzioni, fatta eccezione per il personale dirigente, sono stabilite in applicazione dei vari CCNL presenti nel Gruppo. Per la determinazione delle retribuzioni del personale dirigente viene invece tenuto conto della posizione ricoperta e delle relative prassi di mercato, tramite la consultazione di specifiche indagini retributive. È inoltre presente un sistema di retribuzione variabile per obiettivi (sistema MBO) – strumento importante per il perseguimento degli obiettivi del Piano Industriale - che progressivamente e secondo specifiche linee guida si intende estendere anche a figure intermedie di responsabilità gestionale, in una logica di meritocrazia e di allineamento dei pacchetti retributivi alle prassi di mercato in essere.



## Principali politiche previste per il 2018

Per il 2018, in un'ottica di evoluzione e miglioramento delle politiche di gestione delle risorse umane, Tea ha implementato le seguenti azioni:

- istituzione di un processo di *Job Posting* interno teso a favorire la mobilità orizzontale;
- definizione e implementazione di un piano di azione pluriennale a seguito dei risultati dell'indagine di clima;
- individuazione di iniziative specifiche tese allo sviluppo dei talenti;
- prosecuzione del processo di efficientamento tramite automazione e digitalizzazione dei processi amministrativi.

## Attività e risultati della gestione

### Pari Opportunità

Il Gruppo Tea respinge e previene in tutte le sue attività, dalla selezione del personale alla gestione della carriera e in ogni contesto in cui opera, qualsiasi tipo di discriminazione basata su sesso, nazionalità, religione, opinioni politiche, sindacali e personali e condizioni economiche. A tutela di tale impegno, per le persone che ritengano di aver subito discriminazioni, è prevista la possibilità di rivolgersi all'Organismo di Vigilanza per riferire l'accaduto e avviare le opportune verifiche. Nell'ambito della Direzione Risorse Umane e Organizzazione è stata inoltre introdotta la figura del gestore delle risorse umane, o HR People and Business Partner, quale interfaccia tra persone e organizzazione, con particolare riferimento anche alla gestione delle tematiche sopradescritte.

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Il CdA in carica dall' 11 luglio 2016 non cambia in termini di composizione di genere.

Consiglio di Amministrazione	2018	
Donne	2	40%
Uomini	3	60%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Consiglio di Amministrazione	2018	
Fino a 30 anni		
Da 31 a 40	1	20%
Da 41 a 50	2	40%
Oltre 50	2	40%
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## Consistenza del personale e tipologie contrattuali

Tea applica gli stessi identici salari di ingresso per uomini e donne per tutte le categorie professionali. Nel corso del periodo di rendicontazione non sono stati rilevati o segnalati casi di discriminazione.

Nonostante la normativa pensionistica in vigore abbia consentito nel corso del 2018 il prepensionamento di un numero più che doppio rispetto al 2017, tra il 2017 e il 2018 il personale del Gruppo aumenta di cinque unità. L'incidenza dei lavoratori a tempo determinato passa dal 5% al 8% grazie a modalità di ingresso in azienda che prediligono forme dirette.

Tipologie contrattuali	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Lavoratori a tempo indeterminato	395	136	531	95 %	382	139	521	92%
Lavoratori a tempo determinato	25	4	29	5%	40	4	44	8%
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>140</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>	<b>422</b>	<b>143</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

La quota di lavoratori con contratto part-time non varia sensibilmente nel biennio considerato attestandosi al 31 dicembre 2018 sul 4% del totale dipendenti; con riferimento ai soli dipendenti con contratto part-time, la quota degli uomini passa dal 16% del 2017 al 28% del 2018.

Part-time	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Lavoratori con contratti part-time	3	16	19	3,4%	7	18	25	4%
Lavoratori con contratti full-time	417	124	541	96,6%	415	125	540	96%
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>140</b>	<b>560</b>	<b>100,0%</b>	<b>422</b>	<b>143</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

I lavoratori interinali rappresentano in Tea l'unica tipologia contrattuale di lavoratori esterni significativa e sono prevalentemente addetti alla raccolta dei rifiuti. Per questa mansione, infatti, il contratto interinale rappresenta la modalità prevalente di selezione e inserimento.

Altre tipologie contrattuali	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Lavoratori con contratti atipici - interinali	14	2	16	12	2	14
<i>di cui assunti</i>						
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

Categorie protette	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Disabili	25	5	30	22	5	27
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>27</b>

Nel corso del 2018, 30 delle 47 persone presenti o inserite in corso d'anno con contratto interinale, sono state poi assunte.

### Profilo del personale

La presenza femminile nel Gruppo si attesta al 31 dicembre 2018 sul 25% del totale dei dipendenti, valore stabile rispetto all'esercizio precedente.

Genere	2017		2018	
Donne	140	25%	143	25%
Uomini	420	75%	422	75%
<b>Totale</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

Al 31 dicembre 2018 la quota del personale dirigente passa del 2% del 2017 al 3%, dovuto alla copertura di posizioni apicali che durante l'esercizio precedente risultavano vacanti. La quota del personale impiegatizio e operativo rimane sostanzialmente invariata nel 2018, mentre si registra una lieve flessione nella categoria quadri.

Categorie professionali	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	10	1	11	2,0%	14	1	15	2,7%
Quadri	11	6	17	3,0%	9	6	15	2,6%
Impiegati	158	120	278	49,6%	153	124	277	49,0%
Operai	241	13	254	45,4%	246	12	258	45,7%
<b>Totale</b>	<b>420</b>	<b>140</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>	<b>422</b>	<b>143</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

Tra 2017 e 2018 l'incidenza di personale di sesso femminile tra i quadri del Gruppo è passata dal 35% al 40%, mentre tra gli impiegati, categoria con la percentuale di donne più alta, è passata da 43% al 45%.

Presenza femminile per categoria	2017	2018
	% donne	% donne
Dirigenti	9,1%	6,7%
Quadri	35,3%	40,0%
Impiegati	43,2%	44,8%
Operai	5,1%	4,65%
<b>Totale</b>	<b>25,0%</b>	<b>25,3%</b>

Nel 2018 i laureati in azienda rappresentano il 18% dei dipendenti, dato in lieve crescita rispetto al 2017 (17%). Oltre il 30% delle donne che lavorano in azienda sono in possesso di laurea, incidenza doppia rispetto al personale di sesso maschile (14%).

Nel 2018 l'età media del gruppo si abbassa a 46,8 anni (47,1 nel 2017) con la categoria degli impiegati che rimane la più giovane in azienda (45,6 anni). L'ingresso in azienda di nuovo personale dirigente ha consentito di portare l'età media per questa categoria a 53,5 anni (56,3 anni nel 2017).

La quota degli under 30 in azienda passa dal 6% del 2017 al 7% nel 2018.

