

**In ascolto  
del futuro**



**Redazione:**

*Team della Sostenibilità Gruppo Tea*

**Supervisione metodologica, ideazione grafica e impaginazione:**

*Message*

**Coordinamento editoriale:**

*Comunicazione e relazioni esterne Gruppo Tea*

**Fotografie:**

*Archivio Gruppo Tea, Archivio Parco del Mincio*

---

Guarda tutte le interviste del progetto  
*In ascolto del futuro*





# Indice

---

**6** Lettera ai portatori di interesse

---

**7** Premessa

---

**8** Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi

## 12

### IL GRUPPO

**14** Highlights

---

**16** Chi siamo

---

**18** La nostra storia

---

**20** Le Società del gruppo e le aree di attività

---

**26** Il territorio che ci ospita e che serviamo

## 62

### L'AMBIENTE

**68** Highlights

---

**70** La gestione dell'ambiente per Tea

---

**74** *Energia ed efficienza energetica*

**80** *Emissioni in atmosfera*

**88** *Gestione efficiente dell'acqua*

**100** *Riciclo e riutilizzo di materiali*

**108** *Produzione e gestione di rifiuti e reflui*

**110** *Tutela del territorio e del suo equilibrio naturale*

## 32

### UNA GESTIONE RESPONSABILE

**36** La Governance di Gruppo

---

**40** La Governance di sostenibilità

---

**50** La gestione del rischio

---

**56** Lotta alla corruzione

---

**60** Protezione dei dati personali e data security

---

**61** Tutela e promozione dei diritti umani

# 126

## LE PERSONE

**130** Highlights

**132** La gestione del personale per Tea

**133** *Le nostre persone*

**142** *Formazione e sviluppo*

**146** *Clima e welfare aziendale*

**152** *Salute e Sicurezza dei lavoratori*

**157** *Relazioni Industriali*

# 174

## LA COMUNITÀ

**178** Highlights

**180** Attenzione alle esigenze delle comunità locali

**184** Comunicazione ed educazione ambientale

**188** Gestione responsabile della catena di fornitura

# 159

## I CLIENTI

**162** Highlights

**164** La relazione con i clienti per Tea

**170** Qualità, efficienza e affidabilità del servizio

**194** Nota metodologica

**198** Indice dei contenuti GRI

**208** Relazione della Società di Revisione Indipendente

# Lettera ai portatori di interesse

Cari portatori di interesse,  
la nuova edizione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario del Gruppo Tea racconta di un anno non ordinario, il 2020, che ha sconvolto drammaticamente le nostre esistenze e messo in discussione i modelli di sviluppo globali.

A guidarci in una fase così difficile è stata una qualità, la resilienza, che ci ha permesso di superare questa terribile sfida, rendendoci ancora più forti e vicini ai nostri collaboratori, ai nostri clienti e alla comunità che ci ospita nello svolgimento delle nostre attività quotidiane.

Il tema guida della DNF 2020, *"In ascolto del futuro"*, va in questa direzione: rendicontando un anno non ordinario, ci siamo rivolti ai nostri stakeholder - con opportunità di dialogo ulteriori e nuove rispetto all'indagine sulla matrice di materialità - per una valutazione condivisa delle tematiche ambientali, sociali e di sostenibilità che caratterizzano ora e domani l'azienda.

Essere resilienti per un'impresa, infatti, significa avere la capacità di reagire alle sollecitazioni dei fattori ambientali e sociali che impattano sulla propria organizzazione, innovando e cogliendo le nuove priorità, i cambiamenti e le opportunità di crescita offerte dal mutato scenario.

La DNF 2020 segna inoltre un rinnovato e ancor più strutturato impegno alla trasparenza e completezza di dati e informazioni con il passaggio all'Opzione *"In accordance - Core"* dei GRI (Global Reporting Initiative) e con un miglioramento qualitativo e quantitativo degli indicatori e dei focus analizzati. Abbiamo

inoltre rafforzato la mappatura, il monitoraggio e la rendicontazione degli impatti ambientali delle singole società del Gruppo, estendendo la nostra rendicontazione anche a consumi ed emissioni non direttamente derivanti dai processi interni al Gruppo Tea, ma ritenuti significativi per il territorio servito.

La sostenibilità è un driver naturale nelle strategie di gestione dei servizi e leva fondamentale per la creazione del valore. Nel **Piano Industriale 2020 - 2024** del Gruppo Tea, abbiamo introdotto un importante gruppo di obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale, da realizzare nell'arco piano e in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite: riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, incremento dei rifiuti trattati in ottica di circolarità, miglioramento del processo di depurazione, rafforzamento della gender equality e incremento dell'occupazione stabile.

In un anno di grandi cambiamenti abbiamo voluto rafforzare il nostro impegno per un futuro più sostenibile, per una comunità più responsabile e per uno sviluppo più attento alle nuove generazioni. Non è più un'opzione, ma un dovere.

*Massimiliano Ghizzi*  
Presidente Tea

# Premessa

---

Il Gruppo Tea integra i requisiti 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 Legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 (D. Lgs 254/2016)<sup>1</sup>, per l'applicazione degli obblighi previsti dallo stesso.

Il Gruppo redige la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF") con cadenza annuale, allo scopo di assicurare la comprensione delle sue attività, del suo andamento, dei suoi risultati, dell'impatto prodotto e dei principali rischi e relative modalità di gestione in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dagli articoli 3-4 del D. Lgs. 254/2016. Tali temi fanno riferimento alle dimensioni ambientale, sociale, attinente al personale aziendale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, declinate in coerenza alle attività e alle peculiari caratteristiche dell'azienda.

La DNF - arrivata alla sua quarta edizione - si rivolge a tutti gli stakeholder del Gruppo con la finalità di soddisfare le loro eterogenee esigenze informative tramite un approccio **equilibrato, inclusivo, trasparente** e **accurato**. I temi trattati all'interno del documento sono il risultato dell'applicazione dei principi di **completezza** e **affidabilità** delle informazioni quali-quantitative, così come di **comparabilità** delle performance del Gruppo nel tempo. I dati riportati offrono infatti al lettore un confronto sul triennio 2020-2018, laddove possibile, così da poter monitorare, valutare e migliorare nel tempo le performance ambientali, sociali e di governance (ESG) del Gruppo.

La DNF, in conformità a quanto previsto dall'art. 5 del D. Lgs. 254/2016, costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione al 31 dicembre 2020, di cui è tuttavia da considerarsi parte integrante e sostanziale.

La presente pubblicazione ha ricevuto verifica e giudizio di conformità ("*limited assurance engagement*" secondo i criteri indicati dal principio *International Standard on Assurance Engagements* - ISAE 3000 Revised) da parte del revisore designato, Deloitte & Touche S.p.A. (incaricato anche della revisione della Relazione Finanziaria), secondo le modalità previste dalla normativa attualmente in vigore. La verifica è stata svolta in allineamento alle procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", riportata alla fine del documento.

La DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione (CdA) di Tea S.p.A. il 28 maggio 2021 ed è consultabile nella versione digitale alla sezione **Sostenibilità** del sito web aziendale<sup>2</sup>.

Ai fini di una maggior comprensione del documento, si specifica che la presente DNF è organizzata sulla base di una struttura che richiama e descrive - nelle diverse sezioni - l'impegno del Gruppo nei confronti dei principali stakeholder, preceduta da una parte introduttiva dedicata al profilo identitario del Gruppo e al sistema di Corporate Governance e Governance della Sostenibilità.

I capitoli sono introdotti da una scheda riassuntiva che fornisce al lettore una chiara indicazione dei GRI rendicontati dal Gruppo, e riporta, per le singole tematiche materiali trattate, i connessi **impatti** - generati o subiti, positivi o negativi -, **rischi** - attuali o potenziali - e **opportunità**.

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> [https://www.teaspa.it/irj/portal/ts/sostenibilita?guest\\_user=tsi&logout\\_submit=1](https://www.teaspa.it/irj/portal/ts/sostenibilita?guest_user=tsi&logout_submit=1)

# Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi



Affrontiamo l'emergenza Covid-19 consapevoli che non solo ne usciremo, ma che ne usciremo migliori stringendo un patto di fiducia non solo degli utenti, ma anche con la comunità degli stakeholder.

Massimiliano Ghizzi

La pandemia da Covid-19 ha sconvolto le vite e le abitudini di miliardi di persone in tutto il mondo, portando con sé una serie di conseguenze inimmaginabili, nonostante le lezioni apprese da eventi simili occorsi nel passato.

La potenza dell'emergenza sanitaria ha riguardato in particolare modo l'Italia - e, soprattutto, la Lombardia - prima nazione vittima della massiccia e incontrollata diffusione dei contagi, dopo la Cina.

Anche le attività del Gruppo Tea e i servizi offerti hanno risentito degli effetti causati dalla pandemia, seppure i servizi erogati siano in buona parte classificabili quali servizi pubblici essenziali e pertanto non soggetti a interruzioni.

In particolare, la pandemia da Covid-19 ha avuto impatto diretto significativo sulle operazioni del Gruppo, comportando:

- una radicale riorganizzazione dei processi di lavoro con massiccio ricorso allo smart working;
- una contrazione significativa degli incassi e una sospensione delle procedure di riscossione coatta;
- un notevole aumento dei costi logistici e dei costi

derivanti dalle procedure e dai dispositivi di prevenzione e protezione;

- l'onere di erogare, nei limiti delle proprie possibilità, contributi economici di sostegno alle comunità di riferimento.

Fin da subito, con lo spirito di salvaguardare la sicurezza dei dipendenti e garantire l'esecuzione dei pubblici servizi, tutelando al contempo gli utenti e i terzi in generale, il Gruppo ha adottato ogni misura necessaria a evitare il contagio, contrastare e contenere la diffusione del virus SARS-CoV-2.

Le misure anti contagio adottate sono state predisposte ed elaborate dall'**Unità Salute e Sicurezza, Ambiente e Qualità**, unitamente ai Datori di Lavoro e responsabili dei vari servizi, nel rispetto degli obblighi, indicazioni e raccomandazioni riportate nei provvedimenti ministeriali emanati per contrastare la diffusione dell'epidemia da SARS-CoV-2 (DPCM, D.L., ordinanze del Ministero della Salute e del Lavoro, ordinanze della Protezione Civile, ecc.), oltre quanto riportato nei protocolli condivisi con le parti sociali di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro o nei cantieri<sup>3</sup>, nelle disposizioni



regionali emanate tramite ordinanze e indirizzate anche alla gestione della vigilanza sanitaria e negli studi specialistici prodotti dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS) o dall'INAIL.

Le misure prese, elaborate in apposito documento, sono state condivise nel **Comitato Covid aziendale**, istituito il 17 marzo 2020, avente la funzione di controllo e vigilanza sul rispetto e l'efficacia delle misure adottate, oltre che di proposta di eventuali azioni integrative. Il Comitato è composto da personale della Direzione delle Risorse Umane e Organizzazione, dal Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), dal Medico Competente, dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), le Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU) e le Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA).

Le azioni e misure preventive e protettive adottate dalle organizzazioni - raccolte e condivise tramite sistema cloud a tutto il personale del Gruppo Tea - sono state costantemente integrate nel rispetto degli aggiornamenti normativi e operativi, mediante l'emanazione di procedure, istruzioni e comunicazioni, volte a dare priorità alle misure generali organizzative di prevenzione e protezione, prevedendo il coinvolgimento e la collaborazione di tutti i lavoratori.

Nello specifico, le disposizioni emanate hanno riguardato principalmente:

- informativa sulle misure preventive sui luoghi di lavoro e sulle misure igienico-sanitarie da adottare;
- modalità e regolamentazione per l'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie negli ambienti di lavoro;
- modalità di accesso presso le sedi lavorative da parte di dipendenti, fornitori e personale esterno con l'obbligatorietà della misurazione della temperatura corporea e provvedimenti conseguenti;
- gestione della manifestazione dei sintomi da infezione da Covid-19 durante l'attività lavorativa ed extra-lavorativa;
- modalità di effettuazione delle operazioni di pulizia e sanificazione giornaliera dei punti di contatto e di sanificazione periodica programmata e straordinaria degli ambienti di lavoro;
- istruzioni ad hoc per gli operatori potenzialmente più esposti al rischio biologico derivante dall'infezione da coronavirus: in particolare, quelli della società Mantova Ambiente S.r.l. adibiti al servizio di raccolta e trattamento dei rifiuti; della società Tea Acque S.r.l.- AqA S.r.l. incaricati della gestione degli impianti di depurazione e relative reti fognarie e della società Tea Servizi Funerari S.r.l. che si occupano dei servizi di onoranze funebri;

- utilizzo e sanificazione speditiva degli automezzi aziendali;
- procedura per il rientro da ferie;
- procedure per il rientro da malattie nell'ambito della vigilanza sanitaria e gestione dei casi di positività al Covid-19;
- informativa ai dipendenti con patologie che possono configurare una maggiore sensibilità al contagio dal virus SARS-CoV-2.

Le misure implementate hanno confermato i risultati auspicati, come dimostrato dai pochi casi di positività registrati dall'inizio della pandemia - nella loro totalità contratti in ambiente extra lavorativo - e dal fatto che, in nessuna società del Gruppo, è mai stato confermato un caso positivo che richiedesse l'attuazione della procedura del "contact tracing", ossia l'individuazione preventiva di personale dipendente che, durante l'attività lavorativa, possa aver avuto contatti stretti (così come definiti dalla vigente normativa) con un caso positivo confermato.

## Vicini alle persone

Nonostante le limitazioni imposte dal periodo di lockdown nazionale che ha costretto alcune delle attività - in particolare gli sportelli aperti al pubblico - ad essere interrotte per ragioni di protezione sanitaria, il Gruppo Tea non ha mai fatto ricorso a richieste di Cassa Integrazione Guadagni o di ferie forzate per i suoi dipendenti. Tutto il personale non impegnato nei servizi operativi sul territorio ha potuto gestire in piena flessibilità l'erogazione delle proprie prestazioni lavorative, alternando la presenza in ufficio con il lavoro da casa in funzione delle esigenze aziendali e personali, coordinandosi con i colleghi e con i diretti responsabili. È stata quindi garantita un'ottimale continuità nei processi interni, avviando il lavoro da remoto di ogni dipendente con l'instaurazione tempestiva e formalizzata di un rapporto di Smart Working, senza alcuna decurtazione salariale e fornendo una rapida installazione presso le abitazioni di adeguate e moderne risorse informatiche.

Nel mentre si è inoltre proceduto alla realizzazione del progetto relativo alla riorganizzazione degli spazi lavorativi nella sede centrale di Via Taliercio che ospita il personale di Tea S.p.A. e di alcune società operative del Gruppo.

Il progetto nasce dalla volontà di perseguire un'organizzazione del lavoro basata sulla presenza in ufficio limitata a due/tre giorni alla settimana.

La nuova dislocazione degli spazi prevede infatti open space, sale riunioni, utilizzo di postazioni prenotabili tramite apposita App, nonché il rinnovo completo del mobilio, dei sistemi di illuminazione (full LED) e degli impianti di climatizzazione degli ambienti.

Al fine di verificare l'efficacia della nuova organizzazione,

<sup>3</sup> Adottati in data 14 marzo 2020 e aggiornati il 24 aprile 2020.

ad agosto 2020 è stato effettuato un test pilota che ha interessato la Direzione acquisti-servizi generali-patrimonio, superato positivamente sia in termini di soddisfazione del personale coinvolto sia in termini di tollerabilità dei vincoli di sicurezza imposti dalla gestione dell'emergenza sanitaria in atto.

A causa dei limiti imposti dal perdurare della pandemia, la completa transizione è prevista per la fine del 2021 e permetterà una compattazione degli uffici nei primi tre piani della palazzina, con conseguenti sensibili risparmi anche dal punto di vista energetico.

## Vicini alla comunità

Diverse sono le iniziative messe in atto dal Gruppo e dalle sue società per supportare le comunità locali in cui opera nella gestione della pandemia. In particolare, nel maggio 2020 il Gruppo Tea ha definito un **piano di interventi economici**, organizzato e veicolato attraverso i Comuni stessi, per un totale di **oltre un milione di Euro**, al fine di sostenere le famiglie e le categorie di cittadini maggiormente colpiti dall'emergenza Covid-19. In parallelo, è stata sviluppata un'iniziativa a supporto delle prestazioni erogate dall'ospedale locale.

Nello specifico, le misure adottate in tale ambito si sostanziano in:

1. Raddoppio dei contributi spettanti ai Comuni per l'organizzazione di attività culturali, sociali ed educative per un totale di Euro 453 mila;
2. Contributo straordinario ai Comuni di Euro 503 mila con vincolo della destinazione ad attività obbligatoriamente chiuse causa Covid-19 e alle famiglie bisognose per il pagamento delle fatture a Mantova Ambiente S.r.l., Tea Acque S.r.l.-AqA Mantova S.r.l. o Tea Energia S.r.l.;
3. Donazione di circa Euro 50 mila all'Ospedale Carlo Poma per la realizzazione degli impianti temporanei di ossigeno liquido e scambio automatico per gas compressi.

Inoltre, nell'ambito delle iniziative in programma nel Mese dei Cimiteri Storici Europei, dal 13 giugno al 13 luglio 2020, Tea ha poi sostenuto la cerimonia commemorativa dei defunti Covid-19 *"Riflessioni, luce e ricordi per condividere il lutto individuale in una dimensione di comunità"*, organizzata dall'Associazione Maria Bianchi e tenutasi al Cimitero Monumentale di Borgo Angeli. È stata poi realizzata la sezione speciale *"Vicini nella lontananza, poesie per un addio non celebrato"* all'interno del sito web dei servizi cimiteriali, per offrire un ulteriore conforto alle famiglie colpite da un lutto improvviso a causa della pandemia.

## Vicini agli utenti

Durante la pandemia, il Gruppo si è impegnato a contenere il più possibile la riduzione dei livelli di servizio verso la comunità e i clienti, anche con riferimento alle

attività che non erano ricomprese tra quelle essenziali di pubblico servizio.

Nella prima fase dell'emergenza i punti di contatto fisico per l'erogazione delle attività di pubblico servizio essenziale sono rimasti aperti adottando specifiche attenzioni, tra cui: l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI); l'accesso limitato nei locali; il distanziamento; l'installazione di barriere di protezione in plexiglass; l'implementazione di sistemi digitali per la gestione delle code e degli appuntamenti; la fornitura di dispenser disinfettanti e la continua sanificazione dei locali.

Dall'11 marzo 2020, in allineamento alle norme emanate dal Governo e al fine di tutelare gli utenti e il proprio personale, il Gruppo ha disposto la chiusura di tutti gli sportelli commerciali del Gruppo, che hanno ripreso a funzionare a partire dal 18 maggio mantenendo sempre le misure cautelative necessarie.

La seconda fase della pandemia - dal mese di novembre 2020 - ha richiesto nuovamente la chiusura di tali punti sul territorio.

Oltre alle misure sopra descritte, il Gruppo ha attuato tutte le disposizioni regolatorie in materia di tutela degli utenti. In particolare, in applicazione del comunicato pubblicato da ARERA in data 11 Marzo 2020 e, conseguentemente, delle delibere 59 e 60, le società Tea Energia S.r.l. e Tea Acque S.r.l.-AqA Mantova S.r.l. hanno sospeso tutte le chiusure per morosità e riattivati i punti di fornitura precedentemente interrotti per consentire alle utenze la regolare erogazione dei servizi durante il periodo di lockdown.

Le procedure di sollecito sono state bloccate su tutti i servizi erogati dal Gruppo Tea fino al mese di giugno 2020 mentre quelle attinenti al recupero di credito coattivo, gestite dal Concessionario per la Riscossione autorizzato, hanno seguito le disposizioni di sospensione previste dal Governo per tutti i mesi del 2020.

Inoltre, in allineamento alle delibere 60, 117, 124, 148/2020/r/com e s.m.i., sono state applicate le regole di rateizzazione delle bollette sugli aventi diritto indicando sia in bolletta che sui successivi solleciti la rateizzabilità degli importi fatturati anche in caso di morosità pregressa. Alternativamente, Tea ha offerto a tutti i clienti - famiglie e imprese - che hanno subito un'oggettiva situazione di difficoltà economica, la possibilità di richiedere il rinvio di 30 giorni della scadenza del pagamento delle fatture.

Infine, per far fronte ai problemi di recapito delle bollette da parte dei servizi postali, il Gruppo ha prontamente agito rafforzando le comunicazioni in merito alla possibilità di ricevere fatture tramite posta elettronica, allungando anche i termini di pagamento.



# Il Gruppo

“

Il sogno di Tea tra dieci anni è sicuramente una società più aperta, con un ruolo sociale ancor più definito: un incubatore di idee, di energia, di start up, punto di riferimento per tutto il territorio, non solo per lo sviluppo aziendale, ma per lo sviluppo sostenibile.

□ *Massimiliano Ghizzi, Presidente*

Guarda  
l'intervista





# Highlights

---

291,6

mln di euro

**Ricavi**

6

**Aree di  
business principali**

44,4

mln di euro

**EBTDA**

9

---

**Società  
del Gruppo Consolidato**

---

55

---

**Comuni  
soci**

---

# Chi siamo

---

Tea - acronimo di Territorio Energia Ambiente - è una società multiservizi operante nella provincia di Mantova, dove gestisce il ciclo idrico integrato, l'igiene urbana, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti, il verde pubblico, l'energia (luce, gas, teleriscaldamento), l'illuminazione pubblica e artistica, le infrastrutture per la distribuzione di gas e calore, la mobilità elettrica, i servizi cimiteriali e di onoranze funebri.



## La nostra mission

Crescere attraverso la leva dell'innovazione creando valore condiviso e sostenibile per essere il partner di riferimento di cittadini, imprese, municipalità e istituzioni nella fornitura efficiente di selezionati servizi eccellenti e innovativi.

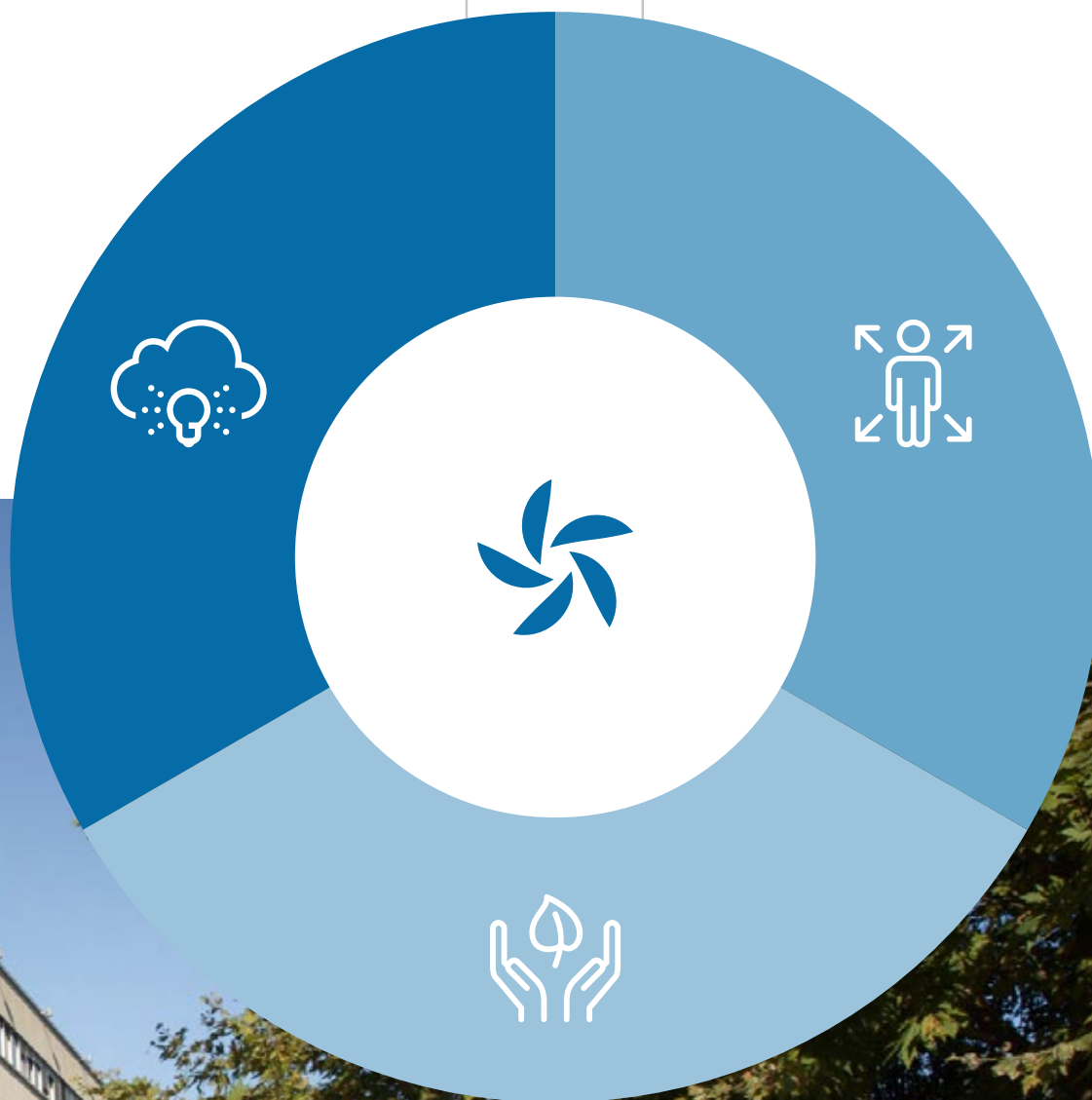


Nuovi strumenti per migliorare la relazione con i clienti  
Telegestione e telecontrollo delle reti  
Utilizzo di big data e analytics

## Innovazione

Sviluppo della base clienti  
Estensione del catalogo di prodotti e servizi  
Espansione su nuovi territori  
Sviluppo di nuovi impianti

## Crescita



## Sostenibilità

Riduzione delle emissioni  
Incremento del recupero di materia  
Riduzione delle perdite idriche  
Miglioramento delle condizioni di lavoro

# La nostra storia

Tea nasce il 1° aprile 1998 dalla trasformazione in società per azioni dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Mantova.

L'8 ottobre 1864 iniziava il servizio di illuminazione pubblica nella città di Mantova, utilizzando il "gas illuminante" ricavato dalla distillazione del carbone, sbarcato dalle chiatte fluviali con i carri ponte della darsena di Porto Catena, e lavorato presso l'adiacente officina nell'area di Vicolo Stretto, dove poi per tanti anni Tea ha mantenuto la sua sede principale, che oggi ospita ancora gli sportelli commerciali della multiutility.

Dal "gas illuminante" del 1864 ai servizi più evoluti e smart il passo è durato **156 anni**, durante i quali quella che era un'Officina del Gas è diventata una società multiservizi, leader nella fornitura di servizi pubblici a

cittadini, imprese ed enti locali, contribuendo attivamente allo sviluppo economico e alla crescita sociale del territorio.

Negli anni, diversi sono stati i passaggi determinanti per la vita aziendale, come quello del 1908, che portò alla costituzione dell'Azienda del gas, e del 1998 che ne vide la trasformazione in società per azioni.

Da allora, Tea si è radicata sul territorio, ha esteso e diversificato i servizi offerti, facendo leva sull'innovazione e sul miglioramento continuo.



**1864**

Istituzione dell'Officina del gas



**1948**

Con l'incorporazione dell'acquedotto civico, nasce l'Azienda Autonoma Municipalizzata Gas-Acqua



**1978**

Avvio del teleriscaldamento di Mantova



**1994**

L'Azienda diviene Azienda Speciale del Comune di Mantova

**1908**

Nasce l'Azienda Municipalizzata del Gas di Mantova

**1973**

L'Azienda assume la denominazione di Azienda Servizi Municipalizzati

**1989-1995**

Acquisizione dei servizi di depurazione acque reflue, di illuminazione votiva, cimiteriali e di onoranze funebri

**1996-1998**

Avvio dell'attività della discarica di Mariana Mantovana e acquisizione del servizio di illuminazione pubblica



“

Immagino Tea come punto di riferimento di una società green, intesa non solo per raggiungere gli obiettivi dell'agenda ONU 2030, ma per avere la capacità di generare nuove attività, nuove idee a favore soprattutto delle nuove generazioni.

*Massimiliano Ghizzi*



**1998**

Nasce Tea dalla trasformazione in società per azioni dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Mantova



**2005**

Nascono Tea Onoranze Funebri e Tea Energia



**2014**

Nasce Tea Reteluce per la gestione del servizio di illuminazione pubblica



**2019**

Nasce Depura

**2002**

Avvio del servizio del verde pubblico e di manutenzione strade



**2006-2009**

Nascono Tea Acque, Mantova Ambiente, Tea Sei (Sei dal 2016) e UniTea



**2016**

Nasce AqA Mantova, per la gestione del ciclo idrico a Castiglione delle Stiviere



# Le Società del gruppo e le aree di attività

Oggi Tea è un Gruppo che favorisce l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori di intervento.

Il Gruppo Tea è infatti composto da società che offrono diversi servizi ai cittadini e al territorio, nella ricerca di miglioramento per la vita della comunità e della creazione di valore condiviso e sostenibile per i propri stakeholder.

Nella Capogruppo Tea S.p.A. sono collocate le attività di coordinamento delle società operative (tra parentesi le quote societarie detenute da Tea): Mantova Ambiente S.r.l. (40,48%), Sei S.r.l. (100%)<sup>4</sup>, Tea Energia S.r.l. (100%), Tea Reteluce S.r.l. (80%), Tea Acque S.r.l. (80%) - AqA Mantova S.r.l. (100%)<sup>5</sup>, Tea Servizi Funerari S.r.l. (100%), Depura S.r.l. (60%).

## Le operazioni del Gruppo<sup>6</sup>

### Vendita

Vendita Energia Elettrica, Gas naturale, Calore da teleriscaldamento



*Allocazione societaria 2019*  
Tea Energia S.r.l.

*Allocazione societaria 2020*  
Tea Energia S.r.l.  
Sei S.r.l. (a partire dal 1° maggio 2020)

Tramite le società del Gruppo dedicate, Tea si occupa di vendita di luce e gas, teleriscaldamento, In particolare:

- Tea Energia S.r.l. è specializzata nella vendita di luce e gas a famiglie e aziende;
- Sei S.r.l. gestisce la vendita del teleriscaldamento nel territorio del comune di Mantova.

12.194 milioni

*di mc di gas venduto*

496,8 GWh

*di energia elettrica venduta, di cui 73,2 GWh certificati da fonti rinnovabili*

158,6 GWh

*di calore venduto*

<sup>4</sup> Si specifica che nel 2020 è avvenuta la fusione per incorporazione della società Electrotea S.r.l. in Sei S.r.l.

<sup>5</sup> Si specifica che in data 1° aprile 2021 è stata operata la fusione tra le società Tea Acque S.r.l. e AqA Mantova S.r.l. La Società nata da tale operazione, AqA S.r.l., sarà oggetto della rendicontazione dell'edizione 2021 della DNF.

<sup>6</sup> Per "operazione" si intende l'insieme complesso di attività operative anche eventualmente allocate in diverse società controllate, che costituisce linea di business omogenea per il Gruppo Tea.

# Idrico

## Ciclo idrico integrato



### Allocazione societaria 2019

Tea Acque S.r.l. - AqA  
Mantova S.r.l.

### Allocazione societaria 2020

Tea Acque S.r.l. - AqA  
Mantova S.r.l.

Le società Tea Acque S.r.l.-AqA Mantova S.r.l. gestiscono il ciclo idrico integrato, dal prelievo allo scarico.

Il Laboratorio interno, dotato delle tecnologie più avanzate e accreditato secondo gli standard più importanti, effettua continui e rigorosi controlli sulla qualità dell'acqua erogata e scaricata a tutela della salute e dell'ambiente.

Le due Società, in particolare, si occupano di prelievo, potabilizzazione, distribuzione, fatturazione e vendita, raccolta acque reflue, depurazione biologica, controllo di sicurezza e pronto intervento.

75%

dei cittadini della provincia di MN serviti

Circa 15,7 milioni mc

di acqua potabile venduta

66

pozzi di captazione

76

impianti di depurazione

14

impianti di potabilizzazione

# Ambiente

## Igiene urbana, ciclo dei rifiuti



### Allocazione societaria 2019

Mantova Ambiente S.r.l.

### Allocazione societaria 2020

Mantova Ambiente S.r.l.

Mantova Ambiente S.r.l. è la società del gruppo preposta alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti, a partire da una capillare ed evoluta raccolta differenziata, per l'avvio al recupero dei materiali valorizzabili, sempre maggiore e sempre più articolato per specifiche filiere, e allo smaltimento delle frazioni residue, avvalendosi sia dei propri impianti - trattamento, compostaggio e smaltimento - che di impianti di terzi. Collabora con le Amministrazioni Comunali realizzando campagne di educazione ambientale, sul territorio e nelle scuole, sulla sostenibilità e l'economia circolare.

170 mila tonnellate

di rifiuti raccolti nei comuni serviti

87%

di Raccolta Differenziata  
(in 16 Comuni > 90%)

7%

rifiuti urbani smaltiti in discarica

38

centri di raccolta

# Infrastrutture

## Reti distribuzione gas, rete distribuzione teleriscaldamento



*Allocazione societaria 2019*  
Sei S.r.l.

*Allocazione societaria 2020*  
Sei S.r.l.

La società Sei S.r.l. gestisce le reti di distribuzione sulle reti di Distribuzione Gas in 10 Comuni della Provincia di Mantova, e l'intero ciclo del Teleriscaldamento per la città capoluogo, dalla produzione del calore, alla distribuzione, alla vendita.

62.068

*PDR Gas gestiti*

28.718

*abitanti equivalenti serviti dal teleriscaldamento*

# Illuminazione pubblica

## Reti di illuminazione pubblica comunali



*Allocazione societaria 2019*  
Tea Reteluce S.r.l.

*Allocazione societaria 2020*  
Tea Reteluce S.r.l.

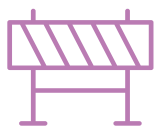
Tea Reteluce S.r.l. progetta e realizza sistemi di illuminazione pubblica e impianti semaforici, curando l'efficienza energetica e utilizzando tecnologie smart. Nell'ottica di fornire un servizio integrato al territorio, offre anche il servizio di gestione degli impianti termici a comuni ed altri enti.

87.590

*punti luce gestiti  
di cui 80.128 a LED*

# Altri Business

Servizi cimiteriali, crematorio, onoranze funebri, smaltimento rifiuti liquidi, manutenzione reti gas, manutenzione strade, manutenzione verde pubblico, bonifiche, gestione impianti termici, produzione energia



*Allocazione societaria 2019*  
Tea S.p.A., Tea Servizi Funerari S.r.l., Mantova Ambiente S.r.l., Sei S.r.l., Tea Reteluce S.r.l.

*Allocazione societaria 2020*  
Tea S.p.A., Tea Servizi Funerari S.r.l., Mantova Ambiente S.r.l., Sei S.r.l., Tea Reteluce S.r.l., Depura S.r.l.

Il Gruppo gestisce, attraverso specifiche unità di business allocate nelle diverse società, servizi di Gestione Impianti Termici e di Produzione Energia da fonti rinnovabili (Sei S.r.l.), di smaltimento dei rifiuti liquidi speciali non pericolosi (Depura S.r.l.), di Manutenzione Strade e Segnaletica (Depura S.r.l.), cura, progettazione e riqualificazione del verde pubblico e privato (Mantova Ambiente S.r.l.), nonché, attraverso Tea Servizi Funerari S.r.l., servizi di onoranze funebri alle famiglie e di trasporto funebre alle imprese.

Tea S.p.A., tramite una sua unità di business dedicata, gestisce i servizi cimiteriali, ed i servizi di cremazione presso l'impianto di Mantova.

700

*servizi funebri Business to Consumer*

2243

*trasporti funebri Business to Business*

8.913

*cremazioni*

21,1 GWh

*prodotti da fonti rinnovabili*

370

*impianti di riscaldamento gestiti*

10

*impianti fotovoltaici gestiti*

2

*impianti mini-idroelettrici*

# Struttura

Servizi di staff e logistica



*Allocazione societaria 2019*  
Tea S.p.A.

*Allocazione societaria 2020*  
Tea S.p.A.

Servizi erogati	Aree geografiche in cui sono venduti
Vendita Energia Elettrica	Provincia di Mantova, province limitrofe di Lombardia Emilia e Veneto
Vendita Gas Metano	Provincia di Mantova, province limitrofe di Lombardia Emilia e Veneto
Servizio Igiene Urbana	Provincia di Mantova, 2 Comuni della Lombardia
Servizio Trattamento e Smaltimento Rifiuti	4 Comuni in Provincia di Mantova
Raccolta rifiuti ospedalieri	Provincia di Mantova
Servizio gestione verde pubblico	Comuni della Provincia di Mantova e territori limitrofi
Servizio gestione Acquedotti	tutti i Comuni dell'Area Centro Sud e alcuni Comuni dell'Area Nord dell'ATO della Provincia di Mantova
Servizio Gestione Fognature e Depurazione	tutti i Comuni dell'Area Centro Sud e alcuni Comuni dell'Area Nord dell'ATO della Provincia di Mantova
Servizio manutenzione Reti di distribuzione acqua potabile e di collettamento acque reflue	tutti i Comuni dell'Area Centro Sud e alcuni Comuni dell'Area Nord dell'ATO della Provincia di Mantova
Laboratorio di Analisi	tutti i Comuni dell'Area Centro Sud e alcuni Comuni dell'Area Nord dell'ATO della Provincia di Mantova
Servizio Distribuzione e Vendita Calore da Teleriscaldamento	territorio del Comune di Mantova
Servizio Distribuzione Gas	10 reti dei Comuni nella Provincia di Mantova ATEM 1 e 2
Produzione energia da fonti rinnovabili	territori della Provincia di Mantova e di Province limitrofe
Servizio Bonifiche e consulenze Ambientali	aree della Provincia di Mantova e territori limitrofi
Servizio Illuminazione Pubblica	58 reti dei Comuni in Provincia di Mantova, in Lombardia Piemonte e Valle d'Aosta
Servizio Gestione Impianti Termici	territori di 3 Comuni in Provincia di Mantova e di 1 in Provincia di Crema
Servizi Cimiteriali e Cremazione	Comuni della Provincia di Mantova e territori limitrofi
Servizi di Onoranze Funebri	territori della Provincia di Mantova e di Province limitrofe
Trasporti funebri	territori della Provincia di Mantova e di Province limitrofe
Casa del commiato	territori della Provincia di Mantova e di Province limitrofe
Servizio manutenzione Reti di distribuzione Gas	10 reti dei Comuni nella Provincia di Mantova ATEM 1 e 2
Manutenzione Strade e Segnaletica stradale	Comune di Mantova e territori limitrofi



Settori serviti	Tipo di clienti e beneficiari
Vendita EE agli utenti finali	Clienti Retail e Business
Vendita Gas agli utenti finali	Clienti Retail e Business
Raccolta Trasporto e Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani	Domestici, non domestici e industriali
Impianti di trattamento meccanico biologico (TMB) e di smaltimento dei rifiuti solidi urbani e speciali non pericolosi	Imprese pubbliche e private
Raccolta di rifiuti ospedalieri presso le strutture sanitarie pubbliche e private	Amministrazioni strutture sanitarie e proprietari di ambulatori privati
Progettazione e manutenzione delle aree verdi, dei giardini, delle alberature e dell'arredo urbano	Amministrazioni pubbliche e proprietari di aree ed immobili
Captazione, Potabilizzazione, Distribuzione acqua potabile	Domestici, non domestici e industriali
Raccolta, Collettamento e Depurazione acque reflue	Domestici, non domestici e industriali
Conduzione, manutenzione e costruzione delle reti di distribuzione acque potabile, degli allacciamenti di utenza e dei contatori, nonché delle reti di collettamento fognario	Soggetti gestori delle Reti di distribuzione idrica e di collettamento fognario
Analisi chimico fisiche su matrici liquide solide ed aeriformi	Gestori del servizio idrico integrato, imprese e soggetti pubblici e privati
Riscaldamento e Raffrescamento degli immobili pubblici e privati	Clienti Retail e Business
Distribuzione gas	Società di vendita gas
Gestione impianti idroelettrici, fotovoltaici, di cogenerazione,	Uso proprio, GSE
Bonifiche e consulenze ambientali su aree pubbliche e private	Amministrazioni pubbliche e proprietari di aree ed immobili
Illuminazione pubblica ed illuminazione artistica	Amministrazioni pubbliche
Gestione termica edifici	Amministrazioni pubbliche e proprietari di immobili
Gestione di cimiteri e di impianti di cremazione	Amministrazioni comunali
Organizzazione delle onoranze ai defunti e servizi ausiliari	Clienti privati
Trasporti funebri e servizi ausiliari	Imprese private
Custodia, preparazione, esposizione dei defunti in camera ardente dedicata e allestita per le visite dei dolenti	Imprese private e clienti privati
Conduzione, manutenzione e costruzione delle reti di distribuzione, degli allacciamenti di utenza e dei contatori	Soggetti gestori del Servizio di distribuzione gas
Ripresa e rifacimento delle pavimentazioni stradali e dei marciapiedi, della posa e manutenzione della segnaletica verticale, orizzontale e dell'arredo urbano, pulizia delle fontane cittadine e gestione e manutenzione dei servizi igienici pubblici automatizzati	Amministrazioni comunali e privati

# Il territorio che ci ospita e che serviamo

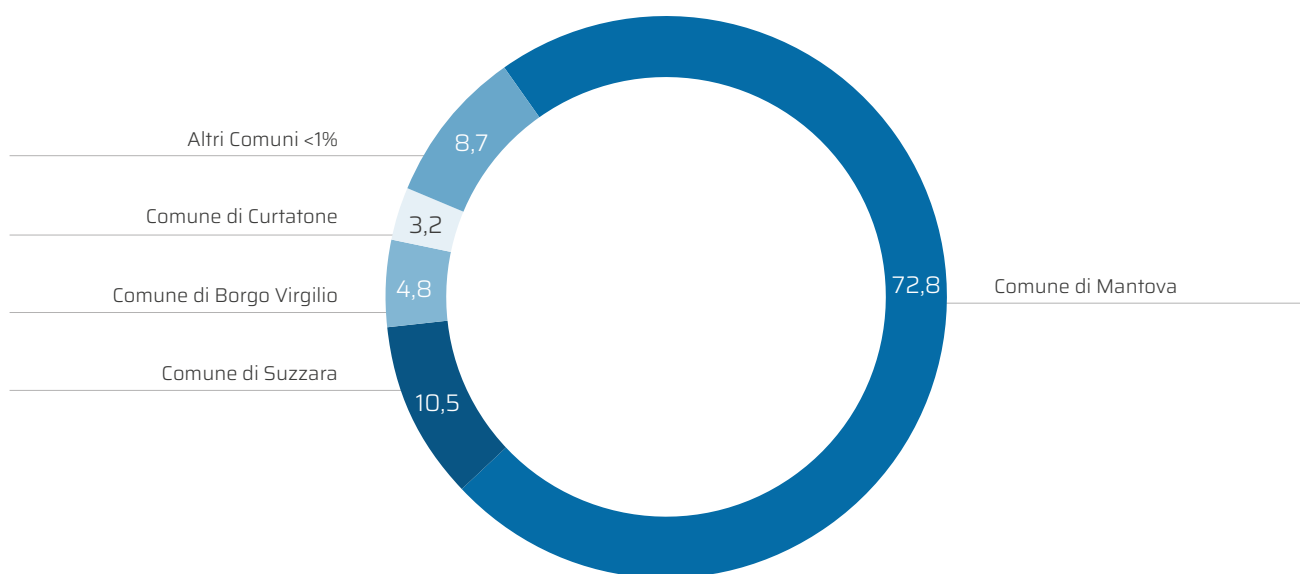
Territorio è il primo termine che, insieme a energia e ambiente, compone l'acronimo Tea, a rappresentare la profondità della relazione che lega il Gruppo al suo ambito di vocazione.

Territorio è anche identità aziendale: l'assunzione di un ruolo attivo e propulsivo per lo sviluppo economico e la crescita sociale nel territorio è infatti la ragion d'essere di Tea.

Una sinergia che si traduce nel quotidiano impegno al miglioramento della qualità, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti con il fine ultimo di tutelare e promuovere il benessere degli utenti e delle comunità nei territori di riferimento. Per fare ciò, il Gruppo si pone nella prospettiva dell'ascolto dei propri stakeholder interni ed esterni, incentivando la partecipazione attiva e promuovendo un clima di fiducia reciproca.

Nel 2020, il Gruppo Tea conta 55 Comuni Soci. Il rapporto e il dialogo con essi rafforza il senso di appartenenza al territorio e garantisce che gli investimenti siano orientati al futuro dei cittadini.

Il Capitale Sociale di Tea alla data del 31 dicembre 2020 è così suddiviso: il Socio di controllo, Comune di Mantova, detiene il 72,8 % del totale, il Comune di Suzzara il 10,5 %, il Comune di Borgo Virgilio il 4,8 %, il Comune di Curtatone il 3,2% e i restanti 51 Comuni detengono complessivamente una quota del 8,7%.



In azzurro scuro i Comuni soci di Tea.



Il forte radicamento del Gruppo sul territorio è inoltre testimoniato dalla partecipazione di Tea, negli anni, ai lavori di diverse associazioni locali, oltre che del più ampio contesto italiano, di cui si offre un approfondimento nella tabella che segue:

Associazione	Scopo
UTILITALIA	Federazione delle Aziende dei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas
CONFSERVIZI CISPEL Lombardia	Associazione regionale delle utility e le aziende locali di pubblica utilità: il servizio idrico, l'igiene urbana, l'energia e il gas, il trasporto locale, la farmacia e l'edilizia residenziale.
UNI Ente Italiano Unificazione	Associazione privata senza scopo di lucro di normazione tecnica, per tutti i settori industriali, commerciali e del terziario, ad esclusione di quello elettrotecnico ed elettronico.
A.S.C.E. (Associazione Cimiteri Storico Monumentali)	Associazione costituita a Bologna nel novembre 2001. È una rete europea, di realtà pubbliche e private, gestori dei cimiteri di importanza storica e artistica.
Fondazione Palazzo TE	Costituita nel 1990 dal Comune di Mantova con la collaborazione di soggetti pubblici e privati, organizza mostre ed eventi nei settori dell'arte antica e moderna, dell'architettura e della fotografia.
A.I.R.U. (Ass. Italiana Riscaldamento Urbano)	Associazione non profit per la promozione e la divulgazione del teleriscaldamento e teleraffrescamento e dei sistemi energetici integrati.
Associazione Industriali Mantova (Confindustria Mantova)	Fondata nel 1910, Confindustria è la principale organizzazione delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia, con più di 149.288 imprese associate per un totale di circa 5.516.975 addetti. In particolare, Confindustria Mantova conta più di 400 aziende associate - per la maggior parte di piccola/media dimensione - per un totale di 7 miliardi di Euro di fatturato e 22.000 dipendenti.
Fondazione Università Mantova	Coordina la collaborazione con le università sul territorio; promuove un'offerta formativa orientata alle specializzazioni richieste dal mondo produttivo, pubblico e privato; cura lo sviluppo delle strutture (aule, laboratori, biblioteche) e il Campus di Mantova.
A.I.I.A. Associazione Italiana Internal Auditors	Associazione senza fini di lucro costituita nel 1972 e riconosciuta come affiliazione italiana dell'I.I.A. - Institute of Internal Auditors - leader mondiale per gli standard, la certificazione e la formazione per la professione di Internal Auditor. Ha oltre 4.500 soci, in rappresentanza di circa 900 aziende.
A.I.G.E.T. Ass. Italiana Grossisti Energia e Trader	Associazione senza fini di lucro, ha lo scopo di promuovere, tutte le iniziative che nel campo economico, finanziario, tecnico e scientifico possano giovare al settore energetico.
API Associazione Piccole e Medie Industrie di Mantova	Nata nel 1946, è arrivata oggi a contare quasi 2.000 industrie associate con oltre 38.000 addetti, distribuite in tutti gli ambiti produttivi dal metalmeccanico all'edile, dal chimico al plastico, dal tessile al grafico e cartotecnico.
C.I.C. Consorzio Italiano Compostatori	Organizzazione senza fini di lucro per promuovere le attività di riciclo della frazione organica dei rifiuti, la produzione di compost e biometano; conta più di 120 consorziati, produttori o gestori di impianti di compostaggio e di digestione anaerobica, studi tecnici, e altre aziende interessate alla produzione di fertilizzanti organici.
A.P.C.E. Ass. Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche	Associazione senza fini di lucro, fondata nel 1981, riconosciuta dall'ARERA come organismo tecnico competente per la definizione delle linee guida nel campo della protezione catodica di condotte metalliche adibite alla distribuzione e trasporto del gas naturale, e alle flow line di collegamento degli impianti di stoccaggio del gas naturale.

Società/Funzione aderente	Tipo adesione	Tipo contributo
Tea S.p.A. (Direzione Generale) - Tea Servizi Funerari S.r.l.	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (Direzione Generale)	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (HSE)	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (Servizi Cimiteriali)	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (Direzione Generale)	Volontario	Socio Sostenitore
Tea S.p.A. (D.T.)	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (Direzione Generale)	Volontario	Ordinario
Tea S.p.A. (Direzione Generale)	Volontario	Socio Sostenitore
Tea S.p.A. (Direz. Contr. Interno)	Volontario	Ordinario
Tea Energia S.r.l.	Volontario	Ordinario
Tea Energia S.r.l.; Mantova Ambiente S.r.l.; Tea Acque S.r.l.	Volontario	Ordinario
Mantova Ambiente S.r.l.	Volontario	Ordinario
Sei S.r.l.	Volontario	Ordinario

Associazione	Scopo
Ass. Elettricità Futura	Associazione senza fini di lucro, è la principale associazione delle imprese che operano nel settore elettrico italiano rappresentando oltre il 70% dell'elettricità prodotta e venduta in Italia. Aderiscono oltre 500 imprese attive nella produzione e commercializzazione di energia elettrica da fonti convenzionali e rinnovabili, con 40.000 addetti, 75.000 MW di potenza elettrica installata, 1.150.000 km di linee di distribuzione.
Comitato Termotecnico Italiano	Il Comitato Termotecnico Italiano (CTI), ente federato all'UNI, ha lo scopo di svolgere attività normativa ed unificatrice nei vari settori della termotecnica, si propone di fornire agli utenti strumenti normativi utili per lo sviluppo del settore termotecnico. Elabora progetti di norma e guide o raccomandazioni interessanti il settore termotecnica, aggiornare e rivedere norme e documenti già esistenti (CTI e/o UNI-CTI).
UNICHIM Ass. per l'Unificazione nel settore dell'Industria Chimica	Nasce nell'ottobre del 1947, al posto del Comitato per la Chimica dell'UNI. Negli anni '80 promuove, di concerto con FEDERCHIMICA, la nascita di CERTICHIM, una Società di certificazione di Sistemi Qualità al servizio delle Aziende Chimiche. Negli anni '90 si sposta verso la Qualità nei laboratori di prova. Fino al 2000 ha prodotto oltre 1000 metodi di prova, molti dei quali tuttora utilizzati in Italia, alcuni assunti in dispositivi di legge, altri trasformati in norme UNI, altri superati da norme CEN o ISO (Pubblicazioni). UNICHIM è Soggetto organizzatore di Prove Interlaboratorio, dal 2012 in possesso dell'accreditamento rilasciato da ACCREDIA sulla base della norma ISO 17043 per la qualità delle acque, di prodotti petroliferi, di fertilizzanti e di matrici ambientali come suoli, sedimenti, fanghi, aperte esclusivamente ai propri Associati.



Società/Funzione aderente	Tipo adesione	Tipo contributo
Sei S.r.l.	Volontario	Ordinario
Sei S.r.l.	Volontario	Ordinario
Tea Acque S.r.l.	Volontario	Ordinario



# Una gestione responsabile

“

La sostenibilità è un obiettivo ambizioso ma dovuto. Lo dobbiamo a noi, al nostro pianeta e alle generazioni future. Non possiamo più pensare a uno sviluppo che guardi al solo guadagno economico, le due cose devono andare di pari passo. Gruppo Tea è sostenibile, ma con un obiettivo di miglioramento continuo.

🗨 *Melissa Botti, Team della Sostenibilità*

Guarda  
l'intervista



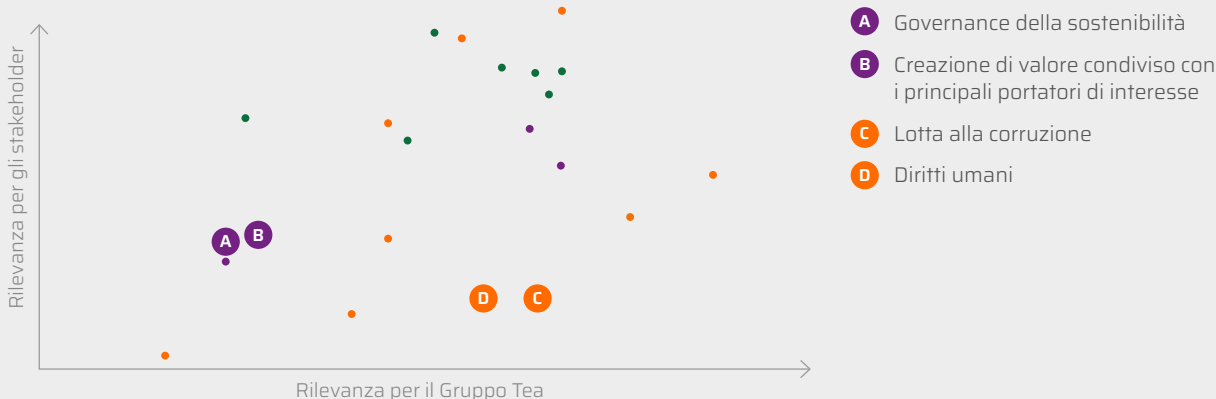




# UNA GESTIONE RESPONSABILE: SCHEDA TECNICA TEMATICHE MATERIALI

## Evidenza delle tematiche materiali trattate all'interno del capitolo

● Tematiche ambientali ● Tematiche sociali ● Tematiche economiche



34



### Impatti lungo la catena del valore 1

• **Diretto** - L'implementazione delle strategie di sostenibilità nei processi del Gruppo Tea ha un impatto diretto e crescente sui costi operativi, e deve essere supportata da adeguati risultati di crescita che consentano di spalmare l'incidenza degli investimenti su una base ricavi più ampia e su sinergie di scala maggiori

### Impatti lungo la catena del valore 1

• **Indiretto** - Si rileva un impatto indiretto limitatamente agli aspetti della tutela dei diritti sindacali dei lavoratori appartenenti alle aziende di subappalto di piccole dimensioni ricomprese nella catena di fornitura dell'organizzazione, aventi organici al di sotto di 15 dipendenti e pertanto esenti dall'applicazione della Legge 300/1970, in materia di Statuto dei diritti dei lavoratori

### Rischi associati 2

• **Potenziale** - Significative perdite di valore a causa dell'impoverimento della capacità di raccogliere e comprendere le domande e gli stimoli dell'ambiente esterno e indebolimento del rating di sostenibilità riconosciuto dai finanziatori, qualora l'organizzazione non disponga di processi di governance della sostenibilità efficienti

### Rischi associati 2

• **Potenziale** - Ulteriore disgregazione del mercato del lavoro e crescita di fenomeni di lavoro irregolare e precario a causa dell'aggravamento della crisi economica e del crescente fenomeno di immigrazione clandestina, compromettendo, direttamente o indirettamente, i diritti umani fondamentali anche sul territorio italiano dove l'organizzazione conduce le proprie operazioni



### Modalità di gestione 3

• Costituzione del Comitato Guida per la Sostenibilità e dell'unità organizzativa specificamente dedicata, per supportare l'impegno e l'attenzione del Consiglio di Amministrazione nella definizione delle strategie per la sostenibilità dei processi e dei servizi del Gruppo e la loro costante integrazione nei piani di investimento e di sviluppo dell'organizzazione

### Opportunità associate 4

• Una buona governance della sostenibilità assicura all'organizzazione di individuare e implementare efficacemente le migliori opportunità per accrescere la qualità sociale, ambientale ed economica delle attività aziendali e di adottare soluzioni avanzate in funzione dei bisogni e delle criticità di volta in volta emergenti nei territori serviti e nella comunità globale. Tali soluzioni avanzate possono essere premiate da nuovi strumenti di leverage finanziario con credito vincolato alle performance green del Gruppo Tea

### Modalità di gestione 3

• Adozione della Politica di tutela dei diritti umani  
 • Inserimento della tematica all'interno dei processi di controllo sulla conformità delle attività aziendali e sui requisiti su cui impegnare i fornitori  
 • Allineamento ai valori e principi espressi all'interno del Codice Etico  
 • Messa a disposizione dei canali di segnalazione di illeciti/irregolarità (Procedura di Whistleblowing)

### Opportunità associate 4

• L'adozione di un presidio sulla tutela dei diritti umani lungo la catena di fornitura e nella gestione dei dipendenti propri e degli appaltatori e subappaltatori può migliorare l'attrazione di nuovi talenti, il mantenimento della forza lavoro e positive ripercussioni a livello commerciale e reputazionale

## Indicatori GRI di riferimento

**La Governance di Gruppo:** GRI 102-18; GRI 102-22; GRI 102-23; GRI 102-24; GRI 102-26; **La Governance della sostenibilità:** GRI 102-19; GRI 102-20; GRI 102-32; **Stakeholder engagement e aggiornamento della materialità:** GRI 102-40; GRI 102-42; 102-43; 102-47; **Creazione di valore condiviso con i principali portatori d'interesse:** GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 201-1; **Imposte:** GRI 207-1; GRI 207-2; GRI 207-3; GRI 207-4; **Gestione del Rischio:** GRI 102-11; GRI 102-15; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 201-2; **Lotta alla corruzione:** GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 205-1; GRI 205-3; **Protezione dei dati personali e data security:** GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 418-1; **Tutela e promozione dei diritti umani:** GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 412-3.



### Impatti lungo la catena del valore 1

- **Indiretto** - La diffusione del fenomeno della corruzione nei processi della Pubblica Amministrazione e della gestione degli appalti di servizi pubblici ha un impatto indiretto ma significativo sulle attività del Gruppo Tea, in quanto influisce sulla libera concorrenza anche nei mercati e nei territori ove l'organizzazione svolge le proprie operazioni e dove cerca di crescere anche partecipando alle procedure di gara

### Rischi associati 2

- **Potenziale** - Diffusione di fenomeni di corruzione nei territori serviti, con conseguente possibilità che i processi e le attività dell'organizzazione vengano coinvolti, direttamente o indirettamente
- **Potenziale** - Addebitamento della responsabilità amministrativa ex Legge 231/2001, anche nei casi in cui i fatti di corruzione siano stati commessi da amministratori o dipendenti del Gruppo per interessi esclusivamente personali, qualora l'organizzazione non dimostri di avere assunto ed esercitato efficaci misure di prevenzione e controllo
- **Potenziale** - Presenza di fenomeni di infiltrazione della criminalità organizzata nei servizi connessi al ciclo dei rifiuti, con conseguenti effetti negativi per il Gruppo, sia in termini di danni di immagine a causa di disservizi per irregolarità esecutive di appaltatori eventualmente infiltrati, sia in termini di perdita di competitività per fenomeni di concorrenza sleale da parte di competitor che potrebbero giovare delle stesse aziende infiltrate, per le prestazioni di manodopera e per il trasporto e gli smaltimenti dei rifiuti



### I PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSE

#### Impatti lungo la catena del valore 1

- **Diretto** - Il Gruppo genera la maggior parte dei suoi ricavi nei territori mantovani, ha il Comune capoluogo azionista preponderante, e il rimanente capitale sociale distribuito tra quasi tutti gli altri Comuni della Provincia. In tale assetto, mantenere e migliorare costantemente la creazione di valore condiviso con tutti i Soci ha un impatto strategico sulla possibilità di sviluppo delle operazioni e di crescita commerciale dell'organizzazione

#### Opportunità associate 4

- Il valore redistribuito dall'organizzazione sul territorio servito rappresenta la migliore opportunità per mantenere un'elevata *retention* dei clienti e un ambiente favorevole, in termini di licenza sociale ad operare, alle nuove iniziative di business del Gruppo, nonché una migliore predisposizione dei committenti pubblici e privati all'offerta di occasioni di sviluppo o di collaborazione

#### Modalità di gestione 3

- Sviluppo di un sistema di prevenzione della corruzione articolato su organi preposti e specifiche procedure o regolamenti di competenza
- Specifiche procedure di controllo sui processi di appalto, che saranno estese anche ai processi di subappalto dei propri fornitori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti

#### Opportunità associate 4

- I costi di gestione dei sistemi di prevenzione della corruzione si ripagano nel medio periodo con un miglioramento della competitività aziendale e con l'aumento delle opportunità commerciali, soprattutto nei territori in cui l'affidabilità e la reputazione dell'organizzazione è già consolidata
- La necessaria implementazione di sistemi di prevenzione e controllo delle irregolarità e l'attenzione e vigilanza dell'organizzazione rispetto ai propri processi operativi e commerciali, al fine di impedire alle infiltrazioni criminali di contaminare le proprie attività nel mercato dei rifiuti, può contribuire a rafforzare le capacità di prevenire anche fenomeni di cattiva gestione interna o di corruzione

#### Rischi associati 2

- **Potenziale** - Riduzione del valore generato verso gli stakeholder a causa dell'indebolimento dei sensori e canali di contatto del Gruppo sul territorio, o per la difficoltà di allocare sufficienti risorse per le politiche di sviluppo e sostegno ai territori di insediamento

#### Modalità di gestione 3

- Procedure e canali di confronto costanti con i principali portatori di interesse
- Integrazione delle strategie gestionali e commerciali, delle modalità operative e delle politiche di investimento e di bilancio, con specifici punti di attenzione alla generazione di valore condiviso verso i principali stakeholder

# La Governance di Gruppo

Nel Gruppo Tea si è consolidato un modello di distinzione tra attività di indirizzo e controllo, coordinamento e gestione della finanza di Gruppo e dei servizi di staff - di competenza della Capogruppo - e di gestione diretta dei servizi in capo alle società operative, alle quali è stata allocata la gestione di tutte le concessioni del Gruppo relative ai servizi pubblici locali e alle attività di libero mercato.

Tale impostazione consente una separazione delle responsabilità evoluta ed efficiente, anche rispetto agli obblighi minimi richiesti dalla normativa per la gestione dei servizi pubblici locali a rete.

Il modello si basa su un insieme di fattori organizzativi, statutari e giuridici, articolato in tre leve fondamentali:

- **Gestione:** centralizzazione dei servizi di staff e delle strutture tecnico-logistiche, anche mediante procure di alcuni poteri dagli Amministratori Delegati (AD) delle società operative ai preposti di Tea S.p.A.;
- **Regole:** Regolamenti, Policy, Contratti e Sistema Qualità e Sicurezza di Gruppo;
- **Controllo:** nomina da parte di Tea S.p.A. degli AD con deleghe esecutive in tutte le società del Gruppo.

## Gli strumenti di governance di Tea S.p.A.



### Statuto

In conformità con le disposizioni di legge vigenti, contempla diverse previsioni relative al governo societario volte ad assicurare il corretto svolgimento delle attività di gestione.



### Regolamento di Indirizzo e Controllo

Specifica le modalità e le procedure con cui si esprime il ruolo guida di Tea S.p.A. nel governo del Gruppo e disciplina i processi decisionali nelle diverse aree di attività e i rapporti tra la Capogruppo e le controllate.



### Disposizioni organizzative

Finalizzate a garantire la migliore comprensione della struttura societaria, della ripartizione delle fondamentali responsabilità e l'individuazione dei soggetti cui dette responsabilità sono affidate.



## Sistema delle deleghe e delle procure

---

Stabilisce, mediante l'assegnazione di specifiche procure, i poteri per rappresentare o impegnare la società, e, attraverso il sistema delle deleghe, la responsabilità per quanto concerne gli aspetti in materia di ambiente e sicurezza. L'aggiornamento di tale sistema avviene in occasione della revisione/modifica della Struttura organizzativa e/o degli Ordini di servizio o su segnalazione da parte delle Singole Unità Organizzative.



## Sistema di Procedure, Policy, Linee Guida

---

Regolamenta in modo chiaro ed efficace i processi rilevanti del Gruppo; Tea inoltre adotta un Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente conforme alle norme UNI EN ISO.



## Contratti Intercompany

---

Regolano formalmente le prestazioni di servizi rese da altre società del Gruppo assicurando trasparenza agli oggetti delle prestazioni erogate e ai relativi corrispettivi.

## Gli organi sociali

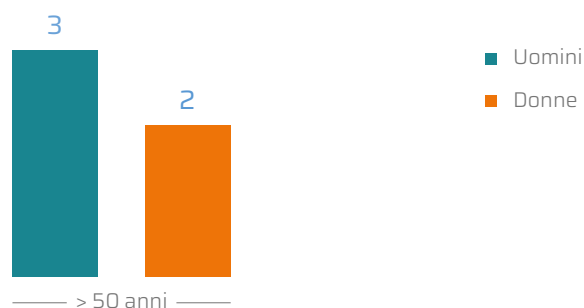
Le scelte strategiche della società vengono assunte nell'**Assemblea dei Soci**, avente natura ordinaria e straordinaria, ai sensi di quanto previsto dalla Legge. L'Assemblea determina il sistema di amministrazione e controllo della Società.

Il massimo organo di governo di Tea S.p.A. - partecipata dai Comuni - è il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, avente ricevuto il proprio mandato il 15 luglio 2019 e in carica sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021.

La composizione del CdA, ai sensi dello Statuto, deve garantire la presenza, secondo la quota indicata dalla normativa vigente, del genere meno rappresentato in seno all'organo collegiale.

Nello specifico, l'attuale CdA è composto da cinque membri, di cui due donne (40%) e tre uomini (60%) di età superiore ai 50 anni. Un maggior dettaglio è fornito nella tabella che segue.

Composizione del CdA per genere e fasce d'età



### Composizione CdA

Nome e cognome	Ruolo esecutivo o non esecutivo	Indipendenza <sup>7</sup>	Altre cariche ricoperte e impegni significativi individuali	Appartenenza a gruppi sociali sotto-rappresentati	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali	Rappresentazione degli stakeholder
Massimiliano Ghizzi	Presidente con deleghe	No	Presidente CdA Depura S.r.l.	No	Sì	Sì
Mario Barozzi	AD e DG	No	Consigliere Depura S.r.l.	No	Sì	Sì
Elisa Ferrari	Consigliere	No	-	No	Sì	Sì
Andrea Bassoli	Consigliere	No	-	No	Sì	Sì
Stefania Confalonieri	Consigliere	No	-	No	Sì	Sì

<sup>7</sup> Amministratori qualificati come indipendenti ai sensi dell'art. 147-ter del TUF

Al Consiglio sono attribuiti tutti i poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, fatto salvo quanto la Legge e lo Statuto riservano alle competenze dell'Assemblea dei Soci.

Nel 2020 si sono tenute **14 sedute del CdA** alle quali tutti i consiglieri hanno sempre partecipato.

I ruoli di Presidente e di AD non coincidono nella stessa persona e nello specifico:

- Al Presidente - eletto dall'Assemblea dei Soci all'atto della nomina dei consiglieri - spettano i poteri e compiti di cui all'art. 2381 C.C., primo comma, nonché i poteri direttamente attribuitigli dal CdA. In particolare, il Presidente si vede riconosciuta la rappresentanza della società - di fronte ai terzi e in giudizio - che, in caso di sua assenza o impedimento, è delegata al consigliere più anziano per età;

- L'AD di Tea S.p.A. presidia lo sviluppo e le proposte di approvazione al CdA dei piani industriali, dei piani di investimento, nonché dei budget economici e finanziari di tutte le società del Gruppo, e dei loro rispettivi aggiornamenti, avvalendosi della struttura operativa di Tea e degli AD delle società controllate, suoi diretti riporti.

Il **Collegio Sindacale**, organo di controllo della Società, è costituito da 3 membri, un Presidente e due Sindaci effettivi, più un Sindaco Supplente, in carica dal 2019 al 2021.

Il sistema di governance prevede infine un **Comitato per il Controllo Interno e la Revisione Contabile**, composto da 3 membri, in carica dal 2019 al 2021.







# La Governance di sostenibilità

La sostenibilità è per Tea un fondamentale pilastro strategico, volto a orientare le scelte di sviluppo e investimento del Gruppo, a qualificare le azioni di formazione e di crescita delle risorse interne, e a contraddistinguere sempre di più il valore aggiunto dei servizi offerti ai clienti e al territorio.

Un crescente impegno verso la sostenibilità e, in particolare, l'economia circolare è stato confermato e declinato all'interno del **Piano Industriale 2020-2024**, articolato su pilastri industriali di natura ambientale, sociale e di governance e che permette di coniugare culture e obiettivi diversi, di gestire attività consolidate e integrate, nonché di cogliere le opportunità di business

emergenti, contribuendo come Gruppo al raggiungimento dei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile<sup>8</sup> delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals - SDGs).

In particolare, le società del Gruppo si impegnano a contribuire in modo diretto ai seguenti 13 SDGs e relativi target:

SDGs	Descrizione	Target	Società direttamente coinvolta
	ISTRUZIONE DI QUALITÀ: Garantire un'istruzione di qualità inclusiva e paritaria e di promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.	4.3 4.4 4.5	Gruppo
	UGUAGLIANZA DI GENERE: Raggiungere la parità di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze.	5.1 5.4 5.5	Gruppo
	ACQUA PULITA E IGIENE: Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e condizioni igieniche per tutti. L'acqua è fonte di vita ed è necessario che questa sia accessibile a chiunque.	6.3 6.4 6.6 6.A 6.B	Tea Acque S.r.l. -AqA S.r.l. Depura S.r.l. Mantova Ambiente S.r.l.
	ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE: Assicurare l'accesso all'energia pulita, a buon mercato e sostenibile per tutti. I sistemi energetici sono fondamentali per la vita quotidiana di tutti noi: per questo è importante renderli accessibili a tutti.	7.2 7.3	Tea Energia S.r.l. Sei S.r.l.

<sup>8</sup> Le Nazioni Unite, nel 2015, hanno approvato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e i connessi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs): per la prima volta nella storia, l'intera comunità internazionale è chiamata all'azione per il raggiungimento dei 17 obiettivi e dei relativi 169 target entro il 2030. Si tratta di un'agenda rivoluzionaria, in quanto adotta un approccio universalistico e pertanto rivolto alla totalità degli attori, pubblici e privati, nazionali e internazionali. L'Italia, in particolare, ha dimostrato il proprio ruolo centrale durante i negoziati e continua ad impegnarsi, attraverso tutte le componenti del suo tessuto sociale e imprenditoriale, nelle sfide legate al conseguimento degli SDGs.



SDGs	Descrizione	Target	Società direttamente coinvolta
	LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA: Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile. È necessario sostenere la crescita economica e raggiungere alti livelli di produttività.	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.8	Gruppo
	INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE: Gli investimenti in un'infrastruttura sostenibile e nella ricerca scientifica e tecnologica favoriscono la crescita economica, creano posti di lavoro e promuovono il benessere.	9.1 9.4 9.5	Gruppo
	RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE: Le disuguaglianze limitano le opportunità di partecipare alla vita dei gruppi sociali e di dare un contributo significativo alla vita sociale, culturale, politica ed economica.	10.3 10.4	Gruppo
	CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI: Migliorare in ottica sostenibile i nostri spazi vitali è un obiettivo imprescindibile per rendere le città e le comunità sicure, inclusive, resistenti e sostenibili.	11.3 11.6 11.7	Mantova Ambiente S.r.l. Tea Reteluce S.r.l.
	CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI: Introdurre modelli responsabili e sostenibili di produzione e di consumo. È importante ridurre gli sprechi e le sostanze chimiche rilasciate soprattutto dalle grandi aziende tramite politiche sostenibili e improntate sul riciclaggio dei prodotti.	12.2 12.4 12.5	Mantova Ambiente S.r.l.
	AGIRE PER IL CLIMA: Attuare politiche e strategie globali sostenibili in modo da arginare i rischi ambientali e gli effettivi disastri naturali. Servono misure urgenti e specifiche per contribuire a contrastare i cambiamenti climatici.	13.1	Mantova Ambiente S.r.l.
	LA VITA SULLA TERRA: Proteggere, restaurare e promuovere l'uso sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire in modo sostenibile le foreste, lotta alla desertificazione, e fermare e invertire il degrado del suolo e arrestare la perdita di biodiversità.	15.1 15.3 15.5	Mantova Ambiente S.r.l.
	PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI: Per garantire che le società siano pacifiche e inclusive è necessario promuovere le istituzioni inclusive e lo stato di diritto, e garantire la parità di accesso alla giustizia, promuovere e far rispettare le leggi e le politiche non discriminatorie per uno sviluppo sostenibile.	16.3 16.5 16.7 16.10	Gruppo
	PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI: Rafforzare le modalità di attuazione e di rivitalizzare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile.	17.1 17.3	Gruppo

In particolare, gli obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale definiti all'interno del Piano rispetto agli impatti 2019 sono i seguenti:



Il CdA di Tea S.p.A. ha un ruolo primario nella formulazione degli indirizzi societari e approva e aggiorna le finalità e le politiche del Gruppo sui principali temi ambientali, sociali ed economici di rilievo, su iniziativa del Presidente e/o dell'AD, in attuazione di quanto periodicamente emanato dall'Assemblea dei Soci e raccogliendo eventuali specifiche proposte dai Soci e/o dai CdA delle società operative.

Il CdA approva inoltre l'adesione o la promozione di dichiarazioni di valori o di intenti finalizzate a rendere pubblico l'impegno e il contributo del Gruppo verso lo sviluppo sostenibile e il miglioramento ambientale, sociale ed economico. Le finalità e politiche di sostenibilità sono poi sviluppate mediante la funzione esecutiva affidata all'AD di Tea S.p.A., a cui riportano gli AD delle società controllate in garanzia della coesione e della efficienza del Gruppo.



La DNF è una buona occasione per creare opportunità di confronto comunicazione e apprendimento anche tra i colleghi delle diverse società del Gruppo.

*Melissa Botti*



ZIONE  
SOSTENIBILE



Allo stesso modo, l'AD di Tea S.p.A., mediante la pianificazione operativa, approva e aggiorna gli obiettivi relativi ai temi ambientali, sociali ed economici del Gruppo Tea, con il supporto del top management e, in particolare, delle funzioni HSE sugli obiettivi ambientali, HR sugli obiettivi sociali, CFO sugli obiettivi economici. L'AD rendiconta periodicamente al CdA lo stato di avanzamento degli obiettivi e i risultati delle attività e delle azioni di sostenibilità pianificate nel corso dell'esercizio.

A supporto diretto del vertice aziendale, il Gruppo Tea ha costituito un **Comitato Guida per la Sostenibilità**, formato dai massimi livelli del management di tutte le società del Gruppo, che elabora e presidia le politiche in materia di sostenibilità e verifica la completezza e l'attendibilità delle informazioni incluse nella rendicontazione annuale. Nel seguito, il dettaglio della composizione del Comitato:

### Comitato Guida per la Sostenibilità

Nominativo pro tempore	Genere	Unità rappresentata	Competenze riguardanti i temi economici, ambientali e sociali
Lorenzo AMADEO	M	Amministrazione Finanza e Controllo	Si
Giuseppina AZZINI	F	Supporto Clienti	Si
Lorenzo BAGNACANI	M	Mantova Ambiente S.r.l.	Si
Davide BONFIETTI	M	Sei S.r.l., Tea Reteluce S.r.l.	Si
Melissa BOTTI	F	Team Sostenibilità	Si
Andrea COBELLI	M	Innovazione, Tecnologie e Servizi Informativi	Si
Nicola CORSICO PICCOLINO	M	Controllo Interno e Conformità	Si
Martino DORIGO	M	Team Sostenibilità	Si
Piero FALSINA	M	Tea Energia S.r.l., Depura S.r.l.	Si
Luana GRAZIOLI	F	Comunicazione	Si
Andrea ORLANDO	M	Acquisti e Appalti	Si
Virna PASTOR	F	Risorse Umane e Organizzazione	Si
Giovanna PESENTE	F	Tea Acque S.r.l.- AqA Mantova S.r.l.	Si
Riccardo TUGNOLI	M	Servizi Cimiteriali di Tea - T.S.F. S.r.l.	Si

Nel corso del 2020 si è provveduto all'insediamento di una nuova **unità organizzativa di Sostenibilità** - all'interno della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo - dedicata alla gestione diretta dei processi di controllo, monitoraggio e miglioramento dei parametri di sostenibilità.

L'unità organizzativa di Sostenibilità è anche preposta al coordinamento dell'attività del **Gruppo di Lavoro per la Sostenibilità**, organo tecnico permanente composto dai *Data Owner* di tutte le società operative, ossia i referenti aziendali individuati come responsabili della raccolta dei dati qualitativi e quantitativi ai fini della rendicontazione

e redazione della DNF, e dagli *Energy Manager* di tutte le società del Gruppo.

Il Gruppo di Lavoro per la Sostenibilità presidia la gestione operativa delle attività di controllo, monitoraggio e miglioramento delle performance aziendali di sostenibilità, mediante l'implementazione degli obiettivi definiti.

Inoltre, si specifica che il Gruppo di Lavoro per la Sostenibilità ha progettato di sviluppare, entro due anni dalla data di redazione di tale documento, un processo di monitoraggio e miglioramento continuo dei parametri critici sugli impianti, le reti e le infrastrutture, partendo

dai consumi di energia, dal grado di sviluppo delle fonti rinnovabili, dalle quote di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, dello smaltimento di rifiuti non differenziati, delle perdite di risorsa idrica, e di crescita delle soluzioni di economia circolare.

Per quanto riguarda la rendicontazione di sostenibilità, il processo aziendale di redazione della DNF è descritto e formalizzato all'interno di una **Procedura ad hoc** inserita nel Sistema Qualità di Gruppo, attraverso la quale sono definite le attività, le tempistiche, i ruoli e le responsabilità dei diversi attori coinvolti.

Il CdA di Tea S.p.A. è direttamente responsabile nel garantire l'integrità dei processi relativi alla predisposizione della rendicontazione di sostenibilità ed è preposto all'approvazione del Bilancio Consolidato e della DNF di Gruppo.

Allo stesso modo, il CdA approva l'analisi di materialità, metodologia alla base del processo di rendicontazione e fondata su una consultazione degli stakeholder strutturata ed approfondita. A tal proposito, e in coerenza con l'approccio gestionale sopra descritto, è in corso di definizione una procedura organizzativa specificamente dedicata a definire e regolare il processo di Stakeholder Engagement, attraverso un sistema di "rolling survey"<sup>9</sup>.

L'obiettivo è quello di integrare le procedure routinarie di contatto afferenti ai normali processi aziendali con richieste periodiche a tutti i principali stakeholder di compilazione di un questionario di sostenibilità. I soggetti coinvolti saranno, ad esempio, i fornitori nella fase di qualificazione, Associazioni ed Enti destinatari di erogazioni liberali, aggiudicatari, nuovi clienti e amministratori e tecnici comunali.

Ci si prefigge inoltre di organizzare in occasioni dedicate e, quando possibile, anche durante incontri, convegni e conferenze, dei focus group per rendere più consapevole e informata la compilazione della survey.

Infine, a partire dalla presente DNF è stato definito e implementato un apposito sistema di raccolta dei dati ambientali attraverso la predisposizione delle schede cosiddette "perimetro impianti", volte ad elevare alla massima precisione e affidabilità possibile il dettaglio e la completezza del censimento e della misurazione dei consumi energetici e idrici, della generazione di emissioni e della produzione e trattamento dei rifiuti in tutti gli impianti del Gruppo Tea, prefigurando la possibilità di gestire dalla DNF 2021 una rendicontazione dei dati consolidati di sostenibilità capace di dare evidenza anche delle specifiche performance di ogni singola società<sup>10</sup>.



<sup>9</sup> Si specifica che la definizione della Procedura menzionata è stata portata a termine nel 2021.

<sup>10</sup> Maggiori informazioni relativamente alle modalità di raccolta e calcolo dei dati sono fornite alla fine del documento nella sezione "Nota Metodologica".

## Stakeholder engagement e aggiornamento della materialità

La mappa degli stakeholder riporta le principali categorie di stakeholder - interni ed esterni - con cui il Gruppo si interfaccia e i relativi canali di dialogo attivati dalle società del Gruppo periodicamente o, in taluni casi in occasione di specifiche situazioni, per coltivare la relazione con ognuno di essi. All'interno della rappresentazione sono stati inoltre identificati gli stakeholder coinvolti ai fini della rendicontazione di sostenibilità.

### Comunità locali e collettività



#### Comunità locali

- Incontri periodici con i Sindaci dei Comuni Soci e servizi
- Assemblee societarie
- Capillarità della rete di sportelli
- Relazioni istituzionali
- Incontri, eventi, seminari



#### Media

- Comunicati e conferenze stampa



#### Università e scuole/Nuove generazioni

- Sito internet e social media
- Documenti specifici (es. Relazioni sul funzionamento degli impianti)
- Visite agli impianti
- Iniziative sul territorio
- Incontri, laboratori, lezioni, materiale informativo
- Concorsi, progetti ed eventi presso le scuole
- Stage, alternanza scuola-lavoro
- Collaborazioni

### Personale



#### Organizzazioni sindacali aziendali

- Incontri periodici con OO.SS.
- Relazioni sindacali con RSA interne



#### Dipendenti

- Analisi di clima aziendale e piano di miglioramento
- Tea Informa
- Progetto NexTea

### Autorità



#### Autorità

- Riunioni



#### Pubblica amministrazione

- Nucleo di Valutazione e Verifica Igiene Urbana
- Conferenze di Servizi
- Rendiconti alle Autorità di Regolazione e di Controllo
- Coordinamento con Protezione Civile nelle emergenze

### Fornitori e partner<sup>11</sup>



#### Fornitori

- Interlocuzione continua nei processi di appalto
- Politiche di qualificazione e sviluppo (Albo Fornitori)
- Area dedicata sul Sito web



#### Partner

- Società Miste PPPI (Partenariati Pubblico Privati Istituzionalizzati)
- RTI per partecipazioni a Gare
- Reti di impresa

### Clienti



#### Clienti (privati, aziende, amministratori di condominio, enti locali)

- Sportelli territoriali e call center
- Servizi on line su area dedicata sito web
- Servizio di assistenza e pronto intervento h 24
- Canale ufficiale unico per tutte le segnalazioni
- Indagini di customer satisfaction
- Campagne di comunicazione
- Materiale informativo

### Soci



#### Comuni soci

- Assemblee sociali
- Incontri
- Riunioni informali
- Workshop per i Comuni

### Finanziatori



#### Finanziatori -

##### Istituti di credito

- Report periodici degli indicatori aziendali
- Sezione Investor Relations su sito web
- Comunicazioni a CONSOB e alla Borsa Irlandese

### Concorrenti



#### Concorrenti

- Confronto nelle associazioni di categoria
- Cooperazione nelle iniziative di settore
- Iniziative di Benchmarking



<sup>11</sup> La voce "Partner" indica quei soggetti aventi una partnership in essere con Tea per: progetti di natura commerciale o industriale; progetti di ricerca; candidature a gare in ATI o altre forme di alleanza; consorzi e reti di impresa; altro.