		Fasce di età (anni)				Totale	Età media
		Fino a 30	Da 31 a 40	Da 41 a 50	Oltre 50		
al 31.12.2017	Dirigenti		1	1	9	11	56,3
	Quadri		2	4	11	17	53,7
	Impiegati	18	69	111	80	278	45,5
	Operai	16	42	82	114	254	47,9
	<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>114</b>	<b>198</b>	<b>214</b>	<b>560</b>	<b>47,1</b>
	<b>%</b>	<b>6,1%</b>	<b>20,4%</b>	<b>35,4%</b>	<b>38,2%</b>	<b>100%</b>	
al 31.12.2018	Dirigenti		3	2	10	15	53,5
	Quadri			5	10	15	54,2
	Impiegati	23	59	115	80	277	45,6
	Operai	16	47	93	102	258	47,2
	<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>109</b>	<b>215</b>	<b>202</b>	<b>565</b>	<b>46,8</b>
	<b>%</b>	<b>6,9%</b>	<b>19,3%</b>	<b>38,1%</b>	<b>35,7%</b>	<b>100%</b>	

Anzianità aziendale (anni)						
	Fino a 10	Da 11 a 20	Da 21 a 30	Oltre 30	Totale	Età media
al 31.12.2017	Dirigenti	6	3	2	11	12,3
	Quadri	5	4	8	17	16,6
	Impiegati	107	113	40	260	14,6
	Operai	93	86	51	230	15,7
	<b>Totale</b>	<b>211</b>	<b>206</b>	<b>101</b>	<b>42</b>	<b>560</b>
	<b>%</b>	<b>37,7%</b>	<b>36,8%</b>	<b>18,0%</b>	<b>7,5%</b>	<b>100%</b>
al 31.12.2018	Dirigenti	9	3	3	15	10,2
	Quadri	4	3	8	15	18,5
	Impiegati	97	117	51	265	14,5
	Operai	109	72	59	240	14,6
	<b>Totale</b>	<b>219</b>	<b>195</b>	<b>121</b>	<b>30</b>	<b>565</b>
	<b>%</b>	<b>38,8%</b>	<b>34,5%</b>	<b>21,4%</b>	<b>5,3%</b>	<b>100%</b>

Grazie ai volumi di assunzioni e cessazioni superiori rispetto a quanto avveniva negli ultimi anni, l'anzianità aziendale media si riduce nel 2018, portandosi a 14,5 anni (15,1 anni nel 2017). La categoria con anzianità aziendale più bassa è quella dei dirigenti, 10,2 anni, in sensibile calo rispetto al dato del 2017 (12,3 anni).

1 dipendente su 4 lavora per il Gruppo Tea da più di 20 anni.

#### Assunzioni e cessazioni

Nel 2018, anno in cui si sono verificate 51 assunzioni, valore circa doppio rispetto alla media degli ultimi anni, l'incidenza delle assunzioni con contratti a tempo indeterminato si attesta sul 20%, in crescita rispetto all'esercizio precedente (16%) e ancor più rispetto al dato del 2016 (4%). Circa il 60% dei neoassunti ha meno di 40 anni.

Assunzioni	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	% sul totale fascia	Uomini	Donne	Totale	% sul totale fascia
Fino a 30 anni				0,0%	1		1	3,6%
Da 31 a 40	1		1	0,9%	3	1	4	4,1%
Da 41 a 50	1		1	0,5%	4		4	2,1%
Oltre 50	2		2	0,9%	1		1	0,5%
<b>Totale a tempo indeterminato</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>0,8%</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1,9%</b>
Fino a 30 anni	5	3	8	80,0%	8	3	11	100%
Da 31 a 40	8	1	9	112,5%	12	1	13	108%
Da 41 a 50	3		3	33,3%	14		14	87,6%
Oltre 50	1		1	50,0%	3		3	60,0%

<b>Totale a tempo determinato</b>	17	4	21	72,4%	37	4	41	91,2%
<b>Totale complessivo</b>	<b>21</b>	<b>4</b>			<b>46</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	<b>5,0%</b>	<b>2,9%</b>			<b>10,9%</b>	<b>3,5%</b>	<b>9,0%</b>	

Il dato relativo alle cessazioni nel 2017 include 25 uscite dovute alla perdita di un servizio precedentemente in gestione. Il turnover complessivo nel 2018 è pari al 8,2%, circa doppio rispetto al dato del 2017 non considerando le uscite per riduzione del perimetro di gestione (4,9%).

Cessazioni <sup>11</sup>	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	% sul totale fascia	Uomini	Donne	Totale	% sul totale fascia
Fino a 30 anni	3	1	4	16,7%				0%
Da 31 a 40	6	2	8	7,5%		1	1	1,0%
Da 41 a 50	13	3	16	8,5%	5		5	2,5%
Oltre 50	22	1	23	10,8%	30	1	31	15,7%
<b>Totale a tempo indeterminato</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>9,6%</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>7,1%</b>
Fino a 30 anni	1	1	2	20,0%	4		4	36,4%
Da 31 a 40	1		1	12,5%	5		5	41,7%
Da 41 a 50				0,0%				0%
Oltre 50				0,0%				0%
<b>Totale a tempo determinato</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10,3%</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	<b>20,5%</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>46</b>	<b>8</b>			<b>44</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	
Percentuale assunzioni sul totale dipendenti	<b>11,0%</b>	<b>5,7%</b>			<b>10,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>8,2%</b>	

11. Le cessazioni sono conteggiate a partire dal giorno successivo la fine del contratto. Di conseguenza i dipendenti il cui contratto scadeva il 31/12/2017 sono considerati nel 2018 e i cessati contrattualmente al 31/12/2016 sono considerati nel 2017.

Nel 2018, la normativa in vigore ha consentito il pensionamento anticipato di determinate categorie di lavoratori, ciò ha portato l'incidenza dei pensionamenti sul totale delle cessazioni a oltre il 60%, dato che si confronta con quello dell'esercizio precedente pari a 26%.

Tipologia di cessazioni	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Pensionamento	14		14	28	1	29
Dimissioni volontarie	8	2	10	9	1	10
Licenziamento						
Altro	24	6	30	7		7
di cui termine contratto a tempo determinato	2	1	3	5		5
Decesso				1		1
di cui perdita servizio	22	5	27	1		1
<b>Totale complessivo</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>46</b>
Tasso di turnover <sup>12</sup>	<b>10,3%</b>	<b>5,6%</b>	<b>9,2%</b>	<b>10,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>8,2%</b>

12. Turnover = (uscite)/(forza lavoro) al 31/12 dell'anno n-1

### Welfare Aziendale

Nel 2018 Tea ha introdotto un programma aziendale che consente di convertire in beni e servizi afferenti alla sfera del welfare (rette scolastiche, previdenza complementare, casse sanitarie) tutto o parte del premio di risultato contrattuale, come previsto dalla normativa in materia. Nell'ambito della ridefinizione degli accordi di secondo livello sono stati inoltre inclusi tra i percettori di premio di risultato anche i lavoratori con contratto a tempo determinato. Nel corso del 2019, verrà introdotto a titolo sperimentale un nuovo orario di lavoro che prevede maggiore flessibilità nella gestione del tempo di lavoro da parte del dipendente e il venerdì corto. Tale sperimentazione riguarderà una sola sede di lavoro e interesserà il personale non operativo.

Tra il 2014 e il 2016, Tea grazie anche a finanziamenti regionali specifici, ha aderito a un progetto di conciliazione vita-lavoro promosso nell'ambito della provincia di Mantova, che ha consentito ai propri dipendenti di avere accesso a rimborsi per spese relative a servizi per l'infanzia, il benessere e il tempo libero (centri ricreativi estivi, asili nido, palestre, corsi di formazione).

Nel 2017 era stato avviato un progetto pilota di smartworking coinvolgendo 10 dipendenti della capogruppo e che si è concluso a fine 2018. Pur essendo stata una sperimentazione di successo, l'azienda ha ritenuto in questa fase di non procedere con l'estensione dell'iniziativa a tutte le società del Gruppo, ritenendo prioritario agire prima sulla flessibilità dell'orario di lavoro. La sperimentazione inoltre ha fatto emergere la necessità di adeguamenti tecnologici al fine di consentire una esperienza lavorativa da casa equivalente a quella in ufficio.

Con riferimento ai benefit, nel corso del 2018 l'assegnazione dei buoni pasto, in precedenza limitata ai dipendenti a tempo pieno, è stata estesa ai dipendenti part-time con orario di 6 ore, dopo l'introduzione

della possibilità di fruire dell'orario part-time di 6 ore in alternativa a quello a 4 ore che era l'unico orario parziale vigente.

Con riferimento agli aspetti di salute e sicurezza al di fuori dell'ambiente lavorativo, Tea ha istituito una convenzione con un poliambulatorio per l'effettuazione di check-up individuali a prezzi agevolati; nel 2019 avvierà una campagna di sensibilizzazione sulla connessione fra rischi legati alla salute e stili di vita.

Lavoratori suddivisi per tipologia di contratto applicato	2017		2018	
	Totale	%	Totale	%
Contratto dirigenti	11	2,0%	15	2,7%
Contratto unico gas acqua	274	48,9%	272	48,1%
Contratto igiene urbana	129	23,0%	114	20,2%
Contratto FISE	78	13,9%	98	17,3%
Funerario Feniof	23	4,1%	24	4,2%
Funerario Utilitalia	45	8,0%	42	7,5%
<b>Totale</b>	<b>560</b>	<b>100,0%</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

### Dialogo con le parti sociali

Nel 2018 è stato siglato fra azienda e Organizzazioni sindacali un Protocollo di relazioni industriali con lo scopo di rendere più agile ed efficace la dialettica tra le parti.

Il Gruppo intrattiene normali rapporti sindacali con le differenti sigle e incontra con cadenza regolare le RSU.

Sia nel 2017 che nel 2018 tutti i lavoratori del Gruppo sono coperti da accordi collettivi.

Nel 2018 il tasso di sindacalizzazione scende al 24,6%, dal 28,6% del 2017.

Iscrizione al Sindacato	2017		2018	
	Totale	%	Totale	%
Iscritti ad Organizzazioni Confederali	130	23,2%	130	23,0%
Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	14	2,5%	9	1,6%
Dipendenti non iscritti ad OO.SS	400	71,4%	426	75,4%
Altro	16	2,9%		0%
<b>Totale</b>	<b>560</b>	<b>100,0%</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>
<b>Tasso di sindacalizzazione</b>	<b>28,6%</b>		<b>24,6%</b>	

Per quanto riguarda il periodo di preavviso e/o le condizioni di consultazione e negoziazione rispetto all'attuazione di cambiamenti operativi significativi, il Gruppo Tea applica quanto previsto dalla normativa vigente e dai CCNL. Sui tempi di preavviso non sono stati previsti accordi aziendali migliorativi.

### Formazione e sviluppo

Tea organizza per i propri dipendenti attività di formazione a 360 gradi, con aggiornamenti di tipo tecnico normativo – obbligatori e non – nonché formazione manageriale.

Nel corso del 2019 partiranno inoltre percorsi di formazione e sviluppo di quelle competenze ritenute strategiche ai fini del conseguimento degli obiettivi aziendali.

In caso di nuove assunzioni o di cambio mansione, è prassi che la risorsa sia affiancata da una figura *senior* o in generale con un maggiore livello di esperienza.

Nel 2018 la quasi totalità dei dipendenti è stata oggetto di formazione per complessive 6.743 ore erogate mentre nel 2017 la quota di dipendenti oggetto di formazione è stata pari al 43%, per complessive 3.321 ore erogate.

Formazione	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Partecipanti alla formazione	174	66	240	418	141	559
Ore di formazione complessivamente erogate	2.707	614	3.321	5.291	1.452	6.743

L'incremento del numero di dipendenti coinvolti - da 240 nel 2017 a 559 del 2018 – e quindi delle corrispondenti ore di formazione erogate – da 3.321 a 6.743 – è dovuto ad iniziative riguardanti l'innovazione che hanno interessato trasversalmente tutte le società del Gruppo. Le ore medie di formazione erogate nel 2018 sono state pari a 11,9 (5,9 anno 2017).

Ore medie di formazione erogate	2017			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	19,0	8,0	18,0	9,0	9,0	9,0
Quadri	6,1	8,7	7,0	13,2	16,0	14,3
Impiegati	6,2	4,6	5,5	14,4	10,2	12,5
Operai	6,1		5,8	11,6	6,9	11,4
<b>Totale</b>	<b>6,4</b>	<b>4,4</b>	<b>5,9</b>	<b>12,5</b>	<b>10,2</b>	<b>11,9</b>

Nel 2018 la formazione ha in prevalenza riguardato i temi della sicurezza sul lavoro (3.578 ore) e dell'utilizzo di nuove metodologie e applicazioni informatiche (2.449 ore). Nel 2017 la formazione ha riguardato prevalentemente la sicurezza del personale (52,6% del totale).

Tipologia di formazione (ore erogate)	2017				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Formazione tecnica	729	414,5	1.143,5	34,4%	286	72	357	5,3%
Formazione qualità e ambiente	21	16	37	1,1%	51	56	107	1,6%
ICT e tecnologie	119	21	140	4,2%	1.531	918	2.449	36,3%
Formazione sicurezza del personale	1.673	71,5	1.744,5	52,6%	3.287	291	3.578	53,1%
Formazione normativa	165	91	256	7,7%	137	116	252	3,7%
<b>Totale</b>	<b>2.707</b>	<b>614</b>	<b>3.321</b>	<b>100%</b>	<b>5.291</b>	<b>1.452</b>	<b>6.743</b>	<b>100%</b>

## 7 Aspetti sociali - Servizi

### Rilevanza per le attività di Tea

Il Gruppo Tea fornisce servizi secondo i migliori standard di qualità e di sicurezza e si impegna ad assicurare la soddisfazione dei propri clienti - cittadini e Comuni - attraverso periodiche attività di monitoraggio. Il Gruppo dedica particolare attenzione all'assistenza dei propri clienti, in modo che gli interventi siano tempestivi, efficienti ed efficaci. L'assistenza, infatti, incide in modo significativo sulla percezione della qualità del servizio e sulla soddisfazione del Cliente.

### Principali rischi connessi

Tea, in conformità ai dettami ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, (ex AEEGSI) per la vendita di gas naturale e dell'elettricità, per la fornitura di servizi idrici integrati e da giugno 2018 per le forniture del teleriscaldamento, deve rispettare determinati standard di qualità per i quali il mancato rispetto può comportare sanzioni, così come l'obbligo di indennizzi per gli utenti finali. A breve è prevista l'attuazione delle direttive ARERA anche per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

## Settori e mercato

Il Gruppo opera in settori esposti al rischio di variazioni nelle tariffe applicate agli utenti finali. I volumi venduti dipendono, infatti, da fattori esterni al controllo del Gruppo, come ad esempio il prezzo dei combustibili, la crescita economica, i cambiamenti climatici, la regolamentazione ambientale, la disponibilità di gas naturale da importare dall'estero e la capacità delle condotte disponibili.

Il mercato in cui opera Tea, inoltre, è soggetto ad una crescente competizione, con la presenza di concorrenti nazionali ed esteri, che può implicare minori margini sulle vendite e l'aumento del rischio di perdere gare per l'affidamento dei servizi.

## Continuità dei servizi

Le caratteristiche del mercato e i settori in cui opera Tea fanno sì che i periodi di picchi della domanda corrispondano anche a fasi in cui si riscontra una minore disponibilità di gas ed elettricità con possibili difficoltà negli approvvigionamenti e conseguenti ripercussioni sui servizi erogati. I problemi nell'acquisizione di energia elettrica e gas naturale possono dipendere, inoltre, anche da fattori socio-economici e politici esterni all'azienda.

## Politiche a presidio dell'ambito

Come evidenziato in precedenza, Il Gruppo Tea adotta un Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente UNI EN ISO 9001 e 14001, regolato da un Unico Manuale di Gestione per tutte le società del Gruppo. La certificazione ISO 9001 in particolare riguarda la qualità dei servizi erogati dal Gruppo.