## Organismi di controllo (es. ARPA)



- Stakeholder interni
- Stakeholder esterni
- ✓ Coinvolgimento ai fini della rendicontazione di sostenibilità
- 🕒 Dialogo periodico\*

\* Il dialogo è periodico con tutti gli stakeholder, fatta eccezione per la sotto-categoria "Autorità" con la quale la frequenza del dialogo è limitata a specifiche situazioni.

A tal proposito, in conformità alla procedura di redazione della DNF, e a quanto deliberato dal CdA di Tea S.p.A. nel dicembre 2019, nel corso del 2020 è stata eseguita una campagna di consultazione degli stakeholder finalizzata all'aggiornamento della matrice di materialità del Gruppo Tea, la cui ultima versione era stata approvata nel 2017. L'aggiornamento della materialità, previsto di norma con cadenza biennale, è stato leggermente ritardato a causa dell'imprevista emergenza pandemica, ma ciononostante il campione statistico è stato notevolmente allargato rispetto alla precedente consultazione e ha consentito di raccogliere indicazioni importanti da parte degli stakeholder coinvolti.

Nello specifico, il questionario è stato condiviso con più di 500 rispondenti - interni ed esterni - e ha registrato una partecipazione del 25% circa: oltre all'aggiornamento della materialità, l'obiettivo dell'indagine era anche di approfondire la percezione sul Gruppo Tea, la soddisfazione circa le modalità e la frequenza dell'interazione con le diverse società e la comprensione e fruibilità delle informazioni contenute all'interno dell'ultima edizione della DNF.

Gli stakeholder coinvolti si sono dimostrati interessati alla visione e alle strategie future del Gruppo, rispetto alle quali hanno manifestato l'esigenza di essere maggiormente informati e coinvolti, e hanno posto l'accento sull'importanza delle iniziative sociali supportate da Tea così come sulla volontà di voler ricevere maggiori informazioni sulle performance ambientali delle diverse società.

Allo stesso modo, le risposte al questionario hanno rilevato interessanti osservazioni circa il dialogo con il Gruppo, tra cui la necessità di un utilizzo maggiormente mirato e chiaro dei social media, la possibilità di rendere sistematiche e influenti le analisi di customer satisfaction, il miglioramento delle informazioni veicolate ai clienti e l'adozione di metodologie standardizzate per la gestione degli stakeholder stessi.

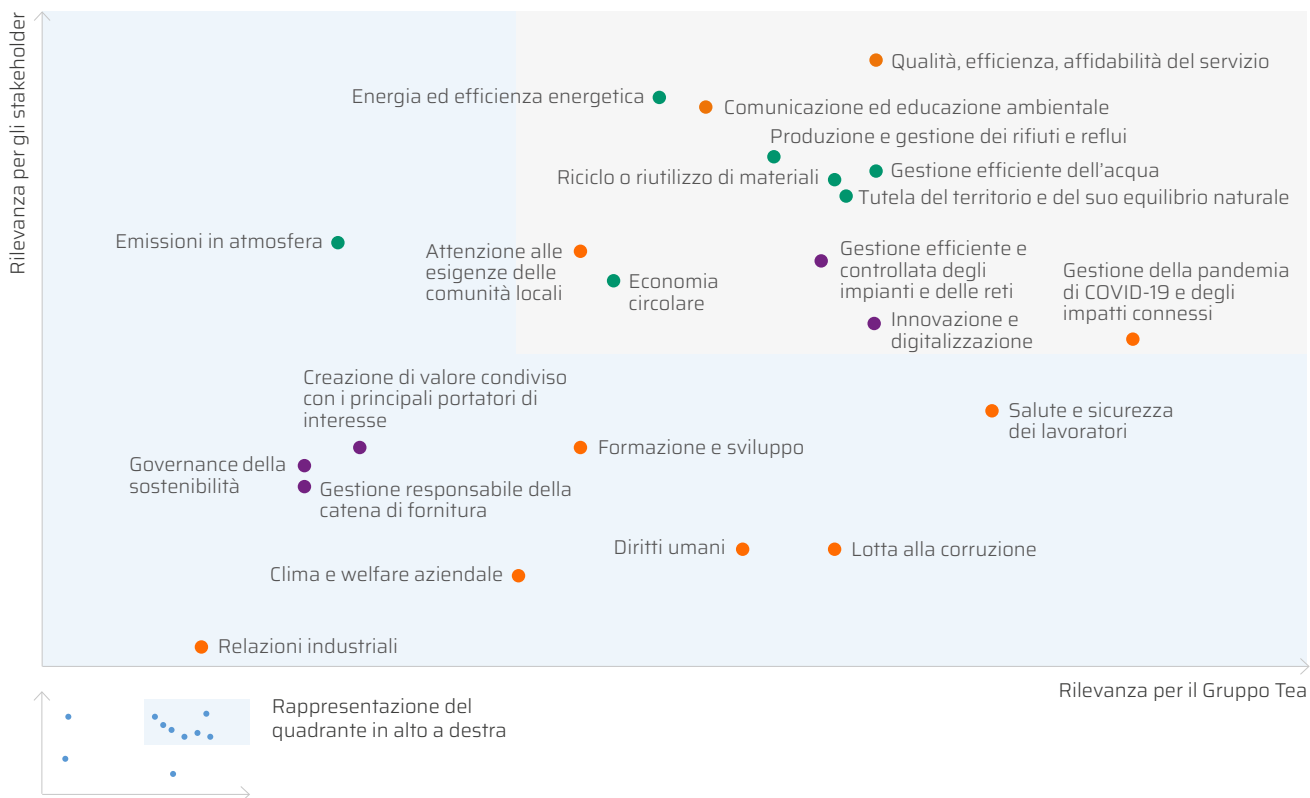
Una volta raccolte, le istanze degli stakeholder sono state condivise con i vertici aziendali (analisi di materialità approvata dal CdA di Tea il 22 Dicembre 2020) e sono attualmente oggetto di confronto per garantire, ove possibile, la soddisfazione di quanto avanzato.

La seconda parte del questionario è stata invece dedicata all'aggiornamento della matrice di materialità del Gruppo: tramite domande mirate su specifiche tematiche ambientali, sociali ed economiche si è approfondita la percezione - attraverso l'assegnazione di un punteggio da 0 a 5 - degli stakeholder interni ed esterni relativamente alla rilevanza dei temi proposti per il Gruppo.

L'analisi delle risposte al questionario ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità superiori alla soglia di materialità<sup>12</sup>, rappresentate nella matrice riportata di seguito che raffigura il quadrante in alto a destra, all'interno del quale è possibile definire due livelli di rilevanza: in particolare, nell'area grigia è possibile individuare quei temi che sono emersi come più rilevanti degli altri.

<sup>12</sup> Per definire la soglia di materialità delle tematiche rientranti nel quadrante in alto a destra della matrice è stata calcolata la mediana dei punteggi ottenuti nel questionario dalle tematiche ambientali, sociali ed economiche.

● Tematiche ambientali ● Tematiche sociali ● Tematiche economiche



Inevitabilmente, la pandemia da Covid-19 e la conseguente crisi hanno avuto un forte condizionamento sulle risposte degli stakeholder, premiando la domanda di efficienza nei servizi a scapito delle domande di valori più generali e prospettici, come dimostra il posizionamento nella matrice delle tematiche in oggetto. Nel complesso la matrice dimostra un sostanziale equilibrio tra le tematiche ambientali, sociali ed economiche.

In particolare, i seguenti temi risultano maggiormente rilevanti in base alla valutazione sia degli stakeholder che del Gruppo:

- Qualità, efficienza, affidabilità del servizio
- Energia ed efficienza energetica
- Produzione e gestione dei rifiuti e reflui
- Gestione efficiente dell'acqua
- Comunicazione ed educazione ambientale
- Riciclo o riutilizzo dei materiali
- Tutela del territorio e del suo equilibrio naturale
- Gestione efficiente e controllata degli impianti e delle reti
- Attenzione alle esigenze delle comunità locali
- Economia circolare
- Innovazione e digitalizzazione
- Gestione della pandemia di Covid-19 e degli impatti connessi.

### La creazione di valore condiviso per i principali portatori d'interesse

Nell'espletamento delle proprie attività di business, Tea pone al centro i suoi stakeholder, orientando i propri comportamenti e le proprie azioni a un obiettivo di crescita che sia sostenibile nel lungo periodo e che tenga conto dei diversi interessi coinvolti.

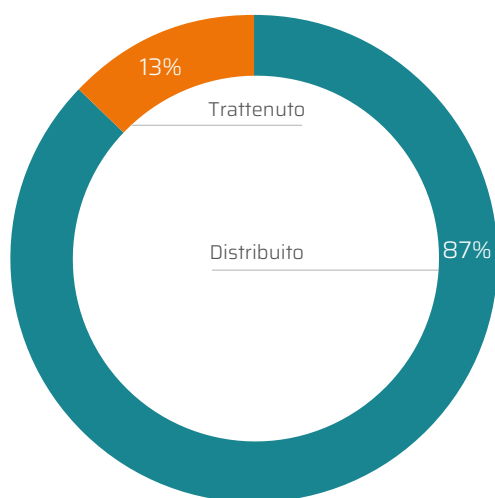
Così, anche il valore economico generato dal Gruppo diventa una misura dell'impegno nei confronti di tutti i portatori di interesse. A conferma di tale attenzione, nel 2020, **Tea ha distribuito l'87% circa del valore economico prodotto** - pari a Euro 301,864 milioni -, trattenendo internamente il restante 13%.

In particolare, **la quota maggiore è stata distribuita alla categoria dei fornitori (78%)** per l'acquisto di materie prime, sussidiarie, di consumo, di merci, e di servizi, cui segue il valore condiviso ai dipendenti (11%) - in termini di salari e stipendi, oneri sociali, accantonamento a fondo TFR, e altri costi -, alla Pubblica Amministrazione (7%) - per imposte, tasse, compensazioni e canoni versati (maggiori informazioni in merito alla gestione della fiscalità nel box che segue) agli azionisti/Soci (3%) - dividendi distribuiti<sup>13</sup> - e, infine, ai Finanziatori (1%), in termini di interessi e altri oneri finanziari.

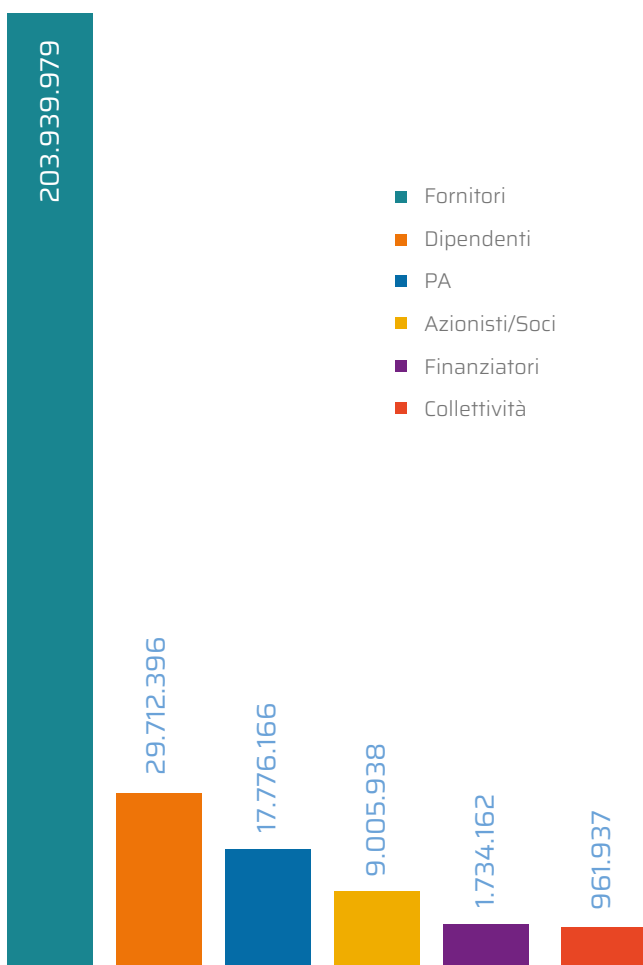
<sup>13</sup> Si specifica che il valore dei dividendi si riferisce al valore di utili dell'esercizio 2019 più una quota di riserve disponibili che l'assemblea del 27 Giugno 2020 ha deliberato di distribuire agli azionisti/soci.



## Ripartizione del valore economico generato dal Gruppo nel 2020



## Ripartizione del valore economico distribuito -Euro



## L'approccio alla fiscalità

L'approccio del Gruppo alla tematica fiscale è ispirato ai principi guida enunciati dal Codice Etico, con particolare riferimento ai principi di **correttezza** e **osservanza della normativa**, caratterizzata da **comportamenti trasparenti** nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi e dall'applicazione del criterio di prevalenza della sostanza sulla forma.

La gestione degli adempimenti fiscali per tutte le società del Gruppo è affidata alla Direzione Amministrazione Finanza e Controllo della Capogruppo che si avvale inoltre dell'assistenza continuativa di professionisti esterni per garantire il progressivo aggiornamento del personale interno su eventuali sviluppi normativi e per fornire supporto nella valutazione delle situazioni più complesse.

I processi decisionali adottati dal Gruppo prevedono una valutazione dei risvolti fiscali delle operazioni di gestione con l'obiettivo di:

- Assicurare che queste vengano perseguite nel rispetto dei principi sopra espressi;
- Individuare preventivamente i possibili profili di rischio in materia di violazione della norma tributaria;
- Attivare, qualora ritenuto necessario, gli strumenti di dialogo preventivo con l'Amministrazione messi a disposizione dall'ordinamento.

La gestione degli aspetti fiscali e tributari è stata individuata come attività sensibile con riferimento ai reati tributari richiamati dal D. Lgs. 231/01, pertanto la raccolta e la gestione delle eventuali segnalazioni relative a possibili comportamenti abusivi in materia fiscale avviene nell'ambito dei processi disegnati dal Modello 231.

Si specifica che l'Italia rappresenta l'unica giurisdizione fiscale in cui il Gruppo opera e che le informazioni di natura fiscale presenti nel Bilancio consolidato e nel presente documento sono sottoposte a un processo di assurance da parte di un soggetto terzo certificato.

# La gestione del rischio

---

Le attività del Gruppo sono esposte, oltre a rischi finanziari<sup>14</sup>, anche a rischi di natura non finanziaria, riguardanti aspetti ambientali, sociali, ed economici.

Il Gruppo ha assunto una strategia di gestione del rischio orientata a **prevenire e ridurre il più possibile gli impatti negativi attuali e/o potenziali dei rischi individuati** nel corso della pianificazione e progettazione delle sue attività operative e di investimento.

Nella visione di Tea, per tutti i suoi business, la gestione dei rischi è costantemente ispirata al **principio di precauzione**, in conformità all'approccio prudenziale introdotto dalle Nazioni Unite nel Principio 15 della Dichiarazione di Rio sull'ambiente e lo sviluppo del 1992.

Tea allinea a tale principio ogni scelta di intraprendere o acquisire una nuova attività di business, evitando cautelativamente ogni investimento o iniziativa verso servizi o tecnologie che non siano conosciute e consolidate come assolutamente prive di profili, anche solo potenziali, di rischio di nocività o pericolosità verso l'ambiente e le persone, anche nei casi in cui l'eventuale rischio non sia sorretto da una certezza scientifica assoluta.



---

<sup>14</sup> I rischi di natura finanziaria sono esposti nel paragrafo "Gestione dei rischi" all'interno del Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo Tea.

Sulla base di tale approccio, il Gruppo Tea ha preventivamente delimitato il perimetro delle tecnologie adottabili nei suoi processi, e da qualsiasi ambito di suo investimento, in base ai seguenti principi:

1

Privilegiare la differenziazione spinta dei rifiuti urbani con raccolta porta a porta e il massimo riciclo possibile delle frazioni umida e combustibile prima dello smaltimento delle frazioni residue nella propria discarica

2

Evitare, per la potabilizzazione delle acque, i processi di reazione chimica sostituibili da trattamento biologico

3

Evitare, per la depurazione dei reflui, i processi di reazione chimica sostituibili da trattamento biologico

4

Non investire su processi o impianti che possano generare campi elettromagnetici di intensità molto elevata

5

Gestire e investire su impianti di produzione di energia elettrica solo con tecnologie ad alto rendimento e/o con utilizzo di fonti rinnovabili

6

Gestire impianti di illuminazione senza lampade a scarica di gas

7

Selezionare e impiegare nei propri servizi e impianti solo materiali certificati e di ultima generazione, che rappresentino le best practice di mercato per le garanzie di sicurezza e compatibilità ambientale

8

Utilizzare e investire, nel riscaldamento civile, solo caldaie a gas a condensazione






Si specifica che gli impatti - diretti e indiretti -, i rischi potenziali e attuali e le opportunità, identificati in conformità alle disposizioni del D. Lgs 254/2016, sono riportati in apertura di ogni capitolo in relazione alle tematiche materiali a cui sono associati.

## Rischi e opportunità legati al cambiamento climatico

La comunità scientifica internazionale è ormai pressoché unanime nel riconoscere quali principali cause del surriscaldamento globale e dei cambiamenti climatici in atto le profonde modificazioni all'equilibrio naturale

dell'ecosistema indotte dalla generazione di emissioni di CO2 in atmosfera, dall'inquinamento e l'antropizzazione, principali conseguenze dello sviluppo industriale e demografico.

### Rischi e opportunità derivanti dal cambiamento climatico che hanno il potenziale di generare cambiamenti significativi nelle operazioni, ricavi o spese

Descrizione del rischio o dell'opportunità	Classificazione	Impatto associato	Implicazioni finanziarie (prima dell'attuazione di interventi)
 Precipitazioni atmosferiche anomale per intensità e/o durata	Fisico	Allagamenti per insufficienza delle reti fognarie	Aumenti nei costi operativi di gestione del servizio del ciclo idrico integrato non interamente coperti dai meccanismi di rimborso tariffario vincolati all'efficienza dei costi
 Picchi anomali di temperatura	Fisico	Black out nelle forniture di energia elettrica del Gruppo determinati da incidenti sulle linee di trasporto di Terna o da eccesso di domanda sulle reti di distribuzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevanti danni, anche in termini di perdite di dati, in caso di default del data center per interruzioni dei servizi ai clienti e dei processi aziendali</li> <li>Indennizzi, risarcimenti, sanzioni e mancati ricavi in caso di blocco nelle reti di distribuzione del gas, del ciclo idrico, dell'illuminazione pubblica, del teleriscaldamento</li> </ul>
 Picchi anomali di temperatura estiva	Fisico	Incendi che coinvolgano gli impianti del Gruppo, e in particolare quelli isolati e con maggiore presenza di materiali combustibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danni alle infrastrutture non coperti da assicurazione</li> <li>Danni di mancata produzione per fermo impianto</li> <li>Sanzioni per danni ambientali causati dalle emissioni (ad esempio, alla discarica di rifiuti di Mariana Mantovana, agli impianti di trattamento rifiuti di Ceresara e di Pieve di Coriano)</li> </ul>
 Picchi anomali di temperatura invernale	Fisico	Punte prolungate di clima molto freddo possono causare criticità nella rete del teleriscaldamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obblighi di risarcimento ai clienti</li> <li>Cause di class action</li> <li>Sanzioni ARERA</li> </ul>
 Siccità prolungate	Fisico	Riduzione della portata dei corsi d'acqua che alimentano le centrali idroelettriche ad acqua fluente del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesanti perdite di ricavi per fermi impianti o anomale riduzioni dei regimi di produzione delle turbine idroelettriche</li> </ul>

Ciò risulta evidente dall'intensificarsi, nella frequenza e nella gravità, di eccezionali fenomeni meteorologici - quali siccità, precipitazioni violente, picchi anomali di temperatura - che, anche per i loro possibili effetti moltiplicatori di incendi, deforestazioni, frane e alluvioni, possono avere impatti significativi sulle attività del Gruppo, e rappresentano fattori di rischio ormai paragonabili alle più gravi calamità naturali.

Le modalità con le quali Tea sta affrontando la gestione dei rischi connessi ai cambiamenti climatici, ma anche delle opportunità che possono derivare da una corretta risposta agli stessi, sono evidenziate nella tabella seguente:

Metodi di gestione del rischio o dell'opportunità	Costi delle azioni effettuate per gestire il rischio o l'opportunità
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimenti preventivi del Gruppo per il rilievo plani-altimetrico delle reti fognarie, la modellazione del sistema, l'analisi delle criticità, e il potenziamento mirato della portata delle tubazioni e degli impianti di sollevamento;</li> <li>Partecipazione delle società Tea Acque S.r.l. e AqA Mantova S.r.l. al contratto di fiume Mincio con l'Amministrazione Provinciale e i consorzi di bonifica nella progettazione e implementazione di interventi straordinari di prevenzione del rischio idrogeologico, quali i potenziamenti delle reti fognarie, la realizzazione di aree di deflusso, ottimizzazione degli scaricatori di piena e degli sfioratori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tea Acque S.r.l. ha speso nel 2020 Euro 391.769 per i rilievi plani-altimetrici; Euro 472.963 per manutenzioni straordinarie degli impianti di sollevamento fognario, Euro 1.224.084 per manutenzioni, rifacimenti ed estensioni delle reti fognarie.</li> <li>AqA Mantova S.r.l. ha speso Euro 185.289 per l'adeguamento degli scaricatori di piena in località Casino Pernestano (Castiglione delle Stiviere)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Laddove possibile sono stati implementati gruppi elettrogeni di emergenza (sede principale e data center; centrale termica Poma; cabine REMI; potabilizzatori; depuratori, ecc.), ups, ridondanze nelle linee di alimentazione elettrica (data center) pannelli solari di supporto (protezione catodica reti Gas; cabina REMI di Suzzara; depuratore di Gonzaga)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spesi Euro 100.000 circa dal 2016 al 2020 per manutenzione e installazione di impianti fotovoltaici su impianti di protezione catodica</li> <li>Spesi Euro 50.000 circa nel 2015 per revamping data center e sistemi di back up energetico presso la sede di Via Taliercio</li> <li>Spesi nel 2013 Euro 50.000 circa per revamping dei PLC e relativi sistemi di continuità alla centrale Poma del teleriscaldamento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Misure di potenziamento degli impianti antincendio</li> <li>Modifiche ai processi degli impianti e alla catena logistica che riducano gli stoccaggi elevati di materiale a monte e a valle delle lavorazioni</li> </ul>	Non ancora consuntivati
<ul style="list-style-type: none"> <li>Avviato nel novembre 2020 in partnership con un'azienda specializzata europea il <i>Progetto Load Prediction</i> di modellazione della rete del teleriscaldamento di Mantova per la gestione ottimizzata dei carichi termici della rete in funzione delle variazioni climatiche</li> <li>È in atto piano di implementazione di valvole intelligenti per la distrettualizzazione della rete per l'efficientamento della ricerca di perdite</li> </ul>	Sono stati stanziati nel budget 2021 Euro 20.000 per il primo step del progetto
Non sono ancora identificate possibili azioni preventive	Non applicabile

Descrizione del rischio o dell'opportunità	Classificazione	Impatto associato	Implicazioni finanziarie (prima dell'attuazione di interventi)
 Siccità prolungate	Fisico	Elevati picchi di domanda di acqua potabile potrebbero determinare criticità sugli impianti e reti di distribuzione di Tea soprattutto nelle aree a stress idrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenti dei costi per: indennizzi da carta dei servizi, pagamenti danni da class action, perdite di ricavi per mancata erogazione della risorsa</li> </ul>
 Terremoti	Fisico	Scosse sismiche di elevata intensità potrebbero causare il crollo dei serbatoi pensili (torri piezometriche degli acquedotti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesanti oneri di risarcimento per danni a cose o persone</li> <li>• Mancati ricavi e indennizzi per interruzioni del servizio</li> <li>• Eventuali oneri di manutenzione eccedenti alla quota rimborsata dalla tariffa del servizio idrico</li> </ul>
 Tempeste o Uragani	Fisico	Calamità naturali con violente raffiche di vento o trombe d'aria possono causare sradicamenti o crolli di alberi anche di grandi dimensioni con danni a cose o persone addebitabili alla responsabilità del servizio di manutenzione verde pubblico gestito da Tea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesanti oneri di risarcimento per danni a cose o persone, e/o costi di ripristino o manutenzione eventualmente eccedenti alla quota finanziata dalla pubblica amministrazione committente o rimborsata dalle coperture assicurative</li> </ul>
 Opportunità da incentivi statali o regionali per investimenti di miglioramento tecnologico o ambientale che concorrono alla riduzione dei gas serra	Normativo	Progetto Industria 4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancati efficientamenti dei costi operativi di gestione del servizio ciclo idrico integrato causano penalizzazioni economiche nella tariffa autorizzata da ARERA</li> </ul>
		Programma interventi per la ripresa economica -D.GR. N.11/4040 del 14.12.2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scarichi delle acque reflue anomali o qualitativamente difformi con conseguenti sanzioni</li> </ul>
		Finanziamento dell'Amministrazione Provinciale di Mantova con fondi Regionali per il dissesto idrogeologico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenti nei costi operativi di gestione del servizio ciclo idrico integrato per gli interventi di ripristino/emergenza negli allagamenti non interamente coperti dai meccanismi di rimborso tariffario vincolati all'efficienza dei costi</li> </ul>
		Il Fondo Nazionale di Efficienza Energetica (FNEE) istituito presso il MISE consente l'erogazione di finanziamenti a tasso agevolato per interventi delle imprese o della Pubblica Amministrazione destinati a: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ridurre i consumi di energia nei processi industriali</li> <li>2) ampliare le reti per il teleriscaldamento</li> <li>3) efficientare i servizi e le infrastrutture pubbliche, inclusa l'illuminazione pubblica</li> <li>4) operare la riqualificazione energetica degli edifici</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Gruppo Tea attua costanti investimenti sulle reti di teleriscaldamento, sui consumi energetici dei processi industriali degli impianti, o sugli edifici ove sono ubicati i suoi uffici e le infrastrutture logistiche, finanziandoli con risorse proprie o con ricorso a mutui bancari alle normali condizioni di mercato</li> </ul>

Metodi di gestione del rischio o dell'opportunità	Costi delle azioni effettuate per gestire il rischio o l'opportunità
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimenti preventivi in ridondanza delle fonti di captazione e di alimentazione della risorsa idrica sulle reti e nell'interconnessione tra le reti locali e le adduttrici intercomunali</li> <li>In collaborazione con l'Università di Parma, si è avviato a fine 2020 uno studio idrogeologico delle falde profonde di alimentazione degli acquedotti gestiti. Lo studio, tramite l'utilizzo di strumenti innovativi di modellazione matematica del flusso, delle portate e della qualità delle falde, è finalizzato ad ottimizzare lo sfruttamento dei campi pozzi esistenti e ad individuare la posizione di quelli futuri</li> </ul>	<p>Investimento pluriennale complessivo di Euro 245.000 dal 2020 al 2023 per il progetto con l'Università di Parma di studio delle falde idrogeologiche e dei pozzi di captazione presenti e futuri</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dismissione delle torri più obsolete a partire dal terremoto del 2012 - verificatosi in Emilia - e rimpiazzo con adeguati potenziamenti ai sistemi di pompaggio e vasche di accumulo interrato</li> <li>Adozione di una procedura di esercizio con mantenimento dei livelli minimi di riempimento per i serbatoi delle torri ancora necessarie ma prive delle caratteristiche costruttive antisismiche</li> </ul>	<p>In ottemperanza al piano quadriennale 2020-2023 (piano di attuazione del piano d'ambito rev. 2018 dell'ATO di Mantova), spesi da Tea Acque S.r.l. Euro 868.531 nel 2020 per la manutenzione e il potenziamento degli impianti di pompaggio nelle reti di distribuzione acqua potabile</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione alle amministrazioni affidatarie del servizio di manutenzione verde pubblico di piani preventivi di censimento, con specifica indagine di stabilità (VTA - Visual Tree Assessment)</li> <li>Abbattimento delle piante ammalorate o deboli che per le loro dimensioni e/o ubicazioni comportano rischi di caduta o perdita di rami potenzialmente pericolosi. I piani di abbattimento di norma prevedono piani compensativi di ripiantumazione o di nuove piantumazioni di alberature di analoga o superiore capacità di assorbimento di CO2</li> </ul>	<p>Proposti ai Comuni ed eseguiti lavori di diagnosi ed abbattimento preventivo delle piante ammalorate o deboli per Euro 76.000 nel 2020</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione del sistema di telecontrollo per incrementare l'efficienza dell'operatività e dei processi dell'intero ciclo idrico integrato volti alla riduzione dei consumi energetici e alla riduzione degli sprechi d'acqua</li> </ul>	<p>Finanziamento Euro 96.223,90 nel 2020</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato alle nuove disposizioni della regolamentazione regionale in materia di scarichi (R.r. n. 6/2019) e adeguamento strutturale e impiantistico dei depuratori</li> </ul>	<p>Finanziamento di Euro 3.284.520,11 per il periodo 2021-2023</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investimenti della Società AqA Mantova S.r.l. per la progettazione e implementazione di interventi straordinari di prevenzione del rischio idrogeologico nell'alto mantovano, quali i potenziamenti delle reti fognarie, degli scaricatori di piena e degli sfioratori</li> </ul>	<p>Finanziamento di Euro 339.000 ad AqA Mantova S.r.l. per le opere realizzate nel 2020 a Castiglione delle Stiviere per l'adeguamento degli scaricatori di piena in località Casino Pernestano</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>È in fase di studio la presentazione di domande di finanziamento al FNEE - tramite portale Invitalia - per i principali investimenti eleggibili tra quelli pianificati dall'organizzazione nei settori ammessi al finanziamento (0,25% su max il 70% dei costi con durata massima di 10 anni per interventi fino a 4 milioni di Euro)</li> </ul>	<p>Eventuali costi delle risorse interne dedicate e di consulenti esterni per istruire le domande di finanziamento e gestire la rendicontazione periodica dei SAL e del mantenimento requisiti</p>

# Lotta alla corruzione

Per il Gruppo Tea, la lotta alla corruzione si esplicita non soltanto nel presidio e nella prevenzione di specifici reati corruttivi, ma anche nella strutturazione di procedure e metodi di lavoro effettivamente capaci di sradicare i piccoli e grandi fenomeni di cattiva amministrazione, quali quelli che derivano dall'assunzione di decisioni che contrastano la cura dell'interesse generale perché influenzate in modo improprio da interessi particolari.

Infatti, il "terreno di coltura" più frequente e spesso meno considerato perché "a monte" dei fenomeni di corruzione all'interno dei processi aziendali, è proprio il lento sedimentarsi, quasi inerziale, di atti e comportamenti non conformi che inevitabilmente generano nel tempo situazioni di grave fragilità e permeabilità alle contaminazioni dei sistemi corruttivi radicati nel mondo degli appalti pubblici (e non solo), tramite infiltrazioni e complicità politiche e amministrative di sodalizi illegali non necessariamente promossi dalle reti della grande criminalità organizzata.

Al fine di assicurare una gestione attenta del tema, il Gruppo ha sviluppato un **Sistema di Controllo Interno (SCI)**, in aderenza alle linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), che si articola in un insieme complesso ma bilanciato di regolamenti, strutture organizzative e procedure operative per l'identificazione, misurazione e gestione dei rischi di corruzione e delle non conformità rispetto ai processi previsti dal Sistema.

## Soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno



Il Collegio Sindacale della Capogruppo e delle controllate

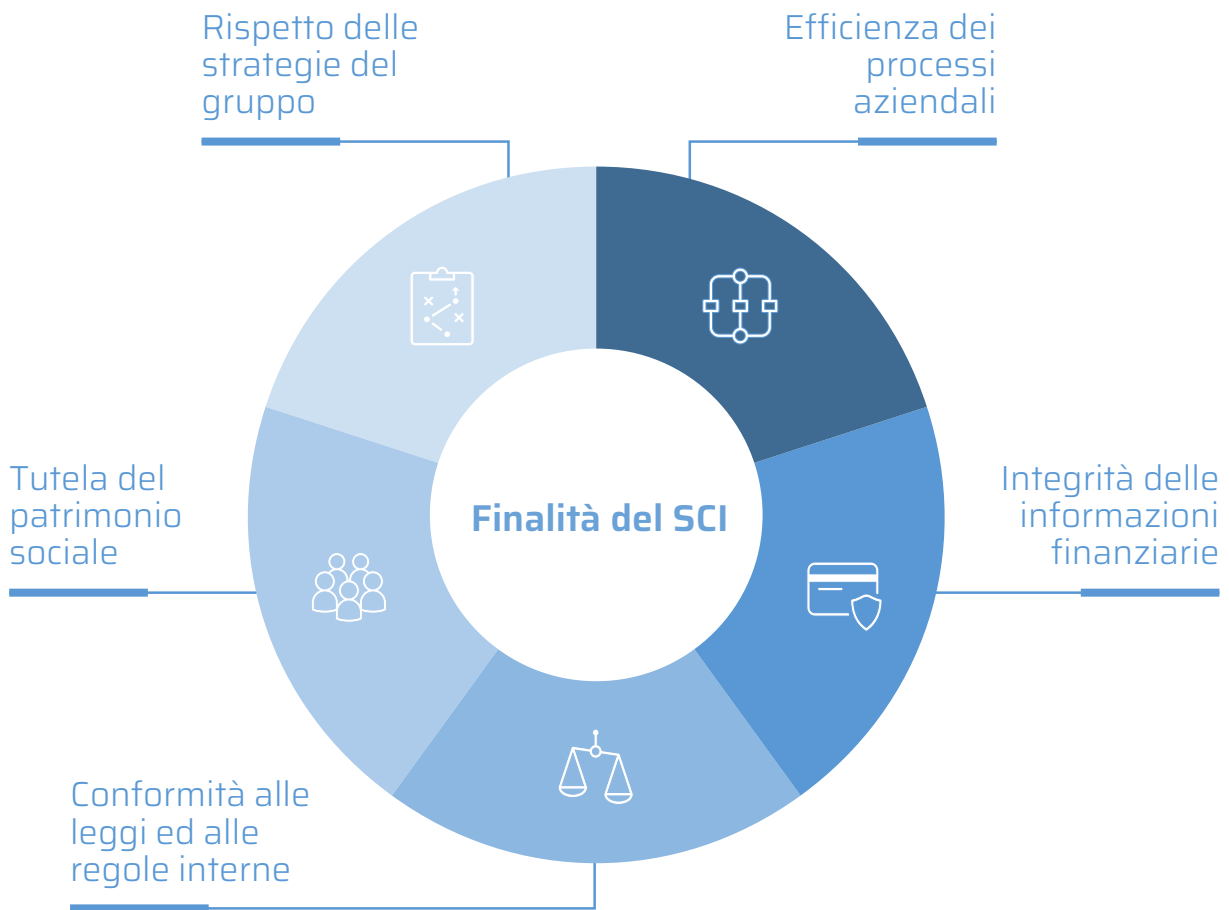


Il CdA della Capogruppo e delle controllate

Il Responsabile della Direzione di Controllo Interno e Conformità (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza), per ogni irregolarità o abuso che possa integrare o favorire la commissione di reati di corruzione o cattiva amministrazione







Il Data Protection Officer (DPO)



La Società di Revisione



L'Organismo di Vigilanza (OdV) della Capogruppo e delle controllate



Il Management e i Dipendenti

A definire e sostenere il SCI concorrono un insieme di documenti attraverso cui i principi e gli obiettivi espressi si articolano in modalità concrete di lavoro, necessarie sia per contrastare la corruzione e favorire il rispetto e l'applicazione diligente di tutte le leggi e normative applicabili, sia per mantenere costanti ed elevati gli standard operativi del Gruppo.

- **Codice Etico:** strumento destinato a evidenziare con chiarezza i valori e le regole di comportamento condivisi dal Gruppo Tea, che devono essere rispettati da tutti i destinatari e che si applicano a tutte le società del Gruppo. Un Amministratore Designato, individuato tra gli amministratori indipendenti che siedono nel CdA della Capogruppo, vigila sul rispetto del Codice Etico e delle procedure e disposizioni derivate;
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 (Modello 231):** aggiornato il 6 Luglio 2020 per Tea S.p.A. e in data 9 dicembre 2020 adottato dalla nuova società controllata Depura S.r.l. Ad oggi, tutte le società consolidate hanno adottato un proprio Modello 231 e l'Organo Amministrativo di ciascuna società ha nominato un OdV a cui è affidato il compito di vigilare sul corretto funzionamento e sull'osservanza dello stesso, nonché di curarne l'aggiornamento costante. Si specifica che, nel corso del 2020, i CdA di alcune società del Gruppo in partenariato pubblico privato (PPPI), valutata la crescente complessità operativa delle stesse, hanno deliberato l'ampliamento della composizione dei rispettivi OdV attraverso la nomina di esperti in materia giuridica e ambientale esterni al Gruppo;
- **Piano triennale di verifiche Anticorruzione, Trasparenza e Conformità:** individua le aree e i processi valutati a maggiore rischio di corruzione o di mala gestione, i necessari mezzi di controllo e prevenzione, e i soggetti preposti in qualità di responsabili;
- **Regolamento Market Abuse:** adottato in applicazione degli adempimenti previsti dalla normativa dell'Unione Europea (Direttiva 2004/109/CE Transparency, Regolamento UE 596/2014 "MAR", e loro successive modifiche ed integrazioni);
- **Sistema disciplinare:** costituito dal presidio assicurato dalla Direzione Risorse Umane al rispetto dei doveri di diligenza, fedeltà, correttezza nelle prestazioni di lavoro di tutti i dipendenti del Gruppo Tea, statuiti dalle specifiche sezioni previste in tutti i CCNL applicati nelle società del Gruppo;
- **Istruzione Operativa "Segnalazione di illeciti (whistleblowing)":** contiene le indicazioni secondo cui tutti gli stakeholder del Gruppo, in forma nominale o anonima, possono segnalare attraverso canali riservati appositamente istituiti - per mezzo di posta elettronica e posta ordinaria - ogni comportamento corruttivo o violazione o sospetto di violazione etica e delle disposizioni del Modello 231. Gli organi destinatari delle segnalazioni agiscono in modo che il segnalante non sia oggetto di ritorsioni, discriminazioni o penalizzazioni, assicurandone la riservatezza.

L'attento presidio implementato dal Gruppo Tea e il funzionamento degli strumenti predisposti confermano nel 2020, in allineamento agli anni precedenti, l'assenza di segnalazioni di illeciti.

La Direzione Controllo Interno e Conformità, in adempimento al corretto esercizio del SCI, e per orientare le azioni di tutti gli attori coinvolti alla realizzazione degli obiettivi aziendali, pianifica **incontri periodici per garantire costanti flussi informativi** sulle attività di controllo gestite, i loro risultati, e le eventuali azioni correttive o di miglioramento da implementare. Di seguito si riportano i principali incontri e la relativa frequenza:

- periodicamente, con l'RSPP di Gruppo, i Responsabili di Servizio di Tea S.p.A., i Direttori Operativi e gli AD di tutte le società appartenenti al Gruppo;
- trimestralmente con gli OdV ex. D. Lgs. 231/01 di tutte le società;
- trimestralmente con il Collegio Sindacale di Tea S.p.A.;
- due volte nell'anno con la Società di Revisione;
- periodicamente con il DPO di Gruppo e il Responsabile Privacy interno.

Nel perseguire il miglioramento continuo del Sistema in termini di efficacia ed efficienza, la Direzione ha inoltre elaborato un **piano di verifiche annuale**, oggetto di condivisione e approvazione da parte del Management, focalizzato sulle aree operative con più alto livello di rischio (così come individuate dal Modello 231 e dal Piano di Anticorruzione, Trasparenza e Conformità). A tal proposito, nel corso del 2020 la Direzione ha tenuto **7 incontri formativi**, in occasione della condivisione dei "remediation plan" con le funzioni auditate, nel corso dei quali ha approfondito le tematiche di prevenzione della corruzione nonché di corretta attuazione dei presidi 231. Gli incontri, della durata di un'ora circa ognuno, hanno visto la partecipazione degli owner di processo/ responsabili di funzione o AD delle società, per un totale di 15 persone coinvolte.

La Direzione ha poi fornito il proprio supporto per numerose **attività di carattere consulenziale** e di compliance alle funzioni delle singole società del Gruppo, con particolare riguardo alla necessità di allineare/ armonizzare i documenti di regolamentazione interna (es. regolamenti, procedure organizzative, istruzioni operative, ecc.), irrobustire gli standard di controllo di alcuni processi ritenuti "sensibili" in materia e acquisire/rinnovare le certificazioni in ambito Qualità, Ambiente e Sicurezza. Inoltre, con lo scopo di favorire un clima organizzativo volto alla prevenzione della corruzione, il Gruppo ha previsto l'adozione di un **piano di performance** basato su obiettivi organizzativi individuali assegnati agli uffici e ai loro dirigenti, nel rispetto della coerenza tra le misure anticorruzione e il perseguimento della funzionalità amministrativa.

In tale ambito, particolare attenzione deve essere posta alla coerenza tra il Piano di verifiche e il Piano di performance, o documento analogo, sotto due profili:

- Le politiche sulla performance contribuiscono alla costruzione di un clima organizzativo che favorisce la prevenzione della corruzione;
- 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 le misure in materia e il perseguimento della funzionalità amministrativa.

È stata altresì introdotta una clausola c.d. di "claw back" che comporta l'eventuale recupero degli importi già corrisposti a titolo di retribuzione variabile, qualora

venga riscontrato a posteriori che la maturazione degli stessi sia indebita, ovvero riconducibile a comportamenti fraudolenti o non rispondenti al sistema valoriale, ai principi etico-comportamentali e/o alle prescrizioni del Modello 231 adottato dal Gruppo.