Il Gruppo ha maturato una notevole esperienza nella gestione dei moduli relativi alle richieste pareri lottizzazioni, presenza sottoservizi, allacci fognari, servizi di ingegneria e alla gestione del patrimonio, raggiungendo importanti risultati in termini di maggior conoscenza delle richieste, formalizzazione dei canali ufficiali di risposta, maggior attenzione nel rispetto dei tempi di risposta (che sono stati anche compressi), conoscenza del feedback sulle attività svolte. In virtù di questa esperienza si è deciso di adottare una piattaforma informatica per lo sviluppo dei moduli per la gestione delle segnalazioni, in primis quelle tecniche e a seguire quelle commerciali.

La gestione delle segnalazioni è un processo che interessa in modo trasversale tutta l'organizzazione aziendale, anche in virtù delle molteplici attività che il Gruppo svolge e pertanto richiede strumenti di supporto adeguati per rispondere con maggiore efficienza alle esigenze dei clienti sia interni sia esterni.

È stato istituito un canale ufficiale unico per tutte le richieste che arrivano al Gruppo Tea con assegnazione di responsabilità sulla base di workflow predefiniti, monitoraggio dell'avanzamento della

gestione a più livelli e standardizzazione delle modalità di risposta verso i clienti, ivi compresa la definizione di parametri e attributi personalizzabili per ogni diversa segnalazione. Tutto questo consente lo studio e lo sviluppo di un sistema di reportistica al fine di analizzare i dati secondo diverse dimensioni, misurare i tempi di risposta e l'efficienza dei vari processi aziendali, predisporre modelli di analisi per evidenziare aree di criticità sulle quali studiare proposte di miglioramento, creare cruscotti di monitoraggio operativo sulle attività in corso per intervenire prima di avere criticità.

	2017	2018
Richieste scritte da clienti	22.114	20.604

## Attività e risultati della gestione

### Customer/citizen satisfaction

La soddisfazione dei clienti viene monitorata utilizzando tre modalità:

- raccolta e analisi delle segnalazioni dei clienti;
- analisi dei dati relativi a ordini e contratti;
- indagini di customer satisfaction.

Le indagini di customer satisfaction realizzate nel 2018, sono state svolte nei confronti dei clienti che sono entrati in contatto con il Gruppo Tea attraverso i diversi canali messi a disposizione (sportelli fisici o online e call center). È stato utilizzato il metodo NPS (Net Promoter Score), riconosciuto a livello internazionale, che permette di valutare in che misura il cliente consiglierebbe un determinato servizio ai propri amici, parenti o colleghi sulla base di un punteggio che va da 0 a 10.

Rispetto al 2017 il campione utilizzato è stato ampliato (480 clienti contro 403) e il punteggio medio ottenuto rimane sostanzialmente allineato (8,27 contro 8,38).

Le rilevazioni effettuate mettono in luce un miglioramento del gradimento delle attività degli sportelli e un livello di qualità elevato dell'assistenza fornita. Il punteggio NPS medio ottenuto dagli sportelli è, infatti, pari a 8,59 contro l'8,44 del 2017, seguito dallo sportello online (8,56 contro 8,23). Il call center ha registrato un giudizio medio pari a 7,85 contro 8,31 del 2017. Le attività correttive messe in atto hanno ricondotto il giudizio a valori in linea con gli altri canali già nei primi mesi del 2019.

### Innovazione: nuove tecnologie per il miglioramento e l'evoluzione dei servizi

Nell'ottica di investimenti strategici per migliorare la vivibilità, la sostenibilità e costruire un ambiente favorevole allo sviluppo del tessuto produttivo, il Gruppo ha dato un forte impulso alla diffusione

dell'innovazione e della cultura digitale, proponendo soluzioni che automatizzino e semplifichino le attività a basso valore aggiunto e privilegino soluzioni interne. Tea guarda naturalmente all'innovazione, con un'attenzione particolarmente rivolta al benessere dei lavoratori e alla tutela dei propri clienti e delle procedure di lavoro (cyber security). Iniziative di consapevolezza e divulgazione sono state organizzate per i portatori di interesse sia interni che esterni.

In questa direzione vanno le seguenti iniziative:

- il progetto GIS ha visto il completamento dell'internalizzazione delle attività principali e una graduale mappatura digitale che risponda alla necessità di un sistema integrato per l'acquisizione, la registrazione, l'analisi e la visualizzazione di tutte le informazioni derivanti dalle reti, per essere più puntuali e precisi in caso di necessità e di intervento. La creazione e l'implementazione di tali informazioni dovrà continuare per tutte le reti e gli elementi del territorio gestiti dal Gruppo;
- continua l'impegno sui progetti di Enterprise asset management (Eam) e di Work force management (Wfm) per il miglioramento, rispettivamente, del sistema di gestione degli asset, delle manutenzioni in modo evoluto e di ottimizzazione delle risorse umane con una gestione della forza lavoro più mirata;
- l'adozione di una nuova piattaforma cloud di "collaborazione", con attività di formazione e coinvolgimento di tutte le risorse umane con la creazione di un account aziendale per tutto il personale.

Dal punto di vista dei servizi gestiti si riportano di seguito le principali innovazioni sviluppate.

Nel 2018 Tea ha esteso a tutti gli sportelli l'applicazione della tecnologia di Firma Elettronica Avanzata remota che consente di sottoscrivere i contratti in modalità paperless.

Nell'ambito dell'illuminazione pubblica, Tea partecipa ad un progetto europeo triennale per la sperimentazione di tecnologie di luce dinamica per il quale è stato ottenuto un cofinanziamento e che coinvolge altri partner italiani ed europei. La fase realizzativa del progetto è iniziata nei primi mesi del 2018 in un'area verde di Mantova, dove sono stati installati corpi illuminanti a luce LED bio-dinamica che, tramite telecamere equipaggiate con "video analisi intelligente", variano intensità e tonalità delle luci a seconda del bisogno, in base a presenza o transito di persone e mezzi. Questo tipo di tecnologia limita l'inquinamento luminoso, favorisce il risparmio energetico e aumenta sicurezza ed efficienza dell'illuminazione pubblica.

Il progetto pilota sarà seguito da un anno di studi e rilevazioni e potrà rappresentare una best practice da estendere in altri contesti dove opera Tea Reteluce. Grazie a questo progetto si potrà migliorare la vivibilità della zona, controllare meglio la frequentazione e aumentare la percezione di sicurezza dei cittadini, ridando alla cittadinanza un

parco - il Bosco Virgiliano – per le attività all'aria aperta. Nel 2018 si sono compiuti investimenti sull'infrastruttura per il consolidamento delle tecnologie, acquisendo sistemi più compatti, più sicuri e meno energivori (con conseguente riduzione della potenza impiegata per il raffreddamento delle macchine).

Insieme allo sviluppo dei sistemi di telecontrollo e dell'ampio ambito di trasformazione digitale dei processi, la sicurezza delle informazioni è uno dei temi più importanti per i quali il Gruppo sta investendo risorse ed energie. La struttura IT sta adeguando e adottando nuovi processi con forti investimenti al fine di assicurare ai portatori di interesse la migliore e più efficace esperienza dei servizi offerti, con particolare riferimento a quelli digitali.

### Qualità, efficienza, affidabilità e personalizzazione del servizio

A supporto dei clienti Tea offre:

- consulenza tariffaria e normativa pre e post contrattuale;
- calcolo dell'energia in base alle esigenze degli utilizzatori;
- costruzione con i clienti di soluzioni su misura per ottimizzare il rapporto costo-utilizzo e soddisfare le differenti esigenze;
- analisi dei consumi e diagnosi di efficienza energetica;
- personalizzazione del sistema di fatturazione in base all'utilizzo dell'energia e ai bisogni del cliente;
- presenza sui territori serviti con una fitta rete di sportelli e di agenti;
- sportello online e call center gratuito sia da telefono fisso che da cellulare per tutti i servizi, sia a libero mercato che non.

Per tutelare i diritti di clienti in condizioni di particolari difficoltà economiche, inoltre, Tea collabora con le organizzazioni degli Enti Locali per rendere i propri servizi sempre sostenibili.

Il servizio di raccolta dei rifiuti, quasi integralmente realizzato "porta a porta", è progettato di intesa con le amministrazioni locali in modo da armonizzarsi il più possibile con i tempi di vita dei cittadini e del territorio, anche investendo in mezzi di raccolta a basso impatto ambientale.

Nel servizio idrico Tea investe risorse con l'obiettivo di garantire l'accesso all'acqua potabile di qualità al maggior numero possibile di cittadini e di portare a depurazione anche i piccoli agglomerati urbani al fine di migliorare l'efficienza ambientale.

Tea ha definito un piano di analisi e verifica quotidiana dei pozzi e delle acque distribuite e un sistema di prevenzione delle varie tipologie di emergenza idrica che minimizza i tempi di intervento in caso di necessità.

### Gestione responsabile delle forniture

I fornitori vengono invitati ad offrire, sulla base di valutazioni obiettive

relative a solidità finanziaria, regolarità contributiva, attinenza del know-how posseduto rispetto all'attività da svolgere, organizzazione e certificazioni aziendali e competitività economica. Le Condizioni Generali di Acquisto del Gruppo Tea impegnano ogni fornitore al rispetto del Codice Etico del Gruppo Tea e della normativa in tema di sicurezza sul lavoro e tutela della salute, di salvaguardia ambientale, nonché degli standard in materia di diritto del lavoro. Tra le priorità del Gruppo, inoltre, c'è quello di dotarsi di strumenti che permettano la ragionevole sicurezza di non instaurare alcun rapporto commerciale con soggetti che non siano in grado di assicurare l'assoluta correttezza del proprio operato.

In quest'ottica, il Gruppo sta sviluppando una Procedura acquisti e appalti integrata, in sostituzione dell'attuale Regolamento e dei suoi allegati, che recepisce il miglioramento avviato nella gestione dell'Albo fornitori, integrato con un sistema di rating fornito da società terza accreditata, che terrà conto nella valutazione complessiva del fornitore anche di criteri di sostenibilità etica ed ambientale.

## 8 Aspetti sociali - Collettività

Il Gruppo svolge da sempre un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico-sostenibile e per la crescita sociale del territorio in cui opera, sviluppando azioni e servizi in sinergia con le comunità locali. I rapporti con i portatori di interesse, le comunità e le istituzioni, sono basati sui principi di cooperazione, fiducia, reciproco rispetto e trasparenza e tessuti attraverso un dialogo costruttivo e continuo.

### Principali rischi connessi

I principali rischi connessi ai rapporti di Tea con la collettività e i territori di riferimento potrebbero derivare dal minore coinvolgimento degli stessi, con possibili ripercussioni in termini di adesione ai progetti di business, di reputazione e di collaborazione.

### Politiche a presidio dell'ambito

La collaborazione si fonda sullo scambio e la condivisione di esigenze. Tea mantiene pertanto una stretta relazione col territorio, agendo anche come promotore di una educazione ecologica, nel senso più ampio e trasversale del termine, tramite:

- capillarità della propria rete di sportelli a supporto di clienti e cittadini;
- relazioni istituzionali;

- incontri periodici con i Sindaci dei Comuni soci e serviti;
- assemblee societarie;
- strumenti di coinvolgimento specifici per alcuni servizi e progetti;
- adesione e supporto tecnico-economico a iniziative del territorio;
- realizzazione di progetti per le comunità locali e i territori.

## Attività e risultati della gestione

### Coinvolgimento dei portatori di interesse

Il Gruppo Tea interagisce e si relaziona con i propri *portatori di interesse* in modo continuativo, tramite forme di contatto puntuali e sistematiche.

#### → Progetti in collaborazione con Amministrazioni Pubbliche e Istituzioni

Il Gruppo Tea garantisce alle amministrazioni pubbliche e istituzioni locali un sostegno attivo e un supporto concreto nello sviluppo di progetti e iniziative a valenza sociale e ambientale, con un orizzonte di sviluppo sostenibile, in modo che le tematiche ambientali siano vissute con la giusta consapevolezza.

Tra le iniziative realizzate e tuttora attive e partecipate, si ricorda il Nucleo di valutazione e verifica, nato dalla trasformazione della Cabina di regia di Mantova Ambiente a suo tempo costituita per strutturare con i Comuni coinvolti la proposta per il nuovo affidamento del servizio di igiene urbana.

#### → Sponsorizzazioni e investimenti per le comunità

Il Gruppo, tramite collaborazione diretta o fornitura di materiale, sostiene progetti, iniziative ed eventi del territorio di carattere culturale, sportivo, ricreativo o filantropico proposti da organizzazioni che offrono garanzia di qualità e coinvolgono un vasto numero di cittadini, privilegiando le attività che sono espressione delle comunità locali e delle loro tradizioni.

Per garantire la massima trasparenza nella pianificazione e gestione delle erogazioni, Tea ha adottato il *Regolamento per l'erogazione di liberalità e per la valutazione dell'opportunità di contributi e di sponsorizzazioni*. Con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento, viene periodicamente pubblicato sul sito istituzionale un rendiconto delle destinazioni date alle risorse con relative progettualità.

Nel 2018 Tea ha sostenuto in particolare manifestazioni ed eventi di rilievo, promossi dal territorio in tema di ambiente, sostenibilità e qualità della vita; temi che, rispondendo agli obiettivi dello sviluppo sostenibile, sono condivisi fortemente dal Gruppo. Si citano al riguardo il **Food&Science Festival** e l'evento organizzato a Mantova da **FAO** sul verde urbano e periurbano. Tea ha sostenuto la rassegna di eventi gratuiti "Accenti" organizzata all'interno di **Festivaletteratura**. Lo spirito di Accenti (34 eventi gratuiti durante i 5 giorni della rassegna,



senza prenotazione e limitazione di posti) è quello di coinvolgere la cittadinanza, offrendo la possibilità a tutti di partecipare a incontri di alto profilo tenuti da scrittori, pensatori, economisti e artisti italiani e non.

#### → **Relazioni con Associazioni ed Enti**

Con l'obiettivo di sviluppare azioni comuni e sinergie, Tea dialoga e interagisce costantemente con le Associazioni, gli Enti e gli organismi in generale che rappresentano a livello locale il mondo imprenditoriale, sociale e dei consumatori.

#### → **Media**

Tea gestisce le proprie relazioni con i media locali coordinandole e organizzandole secondo il criterio di parità di trattamento tra le testate.

#### → **Associazioni di categoria e dei consumatori**

Il Gruppo interagisce con le Associazioni di categoria e dei consumatori non solo tramite le relazioni istituzionali, ma anche sviluppando iniziative, alleanze e accordi comuni come la presentazione in anteprima alle Associazioni dei consumatori di eventuali novità o modifiche normative sui servizi e la messa a disposizione di alcuni sportelli Tea ai delegati di Confcommercio per lo svolgimento di loro attività d'istituto.

#### Incontri con Associazioni di categoria

Nel 2018 sono proseguiti gli incontri con le associazioni dei commercianti in merito all'apertura di cantieri, e al progetto CityBin, relativo alla revisione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti nel centro storico di Mantova. Oltre agli incontri, alle Associazioni sono state sempre inviate comunicazioni puntuali sull'avanzamento lavori o sulle iniziative che potevano avere un impatto sulla loro attività.

#### **Educazione ambientale e allo sviluppo Sostenibile**

L'attività di comunicazione del Gruppo prevede iniziative istituzionali, campagne di sensibilizzazione e di prodotto. Grande attenzione è riservata alla divulgazione dei temi ambientali e più in generale della sostenibilità. Questi temi diventeranno sempre più focali per il Gruppo che a fine anno ha pianificato interventi di sensibilizzazione rivolti alle nuove generazioni e ai cittadini in generale; tutte le attività sono presentate dal claim **"il futuro è sostenibile"** e da un logo dedicato.