Si specifica infine che, anche nel 2020, a conferma del trend positivo degli anni precedenti, nel Gruppo Tea non sono stati accertati casi di corruzione o di cattiva amministrazione, in conformità al principio "corruzione zero" espresso nel Codice Etico.

## Casi specifici e relative modalità di gestione

Sintesi di alcune fattispecie specifiche e delle relative modalità di gestione da parte del Gruppo Tea:

- **Violazioni delle normative sulla trasparenza finanziaria e sugli abusi di mercato:** Tea, in quanto società emittente strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati, ha redatto una specifica Procedura per la segnalazione di tali violazioni, comunicata a tutti i dipendenti e comprensiva dell'indirizzo email dedicato a cui recapitare, anche in forma anonima, 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 la vigilanza sugli abusi di mercato;
- **Verifiche di conformità riguardanti nomine o conferimenti di incarichi:** nei casi previsti dalla Legge, l'Ufficio Affari Legali e Societari – anche avvalendosi del supporto della Direzione Controllo Interno e Conformità – verifica periodicamente, sulla base delle informative/attestazioni obbligatorie rese dagli interessati, l'assenza di cause di inconferibilità e/o incompatibilità degli incarichi. Nel procedimento di accertamento, i preposti di Tea richiedono al soggetto incaricato/nominato ogni chiarimento o approfondimento necessario alla corretta esecuzione della verifica;
- **Selezione e reclutamento del personale:** il Gruppo ha adottato una specifica Procedura Organizzativa, periodicamente aggiornata, a presidio della prevenzione della corruzione anche in tale processo, che prevede:
  - controlli per verificare i legami di parentela o personali che intercorrono tra un candidato e il collega che ha avanzato la proposta di candidatura e/o componenti della Pubblica Amministrazione;
  - la consegna a ogni neoassunto di un "kit informativo" sul contrasto alla corruzione, sulla normativa relativa alla responsabilità amministrativa dell'ente (D. Lgs 231/01) e sul sistema valoriale;
 Inoltre, nel 2020 è stata aggiornata la mappatura dei rapporti in merito all'esistenza di eventuali conflitti di interesse in capo a tutto il personale dipendente a livello di Gruppo volta a rilevare eventuali rapporti di parentela entro il terzo grado/socio in affari di componenti o rappresentanti della Pubblica Amministrazione;
- **Clausole di salvaguardia 231:** specifiche previsioni afferenti al sistema valoriale di Gruppo sono previste all'interno delle "condizioni generali di acquisto" oggetto di sottoscrizione in sede di approvvigionamento (ordini di acquisto/contratti); analoghe clausole sono altresì previste negli accordi con partner commerciali (RTI e/o ATI) e nei contratti intercompany;
- **Erogazione di sponsorizzazioni, contribuzioni e liberalità:** la Capogruppo ha aggiornato nel 2020 il proprio Regolamento in materia al fine di garantire maggior oggettività, trasparenza e tracciabilità in riferimento a: (i) soggetti richiedenti, (ii) requisiti di ammissibilità della richiesta, (iii) modalità di presentazione dell'istanza e (iv) criteri di valutazione/erogazione. Quanto indicato è gestito e trimestralmente rendicontato dall'Ufficio Comunicazione e Relazioni esterne;
- **Gestione delle gare attive:** nel 2020 è stato ridisegnato il processo in ottica di maggior accountability, trasparenza e tracciabilità delle decisioni sia gestionali che economiche assunte;
- **Gestione dei rapporti contrattuali con parti terze:** nel corso del 2020 è stata avviata a livello di Gruppo un'attività di monitoraggio dei Service Level Agreement (SLA) contrattuali per verificare la corretta gestione delle non conformità, ivi compresa la previsione e l'applicazione di penali economicamente congrue rispetto alla natura, alla durata e all'ammontare complessivo del singolo contratto.

# Protezione dei dati personali e data security

La protezione dei dati personali e delle informazioni sulla clientela rappresentano un fattore chiave ai fini delle attività del Gruppo, che si impegna ad assicurare che il trattamento degli stessi avvenga nel rispetto delle disposizioni di Legge.

L'eterogeneità dei dati trattati nel perimetro del Gruppo Tea è direttamente collegata alla varietà e complessità dei servizi gestiti. I dati personali riguardano principalmente dipendenti, fornitori, clienti e utenti dei servizi, raccolti e conservati sia in modalità cartacea che elettronica.

La consapevolezza dell'importanza della protezione dei dati personali si è ulteriormente rafforzata nel 2020, anno nel quale lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha comportato la necessità di riorganizzare i processi aziendali, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori garantendo, al contempo, la continuità dei servizi sul territorio.

In tale contesto, l'Unità Privacy, in stretta collaborazione con il DPO di Gruppo, ha svolto un'attività di supporto alle diverse divisioni aziendali, al fine di assicurare che le procedure anti-contagio (lavoro agile, procedure di ingresso nei locali, ecc.) prevedessero anche idonee garanzie di tutela dei dati personali (e particolari) di tutti i soggetti coinvolti, nel rispetto della normativa privacy applicabile<sup>15</sup>, del *Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro* e degli orientamenti sul trattamento dati nel contesto pandemico pubblicati dall'Autorità Garante Privacy.

Si è poi proceduto all'aggiornamento dei Registri di trattamento delle informative e alle nomine di tutti i soggetti incaricati al trattamento dei dati legati alla gestione della pandemia da Covid-19.

Infine, con riferimento alla gestione delle attività lavorative da remoto, Tea ha effettuato un'attenta valutazione dei rischi in materia di privacy associati al telelavoro e delle possibili contromisure, come l'adozione immediata di una VPN (Virtual Private Network) che ha permesso di collegare alla rete aziendale, in maniera sicura, i device dei dipendenti dislocati sul territorio.

In parallelo all'attività "straordinaria" legata agli impatti del coronavirus sulla privacy, nel 2020 è continuata l'opera di monitoraggio della *compliance* del Gruppo, che è stata caratterizzata da diversi momenti di approfondimento tra il DPO e le funzioni apicali delle singole Unità, finalizzati all'aggiornamento e alla sempre maggiore responsabilizzazione dei soggetti direttamente coinvolti nel trattamento dei dati personali. Contestualmente all'attività di aggiornamento dei Registri dei trattamenti, è stata svolta anche una ricognizione approfondita dei ruoli privacy di Tea S.p.A. e delle società controllate, sia nell'ambito dei rapporti infragruppo, sia nei confronti degli enti locali committenti.

In continuità rispetto al 2019, si è data applicazione ai piani di mitigazione dei rischi emersi dai precedenti Assessment e, nell'ottica di un continuo miglioramento della capacità di individuazione delle minacce e di rafforzamento della protezione dei dati, è proseguita l'attività *Vulnerability Assessment e Penetration test* sui sistemi di nuova pubblicazione.

A riprova dell'efficacia dei sistemi adottati, si evidenzia che nel 2020, nonostante il potenziale aumento dei rischi e delle criticità in materia di sicurezza dei dati, non si è riscontrato **alcun episodio di perdita o violazione dei dati personali** (*data breach*).

<sup>15</sup> Regolamento (UE) 2016/679, D. Lgs 196/2003 (e s.m.i.).

# Tutela e promozione dei diritti umani

---

A livello globale, si sta affermando una crescente sensibilità dell'opinione pubblica sugli impatti generati dalle imprese a livello sociale, in particolare rispetto alla tutela dei diritti umani, delle diversità e delle pari opportunità. Parametri che diventano sempre più significativi nella misurazione delle performance di sostenibilità e responsabilità delle aziende.

Il 14 giugno 2019 il Gruppo Tea ha adottato la **Politica di tutela dei diritti umani**, in coerenza e a integrazione del sistema di valori e di principi dichiarati all'interno del Codice Etico.

La Policy costituisce un pubblico impegno di Tea a promuovere la tutela dei diritti umani verso tutti i soggetti con cui si relaziona internamente ed esternamente lungo la sua catena del valore, in adesione ai seguenti standard definiti a livello internazionale:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani del 1948 e i successivi Patti delle Nazioni Unite sui diritti civili e politici del 1966 e sui diritti economici, sociali e culturali del 1976;
- le Convenzioni delle Nazioni Unite per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione sulle donne del 1979, sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale del 1965, sui diritti dell'infanzia del 1989, e sui diritti delle persone con disabilità del 2006;
- la Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro del 1998 e le otto Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO);
- l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo Sviluppo Sostenibile e i relativi 17 SDGs.

La Politica si pone l'obiettivo di definire processi di sensibilizzazione e di miglioramento in materia nei rapporti di lavoro e nelle attività dei soggetti economici e sociali interni ed esterni al Gruppo, consentendo quindi

un'attività di valutazione periodica e di gestione dei rischi e delle opportunità connessi alla tutela dei diritti umani - nell'ambito del modello di gestione dei rischi definito dal Gruppo -, attraverso la predisposizione di piani di prevenzione e riduzione dei rischi potenziali di volta in volta identificati.

Essa enuncia principi generali ai quali si deve conformare ogni attività del Gruppo Tea e di tutti i suoi stakeholder, quali:

- ripudiare ogni forma di discriminazione;
- assicurare la qualità delle condizioni di lavoro;
- tutelare la salute e sicurezza sul lavoro;
- valorizzare, sviluppare e promuovere cultura e competenze;
- garantire libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- contrastare il lavoro minorile e forzato;
- offrire accessibilità e inclusione;
- supportare la sostenibilità economica e la connessione sociale delle realtà locali in cui opera;
- rispettare il diritto di tutti alla tutela dei dati e delle informazioni personali.

Il Gruppo ha inoltre previsto l'istituzione di canali di segnalazione di tipo whistleblowing, per migliorare l'efficienza del Gruppo nell'identificazione e analisi degli impatti - potenziali o attuali - sui diritti umani, e conseguentemente adottare le più efficaci azioni correttive. Ai sensi della Legge 179/2017 la riservatezza del segnalante è garantita in ogni fase del procedimento.

# L'ambiente

“

Da un modello lineare estrattivo di risorse naturali è necessario passare a un modello di economia circolare che prediliga l'utilizzo di risorse rinnovabili e il loro riciclo. Mantova Ambiente e il Gruppo Tea sono impegnati in questa sfida.

□ *Carlos Zanella, Mantova Ambiente*

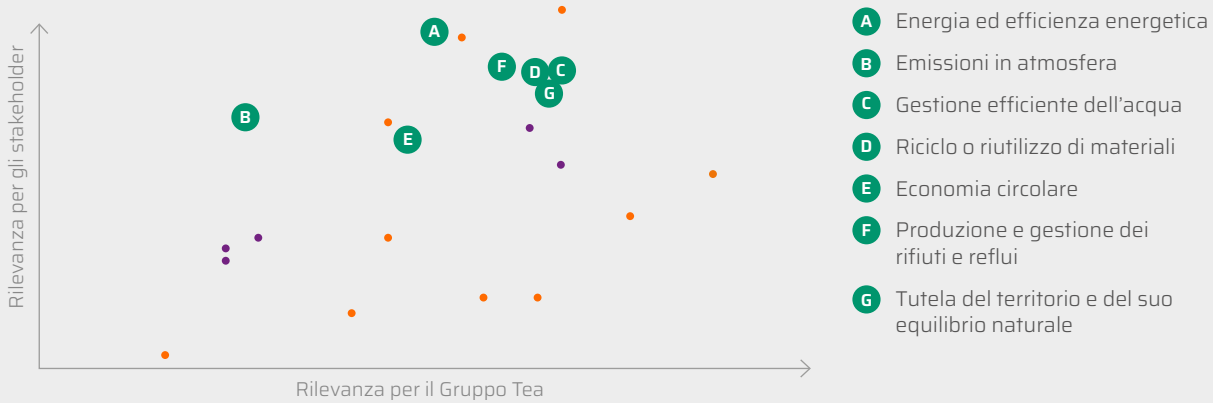
Ascolta  
l'intervista





## Evidenza delle tematiche materiali trattate all'interno del capitolo

● Tematiche ambientali    ● Tematiche sociali    ● Tematiche economiche



### Impatti lungo la catena del valore 1

- *Diretto* - Oneri economici ed ambientali per sversamenti del fluido vettore da reti o serbatoi (Rete e impianti del Teleriscaldamento e Teleraffrescamento)
- *Diretto* - Danni all'ambiente per esplosioni e incendi causati da fughe di gas (Rete e impianti Distribuzione Gas)



### Rischi associati 2

- *Attuale* - Aumenti non previsti dei prezzi dell'energia
- *Attuale* - Penalizzazioni legislative, fiscali o tariffarie sulle tecnologie ad elevato consumo di energia
- *Potenziale* - Aumenti dei consumi energetici derivanti da riduzione del rendimento delle macchine e/o da aumento del fabbisogno energetico



### Modalità di gestione 3

- Diversificazione delle fonti di approvvigionamento energetico
- Investimenti sulla riduzione dei consumi e sull'efficienza energetica
- Accelerazione dei piani di sostituzione programmata dei motori, delle attrezzature e degli automezzi ad elevato consumo di energia
- Sviluppo di piccoli impianti di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili per autoconsumo sugli impianti ausiliari e minori (es. pannelli fotovoltaici sulle protezioni catodiche della distribuzione gas)
- Pianificazione del rimpiazzo di tutti i motori di processo obsoleti con nuove macchine ad inverter
- Sostituzione di 60 automezzi pesanti e leggeri con veicoli a metano ed elettrici nel biennio 2021 - 2022



### Opportunità associate 4

- Mantenimento di una sufficiente capacità di accesso a diversi canali di approvvigionamento energetico e conseguente ottenimento di vantaggio competitivo sui competitor di media/piccola dimensione, pur senza poter sfruttare volumi di acquisto elevati, in uno scenario nazionale di competizione sempre più serrata sui prezzi di vendita dell'energia
- Ottenimento di significativi vantaggi competitivi grazie alla possibilità di far rientrare la maggior quota possibile dei costi di energia elettrica sostenuti nell'erogazione dei servizi pubblici sulle reti di distribuzione, nella quota rimborsata dalle tariffe approvate dall'Autorità, in base a parametri di migliore efficienza energetica
- Gli effetti negativi del cambiamento climatico sui consumi energetici possono favorire l'aumento di competitività nel caso in cui siano implementate le migliori tecnologie e processi di efficienza energetica, consentendo di offrire prezzi più competitivi e servizi più sostenibili



## Indicatori GRI di riferimento

In **premessa**: GRI 102-15; **Energia ed efficienza energetica**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 302-1; GRI 302-3; **Gestione efficiente dell'acqua**: GRI 102-12; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-2; GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 303-5; **Tutela del territorio e del suo equilibrio naturale**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 304-1; GRI 304-4; **Emissioni in atmosfera**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3; GRI 305-4; GRI 305-7; **Riciclo e riutilizzo di materiali**: GRI 102-12; **Produzione e gestione di rifiuti e reflui**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 306-2; GRI 306-4; **Compliance ambientale**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 307-1



### Modalità di gestione

3

- Progettazione e realizzazione degli impianti, delle reti e dei processi con attenzione alle migliori tecnologie disponibili per la minimizzazione delle emissioni in atmosfera
- Esercizio degli impianti con puntuale gestione della manutenzione preventiva
- Monitoraggio costante dei parametri di funzionamento degli impianti e delle emissioni
- Formazione permanente degli operatori alle best practice di gestione



### Impatti lungo la catena del valore

1

- **Diretto** - Emissioni di sostanze inquinanti in atmosfera causate da: anomalie delle centrali termiche; incendi agli impianti, alle strutture, ai quadri elettrici, alle cabine elettriche, ai magazzini, alle attrezzature, alle rimesse automezzi, ai depositi di carburanti e/o lubrificanti; anomalie agli apparati di riscaldamento delle cabine Remi; anomalie dei motori; incendi da fughe di gas; incendi agli stoccaggi di rifiuti, di Frazione Organica del Rifiuto Solido Urbano (FORSU), o di Combustibile Solido Secondario (CSS); anomalie negli impianti di abbattimento; incendi delle vasche di discarica in esercizio o esaurite; anomalie negli impianti di captazione Biogas; incendi causati da incidenti sugli automezzi
- **Diretto** - Emissioni di gas serra (GHG) generate da: guasti ai circuiti di raffreddamento; perdite di gas metano in atmosfera



### Rischi associati

2

- **Potenziale** - Rilascio di emissioni in atmosfera oltre i limiti autorizzati a causa di eventuali gravi anomalie di processo o incidenti alle infrastrutture o alle macchine, che nei casi più gravi potrebbero raggiungere intensità tali da risultare nocive per la salute e/o per l'ambiente nelle aree circostanti gli impianti, con riferimento particolare agli impianti di trattamento dei rifiuti di Ceresara e Pieve di Coriano; le reti e gli impianti della Distribuzione Gas; la Discarica di Mariana Mantovana; le Centrali Termiche del Teleriscaldamento; l'impianto di Cremazione di Borgo Angeli di Mantova



### Opportunità associate

4

- I sensibili costi di investimento e di manutenzione necessari al costante miglioramento dei parametri ambientali nelle emissioni degli impianti dell'organizzazione rappresentano un volano che, nel medio periodo, favorisce le opportunità di crescita migliorando sensibilmente la competitività tecnica delle offerte del Gruppo nelle procedure di gara indette dalle stazioni appaltanti pubbliche per l'affidamento di appalti e concessioni che prevedono la costruzione e/o l'esercizio di impianti



### Rischi associati

2

- **Potenziale** - Sanzioni penali ed economiche a causa della generazione di eventuali danni ambientali, provocando gravissimi effetti sull'immagine pubblica di Tea e sul buon esito delle procedure di autorizzazione da parte delle Autorità locali per gli investimenti in nuovi impianti sul territorio servito



### Impatti lungo la catena del valore

1

- **Diretto** - Inquinamento dei terreni o di corsi d'acqua e danni alla flora e alla fauna per: spandimenti di carburanti o lubrificanti a causa di incidenti sugli automezzi; perdite di tubazioni, serbatoi o stoccaggi di carburanti, prodotti chimici, rifiuti, anomalie o guasti agli impianti di trattamento o smaltimento rifiuti, di produzione energia o calore, di sollevamento fognario o di depurazione delle acque
- **Indiretto** - Tea conduce le sue operazioni principalmente nella provincia di Mantova, ove insistono 24 Aree naturali protette, e su molte città e paesi di elevato valore storico, artistico e culturale, dunque la capacità dell'organizzazione di mantenere elevata compatibilità e sostenibilità con l'ambiente che la circonda e anche di partecipare a specifiche azioni di tutela dell'equilibrio naturale del territorio ha un impatto significativo, seppur indiretto, sulla sua competitività e sulle sue possibilità di crescita



### Modalità di gestione

3

- Adozione e presidio di un sistema di gestione integrato Qualità e Ambiente ISO 14001
- Costante e consistente azione di formazione degli operatori del Gruppo al fine di garantire un'adeguata attenzione dei preposti alla prevenzione dei danni sull'ambiente in tutti i processi dell'organizzazione



### Opportunità associate

4

- Sensibilizzazione per la massima attenzione alla tutela dell'equilibrio naturale del territorio e dell'ambiente in cui il Gruppo opera



## Rischi associati

2

- *Potenziale* - Riduzione nella disponibilità della risorsa in singole aree del bacino servito
- *Potenziale* - Spreco della risorsa per perdite di rete superiori al minimo fisiologico
- *Potenziale* - Spreco della risorsa per inefficienze dei processi e/o degli impianti
- *Attuale* - Insufficienza delle reti fognarie a fronteggiare i fenomeni di precipitazioni meteorologiche violente



## Impatti lungo la catena del valore

1

- *Diretto* - Crisi Idriche per: improvvisi guasti agli impianti; rotture delle tubazioni
- *Diretto* - Immissione nell'ambiente di scarichi idrici non conformi ai parametri autorizzati a causa di anomalie degli impianti
- *Diretto* - Danni all'ambiente per allagamenti causati da rotture delle tubazioni
- *Diretto* - Inquinamento dei terreni, del sottosuolo, e/o dei corpi idrici superficiali per: sfioramento dei sollevamenti fognari; rotture nelle tubazioni (anche interrate); anomalie del processo depurativo; scarichi anomali o perdite per anomalie del processo di raccolta e trattamento reflui e/o acque di prima pioggia



## Modalità di gestione

3

- Diversificazione geografica e ridondanza impiantistica dei punti di alimentazione delle reti locali di distribuzione mediante interconnessione tra le stesse
- Aumento e interoperabilità dei punti di captazione
- Gestione dinamica delle reti di distribuzione idrica, mediante loro suddivisione in distretti con pressioni diversificate e ottimizzate in funzione dell'effettivo prelievo
- Sviluppo delle migliori tecnologie per la riduzione dei consumi nei processi
- Implementazione dei sistemi di riuso interni
- Manutenzione ordinaria e programmata con criterio preventivo
- Rifacimento e risanamento delle reti fognarie e degli impianti di sollevamento



## Opportunità associate

4

- La ridondanza nelle fonti di alimentazione delle reti di distribuzione idrica oltre a prevenire le crisi idriche può consentire una migliore gestione delle pressioni e delle portate delle reti locali, migliorando la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti
- Evitare le crisi idriche comporta anche risparmi di costi per i rifornimenti idrici di emergenza, mediante autobotti o acqua imbottigliata
- Specifici meccanismi premiali definiti dall'Autorità nel processo di determinazione delle tariffe massime applicabili dai gestori in favore dei soggetti più efficienti nel contenimento delle perdite
- Risparmio dei costi in conseguenza di interventi a miglioramento della preservazione della risorsa idrica nei processi
- Investimenti nella razionalizzazione delle reti fognarie consentono di evitare gli elevati costi operativi sostenuti per fronteggiare le emergenze derivanti dagli allagamenti che si verificano anche nei territori serviti dal Gruppo



## Impatti lungo la catena del valore

1

- *Diretto* - Lo sviluppo di nuove tecnologie e iniziative di riciclo o riutilizzo dei materiali da parte delle aziende utilizzatrici o dei consorzi e degli enti di ricerca, sono temi che impattano considerevolmente sull'andamento dei costi di mercato dei materiali e che hanno un diretto effetto anche sui costi di smaltimento dei rifiuti solidi urbani raccolti dall'organizzazione e dunque sulla competitività dei suoi servizi di igiene ambientale



## Rischi associati

2

- *Potenziale* - Perdita di competitività del servizio di igiene urbana a causa dell'aumento dei costi operativi causati da ritardi nello sviluppo di tecnologie e canali di riciclo e riutilizzo dei rifiuti
- *Potenziale* - Perdita di competitività negli impianti dell'organizzazione per via di aumenti nei costi di processo causati da ritardi nello sviluppo di tecnologie e canali di riciclo o riutilizzo dei materiali



## Opportunità associate

4

- Sviluppo di nuovi servizi o integrazione di quelli esistenti con attività complementari che accrescono il valore per i clienti e i risultati del Gruppo



## Modalità di gestione

3

- Partecipazione ai tavoli/gruppi di lavoro volontari ed istituzionali per lo studio e la promozione di sistemi e tecnologie avanzate per il riciclo e riutilizzo dei materiali, in modo da poter mantenere un costante aggiornamento delle proprie capacità di innovazione e miglioramento nei servizi ambientali
- Ricerca e adeguamento costante alle best practice di mercato, delle strategie di gestione dei materiali e delle manutenzioni negli impianti, massimizzando le possibilità di riciclo e riutilizzo di componenti e materiali di processo e di scarto



### Impatti lungo la catena del valore

1

- *Diretto* - I livelli di massima differenziazione del rifiuto raggiunti dall'organizzazione nei territori serviti non sono sufficienti ad evitare una residua necessità di smaltimento in discarica per i rifiuti indifferenziati
- *Indiretto* - Un ritardo nello sviluppo e nella diffusione di investimenti e di comportamenti ispirati alla circolarità delle risorse impedirebbe all'organizzazione di ridurre progressivamente i costi di gestione dei servizi e di approvvigionamento delle materie prime



### Rischi associati

2

- *Potenziale* - Progressiva saturazione della discarica di Mariana Mantovana con necessità di nuovi pesanti costi di investimento e impatti ambientali per mantenere sufficienti capacità di smaltimento nel tempo
- *Potenziale* - La carenza di asset industriali inseriti nell'economia circolare delle risorse ridurrebbe significativamente, nel tempo, la capacità dell'organizzazione di creare valore dai suoi processi operativi nel campo dell'ambiente, dell'energia e del ciclo idrico



### Modalità di gestione

3

- Selezione oculata degli obiettivi di investimento del Gruppo con priorità alle tecnologie e agli impianti che consentono di incrementare l'economia circolare e il rinnovamento dei cicli di vita delle risorse impiegate
- Ricerca e sviluppo di relazioni e partnership con le reti e i consorzi che promuovono iniziative di economia circolare nei territori serviti e limitrofi
- Formazione e coinvolgimento dei propri dipendenti nei gruppi di lavoro regionali e nazionali per lo studio di tecnologie, soluzioni, e progetti di economia circolare nel campo dei rifiuti, dell'energia, del ciclo idrico, di tutti i business gestiti dal Gruppo
- Adozione di standard di approvvigionamento finalizzati a privilegiare il massimo impiego, nei processi operativi del Gruppo, di materiali e prodotti che valorizzino un modello economico di tipo circolare



### Opportunità associate

4

- Miglioramento dell'appeal commerciale del Gruppo attraverso il rafforzamento deciso dell'impronta di sostenibilità delle sue operazioni e dei suoi servizi verso una comunità sempre più responsabile nelle proprie scelte di consumo



### Modalità di gestione

3

- Riduzione della quota non differenziata dei rifiuti e della quantità di fanghi prodotti negli impianti di depurazione
- Pianificazione sistematica e costante degli smaltimenti dei fanghi di depurazione e dei rifiuti negli impianti e nei cantieri del Gruppo
- Autonoma potenzialità impiantistica di trattamento, sfruttamento energetico, riciclo e riutilizzo dei rifiuti differenziati
- Implementazione delle migliori tecnologie per la riduzione delle acque reflue di processo e del percolato degli impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
- Sviluppo dell'autonoma capacità di smaltimento dei rifiuti speciali liquidi, compresi i fanghi di depurazione, e investimenti per minimizzare l'accumulo di prodotti fuori standard da trattamento rifiuti



### Rischi associati

2

- *Attuale* - Aumenti dei costi di smaltimento dei rifiuti e dei reflui sul mercato
- *Potenziale* - Accumulo di prodotti fuori standard negli impianti di trattamento rifiuti o accumulo di rifiuti non smaltiti negli altri impianti (es. fanghi in depurazione) che possono generare contestazioni da parte delle comunità locali e sanzioni da parte delle Autorità, con danni economici e di immagine all'organizzazione



### Opportunità associate

4

- *Diretto* - Dispersione di rifiuti nell'ambiente (ad esempio, durante le manutenzioni degli impianti e delle reti o perduti dagli automezzi di raccolta)
- *Diretto* - Inquinamento dei corpi idrici superficiali o del sottosuolo a causa di perdite di percolati o di rotture nella rete di raccolta reflui e/o acque di prima pioggia



### Opportunità associate

4

- In conseguenza degli aumenti dei costi di smaltimento rifiuti, reflui e rifiuti speciali liquidi sul mercato:
  - Ricerca di continue ottimizzazioni nel ciclo di raccolta dei rifiuti, di riduzione della quota non differenziata e nuove soluzioni di riciclo, minimizzando gli effetti di rialzo sulle tariffe per il servizio di igiene urbana
  - Con la riduzione della produzione di rifiuti liquidi nei propri impianti, possibilità di mantenere tariffe di conferimento rifiuti competitive sui propri impianti di trattamento e smaltimento rispetto ai prezzi della concorrenza
  - Riduzione dei costi di gestione del servizio del ciclo idrico integrato, dove è significativo il peso degli oneri di smaltimento dei fanghi di depurazione, che sono oggi solo parzialmente riducibili con attività di recupero (tipo spandimento agronomico)
- La necessità di prevenire contestazioni e sanzioni per accumuli anomali di rifiuti nei siti di trattamento induce l'organizzazione a migliorare i suoi processi di gestione e di produzione, come anche il suo rapporto con le comunità locali nelle aree di insediamento dei suoi impianti

# Highlights

## Energia

91,4%

dei **punti luce** gestiti è servito da tecnologia a LED

7%

dei **consumi energetici** proviene da fonti rinnovabili (autoconsumo di energia prodotta dagli impianti fotovoltaici, idroelettrici e di biogas del Gruppo)

0,78

(pari al 2019)  
**Indice di intensità energetica**

27,23

tonnellate equivalenti di **petrolio risparmiato** grazie all'efficientamento del sistema di produzione del freddo della centrale termica della sede di via Taliercio

## Emissioni

0,0446

(0,0496 nel 2019)  
**Indice di intensità emissiva**  
(Scope 1 + Scope 2 location based)

-11%

totale **emissioni** Scope 1 + Scope 2 (location based) rispetto al 2019

0,0715

(0,0755 nel 2019)  
**Indice di intensità emissiva**  
(Scope 1 + Scope 2 market based)

504

tonCO<sub>2</sub>eq  
**emissioni Scope 3**  
da commuting nel 2020

## Acqua

86,5%

dei **prelievi idrici** del Gruppo avviene in aree non a stress idrico

Tea Acque rientra nella CLASSE "A"

dell'indicatore **ARERA M1B** perdite idriche percentuali

## Rifiuti

più dell'

87%

di **raccolta differenziata** sui rifiuti raccolti nei Comuni serviti

86,6%

degli **scarichi idrici** del Gruppo avviene in aree non a stress idrico

39%

(38% nel 2019) dei **rifiuti prodotti** dal Gruppo è destinato a recupero

## Un terzo

delle **specie presenti** nelle aree protette del Parco del Mincio, della Riserva della Vallazza e delle Torbiere di Marcaria risulta tra le categorie a rischio maggiore nella Lista Rossa italiana dell'IUCN

## Biodiversità

24

**aree protette** all'interno del territorio della Provincia di Mantova

nel

100%

degli impianti di Tea interni o adiacenti alle aree protette sono state eseguite o progettate azioni di **mitigazione ambientale**

# La gestione dell'ambiente per Tea

Lo svolgimento delle attività aziendali incide sullo sviluppo economico-sociale, sulla qualità della vita del territorio di riferimento e sull'ambiente. Con la finalità di massimizzare gli impatti positivi e al contempo minimizzare quelli negativi, il Gruppo si impegna nel perseguimento della propria missione in modo compatibile con la salvaguardia dell'ambiente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni e contribuendo alla promozione dello sviluppo scientifico e tecnologico in questo ambito.

In particolare, Tea adotta un **Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente** conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e 14001 e regolato da un **unico Manuale di Gestione** valido per tutte le società del Gruppo (maggiori approfondimenti nella sezione "Qualità, efficienza e affidabilità del servizio").

Il Gruppo assicura un costante aggiornamento delle procedure di lavoro e degli assetti impiantistici in conformità alla continua evoluzione della normativa ambientale nazionale e comunitaria, analizzandone i requisiti per tutti i diversi settori di mercato in cui il Gruppo svolge le proprie operazioni, mediante:

- azioni di monitoraggio ambientale per confermare l'allineamento alle disposizioni della normativa e delle prescrizioni contenute negli atti autorizzativi degli impianti;
- studio e installazione di sistemi evoluti di controllo dell'inquinamento per la riduzione massima dei rischi di impatto sull'ambiente esterno;
- analisi costante dei processi per lo sviluppo di azioni preventive e correttive sulle procedure, sulle infrastrutture e sui mezzi;

- ricerca continua e adozione delle migliori tecnologie disponibili volte alla minimizzazione delle interferenze negative con l'ambiente.

Inoltre, tutte le società del Gruppo hanno misurato gli impatti generati dalle proprie attività sulle comunità locali e sull'ambiente, e valutano gli impatti di ogni nuovo processo o impianto fin dalla sua progettazione, mirando non al mero soddisfacimento degli obblighi di legge, ma alla **ricerca costante del miglioramento dei livelli di sostenibilità dei propri impianti, mezzi e modalità di lavoro**.

La realizzazione di tale impegno si sviluppa attraverso i punti indicati nella pagina successiva.

1

Campagne di audit periodiche, interne ed esterne, presso siti operativi, cantieri e impianti, per la verifica sulla effettiva applicazione delle prescrizioni normative e la rilevazione di elementi di miglioramento

2

Aggiornamento e implementazione annuale dei documenti di analisi ambientali iniziali, effettuato dall'Unità Salute e Sicurezza, Ambiente e Qualità con il personale preposto delle singole società del Gruppo, con registrazione degli impatti ambientali effettivi o potenziali evidenziati, nell'esercizio ordinario e negli audit, e degli adeguamenti agli sviluppi normativi

3

Misurazione periodica dei rischi e delle opportunità ambientali basata sulla valutazione della probabilità di accadimento di un evento e sui suoi impatti per l'organizzazione e adeguamento annuale dei fondi di accantonamento nei bilanci di esercizio di ogni società in allineamento al principio prudenziale

4

Ricerca sul mercato e adozione di materiali più performanti e sicuri per la costruzione, l'esercizio e la manutenzione delle reti e degli impianti

5

Gestione e sviluppo di tecnologie sempre più precise e affidabili per la gestione e il controllo continuo, anche da remoto, delle reti e degli impianti (telecontrolli)

6

Studio e implementazione dei migliori processi per la riduzione continua degli impatti ambientali di ogni settore di attività (ad esempio: trattamento e recupero dei rifiuti per aumentare le frazioni recuperabili come materia o energia, adozione dei cicli di trattamento biologico negli impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque per evitare i trattamenti chimici, trattamento puntuale delle acque di scarico degli impianti di potabilizzazione, sistematico rinnovo dei mezzi, attrezzature e motori con nuove macchine ad elevata efficienza energetica)

7

Installazione diffusa di sistemi di back-up e sviluppo della ridondanza delle fonti energetiche, delle apparecchiature di processo e dei livelli di protezione informatica, per accrescere costantemente la stabilità e sicurezza degli impianti e delle reti

8

Organizzazione di corsi e relativa formazione e informazione sulle principali novità che modificano e integrano la normativa in materia di tutela dell'ambiente.

A tutela degli impatti negativi potenzialmente derivabili dalle attività del Gruppo, Tea implementa inoltre un **periodico aggiornamento e miglioramento del sistema di protezione assicurativa**, articolato in molteplici polizze generali e specifiche di elevata copertura finanziaria, aventi ad oggetto le possibili responsabilità di tipo ambientale sotto i profili civile, penale e amministrativo dei rappresentanti legali ma anche delle stesse società (D. Lgs. 231/2001).

Si riportano di seguito, per piena trasparenza, **tutte** le pene pecuniarie ricevute dal Gruppo nell'ultimo triennio - da parte dell'Amministrazione Provinciale e di altri enti - relativamente a non conformità con leggi e normative in materia ambientale.

### Sanzioni per non conformità in materia ambientale ricevute dall'Amministrazione Provinciale

Pene pecuniarie e sanzioni non monetarie	2020		2019		2018	
	Verbalì ARPA <sup>16</sup> notificati su presunte violazioni 2020	Ingiunzioni di pagamento relative a verbalì 2018	Verbalì ARPA <sup>16</sup> notificati su presunte violazioni 2019	Ingiunzioni di pagamento relative a verbalì 2018	Verbalì ARPA <sup>16</sup> notificati su presunte violazioni 2018	Ingiunzioni di pagamento relative a verbalì 2015/17
Numero totale di pene pecuniarie	14	6	16	3	11	11 <sup>17</sup>
Valore monetario totale delle pene pecuniarie (Euro)	minimo EUR 45.000 massimo EUR 450.000	pagati EUR 16.500	minimo EUR 45.000 massimo EUR 420.000	pagati EUR 4.800	minimo EUR 27.000 massimo EUR 270.000	pagati EUR 29.500
Numero totale di sanzioni non monetarie	0	0	0	0	0	0
Casi in cui si è fatto ricorso ai sistemi di risoluzione delle controversie	0	0	0	0	0	0

<sup>16</sup> ARPA Lombardia è l'Agenzia regionale incaricata della protezione dell'ambiente, in affiancamento alle istituzioni regionali e locali.

<sup>17</sup> Due verbalì nel 2015, cinque verbalì nel 2016, quattro verbalì nel 2017.



## Sanzioni per non conformità in materia ambientale da parte di altri enti

<b>Pene pecuniarie e sanzioni non monetarie</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Numero totale di pene pecuniarie	1	0	1
Valore monetario totale delle pene pecuniarie (Euro)	EUR 2.000	0	EUR 6.500
Numero totale di sanzioni non monetarie	0	0	0
Casi in cui si è fatto ricorso ai sistemi di risoluzione delle controversie	0	0	0
Tipologia di sanzione	Pagamento sanzione ATO notificata nel 2019	/	Pagamento sanzione NOE (Nucleo Operativo Ecologico dei Carabinieri)

A tal proposito si specifica che, con riferimento all’Impianto di Compostaggio Rifiuti FORSU, ARPA ha avviato una verifica nel 2019 che è terminata nel 2020. Durante la visita ispettiva sono stati effettuati dei campionamenti di compost e uno di questi è risultato non conforme causa sfioramento del limite di quantità di plastica ammessa. Si segnala che, in via preventiva, i lotti campionati non sono stati immessi sul mercato prima dell’esito definitivo delle analisi ARPA.

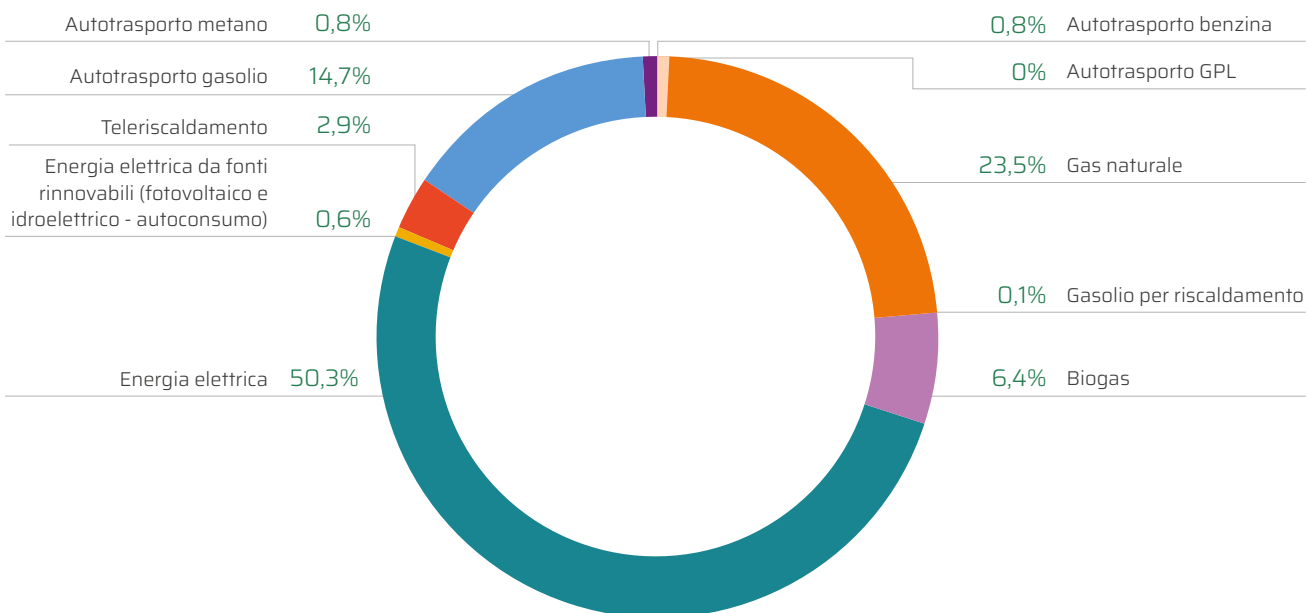
Una volta comunicata la non conformità, il prodotto interessato è stato riprocessato per cercare di separare ulteriormente le plastiche, operazione che però non ha avuto successo a causa della dimensione troppo piccola delle stesse. Si è quindi deciso di avviare a regolare smaltimento il lotto risultato non conforme, operazione che si è conclusa nei primi mesi del 2020.

# ENERGIA ED EFFICIENZA ENERGETICA

Le politiche di regolazione e indirizzo del governo nazionale hanno definito obiettivi gestionali e ambientali finalizzati alla promozione della riduzione dell'energia primaria utilizzata dai soggetti obbligati, mediante target obbligatori di quantità di Titoli di Efficienza Energetica (TEE, anche detti "Certificati Bianchi") da raggiungere attraverso **effettivi risultati di miglioramento tecnologico e ambientale**.

A tal proposito, **tutte le società del Gruppo perseguono costantemente, attraverso la ricerca e lo sviluppo delle tecnologie più evolute e innovative, il migliore efficientamento e risparmio energetico possibile in ogni settore di attività**, a partire dalla produzione e distribuzione del teleriscaldamento, dai processi di potabilizzazione, distribuzione e depurazione delle acque potabili e reflue, nell'illuminazione pubblica, fino all'utilizzo dei mezzi e al funzionamento degli impianti di raccolta e trattamento dei rifiuti.

## Mix energetico del Gruppo Tea nel 2020



Nel 2020, il **mix energetico del Gruppo** - di cui si offre una rappresentazione nel grafico riportato di fianco - è per lo più costituito da **gas naturale** ed **energia elettrica**.

Importante l'aumento, rispetto al biennio precedente, dell'autoconsumo di energia da fonti rinnovabili prodotta dagli impianti fotovoltaici, idroelettrici e di biogas del Gruppo (rif. Tabella "Produzione di energia da fonti rinnovabili"): infatti, il consumo energetico da fonti rinnovabili nel 2020 è pari al 7% circa dei consumi energetici complessivi (0,4% nel 2019).

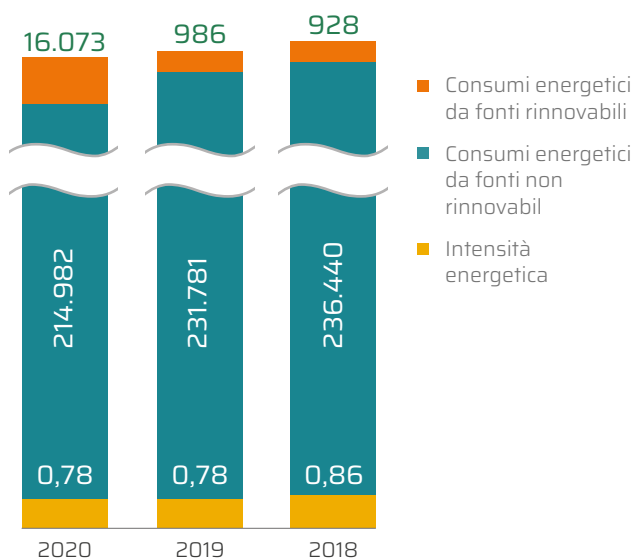
Nel 2020 è infatti proseguito lo sviluppo di progetti di crescita nel settore della **produzione di energia da fonti rinnovabili** da parte del Gruppo Tea. In particolare, è continuata la ricerca di nuove commesse di gestione o di nuove occasioni di investimento, nel settore degli impianti fotovoltaici e idroelettrici, che ha visto nell'anno l'acquisizione di un **nuovo impianto fotovoltaico** nel Comune di Goito, della potenza di 60 KWp.

La tabella che segue riepiloga gli impianti ad oggi attivi e la relativa potenza:

### Produzione di energia da fonti rinnovabili

Fotovoltaico (kWp)	Potenza
Centro Ricreativo Aquilone Goito (attivo dal novembre 2020)	60
Depuratore Gonzaga (attivo da dicembre 2017)	17
Polo Logistico (attivo da novembre 2015)	170
Viale Favorita (attivo da novembre 2015)	62
Borgo Angeli (attivo da dicembre 2012)	6,0
Cabina Remi Suzzara (attivo dal novembre 2012)	3
Via Nenni (attivo da settembre 2002)	19,8
Idroelettrico (kWe)	
Impianto idroelettrico di Vasarina	313
Impianto idroelettrico di Marenghello	428 <sup>18</sup>
Biogas (kWe)	
Discarica di Mariana Mantovana, motori endotermici (n. 2 motori)	2x360

### Consumi energetici del Gruppo Tea (2018-2020)



Nel 2020, i consumi energetici totali del Gruppo sono pari a **231.054 GJ**, con un **indice di intensità energetica di 0,78 GJ/€K<sup>19</sup>**.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> L'indice di intensità energetica è calcolato come rapporto tra i consumi energetici totali e il Valore della Produzione del Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo, espresso in migliaia di euro e pari a 296.124 €K.

La tabella successiva riepiloga i consumi energetici del Gruppo nei tre anni di rendicontazione, suddivisi per tipologie di consumo, così come il relativo indice di intensità energetica.

Consumi energetici (GJ)	2020	2019	2018
Gas naturale	54.191	72.171	80.364
Gasolio per riscaldamento	339	345	282
GPL per riscaldamento	-	-	211
Biogas	14.714 <sup>20</sup>	-	-
Energia elettrica	116.253	116.828	114.035
Energia elettrica da fonti rinnovabili (fotovoltaico e idroelettrico) - autoconsumo	1.359	986	928
Teleriscaldamento	6.592	4.676	4.164
Autotrasporto - gasolio	33.966	34.918	35.481
Autotrasporto - benzina	1.844	2.053	1.904
Autotrasporto - metano	1.789	1.777	926
Autotrasporto - GPL	7	-	-
<b>Consumi totali da fonti energetiche non rinnovabili</b>	<b>214.982</b>	<b>231.781</b>	<b>236.440</b>
<b>Consumi totali da fonti energetiche rinnovabili</b>	<b>16.073</b>	<b>986</b>	<b>928</b>
<b>Consumi totali complessivi</b>	<b>231.054</b>	<b>232.767</b>	<b>237.368</b>
<b>Intensità energetica (GJ/€K)</b>	<b>0,78</b>	<b>0,78</b>	<b>0,86</b>

L'aumento del consumo energetico evidenziato nel 2020 è determinato dai seguenti nuovi inserimenti nel perimetro tecnico di rendicontazione dei consumi del Gruppo Tea:

- i volumi di gas metano per un totale di **1.244 GJ** utilizzati per la produzione di calore nelle centrali termiche gestite da Tea Reteluce S.r.l. mediante il servizio di gestione impianti termici presso gli immobili pubblici di quattro Comuni (volumi limitati alla quota di mancato rendimento, ossia quota di gas metano in ingresso che non è stata trasformata in energia termica in uscita);
- i volumi di acqua surriscaldata del teleriscaldamento

per un totale di **2.275 GJ** utilizzati per la produzione di calore nelle centrali termiche gestite da Tea Reteluce S.r.l. mediante il servizio di gestione impianti termici presso gli immobili pubblici del Comune di Mantova (volumi limitati alla quota di mancato rendimento, ossia quota di acqua calda in ingresso che non è stata trasformata in energia termica in uscita).

Al netto dei nuovi volumi considerati, il consumo energetico totale del 2020 sarebbe pari a **227.528 GJ**, in riduzione rispetto al 2019 ed in coerenza con il trend di riduzione mantenuto nel triennio.

<sup>20</sup> La conversione del volume di biogas da Smc a GJ è stata operata utilizzando il Potere Calorifico Inferiore (PCI) definito secondo il metodo di analisi ASTM D3588-98 2003. Per maggiore completezza della rendicontazione, dal 2020 sono integrati nel calcolo dei consumi energetici del Gruppo anche i volumi di biogas bruciati nei motori endotermici presso la discarica di Mariana Mantovana, con riferimento alla quota utilizzata per la produzione di energia elettrica che viene successivamente immessa in rete e ceduta al GSE.

## Efficienza energetica

Nel 2020, oltre alla prosecuzione degli interventi di risparmio energetico già avviati a partire dal 2017, il Gruppo ha sviluppato nuovi progetti, tra i quali si segnalano in particolare:

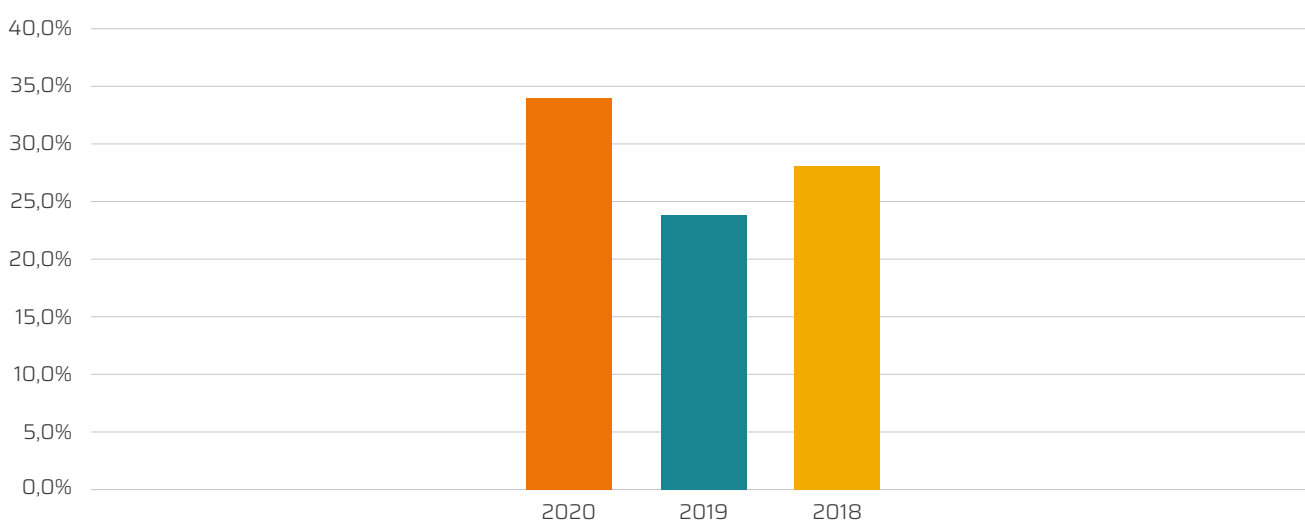
- L'efficientamento del sistema di produzione del freddo della centrale termica di via Taliercio (sede dell'organizzazione), che ha consentito nel 2020 un **risparmio di 27,23 tonnellate equivalenti di petrolio** (Tep), pari a 1.139 GJ, che si aggiungono al risparmio di 33,28 Tep (1.393 GJ) conseguito nel 2019 e di 27,1 Tep (1.134 GJ) del 2018;
- Gli interventi nella direzione dell'innovazione tecnologica, dello sviluppo e del monitoraggio di reti e impianti al fine di incrementare l'efficientamento energetico del **Servizio idrico integrato**. In particolare sono continuati gli sforzi in termini di:
  - attività di distrettualizzazione delle reti idriche al fine di minimizzare le perdite idriche e realizzare piani di risparmio energetico;
  - separazione delle reti di collettamento tra acque nere e acque meteoriche.Inoltre è stata avviata un'attività di sostituzione di pompe obsolete con pompe più performanti, di miglioramenti alle macchine soffianti e di diffusione del telecontrollo su tutti gli impianti presenti.
- Gli investimenti per la riduzione dell'impatto ambientale associato all'ampia flotta degli automezzi utilizzati per

il servizio di **raccolta e gestione dei rifiuti**. In particolare il programma di rinnovamento della flotta si pone come obiettivi:

- il miglioramento delle prestazioni ambientali complessive, mediante la riduzione dell'età media del parco mezzi;
  - l'adozione, ove possibile, di alimentazioni a minore impatto ambientale, come il metano, l'elettrico o il bi-fuel metano/diesel.
- Parallelamente è proseguita l'attività di informatizzazione del servizio di raccolta e gestione dei rifiuti che, mediante l'ottimizzazione della logistica, contribuirà all'efficientamento delle prestazioni ambientali.
  - Presso la discarica di Mariana Mantovana nel 2020 sono stati sostituiti tre vecchi motori (uno da 500 kWp e due da 250 kWp ciascuno), che producevano energia elettrica a partire dal biogas prodotto dalla fermentazione dei rifiuti smaltiti in discarica, con due motori MAN (da 360 kWp ciascuno) più nuovi ed efficienti che hanno permesso di incrementare la produzione di energia. **Il rendimento elettrico è passato dal 28,4% al 34% circa**, con un risparmio equivalente di circa 60,4 Tep rispetto alla baseline (anni 2018/19).

I due nuovi motori sono stati corredati da un kit di deumidificazione, utile a migliorare la qualità del biogas, con conseguente miglioramento del ciclo di combustione ed effetti positivi sul rendimento e sulla vita utile degli stessi.

### Rendimento elettrico motori a Biogas



- Grazie alla sostituzione degli assorbitori a bromuro di litio (installati presso alcune sottocentrali di quartiere di Mantova) con dei gruppi frigoriferi elettrici dedicati al teleraffrescamento, si è potuta abbassare la temperatura media della **rete di teleriscaldamento** nel periodo estivo, con conseguente significativa riduzione delle perdite di calore. La produzione termica è basata, per oltre il 95%, sul recupero di calore dalla centrale di cogenerazione di Eni Power Mantova (100 MWt) e dalla centrale di cogenerazione presso l'ospedale Carlo Poma (34 MWt). Il calore fornito all'utenza proviene, pertanto, dal **recupero energetico**, favorendo **grande efficienza e minimi livelli di inquinamento rispetto al calore generato da caldaie tradizionali a gas, o a gasolio o pellet**. Altre piccole caldaie, dislocate in vari punti della

rete, sono a supporto nei casi di picchi di consumo e a soccorso nel caso di indisponibilità degli altri impianti di produzione.

Nella stagione invernale il Gruppo cerca di garantire la massima continuità del servizio di fornitura di gas e calore anche di fronte a picchi anomali di temperatura, mediante:

- il mantenimento di una costante disponibilità di fonti integrative di riserva per la produzione di calore per il teleriscaldamento;
- la ricerca di nuove e diversificate fonti di approvvigionamento nel settore del gas naturale;
- l'estensione dei sistemi di telecontrollo (attraverso l'installazione di *smart valves* e *smart meters*) e di gestione evoluta degli impianti termici.

## Il calore pulito - Tu sei noi sei

Dal mese di maggio 2020 Sei S.r.l. è subentrata alla consociata Tea Energia S.r.l. nella gestione dei servizi di vendita del calore tramite il Teleriscaldamento della città di Mantova. Giocando con questo nome è nata la campagna di comunicazione "Tu sei noi sei" sviluppata nella tarda primavera del 2020 con l'obiettivo di comunicare i valori del servizio in termini di comodità, sostenibilità, sicurezza ed efficienza. La campagna ha raccontato tutti i vantaggi del Teleriscaldamento Sei, che permette di portare a casa propria acqua calda e calore, rispettando l'ambiente e contenendo i costi.



- Per quanto riguarda l'**illuminazione pubblica**, il **91,4% dei punti luce gestiti è servito da tecnologia a LED** e tutti gli impianti sono dotati di **sistemi automatici di regolazione** per l'ottimizzazione dei consumi e di **sistemi di controllo remoto** per il monitoraggio dello stato di funzionamento. Nello specifico, nel 75% dei comuni in cui è attivo il servizio di illuminazione pubblica, i punti luce tecnicamente intercambiabili sono stati completamente riqualificati con la tecnologia LED

(pari al 60% dei consumi energetici per illuminazione pubblica).

Nel 2020 è stato avviato il servizio di illuminazione pubblica in quattro nuovi comuni, di cui tre nella Provincia di Mantova, per un totale di 3.500 punti luce gestiti, e per i quali sono stati installati nuovi apparecchi con tecnologia LED di nuova generazione, nel rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per l'illuminazione pubblica.

### Efficientamento energetico delle Reti di illuminazione pubblica 2018/2020

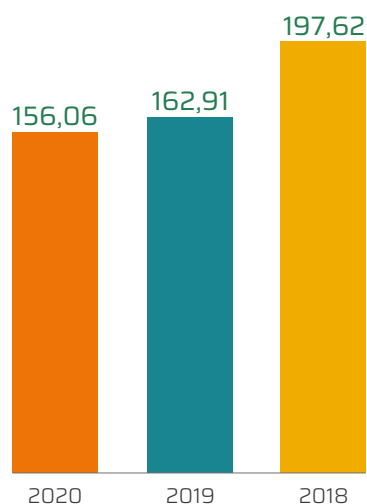
Anno	n° punti luce al 31.12	n° punti luce a Led al 31.12	% Led su punti luce	consumo totale annuo (kWh)	n° medio annuo di punti luce	consumo annuo medio a punto luce (kWh)
2020	87.590	80.128	91,48	12.916.606	82.768	<b>156,06</b>
2019	79.555	68.127	85,64	11.044.950	67.796	<b>162,91</b>
2018	59.389	50.073	84,31	11.736.243	59.389	<b>197,62</b>

I punti luce residuali di nuova acquisizione che alla fine dell'anno 2020 sono ancora equipaggiati con lampade a scarica di gas (lampade ai vapori di sodio, ai vapori di mercurio e a ioduri metallici) e altre sorgenti luminose saranno oggetto di interventi di efficientamento nel prossimo futuro attraverso la sostituzione con sorgenti LED di ultima generazione per raggiungere la massima ottimizzazione dei consumi energetici.

Inoltre, **i punti luce gestiti sono per l'85% dotati di sistema di telecontrollo**, una tecnologia abilitante per l'erogazione di servizi "smart", quali la videosorveglianza, la ricarica dei veicoli elettrici, il wi-fi, e il rilevamento acustico e atmosferico. Si specifica che è in corso di completamento l'installazione dei sistemi per rendere telecontrollabile la totalità dei punti luce.

Prosegue infine l'attività di **georeferenziazione** e inserimento su mappe grafiche dei centri luminosi gestiti per un miglior controllo del funzionamento dei diversi sistemi di illuminazione.

### Consumo annuo medio a punto luce (kWh)



# EMISSIONI IN ATMOSFERA

In considerazione dei significativi consumi energetici del Gruppo, Tea rinnova il proprio impegno nella riduzione delle emissioni di gas serra derivanti dalle proprie attività e dalla gestione degli impianti necessari per l'erogazione dei propri servizi.

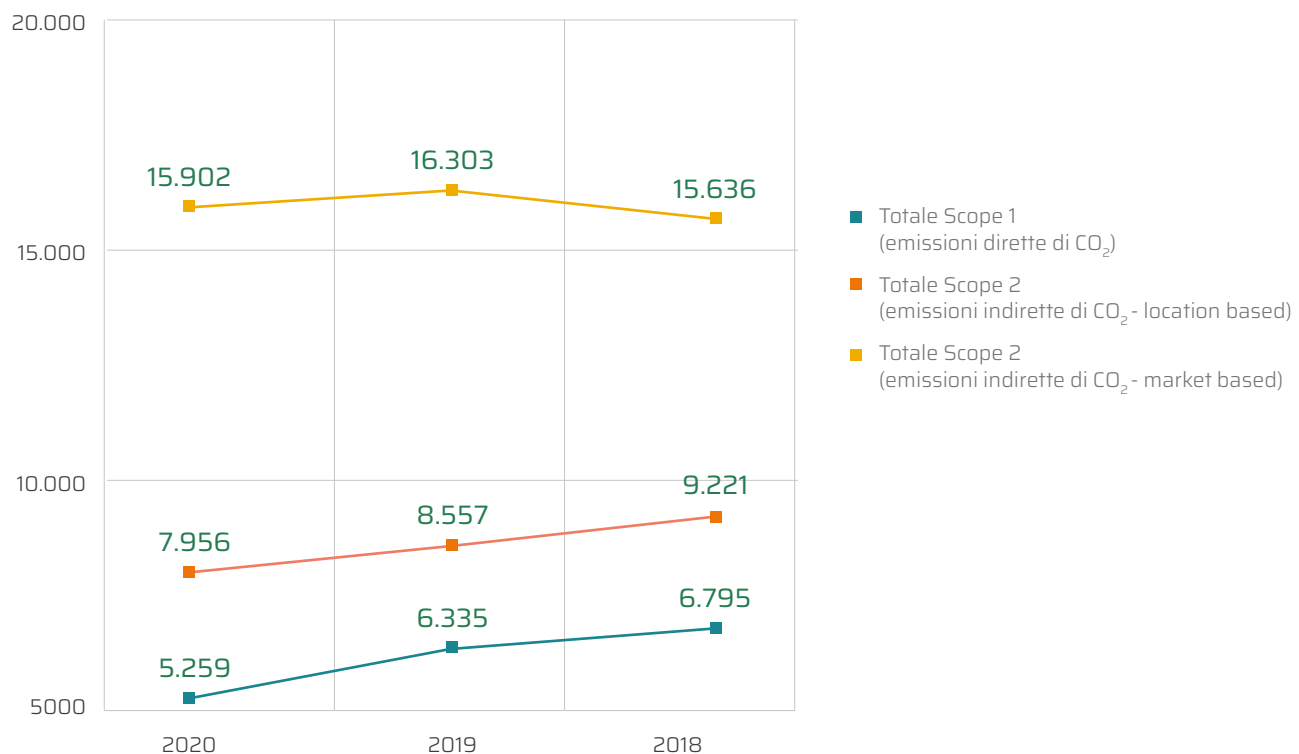
In allineamento al Greenhouse Gas (GHG) Protocol<sup>21</sup>, la rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> prevede la seguente distinzione:

- **Scope 1** - Emissioni **dirette** derivanti dalla combustione di combustibili fossili per la produzione di energia, per il riscaldamento e l'autotrazione (parco mezzi e auto);
- **Scope 2** - Emissioni **indirette** derivanti dalla produzione di energia elettrica prelevata dalla rete e consumata per il funzionamento degli impianti e delle sedi; nel caso di tale fattispecie, l'azienda è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore di energia per la produzione.

- **Scope 3** - Altre emissioni **indirette** provenienti da fonti energetiche né di proprietà né controllate dal Gruppo. Secondo il GHG Protocol tale categoria ricomprende tutte le emissioni generate a monte e a valle della catena del valore di un'organizzazione. Per la rendicontazione 2020, il Gruppo ha deciso di avviare la mappatura di tali emissioni a partire da quelle associate all'attività di commuting - ossia, gli spostamenti casa/lavoro dei dipendenti - e si impegna alla progressiva estensione del perimetro di riferimento.

In particolare, nel 2020 il **totale delle emissioni dirette e indirette di gas serra**<sup>22</sup> (scope 1 e scope 2, calcolate secondo la metodologia "location based") generate dal Gruppo è pari a **13.215 tCO<sub>2</sub>eq**, in riduzione del 11% circa rispetto all'anno precedente.

Emissioni dirette e indirette del Gruppo nel triennio 2018-2020



<sup>21</sup> Il Greenhouse Gas Protocol è stato sviluppato da una partnership tra il World Resources Institute e il World Business Council for Sustainable Development al fine di definire un framework globale standardizzato per la misurazione e la gestione delle emissioni di GHG generate dalle operazioni del settore pubblico e privato, dalle catene del valore e dalle azioni di mitigazione.

<sup>22</sup> Si specifica che per il calcolo delle emissioni di GHG dirette e indirette (Scope 1, 2 e 3) si sono utilizzati i fattori di conversione ISPRA - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra, laddove applicabile, e DEFRA - UK Government GHG conversion factors for company reporting (edizione 2020, 2019, 2018).



Nel calcolo delle **emissioni dirette (Scope 1)** di GHG del 2020 bisogna tenere in considerazione anche l'incidenza sul dato dovuta all'inserimento, per la prima volta, nel perimetro tecnico di rendicontazione, dei volumi di gas utilizzati per la produzione di calore nelle centrali termiche di terzi (per la parte di energia di input non trasformata in energia termica erogata in output) gestite da Tea Reteluce S.r.l. mediante il servizio di gestione impianti termici presso gli immobili pubblici di quattro Comuni, per un totale di **63 tCO<sub>2</sub>eq**.

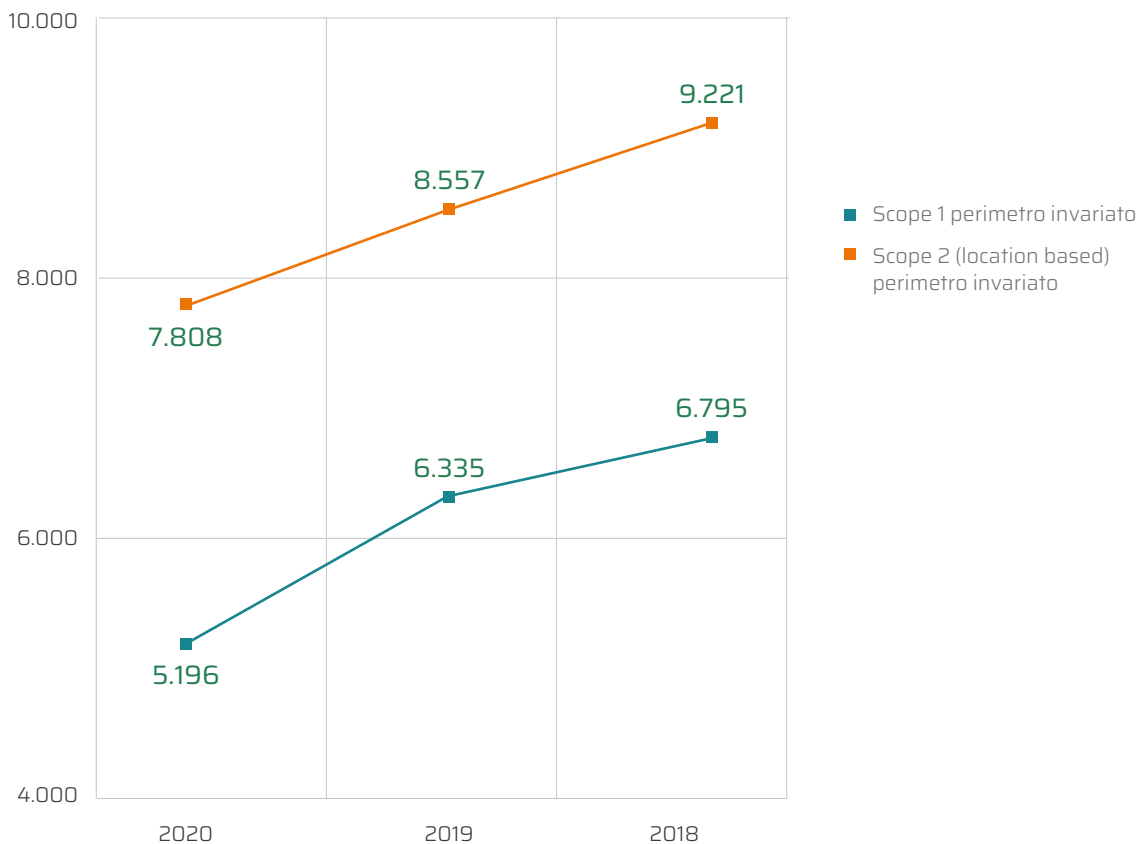
Nettando il dato dai nuovi punti di consumo aggiunti al perimetro tecnico di rendicontazione, è possibile vedere che la riduzione delle emissioni dirette di GHG nel 2020 è stata molto rilevante, perché a perimetro invariato il Gruppo avrebbe totalizzato **5.196 tCO<sub>2</sub>eq** contro le **6.335 tCO<sub>2</sub>eq** del 2019, con una riduzione del **18 %** delle emissioni 2020 sul 2019.

Analogamente, nel calcolo delle **emissioni indirette (Scope 2)** di GHG del 2020 bisogna tenere in considerazione che per la prima volta si è deciso di inserire, nel perimetro tecnico di rendicontazione, anche

i volumi di acqua surriscaldata del Teleriscaldamento utilizzati per la produzione di calore nelle centrali termiche di terzi (per la parte di acqua surriscaldata di input non trasformata in energia termica erogata in output) gestite da Tea Reteluce S.r.l. mediante il servizio di gestione impianti termici presso gli immobili pubblici del Comune di Mantova, per un totale di **147 tCO<sub>2</sub>eq** (secondo metodologia location based).

Pertanto, al netto dei nuovi punti di consumo rendicontati, si può notare che la riduzione delle emissioni indirette di GHG nel 2020 (location based) è stata certamente significativa, perché a perimetro invariato il Gruppo avrebbe totalizzato **7.808 tCO<sub>2</sub>eq** contro le **8.557 tCO<sub>2</sub>eq** del 2019, con una riduzione del **9 %** delle emissioni 2020 sul 2019.

### Emissioni dirette e indirette del Gruppo nel triennio 2018-2020 (perimetro invariato)



Con riferimento alla Centrale Termica e dell'annesso cogeneratore presso l'Ospedale Carlo Poma, si segnala che le emissioni di CO<sub>2</sub> sono certificate da un ente terzo indipendente, come previsto dalla normativa europea di scambio delle quote di emissione ETS (Emission Trading System), al quale è assoggettata.

Al fine di offrire un'ulteriore quantificazione delle emissioni del Gruppo, viene presentata la tabella seguente con il confronto tra la metodologia utilizzata durante i precedenti anni di reporting (DEFRA) e la metodologia utilizzata all'interno del sistema di scambio delle quote di emissione ETS (Ispra).

Gas serra (tCO <sub>2</sub> e)	2020 Defra	2020 Ispra	2019 Defra	2019 Ispra	2018 Defra	2018 Ispra
Da gas naturale	2.766	2.713	3.680	3.579	4.107	3.957
Da gasolio per riscaldamento	24	23	24	24	20	20
Da GPL per riscaldamento	-	-	-	-	13	13
Da gas fluorurati	-	-	41	41	46	46
Da autotrasporto - gasolio	2.270	2.362	2.374	2.424	2.442	2.463
Da autotrasporto - benzina	117	125	133	140	122	128
Da autotrasporto - metano	82	82	82	82	46	46
Da autotrasporto - GPL	0,4	0,4	-	-	-	-
<b>Totale Scope 1 (emissioni dirette di CO<sub>2</sub>)</b>	<b>5.259</b>	<b>5.306</b>	<b>6.335</b>	<b>6.290</b>	<b>6.795</b>	<b>6.673</b>
<b>Intensità emissiva Scope 1<sup>23</sup> (tCO<sub>2</sub>eq/€K<sup>22</sup>)</b>	<b>0,0178</b>	<b>0,0179</b>	<b>0,0211</b>	<b>0,0210</b>	<b>0,0246</b>	<b>0,0241</b>
<b>Totale Scope 2 (emissioni indirette di CO<sub>2</sub> - location based)</b>	<b>7.956</b>	<b>9.358</b>	<b>8.557</b>	<b>9.812</b>	<b>9.221</b>	<b>10.189</b>
<b>Intensità emissiva Scope 2 loca- tion based (tCO<sub>2</sub>eq/€K)</b>	<b>0,0269</b>	<b>0,0316</b>	<b>0,0285</b>	<b>0,0327</b>	<b>0,0334</b>	<b>0,0369</b>
<b>Totale Scope 2 (emissioni indirette di CO<sub>2</sub> - market based)</b>	<b>15.902</b>	<b>15.442</b>	<b>16.303</b>	<b>15.942</b>	<b>15.636</b>	<b>15.329</b>
<b>Intensità emissiva Scope 2 market based (tCO<sub>2</sub>eq/€K)</b>	<b>0,0537</b>	<b>0,0521</b>	<b>0,0543</b>	<b>0,0531</b>	<b>0,0566</b>	<b>0,0555</b>
<b>Totale emissioni dirette e indirette (scope 1+2 location based)</b>	<b>13.215</b>	<b>14.664</b>	<b>14.892</b>	<b>16.103</b>	<b>16.016</b>	<b>16.861</b>
<b>Intensità emissiva totale Scope 1+2 location based (tCO<sub>2</sub>eq/€K)</b>	<b>0,0446</b>	<b>0,0495</b>	<b>0,0496</b>	<b>0,0537</b>	<b>0,0579</b>	<b>0,0610</b>
<b>Totale emissioni dirette e indirette (scope 1+2 market based)</b>	<b>21.161</b>	<b>20.748</b>	<b>22.638</b>	<b>22.232</b>	<b>22.431</b>	<b>22.001</b>
<b>Intensità emissiva totale Scope 1+2 market based (tCO<sub>2</sub>eq/€K)</b>	<b>0,0715</b>	<b>0,0701</b>	<b>0,0755</b>	<b>0,0741</b>	<b>0,0812</b>	<b>0,0796</b>

<sup>23</sup> Per il calcolo dell'intensità emissiva come denominatore è stato utilizzato il Valore della Produzione del Bilancio Consolidato del Gruppo 2020 espresso in migliaia di euro, pari a 296.124 €K.

L'indice totale di intensità emissiva – prendendo in considerazione le emissioni Scope 1 e Scope 2 location based – è pari a **0,0446 tCO<sub>2</sub>eq/€K**.

Applicando invece 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 totali di CO<sub>2</sub> (Scope 1 e Scope 2 – market based) e l'indice totale di intensità emissiva risultano essere rispettivamente pari a **21.161 tCO<sub>2</sub>eq** e **0,0715 tCO<sub>2</sub>eq/€K**.

Per quanto riguarda il calcolo delle emissioni indirette derivanti dagli spostamenti dei dipendenti dalla propria abitazione per raggiungere la sede di riferimento, nel 2020 – stimando 191 giorni lavorativi<sup>24</sup>– sono stati percorsi all'incirca 15.395 Km al giorno (percorso di andata e ritorno) che hanno generato **504 tCO<sub>2</sub>eq**<sup>25</sup>. Tale esito deve essere interpretato considerando le importanti limitazioni agli spostamenti durante il periodo di lockdown e conseguente riorganizzazione del lavoro da remoto per i dipendenti di Tea.

Emissioni indirette Scope 3 da commuting	2020
Km totali percorsi/giorno (andata e ritorno)	15.395
Numero di giorni lavorativi	191
<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>504</b>

## Emissioni totali (per usi dell'organizzazione e per distribuzione o fornitura a terzi)

Al fine di offrire alla comunità locale la visibilità di tutte le emissioni di gas serra che si verificano in conseguenza delle sue attività nel territorio servito, il Gruppo Tea ha valutato di integrare alla rendicontazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera derivanti dai suoi consumi di energia, anche le emissioni relative a consumi non destinati agli usi interni dell'organizzazione, ovvero:

- le emissioni di Scope 1 riconducibili al consumo totale di energia sugli impianti di produzione e distribuzione di energia termica ed elettrica che sono sotto il controllo del Gruppo Tea (impianti di produzione calore del Teleriscaldamento gestiti da Sei S.r.l. e impianti termici di terzi gestiti da Tea Reteluce S.r.l.);
- le emissioni prodotte da impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (energia elettrica da Biogas dello smaltimento rifiuti), che in quanto tali sarebbero escluse dalla rendicontazione dello Scope 1;
- le emissioni derivanti dalle perdite annuali in atmosfera consuntivate sulle reti di distribuzione del gas metano gestite da Tea.

Si specifica che le emissioni totali degli impianti di produzione e distribuzione Gas e Teleriscaldamento qui rendicontate ricomprendono al loro interno anche la quota derivante dall'energia utilizzata dal Gruppo Tea per le sue attività, già rendicontata nella tabella "Gas Serra" riepilogativa delle emissioni di Scope 1 e Scope 2 del capitolo precedente.

Gas serra per usi dell'organizzazione e per distribuzione o fornitura a terzi (tCO <sub>2</sub> eq)	2020 Ispra	2019 Ispra	2018 Ispra
Scope 1	11.600	11.761	12.772
Scope 2 LB	9.358	9.812	10.189
Scope 2 MB	15.442	15.942	15.329
Scope 1 + Scope 2 LB	20.958	21.573	22.961
Scope 1 + Scope 2 MB	27.042	27.703	28.101
Emissioni derivanti dai motori a biogas	1.061	429	1.189
Emissioni derivanti da perdite delle reti di distribuzione gas	4.421	3.293	5.309

<sup>24</sup> Per il calcolo dei giorni lavorativi si è tenuto in considerazione che:

- circa il 63% del personale lavora 5 giorni/settimana ed il 37% lavora 6 giorni/settimana; - circa 300 persone hanno lavorato in smart working "emergenza Covid" nel periodo aprile - dicembre 2020. Per questi si sono stimati 8 gg/mese lavorati in sede.

<sup>25</sup> Si specifica che non potendo risalire alla tipologia di veicolo utilizzato da ciascun dipendente, si è utilizzato un apposito fattore di conversione che il DEFRA - UK Government GHG conversion factors for company reporting 2020 mette a disposizione per il calcolo delle emissioni nel caso di veicoli sconosciuti.

## Emissioni delle centrali di produzione di energia termica ed elettrica

Di seguito si riporta il volume delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq derivante da:

- consumo totale di gas metano nelle centrali termiche e di cogenerazione gestite dalla società controllata Sei S.r.l. che alimentano la rete del Teleriscaldamento della città di Mantova. Si precisa che tale volume ricomprende la quota di emissioni della Centrale Termica e dell'annesso cogeneratore presso l'Ospedale Carlo Poma di Mantova - assoggettata alla normativa

europea di scambio delle quote di emissione ETS (Emission Trading System) - nonché le emissioni delle caldaie presso le Centrali Termiche di quartiere<sup>26</sup> e presso la vecchia Centrale di Vicolo Stretto a Mantova;

- consumo totale di gas metano nelle centrali termiche di terzi, gestite dalla società controllata Tea Reteluce S.r.l. in quanto aggiudicataria di concessioni di servizio pubblico di gestione calore appaltate dalle Amministrazioni comunali per l'esercizio e la manutenzione degli impianti di riscaldamento di edifici municipali, scuole, ecc.

### Emissioni tCO<sub>2</sub>eq totali delle Centrali del Teleriscaldamento e delle Centrali Termiche di terzi<sup>27</sup>

Anno	consumo annuo di smc CH4	emissione annua tCO <sub>2</sub> eq (Ispra)	emissione annua tCO <sub>2</sub> eq (Defra)
2020	3.831.852	7.518	7.750
2019	4.081.215	7.981	8.254
2018	4.630.670	9.035	9.366

### Emissioni dei motori endotermici a Biogas

Si dà evidenza nel seguito delle emissioni totali di CO<sub>2</sub>eq dei motori endotermici per la produzione di energia elettrica, alimentati tramite apposita rete di captazione, con il biogas prodotto dalla fermentazione anaerobica dei rifiuti smaltiti presso la discarica di Mariana Mantovana<sup>28</sup>.

Vengono considerate emissioni attribuibili ai consumi dell'organizzazione le emissioni derivanti dalla quota di biogas di input non convertita in output di energia

elettrica, ossia la quota di mancato rendimento energetico dei motori, corrispondente, nel 2020, ad una quota del **66,5%** del biogas di input (rendimento medio dei motori 33,5%).

Si precisa che nel 2019 i motori hanno funzionato solo i primi sei mesi dell'anno, per sostituzione e revamping, mentre i nuovi motori sono stati avviati nel mese di aprile 2020, e si rendicontano pertanto i volumi relativi ai nove mesi di funzionamento nell'anno.

### Emissioni tCO<sub>2</sub>eq dei motori endotermici a Biogas per produzione di energia elettrica

Anno	consumo annuo di Biogas (Smc)	emissione annua tCO <sub>2</sub> eq <sup>29</sup>
2020	1.200.759	1.061
2019	485.040	429
2018	1.344.618	1.189

<sup>26</sup> Viale Fiume, Viale Montegrappa, Viale Calabria.

<sup>27</sup> Si specifica che in allineamento alla comunicazione ETS delle emissioni della Centrale Termica dell'Ospedale - calcolate attraverso i fattori di conversione ISPRA, Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020, 2019, 2018 - si è valutato di esporre anche il dato complessivo delle emissioni totali delle centrali termiche del Teleriscaldamento di Mantova con la medesima raccolta di fattori di conversione.

<sup>28</sup> Tali emissioni, pur derivando da attività interne all'organizzazione, non sono ricomprese nelle emissioni rendicontate in conformità al GRI 305, in quanto derivanti dalla produzione di energia da fonti rinnovabili.

<sup>29</sup> Per il calcolo delle tonnellate di CO<sub>2</sub>eq generate a partire dai motori endotermici a biogas per la produzione di energia elettrica si è utilizzato lo specifico fattore di conversione ("landfill gas") definito dal DEFRA (2020, 2019, 2018).

## Emissioni da perdite delle reti di distribuzione gas

Il Gruppo Tea, al fine di offrire la maggiore trasparenza possibile sugli effetti delle sue attività verso l'ambiente, ha deciso di integrare nella sua rendicontazione di sostenibilità anche l'impatto delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq derivante dalle perdite annue di metano sulle reti di distribuzione gas gestite da Sei S.r.l. con 10 concessioni del servizio pubblico nei Comuni della Provincia di Mantova<sup>30</sup>, per un totale di circa 62.068 PDR su 868 Km di tubazioni.

Le perdite di rete non rientrano negli effetti diretti delle attività dell'organizzazione, in quanto non derivano da consumi di gas delle società del Gruppo Tea per le proprie attività, ma avvengono su infrastrutture che sono di proprietà pubblica e distribuiscono il gas agli utenti finali. Tuttavia il significativo impatto di tali perdite di rete in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> evidenzia, per i soggetti titolari

delle concessioni di distribuzione gas, l'importanza di migliorare e investire sulle tecnologie e sulla qualità della manutenzione e dell'esercizio degli impianti per ridurre le perdite di rete, non solo in termini di risultati economici (ad esempio, ottenimento degli incentivi ARERA sulle tariffe di remunerazione del servizio in funzione delle minori perdite percentuali di rete), ma anche per l'importante effetto di miglioramento ambientale ai fini della riduzione dei cambiamenti climatici.

Nel 2020, i volumi di Gas metano dispersi in atmosfera a causa delle perdite dalle reti di distribuzione del gas gestite da Sei S.r.l. ammontano a **4.507,11 tCO<sub>2</sub>eq**, in aumento del 34% circa rispetto al 2019 ma in calo del 19% circa rispetto al 2018 (non avendo le letture totali dei contatori al 31 dicembre, per la quota ancora non teleletta, i volumi fatturati di un singolo anno risentono delle stime e perciò il dato delle perdite annue va osservato su base pluriennale).

### Emissioni da perdite sulle Reti di distribuzione Gas

Anno	Gas immesso in rete annuo (smc)	Gas fatturato annuo (smc)	Perdite totali annue di rete (smc)	% perdita su immesso	emissione annua tCO <sub>2</sub> eq* (ISPRA)	emissione annua tCO <sub>2</sub> eq** (DEFRA)
2020	112.084.892	109.856.584	2.228.308	1,99	<b>4.420,96</b>	<b>4.507,11</b>
2019	116.677.441	115.017.604	1.659.837	1,44	<b>3.278,18</b>	<b>3.370,35</b>
2018	121.194.719	118.518.690	2.676.029	2,26	<b>5.277,13</b>	<b>5476,55</b>

\* fattore di conversione ISPRA - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020, 2019, 2018

\*\* fattore di conversione DEFRA - UK Government GHG conversion factors for company reporting 2020, 2019, 2018



<sup>30</sup> I Comuni serviti sono Asola, Borgo Virgilio, Bozzolo, Curtatone, Mantova, Porto Mantovano, San Benedetto Po, San Giorgio Bigarello, San Martino dall'Argine e Suzzara.