Nel 2018, in particolare, sono state realizzate oltre 15 iniziative differenti su tali temi, coinvolgendo più di duemila studenti. Le visite agli impianti hanno interessato circa 850 ragazzi, mentre poco meno di 400 alunni hanno partecipato a concorsi e progetti di tipo ambientale. Il Gruppo Tea utilizza diversi canali di comunicazione e modalità per far conoscere e diffondere sul territorio le proprie attività e i servizi gestiti:

- siti internet e social media di Tea e delle società operative;
- documenti specifici come le relazioni sul funzionamento degli impianti;
- visite agli impianti per scolaresche;
- concorsi, eventi e iniziative presso le scuole;
- partecipazione a manifestazioni pubbliche sul territorio.

Nello specifico le principali iniziative di comunicazione ed educazione ambientale realizzate, per categoria di stakeholder sono:

#### **Comunità locali – Scuole e territorio**

- Concorso Diventa Inventore
- Giornata dell'Acqua
- Giornata della Terra
- Progetti di Alternanza Scuola Lavoro
- Campagne locali di educazione ambientale
- Attività di laboratorio per le scuole
- Lezioni in classe
- Predisposizione di materiali informativi

#### Progetti particolari

##### **Alternanza Scuola-Lavoro**

In un'ottica di maggiore apertura al territorio e al fine di favorire un più puntuale collegamento tra mondo della scuola e delle imprese, Tea ha proseguito anche nel 2018 un percorso di alternanza scuola – lavoro per gli studenti del territorio. Complessivamente sono stati coinvolti 100 ragazzi di sei classi appartenenti agli istituti superiori "E. Fermi" e "A. Mantegna".

##### **Assegni di ricerca**

È stato siglato a settembre 2016 un accordo quadro con il Politecnico di Milano per l'ideazione e la realizzazione di azioni di ricerca e didattica finalizzate a sviluppare progetti per la riqualificazione di edifici di proprietà di Tea. L'accordo prevedeva il coinvolgimento di giovani ricercatori e l'attivazione di assegni di ricerca. La ricerca è tuttora in corso, con un'attività di rendicontazione annuale.

##### **Conferenze "Futuro (Im)Prevedibile"**

Nel 2018 si è concluso il ciclo di conferenze itineranti "Il Futuro (Im)Prevedibile", realizzato da Mantova Ambiente in co-progettazione con Labter Crea Mantova - Rete di Scuole, ARPA Lombardia - Sez. Mantova e Università di Bologna. All'iniziativa – dedicata allo sviluppo sostenibile ed economia circolare - hanno partecipato oltre 1000 studenti di 10 Istituti Superiori.

##### **Convegno: "Aree verdi urbane e periurbane – tra gestione, sicurezza, vincoli e qualità della vita"**

I parchi cittadini, e di conseguenza gli alberi che li popolano, sono un elemento fondamentale delle future città resilienti e sostenibili. Il verde urbano - ossia il verde diffuso, progettato e adottato dalle nostre città per il contributo che può dare ai cittadini in termini di ambiente, sostenibilità e qualità della vita - è diventato una priorità se vogliamo vivere tutti più felicemente e meglio.

A questo tema, il servizio verde di Mantova Ambiente ha dedicato un convegno, promosso nell'ambito della settimana del Forum della Fao sulle Foreste Urbane.

## Bilancio di Sostenibilità

Nel 2018 il Gruppo ha redatto il primo Bilancio di Sostenibilità, pubblicato sul sito in una sezione dedicata. Il documento sviluppa e approfondisce, in una logica di comunicazione di più ampio respiro, i contenuti pubblicati nella prima DNF.

### → Comunità locali – Cittadini

- Periodico aziendale “Contea” (cartaceo e digitale) e BiblioTea
- Siti web e social media delle società del Gruppo e dedicati a temi specifici
- Campagne pubblicitarie (vendita luce, gas, calore, ecc.)
- Campagna di sensibilizzazione acqua
- Campagne istituzionali (chi è Tea, cosa fa e qual è la sua missione)

### → Comunità locali – Associazioni di categoria, professionali e datoriali

- Scambio informativo e formazione
- Confronto nel merito dei servizi pubblici locali e delle iniziative industriali sul territorio
- Attività di promozione sociale e culturale

### → Comunità locali – Organizzazioni Sindacali

- Incontri di rendicontazione annuali sulle strategie e gli investimenti sul territorio per la raccolta di osservazioni e suggerimenti

### → Clienti

- Periodico aziendale e BiblioTea
- Sportelli e canali di comunicazione (siti web e social media, call center, ecc.)
- Servizio di assistenza (gestione reclami e segnalazioni, pronto intervento, ecc.)
- Campagne pubblicitarie

## Comunicazione interna

### Un sito per il riuso

Con l'obiettivo di dare nuova vita ai materiali è nato Recuperiamo, un sito riservato alle persone di Tea. Il portale raccoglie molti oggetti (mobili, sedie, arredi aziendali), non più utilizzati, ma ancora in ottime condizioni, offrendo l'opportunità di acquistarli (con il meccanismo dell'asta) a un costo davvero molto vantaggioso. Il ricavato è destinato a dare un sostegno a un ente che aiuta i bambini ospedalizzati.

## Inclusione

Anche nel 2018 Tea Energia ha sostenuto il progetto “Pallacanestro e Diversa abilità” dell'Associazione Polisportiva Dilettantistica S. Pio X di Mantova. Si tratta di un'iniziativa di integrazione, che prevede la promozione di una squadra di pallacanestro per persone con disabilità intellettiva e la sensibilizzazione della comunità sulla tematica dello sport come leva per un'inclusione efficace. Il progetto ha coinvolto negli anni un numero crescente di ragazzi.

# 9 Prevenzione della corruzione

## Rilevanza per le attività di Tea

Il Gruppo Tea opera sul territorio della provincia di Mantova; tale territorio non è ricompreso nelle aree di presenza storica della grande criminalità organizzata di stampo mafioso, tuttavia negli ultimi anni anche nel mantovano sono state identificate e repressi dalle autorità diverse attività di infiltrazione delle organizzazioni mafiose.

Si sottolinea il fatto che questo territorio, per la sua collocazione e per le sue dimensioni non metropolitane, è caratterizzato da una intensità particolare di relazioni tra i soggetti economici, professionali e sociali, che influisce sulla vita della comunità e delle istituzioni locali, come in molte realtà provinciali nelle aree economicamente più sviluppate della pianura padana.

Si tratta di un fattore di coesione che è certamente elemento di tutela della stabilità economica e sociale del territorio; tuttavia tale coesione, se non regolata da un efficiente esercizio degli autonomi doveri di controllo delle autorità locali preposte, può generare nel tempo una tendenza a prassi di scambio di favori e di spartizione preferenziale di incarichi, appalti, posizioni ed occasioni economiche, sociali e politiche che, pur non assumendo le caratteristiche criminose dei reati più gravi, determinano nel tempo un sedimentarsi di distorsioni e abusi che possono certamente favorire lo sviluppo dei fenomeni di corruzione nei processi della pubblica amministrazione e delle società a controllo pubblico.

## Principali rischi connessi

Esiste all'interno del Gruppo il rischio che possa essere violata la legislazione anticorruzione, così come la regolamentazione interna, in particolare nei processi aziendali inseriti in mercati che in Italia sono maggiormente soggetti a fenomeni di infiltrazione criminale quali la gestione dei rifiuti, gli appalti per attività a elevato impiego di

manodopera.

Oltre alla corruzione in senso stretto, Tea è esposta ad altre tipologie di rischi operativi - quali ad esempio quelli legati a frodi o transazioni non autorizzate - che possono comportare una riduzione del valore dei propri asset e un aumento dei costi.