## Altre emissioni in atmosfera

Al fine di assicurare sempre la tutela della salute delle persone, la salvaguardia ambientale e il rispetto dei limiti di legge, il Gruppo monitora costantemente anche le emissioni specifiche di inquinanti rilasciate in atmosfera dai propri impianti.

Ad esse, da quest'anno, il Gruppo Tea, per maggiore completezza e trasparenza, ha aggiunto anche i volumi di gas metano dispersi in atmosfera a causa delle perdite delle reti di distribuzione gas nei Comuni gestiti.

Di seguito sono presentati i relativi dati cumulati:

Altre emissioni in atmosfera	2020	2019	2018
SOx (kg)	514	445	790
NOx (kg)	6.623	6.376	822.618
CO (kg)	1.599	2.046	3.983
COV - Composti Organici Volatili (kg)	3.017	3.084	3.217
COT - Carbonio Organico Totale (kg)	42.397	47.787	50.568
NH3 (kg)	2.053	2.920	963
H2S (kg)	752	420	212
HCl (kg)	161	10	62
PTS - Polveri Totali (kg)	55	28	58
Hg - Mercurio (kg)	0,03	0,01	0,31
HF - Acido fluoridrico (kg)	5,90	0,20	1,05
PCDD/PCDF - Diossine e Furani (kg)	1,27	0,33	0,77
SO2 (kg)	1.123	-	-

Relativamente all'emissione in atmosfera di **ammoniaca** (NH<sub>3</sub>) si segnala una riduzione rispetto all'anno precedente, associata principalmente a una maggiore efficienza di abbattimento dei presidi del sito di Ceresara. Si evidenzia che la quantità di emissioni generate dipende anche dai rifiuti che vengono conferiti durante le fasi di campionamento delle emissioni, svolte in discontinuo: in particolare, determinate tipologie di rifiuto, se non conferite all'impianto a breve distanza di tempo dalla loro produzione, possono contenere un maggiore carico odorigeno ed ammoniacale.

Le emissioni di **idrogeno solforato** (H<sub>2</sub>S), pur rimanendo ampiamente entro i limiti autorizzativi e al di sotto del limite di rilevanza dello strumento, risultano maggiori rispetto al dato del 2019 per un minore limite di rilevanza del metodo analitico.

Si specifica che per ammoniaca, idrogeno solforato ed emissione odorigene, in applicazione del principio prudenziale, **la rendicontazione è associata al peggior caso rilevato**, combinando massima portata e massime concentrazioni di inquinanti rilevate, senza apportare alcuna decurtazione al dato qualora risulti al di sotto del limite inferiore di rilevazione dello strumento o del metodo.

Per quanto riguarda poi le **emissioni correlate al funzionamento dei motori della Discarica di Mariana Mantovana**, si può notare l'effetto positivo generato dall'installazione delle due nuove macchine per l'esaurimento del biogas. A fronte infatti di un incremento delle ore di funzionamento di oltre 2,5 volte, le **emissioni di NO<sub>2</sub> rimangono comparabili a quelle del 2019**, mentre per quanto riguarda le emissioni di **CO e COT si è registrata una riduzione delle emissioni rispettivamente pari al 60% e 50% circa**.

I due nuovi motori installati (Motore 1 da 360 kW e Motore 2 da 360 kW) consentono una significativa riduzione delle emissioni per ora di funzionamento e per kWh prodotto; si riporta di seguito la stima delle emissioni associate all'esercizio dei motori di nuova installazione e il confronto, a parità di condizioni, con quelle dei motori in dismissione (un motore M2 da 250 kW e un motore M4 da 500 kW), considerando quindi una potenza media di 253 kW, le risultanze analitiche delle emissioni medie, e un numero di ore di funzionamento annuo pari a 8760.

#### Emissioni dei motori produzione EE da Biogas Discarica (in Kg/anno)

Parametro	Vecchi Motori (assetto 50% M2 - 50% M4)	Vecchi Motori (assetto 100% M4)	Nuovi Motori (assetto 50% Motore 1 e 50% Motore 2)
COT	874	881	677
CO	3575	3186	1771
NO <sub>2</sub>	3494	3599	2062
SO <sub>2</sub>	159	177	75

Dalla tabella di cui sopra si evince che, sia considerando un utilizzo costante di M4, sia un utilizzo misto tra M2 e M4, l'installazione dei nuovi motori, oltre a comportare una riduzione di potenza installata, implica un **miglioramento in termini di quantità emessa di inquinanti**.

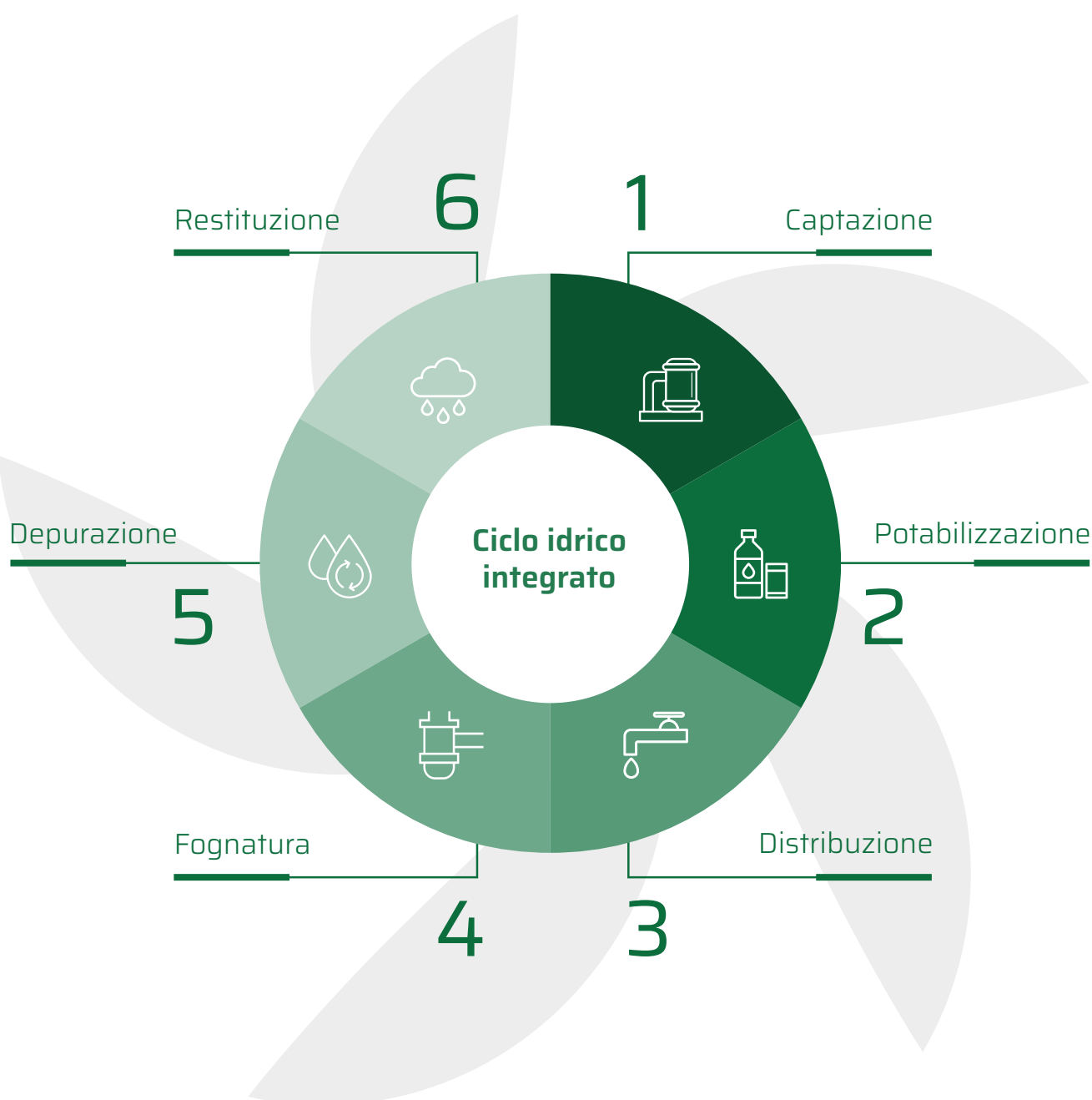


# GESTIONE EFFICIENTE DELL'ACQUA

Tea Acque S.r.l. e AqA Mantova S.r.l. gestiscono i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in 40 comuni della Provincia di Mantova: ogni giorno **le due società forniscono acqua a oltre 110 mila abitazioni, uffici e aziende.**

La gestione del **ciclo idrico integrato** (vedi infografica) - dalla captazione alla reimmissione nell'ambiente di acqua depurata naturalmente (rif. paragrafo "Scarichi Idrici") - prevede anche la progettazione, realizzazione e manutenzione di reti e impianti, il controllo di qualità della risorsa, il pronto intervento e tutte le attività relative al rapporto con i clienti.

Tali fasi sono curate privilegiando le iniziative mirate **alla sicurezza del prodotto** e destinando **specifici investimenti all'innovazione di processo e tecnologica** - come l'installazione di *smart metering* per una verifica puntuale del consumo e l'individuazione di consumi anomali, potenzialmente determinati da perdite idriche -, al **controllo sulla risorsa** e allo **sviluppo e monitoraggio di reti e impianti**, attraverso piani di sviluppo per il monitoraggio continuo dei parametri e delle performance di trattamento della risorsa idrica.





In particolare, anche nel 2020 Tea Acque S.r.l. ha portato avanti il **consistente piano di investimenti** (EUR 11.573.546), a favore della mitigazione del rischio di crisi idrica, definito dall'ATO di Mantova con l'obiettivo di collegare l'acquedotto a un numero sempre crescente di Comuni, che attualmente utilizzano l'acqua proveniente da pozzi privati che si approvvigionano dalla falda acquifera più superficiale e meno protetta.

Per Tea dunque la gestione della risorsa idrica si ispira alla **continua ricerca di miglioramento delle performance** attraverso l'introduzione di processi innovativi finalizzati a una **crescente sostenibilità ambientale**, in particolare, nella direzione della riduzione delle perdite idriche e dei fanghi di depurazione.

## Tutela e valorizzazione della risorsa idrica: l'adesione di Tea ad iniziative regionali attive in materia

Dal 2018 il Gruppo è parte dell'**accordo interprovinciale "Acque e città della via Postumia Cremona, Mantova e Verona"** formato dai gestori del servizio idrico integrato di Cremona (Padania Acque), Mantova (Gruppo Tea e SISAM) e Verona (Acque Veronesi). L'accordo si pone molteplici obiettivi, tra cui:

L'accordo si pone molteplici obiettivi, tra cui:

- Diffondere il messaggio sull'importanza dell'acqua potabile, distribuita attraverso gli acquedotti;
- Stimolare il rispetto e la tutela della risorsa idrica;
- Sostenere l'attività fondamentale della raccolta e della depurazione delle acque reflue e della loro reimmissione nell'ambiente.

Le quattro società hanno il compito di promuovere la conoscenza e la corretta informazione circa le proprietà nutrizionali dell'acqua potabile, alimento sano e sicuro.

Nell'ottobre del 2020 Gruppo Tea, Padania Acque e Acque Veronesi hanno poi siglato un accordo interprovinciale per studiare, progettare, compiere iniziative e investimenti sperimentali finalizzati al trattamento dei fanghi di depurazione. L'intesa mette dunque al centro la ricerca e lo sviluppo di soluzioni efficienti e alternative allo smaltimento tradizionale dei fanghi mediante spandimento in agricoltura e conferimento presso i termovalorizzatori.

Inoltre, a partire da luglio 2020, Tea ha aderito a **Water Alliance - Acque di Lombardia**, la rete delle aziende lombarde del ciclo idrico integrato, avente l'obiettivo di migliorare i servizi offerti a più di 1.200 Comuni del territorio per un totale di 8,5 milioni di abitanti serviti, patrocinata da A.N.C.I. Lombardia e Confservizi Lombardia.

La partecipazione di Tea a tale iniziativa rappresenta un'opportunità di scambio e arricchimento, grazie al confronto con le altre aziende associate.

Temi principalmente trattati sono il valore e la qualità della risorsa idrica, la fornitura sempre più smart del servizio al cittadino e l'attenzione all'ambiente.

Nello specifico, il Gruppo è coinvolto nei lavori sul tema "Energia e comunicazione".



## Elementi chiave per assicurare la sostenibilità e l'efficienza della gestione della risorsa idrica

1

Riduzione al minimo dei prelievi da falda

2

Massima attenzione alla cura e all'efficienza della rete idrica e fognaria e degli impianti di depurazione affinché l'acqua restituita sia rispettosa dell'ambiente

4

Individuazione tempestiva dei guasti per evitare perdite e sprechi

3

Attività di modellazione idraulica e di distrettualizzazione della rete per la riduzione delle pressioni e portate di esercizio funzionali ai reali consumi

5

Sviluppo di tecniche per il riutilizzo interno dell'acqua depurata

6

Incentivo all'uso dell'acqua potabile al necessario consumo civile e promozione delle disponibilità idriche non potabili per usi alternativi

Oltre alle attività legate alla distribuzione dell'acqua potabile è compito delle società depurare l'acqua reflua urbana per restituire all'ambiente una risorsa fruibile dopo l'utilizzo e il consumo umano. Anche in questo ambito, lo sforzo è rivolto alla continua ricerca di tecnologie innovative e agli upgrade impiantistici che consentano un **grado di automazione e telecontrollo sempre crescente**.

A tal proposito, Tea ha adottato un **piano di monitoraggio e gestione** costante che utilizza e sperimenta anche metodologie avanzate e non convenzionali, tra cui **l'installazione di sistemi di rilevazione delle portate transitanti nelle reti fognarie e modellazioni idrauliche dei bacini fognari** al fine di ridurre perdite e sprechi di acqua importanti.

## Sistema di monitoraggio

Nel corso dell'anno 2020 è stato implementato il sistema di telecontrollo centrale su impianti di depurazione, sollevamenti e impianti di potabilizzazione che permette il monitoraggio e l'ottimizzazione del funzionamento del processo, consente una gestione migliore dell'allarmistica delle macchine installate e tempi di intervento più rapidi in caso di guasti e malfunzionamenti.

Come richiesto da ARERA i quantitativi delle perdite idriche vengono valutati tramite l'indicatore M1B<sup>31</sup>: come negli anni precedenti anche nel 2020 per la società Tea Acque S.r.l. l'indicatore è classificato in classe "A".

Per la società AqA Mantova S.r.l. l'indicatore si conferma invece in classe "C". Mediante gli investimenti avviati, che proseguiranno fino al 2024, si vuole raggiungere l'obiettivo di figurazione in classe "B".

### Tea Acque S.r.l.

indicatore di perdita nell'ambito regolatorio ARERA 917/2018	2020	2019	2018
M1B ARERA classe "A" obbligo: mantenimento	<25%	<25%	<25%

### AqA Mantova S.r.l.

indicatore di perdita nell'ambito regolatorio ARERA 917/2018	2020	2019	2018
M1B ARERA classe "C" obbligo: miglioramento in classe B	35 - 45%	35 - 45%	35 - 45%

<sup>31</sup> L'indicatore M1B - perdite idriche percentuali - previsto da ARERA è definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato. Nello specifico, i dati relativi alle perdite idriche vengono calcolati in base alla suddivisione in "classi di appartenenza" previste dall'indicatore: 5 classi, dalla "A" alla "E", ognuna definita in funzione dei valori assunti dal M1B compresi tra ≤25% (classe A) e ≥55% (classe E).

## Prelievi idrici

Nella tabella che segue sono riportati i prelievi idrici del Gruppo effettuati in aree soggette a stress idrico<sup>32</sup> o meno e suddivisi per fonte e tipologia di acqua.

Si evidenzia che, nel quadro della definizione di un perimetro tecnico di rendicontazione dei punti di sostenibilità di ogni società del Gruppo Tea, per Tea Acque S.r.l. e AqA Mantova S.r.l. si è valutato di estendere la mappatura ai volumi di acqua prelevata in uscita dagli impianti di potabilizzazione gestiti dalle società per l'erogazione del servizio Ciclo Idrico Integrato agli utenti degli acquedotti dei Comuni ricompresi nell'Area 2 dell'ATO della Provincia di Mantova e di Castiglione delle Stiviere.

Tali volumi di acqua prelevata, dopo l'utilizzo per il lavaggio in controflusso dei filtri degli impianti, vengono poi interamente scaricati nella rete fognaria, quando presente, o in corpo idrico superficiale per gli impianti non collegati alla rete.

Per assicurare la comparabilità con i dati degli anni precedenti, nelle tabelle dei prelievi - così come degli scarichi idrici - i nuovi maggiori volumi ricompresi nel perimetro del Gruppo Tea sono stati inseriti in una colonna aggiuntiva (rif. "2020 new"):

Prelievi idrici (megalitri), per area di prelievo, fonte e tipologia di acqua	2020 new <sup>33</sup>	2020	2019	2018
<b>Aree non a stress idrico</b>	<b>1653,92</b>	<b>148,68</b>	<b>130,98</b>	<b>217,65</b>
<b>Da acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>96,86</b>	<b>96,86</b>	<b>54,73</b>	<b>120,26</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	96,86	96,86	52,13	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	-	-	2,60	NA
<b>Da risorse idriche di terze parti (es. acquedotto)</b>	<b>1557,06</b>	<b>51,81</b>	<b>76,25</b>	<b>97,39</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	1557,06	51,81	76,25	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	-	-	-	NA
<b>Aree a stress idrico</b>	<b>258,28</b>	<b>31,69</b>	<b>31,79</b>	<b>0,0</b>
<b>Da acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>13,58</b>	<b>13,58</b>	<b>10,93</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	13,58	13,58	10,93	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	-	-	-	NA
<b>Da risorse idriche di terze parti (es. acquedotto)</b>	<b>244,7</b>	<b>18,11</b>	<b>20,86</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	244,7	18,11	20,86	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	-	-	-	NA
<b>Totale prelievi idrici</b>	<b>1.912,20</b>	<b>180,37</b>	<b>162,76</b>	<b>217,64</b>

Nel 2020, al netto dei volumi di prelievo delle acque di controlavaggio dei filtri dei potabilizzatori, **i prelievi del Gruppo sono pari a 180 megalitri** (1.912,20 megalitri totali - colonna 2020 "new"), l'**82,43%** dei quali avviene in aree non a stress idrico e l'acqua è prelevata principalmente da acquedotto.

<sup>32</sup> Lo stress idrico è definito come la capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica e può fare riferimento alla disponibilità, alla qualità o all'accessibilità dell'acqua. In tal senso, 8 dei 40 Comuni serviti rientrano in questa tipologia di area. La determinazione delle aree soggette a stress idrico è stata ricavata dall'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute.

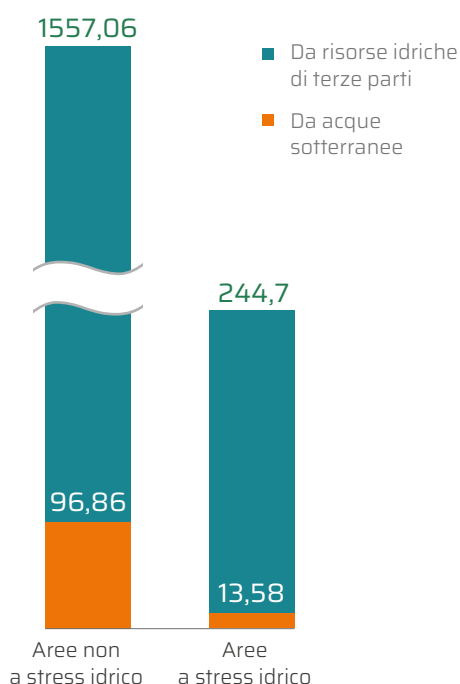
<sup>33</sup> Nel 2020 sono state inserite a rendicontazione nei prelievi idrici, per la prima volta, le acque utilizzate per il controlavaggio dei filtri di 13 impianti di potabilizzazione (megalitri 1.731,82, di cui 1.505,23 in aree non stress idrico e 226,59 in aree a stress idrico). Il dato è presentato sia escludendo i volumi di prelievo delle acque di controlavaggio dei filtri dei potabilizzatori (colonna 2020) che includendoli (colonna 2020 new).

In particolare, all'aumento dei prelievi idrici registrato nel 2020 sull'anno precedente hanno concorso:

- un consistente aumento dell'utilizzo del pozzo di servizio sul depuratore centrale di Mantova (+26,3 megalitri sul 2019), per le attività di pulizia di vasche e superfici e usi interni funzionali al processo, anche a seguito dell'inizio dei lavori di revamping dell'impianto di trattamento rifiuti speciali preesistente;
- un maggiore prelievo di acqua per la rete del teleriscaldamento dal pozzo dello stabilimento Versalis (+5,55 megalitri) e dall'Ospedale Poma (+2,16 megalitri);
- un allargamento del perimetro tecnico di rendicontazione dei prelievi a otto nuovi pozzi di servizio sui depuratori di Tea Acque S.r.l. (+4 megalitri);
- un allargamento del perimetro tecnico di rendicontazione dei prelievi all'acqua erogata presso i bagni pubblici del Comune di Mantova gestiti da Depura S.r.l. (+2,60 megalitri)<sup>34</sup>.

L'insieme di tali fattori ha determinato dunque un aumento dei prelievi idrici pari a **40,61** megalitri.

### Prelievi idrici totali (ML) nel 2020



### Acqua prelevata e distribuita

Oltre all'acqua prelevata dall'organizzazione per usi interni, al fine di migliorare la rappresentazione dei volumi di risorsa idrica gestiti dal Gruppo Tea, a partire dal 2020 viene data evidenza, separatamente, anche della quantità di acqua totale prelevata dall'ambiente - mediante i pozzi di captazione a servizio degli impianti di potabilizzazione - e successivamente distribuita da Tea Acque S.r.l. - AqA Mantova S.r.l.<sup>35</sup> agli utenti.

Acqua prelevata e distribuita dalle società Tea Acque S.r.l. - AqA Mantova S.r.l. (megalitri), per area di prelievo, fonte e tipologia di acqua	2020
<b>Aree non a stress idrico</b>	<b>17.790,99</b>
<b>Da acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>17.790,99</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	17.790,99
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0
<b>Aree a stress idrico</b>	<b>4.980,18</b>
<b>Da acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>4.980,18</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	4.980,18
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0
<b>Totale acqua prelevata e distribuita</b>	<b>22.771,17</b>

<sup>34</sup> Si specifica che per quanto riguarda i bagni pubblici di Via Viani e Piazza Lega Lombarda, non riuscendo a risalire all'esatta utenza si è proceduto a stimarne i volumi (prelievo e scarico) prendendo in considerazione la media dei volumi dei bagni pubblici presenti in zona equivalente.

<sup>35</sup> Si specifica che le società sono titolari della concessione del servizio idrico integrato affidata dall'ATO della Provincia di Mantova.

## Scarichi idrici

Gli scarichi idrici del Gruppo sono soggetti al rispetto di specifiche autorizzazioni, normative nazionali e regionali, tra cui il D. Lgs. 152/06 e s.m.i. (tabelle 1, 2 e 3 dell'allegato 5 alla parte terza) e il Regolamento Regionale (Lombardia) 06/2019.

Le acque di scarico<sup>36</sup>, prima di essere restituite all'ambiente, sono indirizzate in impianti di depurazione dove sono sottoposte a trattamento tramite processi di tipo biologico a fanghi attivi (non implicante l'utilizzo di alcuna sostanza chimica), articolato nelle seguenti fasi:

- 1. Grigliatura** - si selezionano e si bloccano i rifiuti trasportati in fognatura, poi raccolti e separati per mantenere l'efficienza dell'impianto;
- 2. Dissabbiatura e disoleatura** - per dividere, scartare e raccogliere le sabbie sul fondo e gli oli e i grassi in superficie;
- 3. Ossigenazione biologica** - tale fase è definita "il cuore dell'impianto" e consiste nell'utilizzo, in apposite vasche, di batteri - che vivono grazie all'ossigeno iniettato nella vasca - che depurano l'acqua dalle sostanze organiche inquinanti;

*Approfondisci come  
il Gruppo Tea gestisce  
la risorsa idrica*



**4. Sedimentazione** - terminate le reazioni depurative, all'interno delle vasche i batteri tendono a unirsi in "fiocchi di fango attivo" che si depositano nel fondo. I fanghi - ricchi di sostanze inquinanti - vengono quindi aspirati e separati dall'acqua in superficie. Il Gruppo si impegna nella riduzione delle quantità di fanghi prodotti e smaltiti, incrementando la percentuale di sostanza secca in essi presenti e cercando di massimizzarne il riutilizzo;

**5. Disinfezione** - l'acqua è quindi disinfettata per poi essere riversata nei corpi idrici recettori.

Al fine di garantire un efficace controllo delle rese di rimozione, sono stati installati dei **systemi di monitoraggio continuo da remoto** che consentono l'automazione della gestione delle fasi sopra descritte, con conseguente ottimizzazione dei rendimenti, oltre che dei consumi energetici connessi.

Il Gruppo è inoltre dotato di un **laboratorio aziendale**<sup>37</sup> - Acqua Lab - dove vengono effettuate analisi chimiche e microbiologiche.

Tea ha definito **standard minimi gestionali più restrittivi** rispetto a quelli previsti per legge, assunti come soglia di sicurezza per prevenire ogni possibile criticità al ciclo idrico gestito e garantire sempre la conformità ai requisiti di qualità dell'acqua distribuita nelle reti di acquedotto.

Nel seguito, il dettaglio di tali standard:

### Gli standard gestionali di Tea per l'acqua potabile

Parametro (unità di misura)	Standard Tea	Limite di Legge
Ammonio (mg/l)	0,05	0,5
Nitriti (mg/l)	0,04	0,1
Arsenico (ug/l)	6	10
Cromo totale (ug/l)	10	50
Carica batterica su Impianti (unità formanti colonie/ml)	100	nessun limite
Carica batterica su Reti distribuzione (unità formanti colonie/ml)	300	nessun limite

<sup>36</sup> Si specifica che il Gruppo non cede acque di scarico per riutilizzo da parte di terzi.

<sup>37</sup> Il laboratorio è accreditato ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025.

Nel corso del 2020 è stato ottenuto l'accreditamento da parte del laboratorio aziendale dei parametri microbiologici indicati all'interno del D. Lgs. 31/01 e s.m.i. a garanzia dell'accuratezza del dato analitico fornito.

Sempre nel corso dell'anno, al fine di verificare eventuali criticità si è effettuato un controllo sulla qualità dell'acqua estratta dai pozzi di alimentazione degli acquedotti per

la verifica degli inquinanti emergenti (PFAs), nonostante la normativa attualmente in vigore non preveda né il monitoraggio né la definizione di un limite specifico.

Nel seguito si fornisce un dettaglio sugli scarichi idrici complessivi del Gruppo, suddivisi per area interessata dallo scarico (stress idrico o meno), fonte di destinazione e tipologia di acqua.

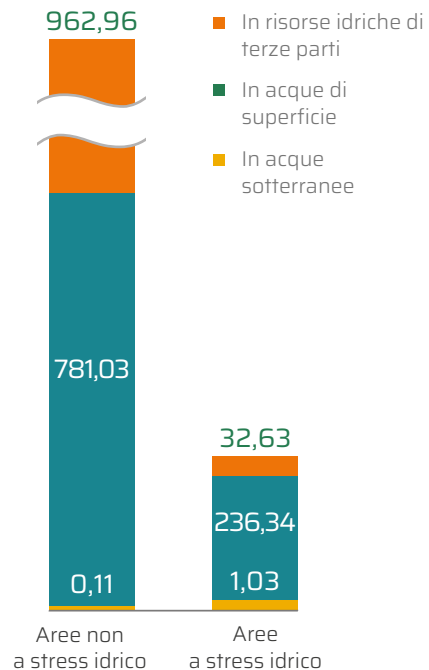
Scarichi idrici (megalitri), per area di scarico, fonte di destinazione e tipologia di acqua	2020 new <sup>38</sup>	2020	2019	2018
<b>Aree non a stress idrico</b>	<b>1.744,09</b>	<b>238,86</b>	<b>134,67</b>	<b>150,612</b>
<b>In acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	0,11	0,11	0	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>In acque di superficie (es. laghi, fiumi e corsi d'acqua)</b>	<b>781,03</b>	<b>105,85</b>	<b>2,443</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	781,03	105,85	2,443	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>In risorse idriche di terze parti (es. servizi di trattamento delle acque reflue)</b>	<b>962,96</b>	<b>132,92</b>	<b>132,22</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	962,96	132,92	132,22	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>Aree a stress idrico</b>	<b>270,01</b>	<b>43,42</b>	<b>27,85</b>	<b>0</b>
<b>In acque sotterranee (es. pozzo)</b>	<b>1,03</b>	<b>1,03</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	1,03	1,03	0	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>In acque di superficie (es. laghi, fiumi e corsi d'acqua)</b>	<b>236,34</b>	<b>9,75</b>	<b>0</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	236,34	9,75	0	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>In risorse idriche di terze parti (es. acquedotto)</b>	<b>32,63</b>	<b>32,63</b>	<b>27,853</b>	<b>NA</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	32,63	32,63	27,853	NA
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0	0	0	NA
<b>Totale scarichi idrici</b>	<b>2.014,10</b>	<b>282,28</b>	<b>162,518</b>	<b>150,612</b>

<sup>38</sup> Per la prima volta nel 2020 sono state inserite a rendicontazione negli scarichi idrici le acque utilizzate per il controlavaggio dei filtri di 13 impianti di potabilizzazione (megalitri 1.731,82, di cui 1.505,23 in aree non stress idrico e 226,59 in aree a stress idrico). Il dato è presentato sia escludendo i volumi di scarico delle acque di controlavaggio filtri dei potabilizzatori (colonna 2020) che includendoli (colonna 2020 new).

Depurando il dato complessivo (2.014,10 megalitri) dai volumi utilizzati per il controlavaggio dei filtri dei potabilizzatori, **nel 2020 gli scarichi idrici del Gruppo ammontano a 282 megalitri**, la maggior parte dei quali avviene in aree non a stress idrico (84,6%).

L'aumento degli scarichi idrici registrato nel 2020, rispetto all'anno precedente, è interamente riconducibile ai volumi aggiuntivi di scarico di Tea Acque S.r.l. derivanti dal già citato aumento dell'utilizzo del pozzo di servizio sul depuratore centrale di Mantova (+ 26,3 megalitri sul 2019 - cfr. "prelievi idrici"), unitamente ai volumi derivanti da un importante allargamento del perimetro tecnico di rendicontazione degli scarichi idrici di Mantova Ambiente S.r.l. a quattro centri di raccolta rifiuti di proprietà comunale ma gestiti dall'organizzazione, che recapitano in fognatura anche notevoli volumi di acque meteoriche, nonché ai volumi di acque di seconda pioggia dell'impianto di trattamento rifiuti (Trattamento Meccanico Biologico - TMB) di Ceresara (+131,95 megalitri)<sup>39</sup>. Netteando il totale degli scarichi idrici 2020 dai predetti volumi aggiuntivi, il dato ammonterebbe a **158,25 megalitri**, perciò in linea con la progressiva riduzione dei volumi di scarico in atto dal 2018 e 2019.

## Scarichi idrici totali (ML) nel 2020



## Acqua ricevuta e trattata

Come per i prelievi idrici, si fornisce indicazione relativamente alla quantità di acqua totale scaricata dagli utenti del servizio di fognatura e depurazione e ricevuta (unitamente alle acque meteoriche e parassite) mediante le reti di collettamento fognario, negli impianti di depurazione gestiti da Tea Acque S.r.l. - AqA Mantova S.r.l.<sup>40</sup>.

Acqua ricevuta e trattata da Tea Acque S.r.l. - AqA Mantova S.r.l. (megalitri), per area di scarico, fonte di destinazione e tipologia di acqua	2020
<b>Aree non a stress idrico</b>	<b>27.947,15</b>
<b>in acque di superficie (es. laghi, fiumi e corsi d'acqua)</b>	<b>27.947,15</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	27.947,15
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0
<b>Aree a stress idrico</b>	<b>4.192,63</b>
<b>in acque di superficie (es. laghi, fiumi e corsi d'acqua)</b>	<b>4.192,63</b>
<i>di cui acqua dolce (&lt;1.000 mg/l)</i>	4.192,63
<i>di cui altra tipologia di acqua</i>	0
<b>Totale scarichi idrici</b>	<b>32.139,78</b>

<sup>39</sup> Si specifica che il volume delle acque di seconda pioggia dell'impianto TMB di Ceresara è stato stimato in base ai conta ore delle pompe e alla portata di lavoro di progetto (24,5 L/s).

<sup>40</sup> Le società sono titolari della concessione del servizio idrico integrato affidata dall'ATO della Provincia di Mantova.



# acqua LAB



## Consumo di acqua

Il Gruppo Tea ha valutato di misurare come consumo di acqua dell'organizzazione, ai fini della rendicontazione di sostenibilità e dell'implementazione degli obiettivi di miglioramento dell'uso della risorsa idrica, tutti i volumi di acqua prelevati o ricevuti in qualsiasi modo dall'ambiente, dal sottosuolo, dall'atmosfera o dalle reti di distribuzione o di collettamento fognario, che non vengono restituiti dall'organizzazione all'ambiente in condizioni di neutralità chimico-biologica rispetto alle caratteristiche di input.

### Consumi idrici del Gruppo Tea

Società	Processo	Punto di consumo	Tipo di prelievo
Tea S.p.A.	Global Service	Cantiere Servizi Verde e Manutenzione Strade - Strada Bosco Virgiliano (Mantova)	Pozzo
Tea S.p.A.	Global Service	Sede Uffici e Polo Logistico di via Taliercio (Mantova)	Pozzo
Tea S.p.A.	Servizi Cimiteriali	Cimitero Borgo Angeli (Mantova)	Pozzo
Mantova Ambiente S.r.l.	Igiene Urbana	Cantiere Favorita (Mantova)	Utenza acquedotto
Mantova Ambiente S.r.l.	Igiene Urbana	Cantiere Favorita (Mantova)	Pozzo
Mantova Ambiente S.r.l.	Igiene Urbana	Cantiere Soave (Mantova)	Pozzo
Mantova Ambiente S.r.l.	Impianti di Trattamento Rifiuti	Impianto TMB di Ceresara	Pozzo
Mantova Ambiente S.r.l.	Impianti di Trattamento Rifiuti	Impianto di Compostaggio FORSU di Pieve di Coriano	Pozzo
Mantova Ambiente S.r.l.	Impianti di Smaltimento Rifiuti	Discarica di Mariana Mantovana	Pozzi
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Centrale Termica Lunetta (Mantova)	Utenza acquedotto
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Sottocentrale di quartiere Chiesanuova Dosso (Mantova)	Utenza acquedotto
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Sottocentrale di quartiere PRU Borgonuovo (Mantova)	Utenza acquedotto
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Sottocentrale di quartiere PRU Lunetta (Mantova)	Utenza acquedotto
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Centrale termica Ospedale Poma (Mantova)	Utenza acquedotto
Sei S.r.l.	Teleriscaldamento	Cabina di scambio teleriscaldamento in Versalis (EPM) (Mantova)	Pozzo
Tea Acque S.r.l.- AqA Mantova S.r.l.	Fognatura e Depurazione	76 impianti di depurazione	Acque reflue
<b>Consumo totale</b>			

In tale quadro, tutti i prelievi di acqua dell'organizzazione che vengono scaricati nella rete fognaria e successivamente depurati prima della restituzione all'ambiente, non sono conteggiati come volumi di risorsa consumata.

Il censimento dei volumi con i criteri sopra descritti ha permesso di calcolare nel 2020 un **consumo di acqua di circa 61 megalitri**, di cui circa 49 megalitri in aree non a stress idrico, secondo il dettaglio indicato nella tabella seguente.

Uso della quota di risorsa consumata	ML (aree non a stress idrico)	ML (aree a stress idrico)
Uso irriguo vivaio, riempimento taniche per cemento servizio strade, taniche per squadre esterne verde pubblico	0,79 <sup>41</sup>	
Uso irrigazione	12,147	
Uso irrigazione e vasi fiori delle tombe	4,254	
Uso antincendio	0,085	
Lavaggio automezzi	0,604	
Ricarica serbatoi veicoli spazzamento stradale	1,5	
Uso antincendio, lavaggio mezzi e impianto, umidificazione biofiltro, irrigazione		4,461
Uso antincendio, lavaggio mezzi e impianto, umidificazione biofiltro	2,436	
Uso antincendio, lavaggio ruote e strade impianto, irrigazione, abbattimento polveri		6,023
Acqua per l'addolcitore per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento (come emergenza)	0,002	
Acqua per torre evaporativa per teleraffrescamento, acqua per addolcitore per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento	0,0049	
Acqua per torre evaporativa per teleraffrescamento, acqua per addolcitore per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento	1,293	
Acqua per torre evaporativa per teleraffrescamento, acqua per addolcitore per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento	2,148	
Acqua per torre evaporativa per teleraffrescamento, acqua per addolcitore per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento	6,723	
Acqua demineralizzata venduta da Versalis per reintegro del fluido vettore teleriscaldamento	12,137	
Acqua contenuta nella frazione umida dei fanghi di depurazione inviati a smaltimento	4,958 <sup>42</sup>	1,615 <sup>42</sup>
	<b>49,08</b>	<b>12,10</b>

<sup>41</sup> Volumi stimati sul consumo storico, a fronte di rottura e sostituzione del contatore del pozzo avvenuta nel 2020.

<sup>42</sup> Volumi stimati moltiplicando la percentuale di umido media nei fanghi per il volume annuo degli stessi, misurato sulle fatture di smaltimento.

# RICICLO E RIUTILIZZO DI MATERIALI

I principi ispiratori della legislazione nazionale ed europea in materia di rifiuti si focalizzano sull'obiettivo di minimizzazione della produzione dei rifiuti, considerando lo smaltimento in discarica quale "ultima possibilità".

Dal 2002 Tea ha attivato - tramite la società Mantova Ambiente S.r.l. - il progetto di raccolta differenziata dei rifiuti che ha contribuito a portare **la Provincia di Mantova al primo posto in Lombardia e al secondo posto in Italia come quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato.**

## Mantova Ambiente e Green Alliance

Green Alliance è la prima rete di imprese del settore ambientale costituita in Lombardia per la promozione e lo sviluppo della gestione pubblica del servizio di igiene urbana.

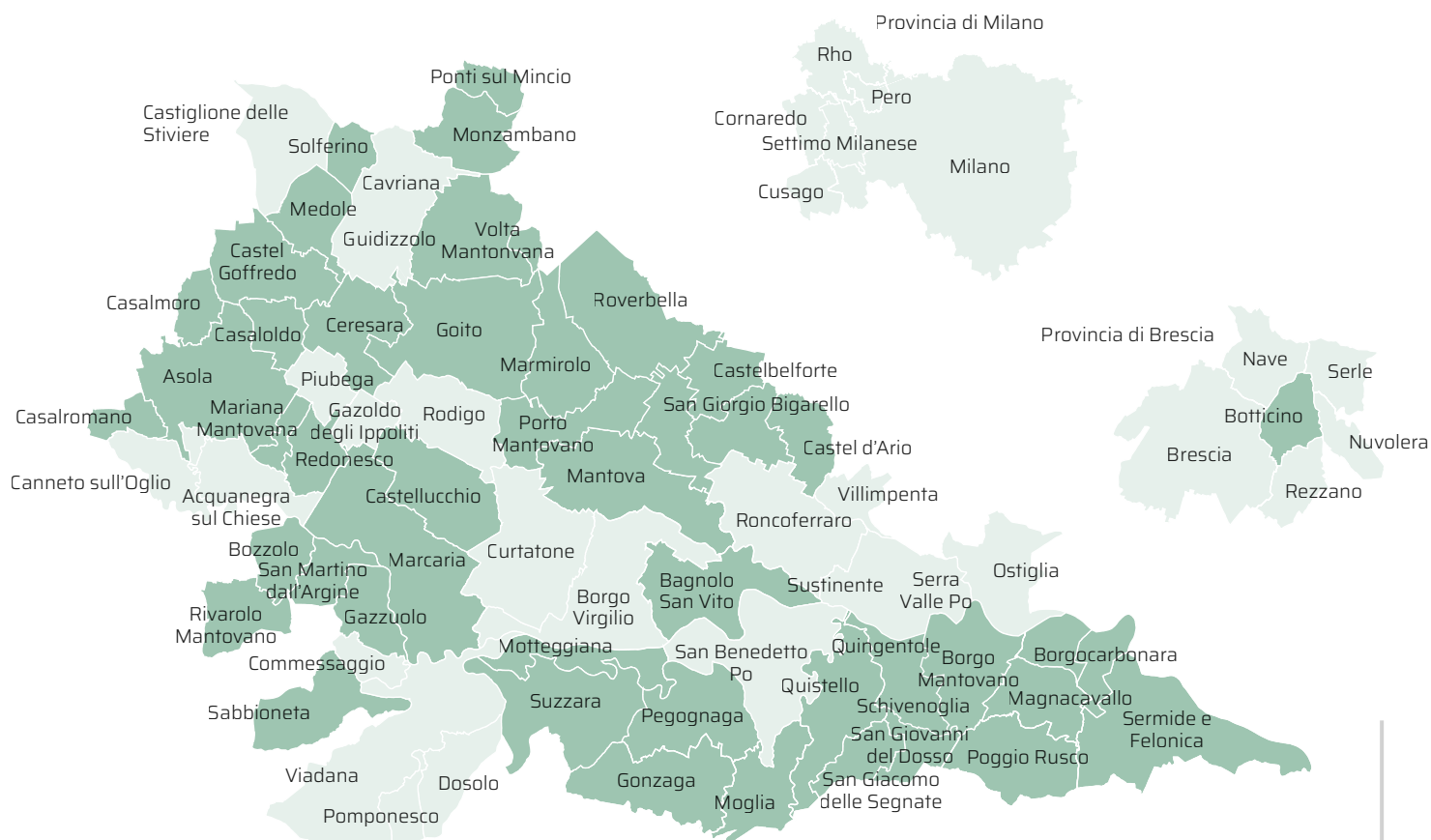
Dal mese di luglio 2020, la società Mantova Ambiente S.r.l. ha deciso di aderire a tale iniziativa, per la quale gestisce il coordinamento tecnico del Programma di Rete messo a punto dalle dieci aziende associate che insieme servono 2,8 milioni di abitanti, impegnano oltre 855 lavoratori, con un fatturato complessivo che supera i 279 milioni di euro.

L'obiettivo principale di Green Alliance è quello di creare sinergie industriali in grado di garantire la qualità dei servizi in ottica di maggiore sostenibilità, incrementando la capacità innovativa e competitiva e garantendo, al tempo stesso, minori costi per i cittadini.

In particolare, la **raccolta differenziata domiciliare** - o "porta a porta" - ha permesso di massimizzare le quantità di materiali recuperabili, minimizzando la presenza di altri rifiuti non riciclabili che potrebbero inficiare la qualità dei materiali recuperabili riducendone la purezza. In questo modo le **quantità di carta, plastica e vetro inviate a recupero presso centri specializzati sono quasi completamente riciclate** (circa 95%).



I Comuni interessati dalla raccolta domiciliare delle varie frazioni di rifiuto sono quelli evidenziati in verde scuro nella cartina che segue.



Il servizio è progettato d'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. A tal proposito, si specifica che Mantova Ambiente S.r.l.<sup>43</sup> si avvale unicamente di mezzi e impianti, propri e di terzi, con verificata conformità e validità delle autorizzazioni di legge per lo svolgimento delle specifiche attività.

Si riportano di seguito alcune specificità della raccolta differenziata in alcuni dei Comuni serviti. Ad esempio, a Settimo Milanese (MI), la raccolta differenziata viene effettuata attraverso l'uso di **dispositivi condominiali**.

Nel Comune di Pomponesco (MN) invece la raccolta è operata attraverso **contenitori stradali**: in particolare, è possibile conferire i rifiuti indifferenziati e l'organico in appositi cassonetti dotati di griglie con sistema di identificazione e conferimento controllato.

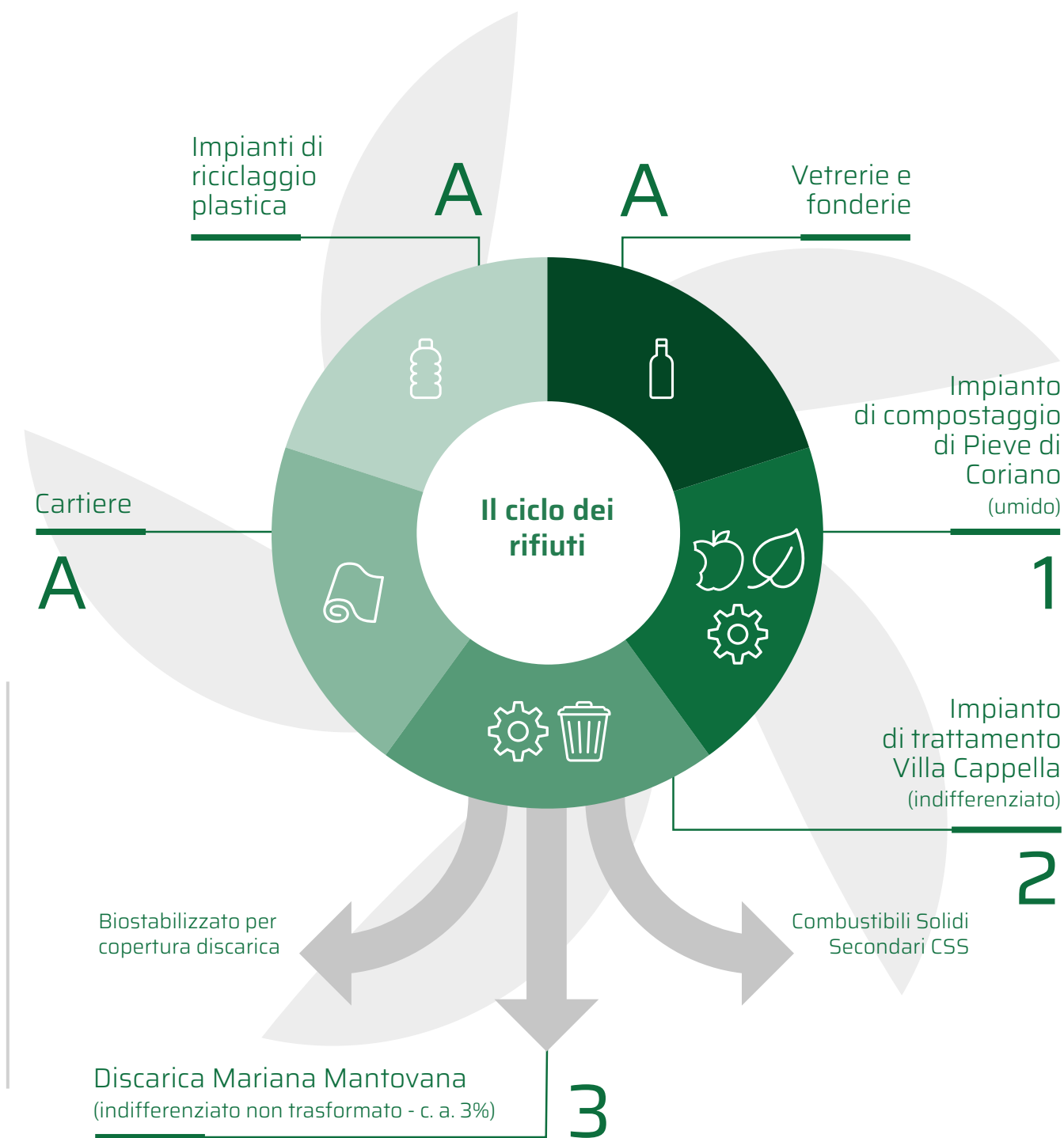
Nel Comune di Botticino (BS) solo la raccolta dell'indifferenziato è effettuata mediante cassonetti stradali con apertura mediante **tessera**, mentre le altre tipologie di rifiuto sono raccolte sempre mediante il

sistema porta a porta.

Infine, in 32 Comuni è previsto il **prelievo a corrispettivo** in luogo della TARI ai sensi della L. 147/2013, attività strettamente legata a un **sistema di misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato**. Ciò è possibile grazie a un sistema di identificazione a radio frequenza (RFID), in grado di rilevare e acquisire i dati che vengono poi raccolti ed elaborati per la composizione della fattura all'utente. Una volta raccolti secondo il metodo della differenziata, i rifiuti sono poi destinati a **specifici impianti di trasformazione o di selezione e recupero**.

Mantova Ambiente S.r.l. ha definito il proprio impegno verso lo sviluppo di un modello articolato di sistemi di raccolta, finalizzati ad intercettare le varie tipologie di rifiuti, anche speciali e pericolosi, ed erogato a misura di utente e di Comune servito, mantenendo attiva la collaborazione e la ricerca di nuovi impianti di recupero. L'obiettivo ultimo è dunque l'implementazione di un **percorso virtuoso che consenta la creazione di nuova materia** e la conseguente **riduzione dello sfruttamento delle risorse naturali**, oltre che di **limitazione del conferimento in discarica**.

<sup>43</sup> Società concessionaria dei servizi di gestione del ciclo dei rifiuti.



Ad esempio, nel caso specifico del **trattamento della frazione biodegradabile** (organico e vegetale), effettuata nell'impianto di compostaggio di Borgo Mantovano, è possibile ottenere **Ammendante Compostato Misto** (ACM) di qualità, certificato dal Consorzio Italiano Compostatori (C.I.C.), che, nell'ottica dell'implementazione di un modello economico sempre più circolare<sup>44</sup>, può avere un fondamentale utilizzo anche nell'agricoltura biologica. Il compost prodotto è inoltre commercializzato in gran parte nelle zone limitrofe all'impianto, contribuendo al ripristino e al mantenimento della sostanza organica, della fertilità dei terreni e alla lotta contro la desertificazione.

<sup>44</sup> Per economia circolare si intende un modello di produzione e consumo articolato in processi di condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo di materiali e prodotti. L'obiettivo principale di tale modello è di estendere il ciclo di vita dei prodotti, così da consentire una riduzione significativa dei rifiuti e la generazione di nuovo valore, grazie alla reintroduzione dei prodotti e materiali nel ciclo economico.

## Un esempio concreto di economia circolare: il nuovo impianto di biometano

Nel primo semestre del 2020 è proseguito lo sviluppo autorizzativo per la realizzazione del nuovo impianto finalizzato al trattamento anaerobico della FORSU proveniente dalla raccolta domiciliare separata di tali rifiuti, da costruirsi presso il sito di Pieve di Coriano in Comune di Borgo Mantovano, posto nelle disponibilità di Mantova Ambiente S.r.l.

I Comuni di Revere, Magnacavallo e Sustinente sono stati interessati da altri tre progetti per la realizzazione di impianti di produzione di gas naturale da digestato di rifiuti organici. Tuttavia, tali progettualità hanno riscontrato alcune preoccupazioni da parte delle comunità locali e delle stesse Amministrazioni Comunali interessate.

Nonostante nessuna evidenza scientifica abbia attualmente dimostrato la potenziale nocività derivabile da una relativa concentrazione di impianti di produzione di biometano all'interno di uno stesso territorio – nel caso in esame, abbastanza vasto – il Gruppo, confermando il suo approccio rispettoso del **principio di precauzione**, nel secondo semestre del 2020 ha avviato **un'analisi di fattibilità per la ricerca di una soluzione alternativa** al progetto.

Il possibile target progettuale individuato è quello di Revere Energia, caratterizzato da un avanzato stadio di realizzazione, e finalizzato alla costruzione di un impianto di trattamento avente la capacità di trasformare 36 mila tonnellate all'anno di FORSU e 5 mila tonnellate di acqua. Dalla fermentazione si ricavano 5,4 milioni di metri cubi di biogas che, depurati, generano 3,2 milioni di metri cubi di biometano e 28 mila tonnellate di digestato.

Negli ultimi mesi del 2020 Tea ha avviato la trattativa per l'acquisto di tale progetto, con l'obiettivo di rinunciare, in caso di buon esito, allo sviluppo del proprio progetto di biometano a Pieve di Coriano.

L'avvio dell'impianto comporterà un indubbio miglioramento ambientale, data la sua capacità di produrre un **combustibile pulito dalla fermentazione anaerobica della FORSU da destinare all'autotrazione**, con cattura della CO<sub>2</sub>, dunque non immessa in atmosfera.

Di fatto, si tratterà di un impianto **privo di emissioni in atmosfera** e perfettamente inserito nell'ottica dell'**economia circolare**.

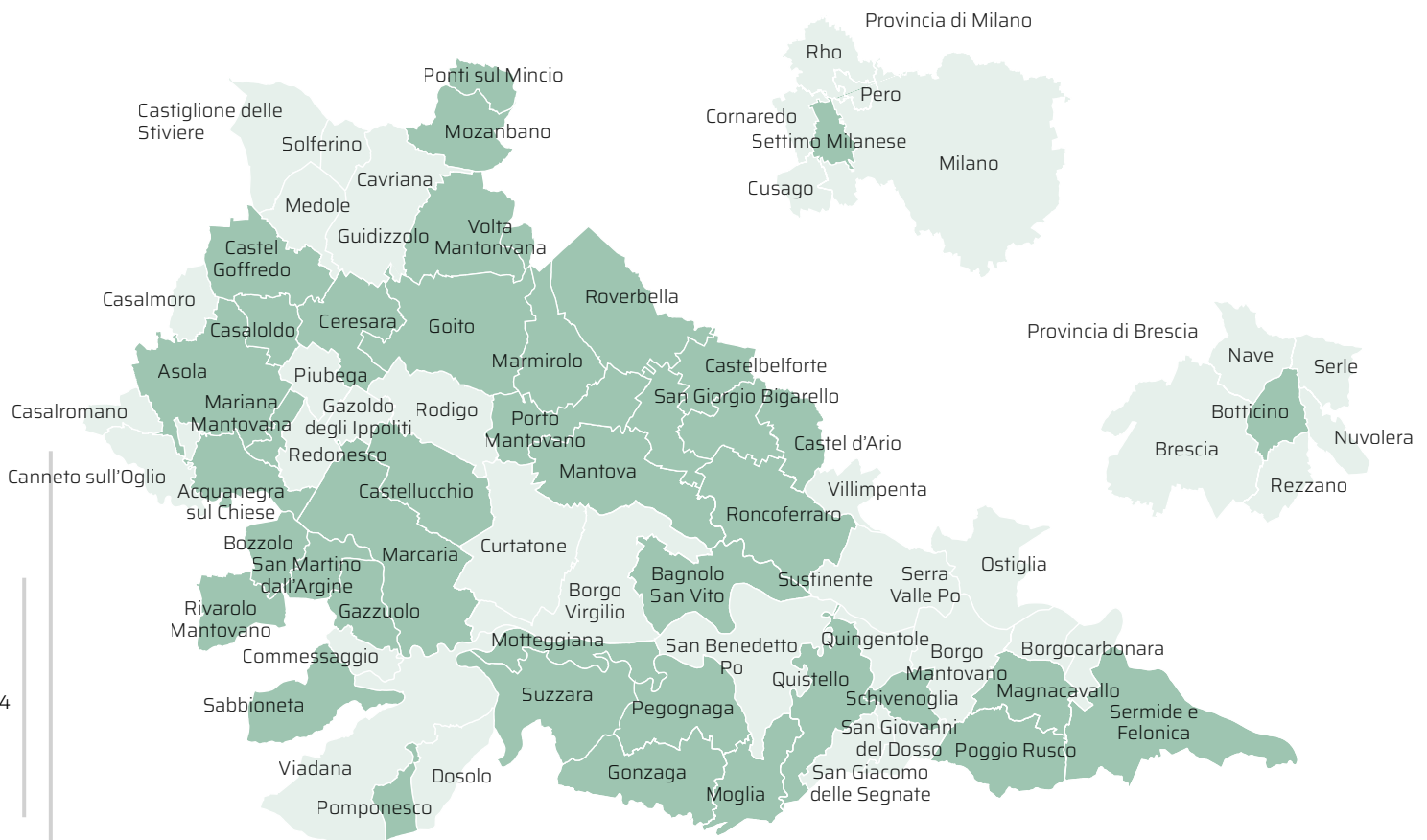
In questo scenario, i Centri di Raccolta rappresentano un anello fondamentale del sistema di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, garantendo, alle utenze domestiche e non, la possibilità di conferire liberamente le diverse frazioni di rifiuti urbani da esse prodotte.

Mantova Ambiente S.r.l. opera in **38 Centri di Raccolta**, distribuiti capillarmente su tutta la Provincia di Mantova,

dando così la possibilità ai cittadini di disporre di un centro di raccolta ogni 7.800 abitanti circa, oltre che presso i centri di Botticino e Settimo Milanese.

In quest'ultima struttura, a fine 2020, è stato attivato un **progetto sperimentale di raccolta e recupero delle capsule del caffè in alluminio**, grazie alla convenzione con il Consorzio Italiano Imballaggi in Alluminio (CIAL).

Centri di raccolta in cui opera Mantova Ambiente S.r.l. - Gruppo Tea S.p.A.



## La raccolta dei rifiuti durante la pandemia da Covid-19

Nel 2020, lo scoppio della pandemia da Covid-19 ha richiesto la specializzazione dell'organizzazione dei servizi di raccolta dei rifiuti secondo le prescrizioni della normativa emergenziale e le indicazioni dell'ISS. In particolare modo sono stati organizzati specifici servizi di raccolta per le abitazioni in cui risiedevano soggetti positivi al Covid-19, integrando le dotazioni dei dispositivi di protezione individuale e attivando nuove e più frequenti procedure di disinfezione degli automezzi, delle sedi aziendali e degli impianti di trattamento dei rifiuti.

Nonostante le chiusure parziali di alcuni centri di raccolta, a causa della situazione pandemica, il 2020 ha registrato un aumento della quantità di rifiuti da questi gestiti (63.253 tonnellate) rispetto al 2019 (57.961 tonnellate).

La quota di raccolta differenziata effettuata nei Comuni serviti è rimasta costante rispetto agli anni precedenti, raggiungendo mediamente **oltre l'87%** sul totale dei rifiuti smaltiti. Nel caso specifico di 16 Comuni tale percentuale supera **il 90%**, con destinazione **a discarica di solo il 7% circa dei rifiuti raccolti**, raggiungendo e superando l'obiettivo del 10% fissato per il 2035.



Per quanto riguarda invece la **componente indifferenziata**, l'impianto **TMB di Ceresara** è dedicato al trattamento del secco indifferenziato e di altri rifiuti speciali non pericolosi, secondo le seguenti fasi:

1. **Triturazione** del rifiuto;
2. **Vagliatura** per separare la frazione sottile - ricca ancora di sostanze putrescibili - dalla frazione grossolana;
3. **Separazione e recupero** di metalli ferrosi e non ferrosi eventualmente presenti nel rifiuto;
4. **Stabilizzazione aerobica** della **frazione putrescibile** all'interno di biocelle, attraverso cui si produce un **rifiuto biostabilizzato** utilizzato, al posto di altri materiali, nelle discariche per la copertura giornaliera dei rifiuti deposti, al fine di evitare emissioni odorogene e lo spargimento di materiali leggeri ad opera del vento;
5. **Triturazione della frazione grossolana** per la produzione di CSS, utilizzati nei cementifici al posto del polverino di carbone, oppure in co-combustione con altri materiali per la produzione di energia e calore;
6. La restante parte - il **3%** circa sul totale dei rifiuti indifferenziati raccolti - che non si è potuto trasformare è conferita alla discarica controllata di Mariana Mantovana.

Si specifica inoltre che l'impianto **TMB di Ceresara** funziona in depressione e i 140.000 mc/h di aria aspirata sono depurati in un biofiltro prima di essere restituiti all'atmosfera. Oltre alle verifiche semestrali prescritte dall'autorizzazione per il biofiltro, Mantova Ambiente S.r.l. monitora la corretta gestione dell'impianto anche effettuando **ulteriori misure, non prescritte, all'interno dei confini dell'impianto e presso i recettori sensibili più vicini.**

Infine, nella **discarica di Mariana Mantovana**, una volta a settimana, si effettua una copertura più efficace del rifiuto abbancato, mediante l'utilizzo di materiale inerte. Il biogas prodotto dai rifiuti depositati viene captato da appositi pozzi che sono continuamente monitorati e controllati per assicurare un'adeguata depressione, evitandone la dispersione in atmosfera, e alimentati a motori endotermici per la produzione di energia elettrica. Nelle aree della discarica che invece non sono sottoposte a coltivazione con rifiuto, la superficie è coperta da teli specifici che hanno lo scopo di isolare i rifiuti dall'ambiente esterno, impedendo l'infiltrazione delle acque meteoriche e di conseguenza limitando in modo significativo la produzione di percolato.

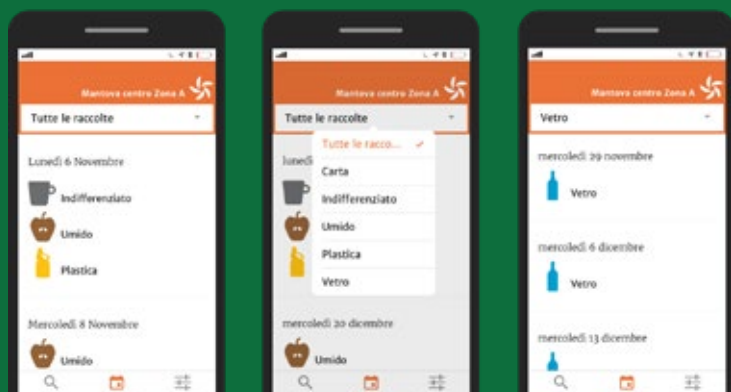
Integrano l'insieme dei servizi offerti da Mantova Ambiente S.r.l.:

- la raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti;
- la raccolta domiciliare dei pannolini e pannoloni;
- la raccolta di toner e oli alimentari esausti presso le attività economiche;
- la raccolta degli oli alimentari esausti tramite postazioni fisse sul territorio;
- la raccolta degli indumenti usati tramite postazioni fisse sul territorio;
- la raccolta delle pile tramite postazioni fisse sul territorio;
- la raccolta dei medicinali tramite postazioni fisse sul territorio.

## La nuova App "Dove lo butto?"

Nel 2020 è entrato a pieno regime l'utilizzo da parte degli utenti dell'App di Mantova Ambiente S.r.l. "Dove lo Butto?" destinata a facilitare i cittadini nella corretta separazione dei rifiuti e a rispondere ai loro principali quesiti. In particolare, nei Comuni serviti l'applicazione indica come smaltire i rifiuti domestici e permette inoltre di visualizzare:

- la lista dei rifiuti e la loro modalità di raccolta;
- il calendario completo della raccolta porta a porta;
- le informazioni sui centri di raccolta;
- le informazioni sui servizi speciali;
- le notifiche su raccolta, fatture e servizi.



Infine, nella tabella che segue si evidenziano i quantitativi di rifiuti ricevuti e lavorati sugli impianti di trattamento meccanico biologico e di smaltimento del Gruppo Tea, gestiti da Mantova Ambiente S.r.l.; tali quantitativi includono anche la quota indifferenziata dei rifiuti prodotti dall'organizzazione.

Rifiuti propri e di terzi trattati negli Impianti di trattamento e smaltimento (ton)	2020
<b>Rifiuti pericolosi</b>	
Smaltiti	-
Recuperati	-
<b>Rifiuti non pericolosi</b>	
Smaltiti	119.344,94
Recuperati	43.930,23
<b>Totale rifiuti non pericolosi trattati</b>	<b>163.275,17</b>
<i>di cui recuperati (%)</i>	27%

Si specificano inoltre i quantitativi di rifiuti pericolosi trasportati nei tre anni di rendicontazione dalla società Mantova Ambiente S.r.l. Da evidenziare che l'aumento dei volumi di trasporto nel 2020 (+10,5%) rispetto all'anno precedente è stato influenzato anche dal dato straordinario derivante dai consistenti volumi di rifiuti pericolosi (rifiuti Covid-19) raccolti nelle RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) durante la pandemia da virus SARS-CoV-2.

Trasporto di rifiuti pericolosi (ton), per tipologia di trasporto	2020	2019	2018
Rifiuti pericolosi trasportati	654,98	592,69	503,61
Rifiuti pericolosi importati	-	-	-
Rifiuti pericolosi esportati	-	-	-
Rifiuti pericolosi trattati	-	-	-
<b>Totale trasporto di rifiuti pericolosi</b>	<b>654,98</b>	<b>592,69</b>	<b>503,61</b>
<b>Percentuale di rifiuti pericolosi spediti all'estero</b>	-	-	-

“

La Provincia di Mantova è tra quelle in Italia con la più elevata percentuale di raccolta differenziata. Ciò significa che dal punto di vista dei rifiuti raccolti presso gli utenti domestici la maggior parte, quasi il 90%, viene trasformato, selezionato e avviato alla filiera del riciclo.

Carlos Zanella



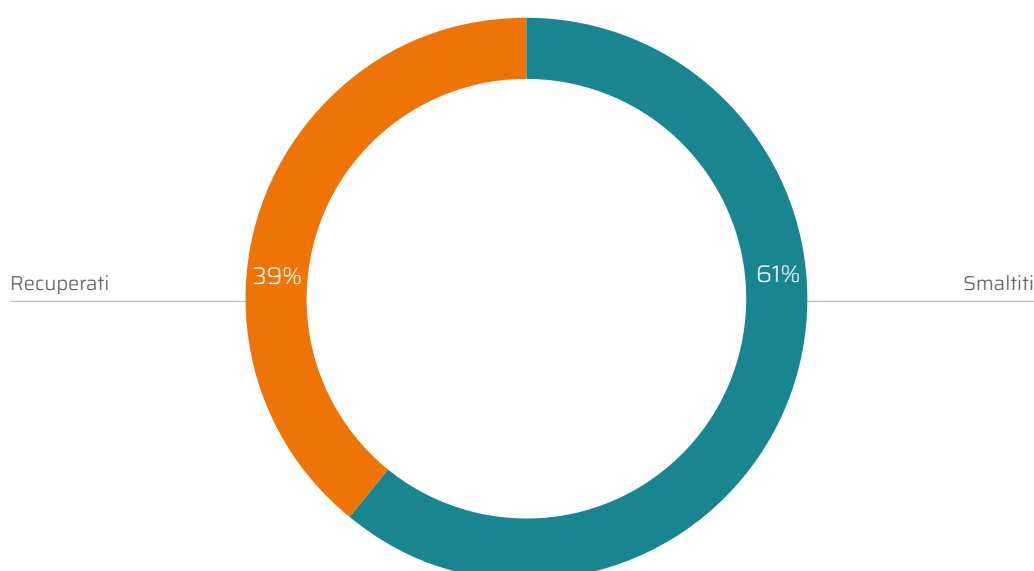
# PRODUZIONE E GESTIONE DI RIFIUTI E REFLUI

Con riferimento ai rifiuti prodotti dal Gruppo, la maggior parte di essi deriva dalla gestione delle attività di smaltimento e trattamento svolta da Mantova Ambiente S.r.l.. Il dettaglio è fornito nella tabella che segue.

Rifiuti Prodotti (t) <sup>45</sup>	2020	2019	2018
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>25,6</b>	<b>22,4</b>	<b>37,1</b>
Smaltiti	16,1	10,4	27,1
Recuperati	9,4	12,0	10,0
<b>Totale rifiuti pericolosi da eventi anomali di terzi<sup>46</sup></b>	<b>108,1</b>	<b>46,6</b>	-
Smaltiti	108,1	46,6	-
Recuperati	-	-	-
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	<b>88.581</b>	<b>75.074</b>	<b>84.982</b>
Smaltiti	54.125	46.273	49.461
Recuperati	34.457	28.801	35.521
<b>Totale rifiuti prodotti</b>	<b>88.715</b>	<b>75.143</b>	<b>85.019<sup>47</sup></b>

Sul totale dei rifiuti prodotti **la quota destinata a recupero è pari al 39%**, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (38%).

## Rifiuti prodotti per tipologia di smaltimento



<sup>45</sup> I rifiuti prodotti si riferiscono solamente ai rifiuti speciali, non includono invece i rifiuti urbani prodotti dal Gruppo.

<sup>46</sup> Sversamento in fognatura di reflui inquinati da oli e idrocarburi da parte di ignoti, smaltito al di fuori del processo di depurazione presso l'impianto di Romanore in Comune di Borgo Virgilio.

<sup>47</sup> Si specifica che il dato relativo ai rifiuti prodotti nel 2018 è stato riesposto per via di un errore di calcolo di somma presente nella precedente pubblicazione.

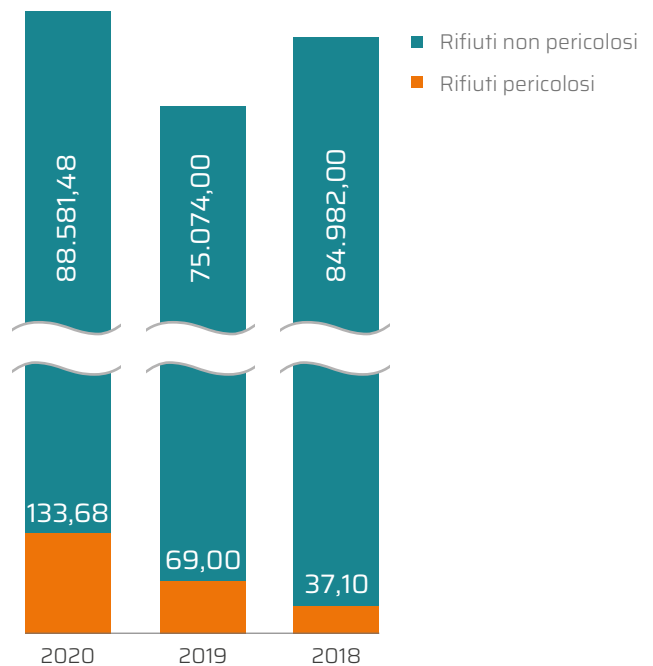
Nel 2020 la produzione di **rifiuti pericolosi** ha registrato un aumento del 14% rispetto al 2019, al netto degli eventi anomali sul Depuratore di Romanore in Comune di Borgo Virgilio – sversamento in fognatura di reflui inquinati da oli e idrocarburi da parte di ignoti, smaltito al di fuori del processo di depurazione –, ma si è mantenuta comunque al di sotto del 2018, confermando perciò il trend di riduzione progressiva della produzione media ordinaria del Gruppo.

La produzione di **rifiuti non pericolosi** nel 2020 registra un aumento del **18%** rispetto all'anno precedente e anche rispetto al trend di progressivo calo degli ultimi anni.

Tale incremento, per quanto riguarda i rifiuti avviati a smaltimento, è da ricondurre principalmente alla maggiore produzione di percolato dalla discarica di Mariana Mantovana (5.633,39 tonnellate), per effetto della morfologia e delle dimensioni della vasca in corso di coltivazione, e in parte all'incremento della quantità di fanghi di depurazione avviati a smaltimento (500,29 tonnellate), provenienti soprattutto dai depuratori di Romanore, Roncoferraro, Castel d'Ario, Suzzara, Sermide, Ponti sul Mincio, Pietole e S. Nicolò Po'.

Per quanto riguarda invece l'aumento dei rifiuti avviati a recupero, i maggiori contributi sono quelli dell'impianto TMB di Ceresara (3.174,51 tonnellate), dell'impianto di compostaggio di Borgo Mantovano (676,42 tonnellate), dei depuratori di Mantova (1.745,3 tonnellate) e di Castiglione delle Stiviere (752,51 tonnellate).

**Rifiuti prodotti (ton) nel triennio 2020-2018, per tipologia di rifiuto**



“

Mantova Ambiente è già impegnata da tempo con campagne informative, in particolare nelle scuole dove sensibilizza ad un consumo consapevole abilitante la riduzione della produzione di rifiuti e all'utilizzo di tecniche sostenibili di gestione dei rifiuti domestici.

Carlos Zanella

# TUTELA DEL TERRITORIO E DEL SUO EQUILIBRIO NATURALE

## Le aree protette della Provincia di Mantova

Le attività del Gruppo sono basate su sedi, impianti e reti prevalentemente collocati nel territorio della Provincia di Mantova, all'interno del quale sono ricomprese 24 aree protette, comprensive di **2 Parchi Regionali** (Parco del Mincio e Parco dell'Oglio Sud) e 22 altre aree naturalistiche (10 Riserve Naturali Regionali, 1 Riserva Naturale Statale, 1 Area Protetta regionale, 10 Parchi Locali di Interesse Sovracomunale), molte ricomprese e altre esterne ai 2 Parchi Regionali, che si evidenziano per il loro elevato valore di biodiversità, di cui si offre una visione complessiva nell'immagine che segue:



Credit Archivio Parco del Mincio @ Stefano Mariga

La descrizione delle 24 Aree Protette presenti nella Provincia di Mantova, con relativa indicazione in merito allo status giuridico, alle attribuzioni loro riconosciute, e all'ubicazione interna o esterna ai due Parchi Regionali (Parco del Mincio e Parco dell'Oglio Sud) è specificata nella tabella che segue:

Parco	Area naturalistica protetta	Status giuridico	Attribuzioni	Territori dei comuni compresi
Parco del Mincio		Parco Regionale		Mantova, Ponti sul Mincio, Monzambano, Volta Mantovana, Goito, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Curtatone, Borgo Virgilio, Bagnolo San Vito, Roncoferraro, Sustinente
	Bosco Della Fontana	Riserva Naturale Statale	Sito di Importanza Comunitaria (SIC)	Marmirolo
			Zona di Protezione Speciale (ZPS)	
			Riserva Naturale Biogenetica	
			Riserva Naturale Orientata	
			Area di rilevanza Erpetologica Nazionale	
			Sito incluso nella lista delle foreste europee di importanza per faune saproxiliche	
	Sito Rete di Monitoraggio di Lungo Termine L-TER			
	Sito di monitoraggio della rete Internazionale ICP - Forest (Conecofor)			
	Vallazza	Riserva Naturale Regionale	Zona di Protezione Speciale (ZPS)	Borgo Virgilio, Mantova
Zona Speciale di Conservazione ZSC				
Valli del Mincio	Riserva Naturale Regionale	Zona Speciale di Conservazione ZSC	Curtatone, Mantova, Porto Mantovano, Rodigo	
		Wetland of International Importance (WII)		
Chiavica del Moro	Riserva Naturale Regionale	Zona Speciale di Conservazione (ZSC)	Mantova, Roncoferraro	
		Zona di Protezione Speciale (ZPS)		

Parco	Area naturalistica protetta	Status giuridico	Attribuzioni	Territori dei comuni compresi
<b>Parco dell'Oglio Sud</b>		Parco Regionale		Casalromano, Canneto sull'Oglio, Acquanegra sul Chiese, Bozzolo, Marcaria, S. Martino dall'Argine, Gazzuolo, Commessaggio, Viadana
	Torbiere di Marcaria	Riserva Naturale Regionale	-	Marcaria
	Le Bine	Riserva Naturale Regionale	Sito di Importanza Comunitaria (SIC) Zona di Protezione Speciale (ZPS)	Acquanegra sul Chiese
	Foresta della Carpaneta	Area Protetta Regionale	Riserva Naturale Biogenetica	San Giorgio Bigarello
	Garzaia di Pomponesco	Riserva Naturale Regionale	Sito di Importanza Comunitaria (SIC) Zona di Protezione Speciale (ZPS)	Pomponesco
	Isola Boschina	Riserva Naturale Regionale	SIC	Ostiglia
	Isola Boscone	Riserva Naturale Regionale	Wetland of International Importance (WII) Sito di Importanza Comunitaria (SIC) Zona di Protezione Speciale (ZPS)	Borgocarbonara
	Paludi di Ostiglia	Riserva Naturale Regionale	Sito di Importanza Comunitaria (SIC) Zona di Protezione Speciale (ZPS) Wetland of International Importance (WII) Important Bird Area (IBA)	Ostiglia
	Parco delle Colline Moreniche di Castiglione delle Stiviere	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	Sito di Importanza Comunitaria (SIC)	Castiglione delle Stiviere
	Parco delle Golene Foce Secchia	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Moglia, Quistello, Quingentole, San Benedetto Po



Parco	Area naturalistica protetta	Status giuridico	Attribuzioni	Territori dei comuni compresi
<b>Parco dell'Oglio Sud</b>	Parco del Monte Medolano	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Medole
	Parco del Moro	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Casalmoro
	Parco di San Colombano	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Suzzara
	Parco di San Lorenzo	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Pegognaga
	Parco di Solferino	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Solferino
	Parco Golenale del Gruccione	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Sermide e Felonica
	Parco Golenale lungo il Po	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Borgo Mantovano, Ostiglia, Serravalle a Po, Sustinente
	Parco La Golena e le sue lanche	Parco Locale di Interesse Sovracomunale	-	Viadana



Credit Archivio Parco del Mincio @ Stefano Mariga - Valli del Mincio

## Gli Impianti di Tea nelle Aree Protette

Nel 2020, il Gruppo ha avviato un processo di mappatura cartografica specifica sulla presenza delle sue attività nei 40 comuni della Provincia che ricadono, interamente o parzialmente, all'interno dei confini delle 24 aree protette. Nella prima fase, l'analisi si è focalizzata sugli impianti gestiti dal Gruppo Tea, che potrebbero avere, almeno a livello teorico, un impatto ambientale diretto o indiretto sulle aree protette, e si sono avviate specifiche azioni di miglioramento e mitigazione dei possibili impatti ambientali; **nei casi più rilevanti, si è progettata la completa dismissione degli impianti.**

Sono tre le aree interessate dalla presenza - all'interno o adiacente - di impianti di proprietà e/o gestiti dal Gruppo: l'estremità nord del Parco del Mincio, la Riserva della Vallazza e l'area centrale nel Parco del Mincio, e le Torbiere di Marcaria nel Parco dell'Oglio Sud, approfonditi nella tabella di seguito riportata:

Parco	Area naturalistica protetta	Status giuridico	Territori dei comuni compresi
Parco del Mincio		Parco Regionale	Mantova, Ponti sul Mincio, Monzambano, Volta Mantovana, Goito, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Curtatone, Borgo Virgilio, Bagnolo San Vito, Roncoferraro, Sustinente
	Vallazza	Riserva Naturale Regionale	Borgo Virgilio, Mantova
Parco dell'Oglio Sud	Torbiere di Marcaria	Riserva Naturale Regionale	Marcaria

Impianti gestiti dal gruppo presenti	I = Interno A = Adiacente	Dimensioni dell'impianto	Latitudine	Longitudine
Cantiere Igiene Urbana Strada Soave - Comune di Porto Mantovano (gestione di Mantova Ambiente S.r.l.; proprietà di Tea S.p.A.)	I	26.000 mq	45°10'24.3"	10° 46' 01.5"
Discarica Rifiuti Solidi Urbani presso l'ex cava Tononi - Comune di Monzambano (Mantova Ambiente S.r.l. gestisce alcune attività post mortem)	I	42.000 mq	45°22'17.7"	10° 41' 52.2"
Depuratore di Pozzolo nel Comune di Marmirolo - trattamento delle acque reflue provenienti da scarichi civili e industriali (gestione Tea Acque S.r.l.)	A	1300 mq (1500 A.E.)	45° 17' 36.35"	10° 43' 36.15"
Depuratore centrale di Mantova - trattamento delle acque reflue provenienti da scarichi civili e industriali (gestione Tea Acque S.r.l.)	A	22.800 mq (100.000 A.E.)	45° 8' 17.62"	10° 48' 15.11"
Depuratore centrale di Marcaria - trattamento delle acque reflue provenienti da scarichi civili e industriali (gestione Tea Acque S.r.l.)	I	860 mq (1500 A.E.)	45° 7' 5.15"	10° 32' 10.63"



## Le specie animali a rischio

Tea si impegna quotidianamente affinché le sue attività gestite all'interno o in prossimità delle aree protette siano sostenibili per l'ambiente e compatibili con l'equilibrio naturale proprio di ogni territorio.




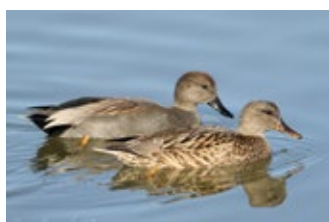
A tal proposito, sono stati definiti alcuni interventi mirati sugli impianti in gestione o in proprietà del Gruppo, di cui si offre una descrizione approfondita nei successivi paragrafi.

Inoltre, nell'attività di mappatura delle aree protette interessate dall'attività di Tea, il Gruppo ha effettuato una ricerca delle specie animali ritenute in pericolo di estinzione, attraverso il supporto tecnico della Lista Rossa dell'Unione Internazionale per la Conservazione della Natura (IUCN).

Delle specie osservate<sup>48</sup> nelle aree del Parco del Mincio e del Parco dell'Oglio Sud, ben **32** risultano ricomprese nelle categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa italiana dell'IUCN (VU "Vulnerabile"; EN "In pericolo"; CR "In pericolo critico"; RE "Estinta nella Regione"), su più di **200** specie totali che sono incluse nella predetta Red List<sup>49</sup>.








Di queste 32 specie, **11** sono state osservate in entrambi i Parchi Regionali (Parco del Mincio e Parco dell'Oglio Sud), e sono riportate nella tabella A che segue:

**Tabella A: Le Specie più rare osservate - Specie comuni ai 2 Parchi Regionali (Parco del Mincio e Parco dell'Oglio Sud)**

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Gru cenerina ( <i>Grus grus</i> )	RE	
Alzavola ( <i>Anas crecca</i> )	EN	
Tarabuso ( <i>Botaurus stellaris</i> )	EN	
Canapiglia ( <i>Mareca strepera</i> )	VU	

**Legenda:** Categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa Fauna Italiana IUCN

VU • Vulnerabile    EN • In pericolo    CR • In pericolo critico    RE • Estinta nella Regione

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Cutrettola ( <i>Motacilla flava</i> )	VU	
Falco di palude ( <i>Circus aeruginosus</i> )	VU	
Marzaiola ( <i>Spatula querquedula</i> )	VU	
Mestolone ( <i>Spatula clypeata</i> )	VU	
Nitticora ( <i>Nycticorax nycticorax</i> )	VU	
Passera mattugia ( <i>Passer montanus</i> )	VU	
Tarabusino ( <i>Ixobrychus minutus</i> )	VU	

<sup>48</sup> Per "osservate" si intendono tutte le specie censite ufficialmente, per le aree naturalistiche considerate, dagli iscritti al social network "iNaturalist.org", iniziativa congiunta della California Academy of Sciences e della National Geographic Society per la mappatura e condivisione delle osservazioni sulla biodiversità in tutto il mondo.

<sup>49</sup> Per maggiori informazioni in merito alle specie presenti nelle aree analizzate e classificate dalla Red List dell'IUCN nelle categorie "LC - Minor preoccupazione" e "NT - Quasi minacciata" si rimanda al sito ufficiale dell'IUCN.

## Le Aree protette e gli Impianti di Tea che vi impattano

### Il parco del Mincio

Il Parco Regionale, è stato istituito dalla Regione Lombardia con la Legge Regionale n. 47 dell'8 Agosto 1984. È situato nella Provincia di Mantova e si estende lungo la valle del fiume Mincio - dal Lago di Garda alla confluenza nel Po - in un'area protetta che si estende per 15.942 ettari e caratterizzata da un'elevata eterogeneità di paesaggi.