Anche all'interno delle società del Gruppo Tea, ove sono stati realizzati Partenariati Pubblico Privati Istituzionalizzati (PPPI), sono emersi nuovi fattori di rischio determinati dalla complessità del processo di controllo sulle attività operative affidate in appalto.

## Politiche a presidio dell'ambito

La definizione del fenomeno di cui in oggetto non solo è più ampia dello specifico reato di corruzione e del complesso dei reati contro la pubblica amministrazione, ma è anche coincidente con la cattiva amministrazione, intesa come assunzione di decisioni (di assetto di interessi a conclusione di procedimenti, di determinazioni di fasi interne a singoli procedimenti, di gestione di risorse pubbliche) devianti dalla cura dell'interesse generale a causa del condizionamento improprio da parte di interessi particolari. Occorre, cioè, avere riguardo ad atti e comportamenti che, anche se non consistenti in specifici reati, contrastano con la necessaria cura dell'interesse pubblico e pregiudicano l'affidamento dei cittadini nell'imparzialità delle amministrazioni e dei soggetti che svolgono attività di pubblico interesse.

Nella propria attività di contrasto alla corruzione, il Gruppo Tea ha adottato e attuato nel tempo i seguenti strumenti di prevenzione:

- **Regolamento di Indirizzo e Controllo**, quale modello evoluto di separazione tra le attività di indirizzo e controllo e quelle operative, che organizza la gestione di ciascuna concessione relativa a servizi pubblici locali e di ciascuna attività di libero mercato attraverso apposite e distinte società di scopo;
- **Codice Etico**, che definisce in maniera organica i principi e i valori di etica aziendale che il Gruppo riconosce, accetta e condivide, nonché le responsabilità che si assume nella gestione dei rapporti interni ed esterni;
- **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001** - adottato da ogni singola società - che si configura come un complesso organico di principi, regole, disposizioni e schemi organizzativi funzionali all'attuazione di un sistema di gestione, controllo e monitoraggio delle attività sensibili;
- **Regolamento Market Abuse**, in ottemperanza agli obblighi previsti dalla normativa dell'Unione Europea (Direttiva 2004/109/CE Transparency, Regolamento UE 596/2014 "MAR", e loro successive modifiche ed integrazioni), con lo scopo di definire le modalità di adempimento agli obblighi di trasparenza finanziaria e

di prevenzione degli abusi di mercato;

- **Piano triennale di verifiche**, al fine di valutare l'adeguatezza del proprio sistema di controlli interno (SCI) nel prevenire fenomeni di corruzione, corruzione e più in generale cattiva amministrazione;
- **Piano di trasparenza e integrità**, volto a garantire i massimi livelli di promozione delle stesse, quale obiettivo strategico e organizzativo imprescindibile;
- **Sistema di tutela del segnalante** (whistleblowing), per incoraggiare la denuncia di atti illeciti di cui un dipendente/ soggetto dovesse venire a conoscenza nell'ambito del proprio rapporto (lavorativo e non, anche occasionale) avendo cura di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante dalla ricezione e in ogni contatto successivo alla segnalazione (L. 179/2017). Tale strumento si configura come fondamentale presidio per l'individuazione di irregolarità o abusi che possono integrare o favorire la commissione di reati di varia natura;
- **Sistema disciplinare**, che definisce le sanzioni e le loro modalità applicative in caso di violazione sulla base della natura della stessa e dei principi di intenzionalità e gradualità.

## Attività e risultati della gestione

Nel Gruppo Tea, considerando il periodo dalle sue origini ad oggi, ossia dalla trasformazione da azienda municipalizzata ASM Mantova a società per azioni avvenuta nel 1998, non si sono verificati episodi di corruzione o cattiva amministrazione.

Alla fine del 2018 il Gruppo Tea, consapevole dell'importanza di perseguire e affermare nel tempo un adeguato Sistema di Controllo Interno (SCI), ha potenziato la propria struttura organizzativa attraverso la previsione della nuova funzione di Direzione Controllo interno e conformità con diretto riporto al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo; allo stesso è stata altresì conferita nomina di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza. È stato avviato un processo di autovalutazione della maturità del sistema di controllo interno con specifico riferimento alla prevenzione della corruzione; tale ricognizione è stata effettuata prendendo a riferimento le Direzioni di Tea che gestiscono i principali elementi del sistema di controllo di Gruppo rilevanti per la tematica in oggetto. Tramite questa attività ci si è posto come obiettivo quello di meglio declinare i ruoli e le responsabilità nell'ambito della prevenzione, rilevazione e investigazione di potenziali atti di corruzione o mala gestione, e di promuovere all'interno dell'organizzazione comportamenti coerenti e allineati con i principi e i valori espressi nel Codice Etico di Gruppo, tra l'altro oggetto di recente riformulazione. In coerenza con la normativa europea e nazionale, nel Codice Etico del Gruppo Tea, pubblicato sul sito web aziendale e distribuito a

tutti i dipendenti, è stabilito l'obbligo per ogni soggetto tenuto al suo rispetto, di dare tempestiva comunicazione a:

- **Amministratore Designato** (Amministratore indipendente individuato tra i membri del CdA di Tea), ogni tipo di violazione riguardante il Codice Etico;
- **Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/01** della società a cui si riferisce la condotta segnalata, ogni tipo di violazione che abbia una diretta rilevanza rispetto ai reati presupposto della responsabilità ex D.lgs. 231/01;
- **Direzione Controllo Interno e Conformità** (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza), ogni irregolarità o abuso che possa integrare o favorire la commissione di reati di corruzione (o cattiva amministrazione).

Nel Codice Etico è indicato l'indirizzo postale ed elettronico per l'invio delle comunicazioni, ed è sottolineato che gli organi destinatari delle segnalazioni agiranno in modo che il segnalante non sia oggetto di ritorsioni, discriminazioni o penalizzazioni, assicurando la sua riservatezza (nel pieno rispetto della L. 179/2017 Whistleblowing). Per quanto riguarda le segnalazioni sulle violazioni delle normative sulla trasparenza finanziaria e sugli abusi di mercato, Tea, in quanto emittente di strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati, comunica a tutti i dipendenti, tramite specifica informativa scritta pubblicata sul suo sito web, la procedura per la segnalazione delle violazioni, comprensiva dell'indirizzo email dedicato al quale possono essere inviate, anche anonimamente, le segnalazioni all'Unica Autorità Centrale Competente (UAAC) designata da ogni Stato membro dell'UE - ai fini dell' Art. 22 del Regolamento UE 596/2014 - per i compiti di presidio degli abusi di mercato.

In riferimento alle attività di verifica di conformità riguardanti nomine o conferimenti di incarichi per i quali la legge ne prevede espressamente il controllo, l'Ufficio Legale e societario, anche avvalendosi del supporto della Direzione Controllo interno e conformità, con cadenza periodica verifica, sulla base delle informative / attestazioni rese, l'assenza di cause di inconferibilità e/o incompatibilità; il soggetto incaricato / nominato è tenuto a fornire tutti i chiarimenti ritenuti necessari per l'espletamento del procedimento di accertamento.

Inoltre, per consentire un costante monitoraggio degli eventi critici per il rischio corruzione sono oggetto di implementazione/definizione:

- un flusso informativo periodico alla Direzione Controllo interno e conformità da parte di ogni Responsabile di Servizio di Tea / Direttore / AD di società operativa concernente specifici dati, informazioni e/o indicatori;
- un adeguato piano di performance in quanto (a) le politiche

sulla performance contribuiscono alla costruzione di un clima organizzativo che favorisce la prevenzione della corruzione e (b) le misure di prevenzione della corruzione devono essere tradotte, sempre, in obiettivi organizzativi e individuali assegnati agli uffici e ai loro dirigenti; ciò agevola l'individuazione di misure ben definite in termini di obiettivi, le rende più efficaci e verificabili e conferma la piena coerenza tra misure anticorruzione e perseguimento della funzionalità amministrativa;

- iniziative formative e di comunicazione diversificate a seconda dei destinatari cui si rivolgono, ma saranno, in ogni caso, improntate a principi di completezza, chiarezza, accessibilità e continuità al fine di consentire a tutti i destinatari la piena consapevolezza di quelle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti.

## 10 Rispetto dei diritti umani

### Rilevanza per le attività di Tea

Pur non avendo adottato una politica specifica riguardante il rispetto dei diritti umani, il Gruppo Tea declina, in coerenza con il principio di equità e imparzialità contenuto nel Codice Etico, il proprio rifiuto nei confronti di ogni forma di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla razza, sulla nazionalità, sulle opinioni personali, politiche e religiose e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori.

Il Gruppo si impegna ad operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti coloro con i quali entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei propri interlocutori. Il Gruppo riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa, respingendo ogni tipo di discriminazione sul luogo di lavoro. Si impegna inoltre a preservare l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori adottando a tal fine le misure occorrenti per garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre.

### Principali rischi connessi

Tea ha effettuato una preliminare attività di assessment sul rischio di violazione dei diritti umani in occasione dell'analisi di materialità interna realizzata dal Gruppo di lavoro per la sostenibilità. Da questa valutazione ha ravvisato un rischio indiretto, seppur medio-basso, legato alla catena delle forniture. Per tale motivo si è impegnata ad

approfondire l'analisi, al fine di poter adottare specifici strumenti di controllo commisurati all'effettiva entità del rischio che verrà valutata.

## Politiche a presidio dell'ambito

Attualmente il Gruppo Tea ha esplicitato le proprie posizioni in merito al rispetto dei diritti umani nel Codice Etico che le società del Gruppo e tutti coloro che interagiscono con esse, fornitori inclusi, sono tenuti a rispettare.

In particolar modo, con riferimento ai contratti e alle relazioni commerciali significative, il 100% dei contratti in essere riporta una clausola esplicita che impone al fornitore, nella conduzione delle proprie attività, il pieno rispetto non solo della legge ma anche dei principi e delle disposizioni previsti da Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo e Codice Etico del Gruppo.

Si segnala a tal proposito, che si considerano contratti o relazioni commerciali significative, tutti quelli che per limiti dimensionali o di importo sono sottoposti al rispetto di particolari obblighi normativi quali il Codice dei Contratti Pubblici ex d.lgs. 50/2016 e/o le Direttive Europee 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE.

Eventuali segnalazioni di violazione possono essere fatte agli ODV di Tea e delle società del Gruppo tramite le apposite caselle di posta.

# 11 Indice dei contenuti GRI

GRI Standards	Disclosure	Numero di pagina	Omissioni
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	<i>Tea S.p.A.</i>	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	<i>pp. 6-9</i>	
102-3	Localizzazione della sede principale	<i>Via Taliercio, 3 46100 - Mantova</i>	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	<i>pp. 6-9; 32 Bilancio 2018</i>	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	<i>pp. 31-32</i>	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	<i>pp. 11-13; 13-15; 28-30; 39-40; 44-45; 49-51; 53-54</i>	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<i>p. 37</i>	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	<i>pp. 44-49</i>	
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	<i>p. 7</i>	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	<i>pp. 10-11</i>	
102-50	Periodo di rendicontazione	<i>p. 4</i>	
102-51	Data di pubblicazione del report più recente	<i>La DNF 2017 è stata pubblicata il 27 giugno 2018</i>	
102-52	Periodicità della pubblicazione	<i>p. 3</i>	
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	<i>pp. 55-59</i>	
102-56	Attestazione esterna	<i>pp. 60-62</i>	
<b>GRI 200: Economic Series (2016)</b>			
<b>Anticorruzione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	<i>pp. 10-11</i>	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	<i>pp. 49-51</i>	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	<i>pp. 49-51</i>	
<b>GRI 205: Anticorruzione (2016)</b>			
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	<i>p. 51</i>	
<b>GRI 300: Environmental Series (2016)</b>			
<b>Energia</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	<i>pp. 10-11</i>	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	<i>pp. 13-17</i>	

103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17	
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>			
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	p. 20	
302-3	Intensità di energia	p. 20	
<b>Acqua</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 22-23	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 22-23	
<b>GRI-303: Acqua (2016)</b>			
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	p. 23	
<b>Emissioni</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17	
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p. 21	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p. 21	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p. 21	
305-7	Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> ), ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> ) e altre emissioni significative nell'aria	p. 22	
<b>Rifiuti e reflui</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 24-25	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 24-25	
<b>GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)</b>			
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	p. 25	Non è attualmente riportato il dettaglio della destinazione degli scarichi idrici. Tale dato è indicato solo a livello generale

306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	p. 25	Attualmente non è possibile dare evidenza in modo dettagliato della destinazione dei rifiuti tra riciclo, riuso, incenerimento, discarica, ecc. È stata pertanto indicata solo la distinzione tra rifiuti smaltiti e recuperati. I rifiuti considerati sono solo quelli speciali, mentre non è disponibile il dato dei rifiuti urbani prodotti dall'azienda.
<b>GRI 400: Social Series (2016)</b>			
<b>Occupazione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	pp. 34-35	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time	pp. 36-37	
<b>Relazioni industriali</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
<b>GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)</b>			
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	p. 38	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 26	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 13-17; 26	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	pp. 14-15	
403-2	Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	pp. 14-15	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	pp. 14-15	

403-4	Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	pp. 14-15	
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza professionale	pp. 27-28	
403-6	Promozione della salute lavorativa	pp. 27-28	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti diretti sulla salute e sicurezza lavorativa collegati alle relazioni commerciali	p. 14	
403-8	Lavoratori tutelati da un sistema di gestione di salute e sicurezza lavorativa Infortuni sul lavoro	p. 14	
403-9	Infortuni sul lavoro	pp. 26-27	
<b>Istruzione e formazione</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30; 38	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30; 38	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	p. 38	
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 28-30	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 30-33	
<b>Diritti umani</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 53-54	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 53-54	
<b>GRI-412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)</b>			
412-3	Accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una valutazione su questi temi	p. 54	
<b>Comunità locali</b>			
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>			

103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 10-11	
103-2	Approccio alla gestione della tematica	pp. 44-45	
103-3	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	pp. 44-45	
<b>GRI-413: Comunità locali (2016)</b>			
413-2	Attività con significativi impatti negativi, attuali e potenziali, sulle comunità locali	p. 17	

Mantova, 24 maggio 2019

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Massimiliano Ghizzi

# 12 Relazione della società di revisione

**Deloitte.**

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Cefalonia, 70  
25124 Brescia  
Italia

Tel: +39 02 83327030  
Fax: +39 02 83327029  
www.deloitte.it

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

### Al Consiglio di Amministrazione di Territorio Energia Ambiente S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Territorio Energia Ambiente S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo Tea" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto, presentata nella specifica sezione della Relazione sulla gestione e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24 maggio 2019 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), con riferimento alla selezione di GRI Standards da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese: Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

**Deloitte.**

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a).

4. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Territorio Energia Ambiente S.p.A. e con il personale di Tea Acque S.r.l., Sei S.r.l., Mantova Ambiente S.r.l. e Tea Energia S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società e siti, sede legale di Mantova della Territorio Energia Ambiente S.p.A., sito di Mariana Mantovana per Territorio Energia Ambiente S.p.A. e sito di Mantova per Territorio Energia Ambiente S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Tea relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Piergiulfo Bizioli**  
Socio

Brescia, 12 giugno 2019