Anche a livello floro-faunistico, la varietà delle specie presenti all'interno del Parco si caratterizza sulla base delle specificità dei diversi ambienti percorsi dal fiume. A nord infatti si estende la zona della Colline Moreniche dove sono presenti boschi termofili, fontanili, torbiere, zone umide, arbusteti, prati aridi e pregiati vigneti oltre a ulivi e mandorli.

All'altezza della Vallazza e delle Valli del Mincio si osserva un'altissima concentrazione di specie vegetali e floristiche e nel Parco delle Bertone anche la presenza di specie aliene, come il Noce nero americano e il Ginkgo biloba, entrambi bicentenari.

Il Parco rappresenta poi una rotta migratoria per molte specie di uccelli - gli stessi che popolano anche la Riserva della Vallazza -, tra cui le Gru cenerine, il Falco della palude, il Falco smeriglio, il Falco pellegrino, il Forapaglie e le Cicogne. Queste ultime - in particolare la specie della Cicogna bianca - sono tornate nel territorio grazie a un progetto di reintroduzione promosso dal Parco stesso.

Tra gli insetti si segnala la presenza del Cerambice dell'euforbia, una specie seriamente minacciata, e del Cardinale Padano, specie a rischio.

Tra gli anfibi è da evidenziare la presenza nel Parco della Testuggine Palustre europea, specie in pericolo di estinzione presente nella Red List italiana dell'IUCN (con classifica "EN in pericolo").

Completano il quadro faunistico le specie ittiche come il Luccio, il Persico reale, la Scardola, e il Vairone, per la loro totalità minacciate dalla presenza di specie aliene come il Siluro e il Gambero rosso della Louisiana. Nella fauna ittica del Parco sono anche presenti 3 specie considerate a rischio estinzione dalla Red List IUCN il Barbo (con classifica "VU - vulnerabile"), la Lasca e il Pigo (con classifica "EN - in pericolo").

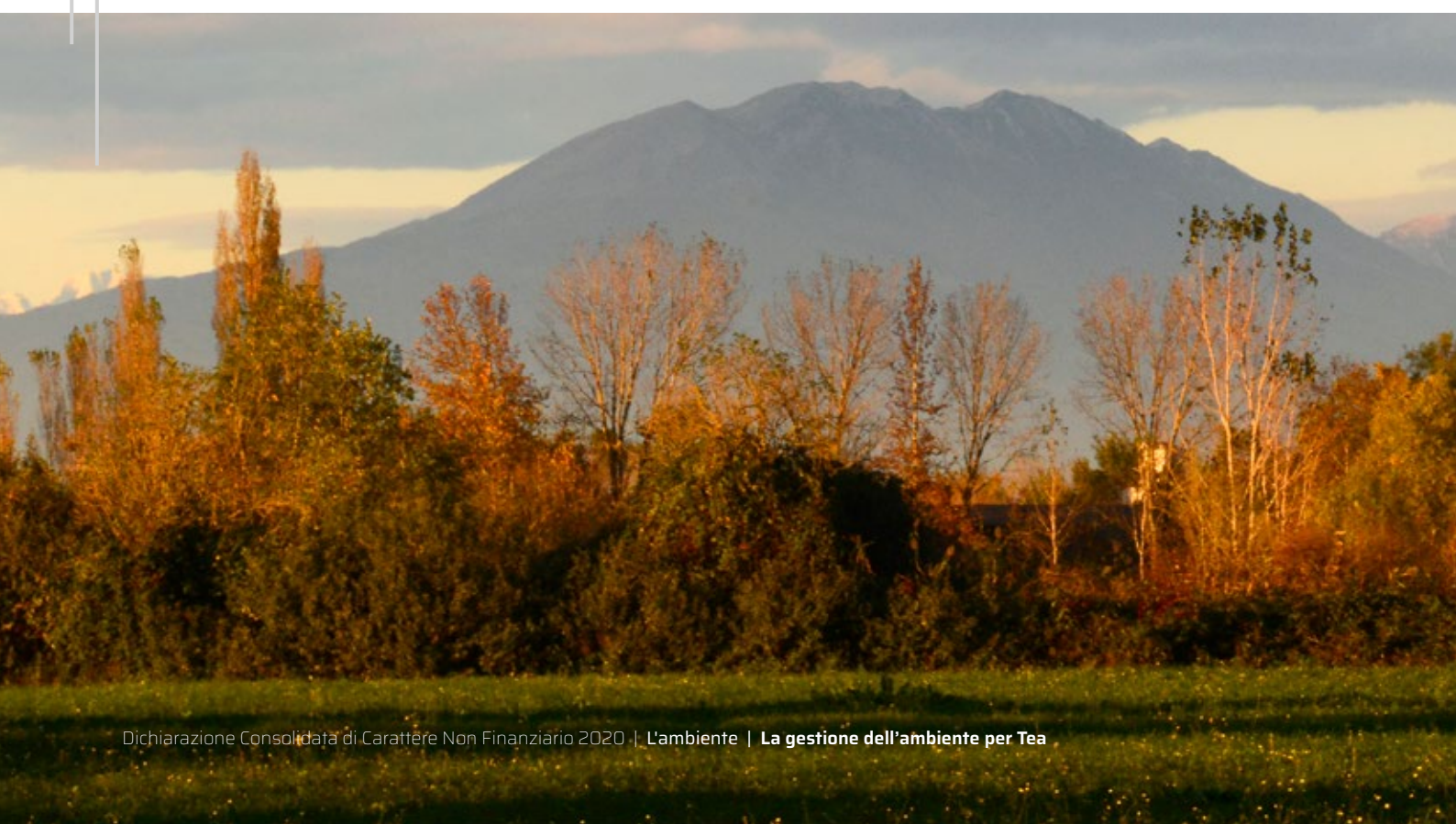
A tal proposito, il Parco ha realizzato ambienti ad hoc per il miglioramento degli habitat riproduttivi soprattutto nella zona dei Laghi di Mantova e delle Valli del Mincio.

---

### Mitigazioni ambientali sugli impianti

Con riferimento ai potenziali impatti del Gruppo su tale area ad elevata biodiversità, si specifica che all'interno del Parco sono situati due impianti gestiti da Mantova Ambiente S.r.l.: il Cantiere Igiene Urbana Strada Soave (di proprietà di Tea S.p.A.) e la Discarica Rifiuti Solidi Urbani presso l'ex cava Tononi. Il Depuratore di Pozzolo nel Comune di Marmirolo è invece adiacente al Parco.

Il Gruppo ha già implementato o ha in programma l'effettuazione di specifici interventi su tali impianti al fine di mitigare i fattori di rischio e incidenza sull'area.



In particolare, si segnala che:

1. Nonostante il Cantiere Igiene Urbana non effettui lavorazioni e sia unicamente una stazione di smistamento dei rifiuti, che fanno sosta temporanea e non restano stoccati in sito, è stata effettuata a scopo di miglioramento dell'impatto visivo una perimetrazione verde con alberatura ad alto fusto. Il Gruppo ha inoltre pianificato la **prossima dismissione di ogni attività operativa**, con la successiva cessione del sito: sono infatti già in atto procedure di trasferimento delle attività, che si concentreranno nel nuovo cantiere in zona Favorita nel Comune di Mantova, esterno e non adiacente all'area protetta;
2. Con riferimento alla Discarica Rifiuti Solidi Urbani è in atto un progetto di **recupero morfologico ambientale**. Nonostante sia stata esclusa dall'ARPA la presenza di fenomeni di contaminazione, si ritiene necessario intervenire anche a causa del potenziale pericolo e degrado dovuto al dissesto del Canale Vai. Il progetto di recupero dell'intera area ha ricevuto il parere favorevole del Parco del Mincio oltre all'approvazione del Comune di Monzambano. Inoltre, si specifica che le aree circostanti la discarica non rilevano la presenza di pozzi per attingimento idrico destinato al consumo umano e sono prevalentemente agricole con un allevamento adiacente al lato ovest dell'area. Non si rilevano, tramite i regolari campionamenti delle acque sotterranee, fenomeni di contaminazioni a causa della discarica. L'obiettivo degli interventi previsti è quello di recuperare l'area dal punto di vista paesaggistico

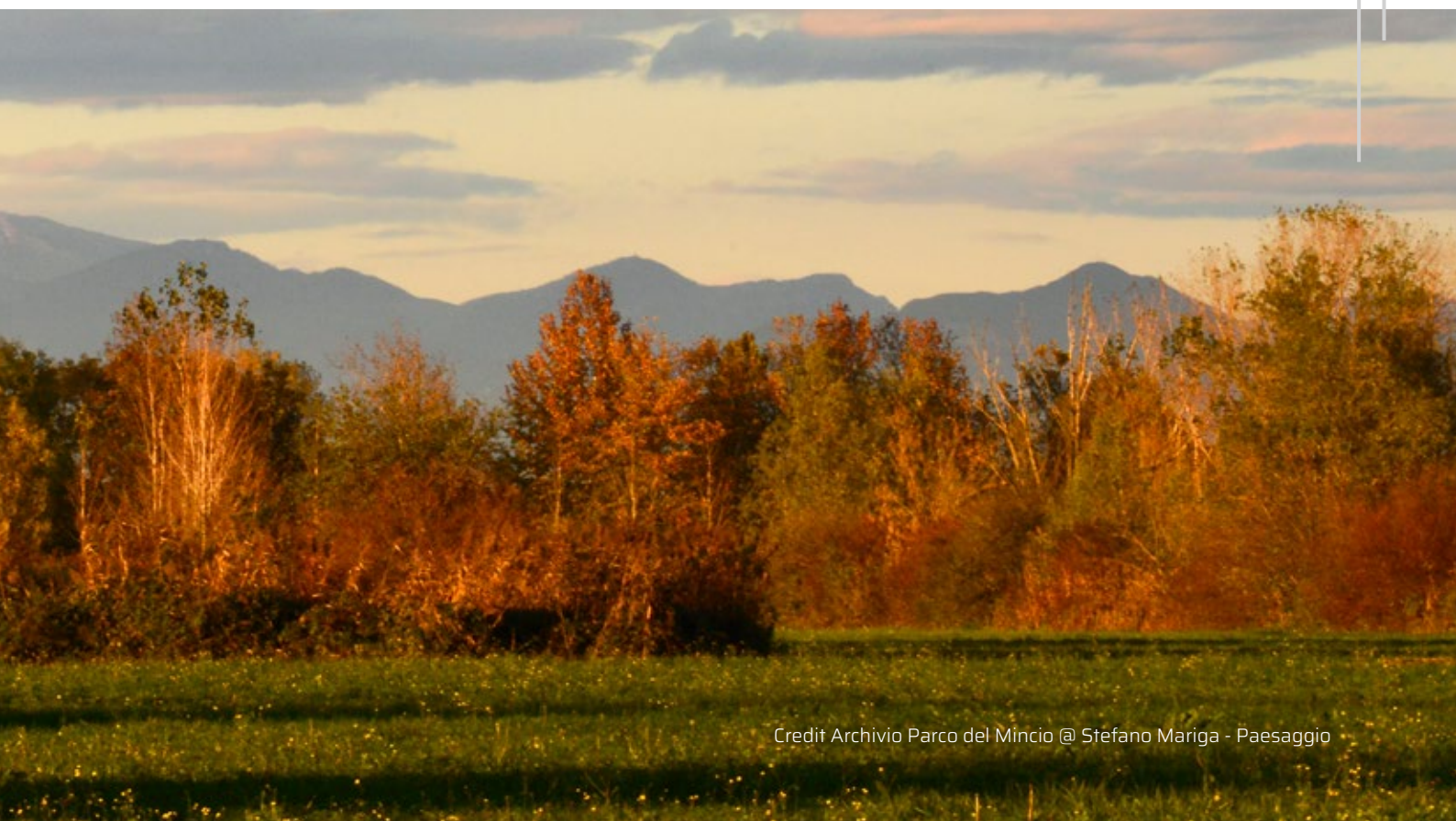
ambientale tramite una **rinaturalizzazione in linea con la situazione dell'ambiente circostante**.

Nel piano è prevista:

- la pulizia dell'area dalla vegetazione arborea presente,
- la ricostruzione del corso naturale del torrente Vai a cielo libero (ora intubato),
- il completamento della ricostruzione morfologica del sito tramite il materiale precedentemente approvvigionato (terre e rocce da scavo),
- l'inerbimento delle superfici finali dell'area.

Infine, a livello di confinamento della discarica, al fine di evitare il contatto del materiale conferito con i rifiuti, evitare fuoriuscite di percolato dall'area di discarica e ridurre la formazione di quest'ultimo, una parte è stata ricoperta con un manto impermeabile in PEAD da 2 mm protetto su entrambi i lati da un geotessile da 600 g/mq;

3. Il depuratore di Pozzolo è esterno all'area protetta ma scarica in un corpo idrico superficiale che confluisce nel Mincio. A tal proposito, Tea ha pianificato un lavoro di **miglioramento dell'efficienza del sistema fognario**, intervento che è stato valutato rilevante in termini di tutela ambientale del territorio dato che attraverso il miglioramento delle prestazioni biologiche del depuratore si opererà a protezione del corso d'acqua adiacente all'impianto e dell'ambiente circostante. È stata inoltre installata una griglia sullo sfioratore della fognatura, con sistema di pulizia automatica, per trattenere i materiali estranei e migliorare quindi l'affidabilità del processo depurativo.



### Riserva Naturale della Vallazza

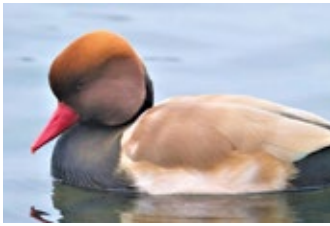



Trattasi di un'ampia zona umida compresa tra i Comuni di Mantova e Borgo Virgilio, che si estende su una superficie di circa 496 ettari all'interno del più ampio Parco del Mincio.

In particolare, la Vallazza è un'area ricca di flora e fauna che conserva le caratteristiche di zona palustre grazie alla sua funzione di cassa di espansione del Mincio in coincidenza con le piene del Po. Oltre alla presenza di due saliceti e abbondanti campanellini sono presenti numerose specie vegetali palustri e acquatiche rare e, in alcuni casi, aliene come il Fior di loto originario dell'India e introdotto nei Laghi Mantovani ormai un secolo fa. Oltre alla vegetazione galleggiante - come le Ninfee, il Nannufero e la Castagna d'acqua - si trovano diversi

pioppeti e arbusteti di falso indaco. I cariceti invece non sono sviluppati come quelli delle Valli del Mincio a causa dei tempi prolungati durante i quali rimangono sommersi dall'acqua.

A livello faunistico si segnala la presenza di 42 specie di uccelli di interesse comunitario oltre ad altre 128 specie di uccelli. In particolare si osservano gli aironi coloniali (Airone rosso, Airone bianco maggiore, Airone cenerino, Nitticora, Sgarza ciuffetto, Garzetta e Airone guardabuoi), il Cormorano, gli Svassi, le anatre (Tuffetto, Svasso maggiore, Germano reale, Cigno reale) e il Martin pescatore. Rilevante anche la presenza di anfibi, rettili e invertebrati tra i quali la Rana di lataste, il Tritone cretato, la Testuggine palustre e lo Scarabeo eremita.

**Tabella B: Le Specie più rare osservate - Parco del Mincio**

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Gru cenerina ( <i>Grus grus</i> )	RE	vedi Tabella A
Alzavola ( <i>Anas crecca</i> )	EN	vedi Tabella A
Fistione turco ( <i>Netta rufina</i> )	EN	
Forapaglie comune ( <i>Acrocephalus schoenobaenus</i> )	CR	
Ibis eremita ( <i>Geronticus eremita</i> )	EN	
Moretta tabaccata ( <i>Aythya nyroca</i> )	EN	

**Legenda:** Categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa Fauna Italiana IUCN

VU • Vulnerabile    EN • In pericolo    CR • In pericolo critico    RE • Estinta nella Regione







## Mitigazioni ambientali sugli impianti

Adiacente alla Riserva della Vallazza vi è il Depuratore centrale di Mantova - gestito da Tea Acque S.r.l. - rispetto al quale il Gruppo ha previsto un **importante intervento complessivo** di ammodernamento ed efficientamento al fine di migliorare il processo depurativo e **mitigare il potenziale impatto sulla biodiversità** presente nell'area. Nello specifico, gli interventi si sostanziano in:

1. Realizzazione del **nuovo manufatto di sfioro testa impianto**, con rifacimento della sezione di grigliatura per migliorare la filtrazione e ridurre i costi di manutenzione;
2. **Adeguamento del comparto di pre-trattamento esistente** al fine di ridurre l'impatto odorigeno;
3. Realizzazione di **due nuovi bacini di dissabbiatura/disoleatura** longitudinali con classificazione e lavaggio delle sabbie separate;
4. **Rifacimento degli stramazzi dei bacini di sedimentazione primaria**;
- 5 **Conversione dell'attuale vasca di equalizzazione in pre-denitrificazione** per incrementare il volume di trattamento biologico;

6. **Aerazione intermittente con dosaggio di carbonio esterno in denitrificazione**;
7. Realizzazione di **tre nuovi bacini di sedimentazione a flusso longitudinale**;
8. Implementazione di nuova sezione di **filtrazione terziaria**;
9. Realizzazione di **nuovi canali con installazione di lampade a raggi UV** a valle della sezione di filtrazione terziaria evitando così il dosaggio di ipoclorito di sodio;
10. **Potenziamento della linea del trattamento fanghi**;
11. Installazione di **tre unità di trattamento delle emissioni odorigene**.

Nella tabella B che segue sono elencate tutte le **24** specie rare osservate nel Parco del Mincio (compresa la Riserva Naturale della Vallazza), che risultano ricomprese nelle categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa italiana dell'IUCN (VU "Vulnerabile"; EN "In pericolo"; CR "In pericolo critico"; RE "Estinta nella Regione"), su più di **160** specie totali che sono incluse nella predetta Red List; si riportano le immagini delle sole specie non presenti anche nel Parco dell'Oglio Sud (queste ultime già riportate nella tabella A che precede):

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Mignattino comune ( <i>Chlidonias niger</i> )	EN	
Salciaiola ( <i>Locustella luscinioides</i> )	EN	
Torcicollo ( <i>Jynx torquilla</i> )	EN	
Tarabuso ( <i>Botaurus stellaris</i> )	EN	vedi Tabella A
Cardinale Padano ( <i>Sympetrum depressiusculum</i> )	EN	

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Cerambice dell'euforbia ( <i>Cerambyx euphorbiae</i> )	EN	
Albanella minore ( <i>Circus pygargus</i> )	VU	
Averla piccola ( <i>Lanius collurio</i> )	VU	
Canapiglia ( <i>Mareca strepera</i> )	VU	vedi Tabella A
Cutrettola ( <i>Motacilla flava</i> )	VU	vedi Tabella A
Falco di palude ( <i>Circus aeruginosus</i> )	VU	vedi Tabella A
Marzaiola ( <i>Spatula querquedula</i> )	VU	vedi Tabella A
Mestolone ( <i>Spatula clypeata</i> )	VU	vedi Tabella A
Mignattino piombato ( <i>Chlidonias hybrida</i> )	VU	
Nitticora ( <i>Nycticorax nycticorax</i> )	VU	vedi Tabella A
Passera mattugia ( <i>Passer montanus</i> )	VU	vedi Tabella A
Saltimpalo ( <i>Saxicola torquatus</i> )	VU	
Tarabusino ( <i>Ixobrychus minutus</i> )	VU	vedi Tabella A

**Legenda:** Categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa Fauna Italiana IUCN

VU • Vulnerabile    EN • In pericolo    CR • In pericolo critico    RE • Estinta nella Regione

## Il Parco dell'Oglio Sud

Il Parco si estende su un'area di 13.005,63 ettari, lungo il basso tratto pianiziale del fiume Oglio, dal confine con i Comuni di Ostiano e Pessina Cremonese (all'estremità inferiore del Parco dell'Oglio Nord) alla confluenza con il fiume Po, nel quale l'Oglio si immette dopo un percorso di circa 70 chilometri (Comuni di Viadana e Marcaria), interessando le Province di Cremona e Mantova. In questo tratto il fiume scorre con andamento sinuoso nella pianura agricola, racchiuso in gran parte da alte arginature, con un susseguirsi ordinato di coltivi, interrotti dai filari e lembi di zone umide in zona golenale, ricchi di vegetazione naturale e fauna acquatica. Una fitta rete idrica si snoda lungo le piane circostanti, interrompendo le coltivazioni. La maggior parte della vegetazione è localizzata in prossimità del fiume, all'interno delle golene, o appena alle spalle delle stesse, dove si conservano residui lembi di zone umide con preziosa vegetazione tipica, in cui si rifugia la fauna acquatica.

## Torbiere di Marcaria

Tale area è una piccola zona umida di 52 ettari del fiume Oglio, all'interno del Comune di Marcaria e in gestione al Parco dell'Oglio Sud.

In questa conca si sono sviluppate ampie distese di canneti - che ricoprono la maggior parte delle Torbiere - e altre formazioni palustri, con piccoli appezzamenti a cariceto.

I depositi di sostanza organica che si creano naturalmente sono stati sfruttati, in passato, per l'estrazione della torba che veniva utilizzata come combustibile. Proprio a questa attività si deve la formazione di piccoli bacini lacustri. Negli specchi d'acqua si osservano felci, coltri di lenticchie d'acqua - nei periodi primaverili ed estivi - e altre piante galleggianti o emerse ma radicate al fondo come il nannufero. Da segnalare inoltre la presenza di due piante acquatiche particolarmente interessanti: l'erba-vescica - una rara pianta carnivora - e l'erba pesce, una felce d'acqua.

Nelle aree meno paludose sono invece presenti salici grigi, bianchi, alberi di pioppo e arbusti come la frangola e l'indaco.

La Torbiera risulta tra i più importanti siti in Italia per la presenza di rare specie di invertebrati come i Coleotteri idrodefagi.

Tra gli anfibi e i rettili si trovano invece la Rana verde, la Raganella, il Rospo comune e la Rana di lataste, la Biscia d'acqua, la Lucertola muraiola e il Ramarro.

Nella categoria dei mammiferi sono presenti la Talpa, il Riccio, il Toporagno, il Pipistrello nano, il Moscardino, l'Arvicola, la Faina, la Donnola, la Volpe, il Tasso e la Nutria.

Relativamente alle specie ornitologiche si segnala l'insediamento di una colonia di aironi (tra cui l'Airone rosso, l'Airone cenerino, l'Airone bianco maggiore, l'Airone guardabuoi) e la nidificazione di Nitticora, Garzetta, Tarabusino e Sgarza ciuffetto.

Tra gli uccelli acquatici sono presenti il Tuffetto, la Marzaiola, il Falco di palude, il Porciglione, il Nibbio bruno, il Martin pescatore, la Cannaiola verdognola, il Cannareccione e il Migliarino di palude.

## Mitigazioni ambientali sugli impianti

All'interno delle Torbiere è attualmente localizzato il Depuratore centrale di Marcaria - gestito da Tea Acque S.r.l. -, che il Gruppo **ha programmato di dismettere** appena sarà eseguito il collegamento dell'abitato di Marcaria e di S. Michele in Bosco al depuratore di Campitello, recentemente ampliato e potenziato rendendolo così in grado di sopportare l'incremento di sostanze reflue.

Si procederà quindi con lo svuotamento delle vasche del depuratore, il successivo smaltimento dei residui dei fanghi e del letto di essiccamento, fino alla demolizione che riguarderà anche i sollevamenti attualmente a servizio del depuratore in dismissione.





Nella tabella C che segue sono elencate tutte le **19** specie rare osservate nel Parco dell'Oglio Sud (compresa la Riserva Naturale delle Torbiere di Marcaria), che risultano ricomprese nelle categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa italiana dell'IUCN (VU "Vulnerabile"; EN "In pericolo"; CR "In pericolo critico"; RE "Estinta nella Regione") su più di **160** specie totali che sono incluse nella predetta Red List. Si riportano le immagini delle sole specie non presenti anche nel Parco del Mincio (queste ultime già riportate nella tabella A):

**Tabella C: Le Specie più rare osservate - Parco dell'Oglio Sud**

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Gru cenerina ( <i>Grus grus</i> )	RE	vedi Tabella A
Alzavola ( <i>Anas crecca</i> )	EN	vedi Tabella A
Mignattaio ( <i>Plegadis falcinellus</i> )	EN	
Tarabuso ( <i>Botaurus stellaris</i> )	EN	vedi Tabella A
Canapiglia ( <i>Mareca strepera</i> )	VU	vedi Tabella A
Cicogna nera ( <i>Ciconia nigra</i> )	VU	
Ciuffolotto ( <i>Pyrrhula pyrrhula</i> )	VU	
Colombella ( <i>Columba oenas</i> )	VU	
Cutrettola ( <i>Motacilla flava</i> )	VU	vedi Tabella A
Falco di palude ( <i>Circus aeruginosus</i> )	VU	vedi Tabella A
Marzaiola ( <i>Spatula querquedula</i> )	VU	vedi Tabella A
Mestolone ( <i>Spatula clypeata</i> )	VU	vedi Tabella A
Nitticora ( <i>Nycticorax nycticorax</i> )	VU	vedi Tabella A
Passera mattugia ( <i>Passer montanus</i> )	VU	vedi Tabella A

**Legenda:** Categorie delle specie a rischio nella Lista Rossa Fauna Italiana IUCN

VU • Vulnerabile    EN • In pericolo    CR • In pericolo critico    RE • Estinta nella Regione

Specie osservata	Valutazione IUCN	Foto
Pendolino <i>(Remiz pendulinus)</i>	VU	
Prispolone <i>(Anthus trivialis)</i>	VU	
Rospo Comune <i>(Bufo bufo)</i>	VU	
Spatola <i>(Platalea leucorodia)</i>	VU	
Tarabusino ( <i>Ixobrychus minutus</i> )	VU	vedi Tabella A



# Le persone

“

Nel contesto di insicurezza e vulnerabilità abbiamo agito con la priorità di salvaguardare la salute dei lavoratori, anche al fine di garantire continuità a un servizio essenziale per il territorio.

□ *Serena Bonesi, Health, Safety & Environment*

Ascolta  
l'intervista





## Evidenza delle tematiche materiali trattate all'interno del capitolo

● Tematiche ambientali ● Tematiche sociali ● Tematiche economiche



### Impatti lungo la catena del valore 1

- *Indiretto* - In linea con l'evoluzione normativa riguardante il diritto amministrativo delle imprese pubbliche, il tema della formazione e dello sviluppo ha un impatto significativo indiretto sull'organizzazione, che deve costantemente aggiornare le proprie risorse rispetto alle variazioni legislative o giurisprudenziali e adeguare di conseguenza i propri processi e i propri assetti societari e commerciali

### Rischi associati 2

- *Attuale* - Non adeguata frequenza e qualità dei processi formativi delle risorse umane e conseguente rapida obsolescenza nei processi e nei servizi dell'organizzazione

### Modalità di gestione 3

- Implementazione di costanti e articolati piani di formazione a tutti i livelli aziendali in materia di: aggiornamento tecnico e normativo; sviluppo delle competenze; addestramento sui nuovi sistemi e programmi informatici; informazione sulle tematiche 231 e anticorruzione; formazione sui temi della sicurezza e dell'ambiente

### Opportunità associate 4

- Lo sviluppo costante di piani formativi estesi e qualificati rappresenta una delle maggiori opportunità per sostenere le strategie di crescita dell'organizzazione e la sua capacità di adeguarsi al rapido e continuo cambiamento dei mercati e delle tecnologie

### Opportunità associate 4

- Un efficiente sistema di prevenzione e sicurezza aziendale contribuisce al miglioramento della qualità dei servizi erogati dall'organizzazione e può aumentare le opportunità di crescita nelle situazioni di emergenza perché concorre alla capacità di resilienza del Gruppo



### Impatti lungo la catena del valore 1

- *Indiretto* - I fenomeni di crescente parcellizzazione del mercato del lavoro indotti dall'attuale crisi sanitaria/economica, determinano consistenti rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori in particolare nei processi di subappalto, generando un impatto rilevante sui costi di presidio e controllo di Tea nella sua intensa attività di outsourcing di prestazioni e servizi

### Rischi associati 2

- *Potenziale* - Il rischio per la salute dei lavoratori intrinseco ai processi aziendali è relativamente basso, ma l'elevato ricorso del Gruppo all'outsourcing di prestazioni e servizi fa sì che le attività aziendali siano comunque esposte al rischio di danni fisici, ambientali, economici, e reputazionali connessi alla sicurezza delle operazioni

### Modalità di gestione 3

- Insediamento di una specifica unità organizzativa preposta al presidio e coordinamento dei processi di prevenzione della salute, sicurezza, ambiente e qualità, allocando risorse e investimenti formativi periodici ad hoc
- Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente conforme alle norme ISO 9001 e ISO 14001



## Indicatori GRI di riferimento

In **premessa**: GRI 102-15; **Le nostre persone**: GRI 102-8; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 401-1; **Formazione e sviluppo**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 404-1; GRI 404-3; **Clima e welfare aziendale**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 401-2; GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 406-1; **Salute e sicurezza dei lavoratori**: GRI 403-1; GRI 403-2; GRI 403-3; GRI 403-4; GRI 403-5; GRI 403-6; GRI 403-7; GRI 403-8; GRI 403-9; **Relazioni industriali**: GRI 102-41; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 402-1.



Modalità di gestione

3

- Sviluppo di un sistema di monitoraggio del clima aziendale che prevede la consultazione periodica di tutte le risorse umane, tramite gestore indipendente dei dati, e la pubblicazione e discussione dei risultati con tutte le unità aziendali
- Sviluppo di uno specifico programma di raccolta e realizzazione di idee e proposte innovative dei dipendenti, di comunicazione interattiva e di coinvolgimento costante delle risorse
- Adozione di un piano di sviluppo del welfare aziendale dedicato a tutti i livelli dell'organizzazione



Rischi associati

2

- **Attuale** - Politiche di gestione delle risorse umane carenti comporterebbero immediate ricadute negative sulla competitività e sui risultati aziendali, dato che i servizi erogati richiedono elevata intensità di manodopera e una qualità strettamente dipendente dalla cura e dall'impegno degli operatori di campo e degli staff



Opportunità associate

4

- La cura del clima e del welfare aziendale rappresenta un'opportunità non solo in termini di aumento della produttività, della coesione e dell'efficienza dei collaboratori, ma anche in termini di *employer branding*, ossia di sviluppo della capacità del Gruppo di trattenere le proprie migliori risorse oltre che di attrarne di nuove, rafforzando così anche l'immagine aziendale sul territorio



Impatti lungo la catena del valore

1

- **Diretto** - Il Gruppo, seppur di media dimensione, in quanto impresa pubblica rientra nella fattispecie delle organizzazioni "complesse a legami deboli" nelle quali il clima aziendale e il benessere dei dipendenti hanno un impatto diretto e significativo sui processi aziendali, caratterizzati da un output fortemente influenzato dalla qualità delle prestazioni individuali di ogni collaboratore



Rischi associati

2

- **Potenziale** - Relazioni industriali instabili e inefficienti possono comportare la mancanza di un coinvolgimento attivo delle maestranze sulle strategie aziendali e la perdita di qualità nella collaborazione e relazione con le risorse umane, con importanti ripercussioni in termini di produttività, competitività ed efficienza



Modalità di gestione

3

- Definizione di canali strutturati e intense relazioni industriali con le rappresentanze sindacali aziendali e con le organizzazioni sindacali di categoria e territoriali



Impatti lungo la catena del valore

1

- **Indiretto** - La qualità delle relazioni industriali ha un riflesso concreto, seppur indiretto, sulla possibilità per l'organizzazione di ottenere una partecipazione attiva e condivisa delle proprie risorse umane ai profondi cambiamenti che il nuovo management ha intrapreso nelle strategie di gestione e nei processi interni



Opportunità associate

4

- Il mantenimento di relazioni industriali corrette e rigorose consente all'organizzazione di contare sul sostegno sindacale territoriale rispetto alle nuove iniziative di sviluppo e alle valutazioni di impatto ambientale sugli impianti e i business dell'organizzazione, oltre che di favorire azioni di vigilanza contro fenomeni di uso irregolare della manodopera in concorrenza sleale nei confronti delle attività del Gruppo

# Highlights

---

97%

---

**Contratti a tempo  
indeterminato**

---

604

---

**Dipendenti**  
(572 nel 2019)

---

100%

---

**Lavoratori** - dipendenti e interinali -  
coperti dal Sistema di Gestione della  
Salute e della Sicurezza sul Lavoro

---

# 88%

---

Livello di **engagement della popolazione aziendale**  
(analisi di clima 2020)

---

# +41%

---

**Assunzioni**  
rispetto al 2019

---

# 18,7%

---

**Donne dirigenti nel 2020**  
(6,7% nel 2019)

---

# +15%

---

**Donne nell'organico aziendale**  
rispetto al 2019

---

# La gestione del personale per Tea



Generare valore costruendo professionalità, tutelando e promuovendo la crescita professionale dei collaboratori e il loro sviluppo personale.

Per Tea, le persone e le loro diverse abilità, competenze, professionalità e passioni sono le protagoniste e le artefici dello sviluppo aziendale e del raggiungimento degli obiettivi del business. Il Gruppo ne riconosce il **valore**, incoraggiandone il **coinvolgimento** e la **partecipazione**, garantendo il **rispetto** dell'autonomia di ciascuno, favorendo l'**inclusione** e **respingendo ogni tipo di discriminazione**.

L'implementazione di una gestione responsabile e trasparente dei collaboratori è per il Gruppo una leva strategica di primaria importanza, come evidenziato anche dagli obiettivi di sostenibilità sociale inseriti nel Piano Industriale 2020-2024. In tal senso, il Gruppo adotta metodologie, tecniche e tecnologie ispirate ai più moderni ed elevati standard di mercato in termini di qualità, efficacia ed efficienza.

In particolare, il dimensionamento degli organici viene definito, all'interno di ogni area funzionale, in ragione della soddisfazione del cliente e dell'ottimizzazione dei processi operativi.

Il **processo di selezione** mira all'individuazione dei migliori candidati potenziali, in relazione alle competenze tecniche previste per ciascuna posizione e alla prospettiva di crescita professionale. Di volta in volta vengono attivati i bacini di ricerca più coerenti e valutata la più idonea metodologia di selezione.

Per quanto riguarda la **valorizzazione delle risorse**, tutti i processi di formazione e di individuazione dei percorsi di carriera adatti a ognuno hanno come obiettivo ultimo lo sviluppo professionale e personale delle persone. Infatti, il processo di valutazione della performance è finalizzato ad orientare l'attività operativa del singolo e del team

di cui fa parte e dunque alla misurazione dello specifico contributo al raggiungimento dei risultati complessivi. Le politiche di remunerazione sono periodicamente definite differenziando gli strumenti retributivi adottati sulla base del merito delle singole professionalità e delle competenze, supportando al contempo la crescita e la fidelizzazione delle risorse e la competitività sul mercato del lavoro.

Attraverso l'adozione di istituti contrattuali di secondo livello, accordi sindacali e strumenti di welfare, Tea promuove il **benessere dei dipendenti** mirando alla miglior conciliazione tra lavoro e tempo libero, prestando particolare attenzione alle eventuali necessità del singolo relativamente a condizioni di salute critiche proprie o di familiari e cercando di dare **soddisfazione alle aspettative professionali e private di ognuno**.

Inoltre, l'implementazione periodica di un'indagine di clima - l'ultima edizione è stata realizzata nel corso del quarto trimestre del 2020 -, consente al Gruppo di analizzare indici di misurazione concreti sul livello di engagement dei propri collaboratori e di ottenere spunti utili alla realizzazione di azioni di miglioramento per una sempre maggiore soddisfazione delle aspettative dell'intera popolazione aziendale.

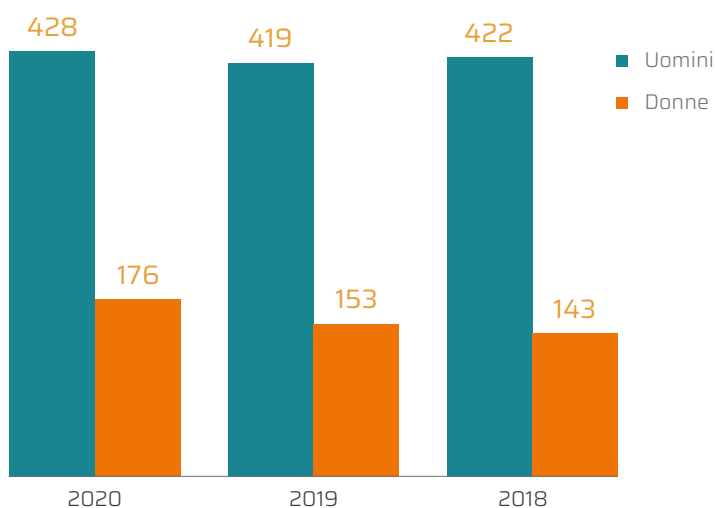
Infine, nel favorire un ambiente lavorativo di collaborazione e fiducia tra i dipendenti, il Gruppo promuove una **cultura d'impresa improntata al rispetto dei valori etici e aziendali** sia verso l'interno che verso l'esterno: a tal proposito, stimola e assicura che tutti i collaboratori, nello svolgimento delle proprie attività, si adoperino nel pieno rispetto delle norme di Legge, dei principi del Codice Etico e di quanto definito nel Modello 231 e nelle relative Policy.

# LE NOSTRE PERSONE

Sono 604 i dipendenti di Tea nel 2020, in aumento del 6% circa rispetto al 2019 nonostante l'eccezionalità dell'anno vissuto a causa della pandemia da Covid-19. Tale incremento è riconducibile per il 48% alla copertura di turn over (pensionamenti/dimissioni) e per il 52% a nuove assunzioni per espansione dell'organico.

La crescita della popolazione aziendale è riconducibile soprattutto alla Direzione Gestione Relazione Clienti (41% circa dell'aumento): infatti, nel 2020, con l'obiettivo di migliorare la relazione, l'ascolto e la soddisfazione dei propri clienti, il Gruppo ha scelto di internalizzare il servizio di call center, precedentemente operato in outsourcing.

**Evoluzione nell'organico di gruppo nel triennio 2018-2020**

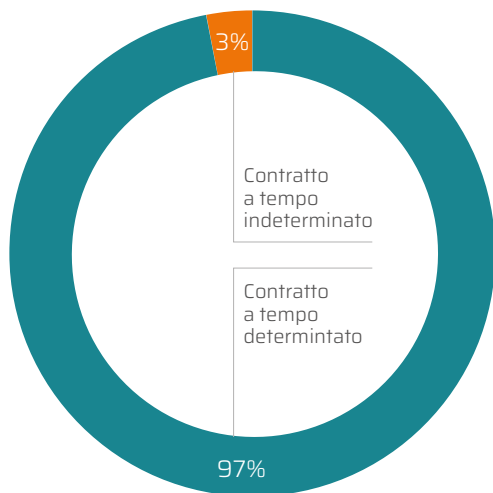


Forza Lavoro (n.)	2020	2019	2018
<b>Dipendenti totali</b>	<b>604<sup>50</sup></b>	<b>572</b>	<b>565</b>
<i>di cui donne</i>	176	153	143
<i>di cui uomini</i>	428	419	422
<b>Personale con contratto di somministrazione di lavoro</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>14</b>
<i>di cui donne</i>	2	4	2
<i>di cui uomini</i>	14	27	12
<b>Totale dipendenti e altri lavoratori</b>	<b>620</b>	<b>603</b>	<b>579</b>

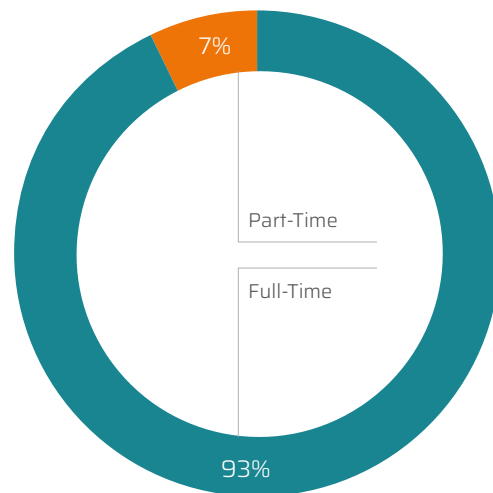
<sup>50</sup> I dipendenti al 31/12/2020 sono rappresentati da un totale di 589,34 FTE.

La quasi totalità dei dipendenti è assunta con contratto a tempo indeterminato (il 97% circa), limitando il ricorso a contratti a tempo determinato ad esigenze legate a picchi di lavoro o sostituzioni in caso di maternità. Il 93% circa della popolazione aziendale è impiegata a tempo pieno.

### Dipendenti per tipologia di contratto (2020)



### Dipendenti per tipologia di lavoro (2020)



L'impegno di Tea nell'instaurare rapporti stabili e duraturi con le proprie persone è confermato dal percorso di consolidamento continuato nel 2020: infatti il 48% di lavoratori presenti o inseriti nell'anno con contratto di somministrazione è stato assunto a tempo indeterminato nel corso dello stesso anno. I lavoratori interinali rappresentano alla data del 31 dicembre 2020 il 3% della forza lavoro complessiva (16 unità) e sono impiegati prevalentemente nel servizio operativo della società Mantova Ambiente S.r.l., per esigenze sostitutive od operatività stagionali.

Dipendenti per tipologia contrattuale (n.)	2020	2019	2018
<b>Tempo indeterminato</b>	<b>583</b>	<b>553</b>	<b>521</b>
<i>di cui donne</i>	164	144	139
<i>di cui uomini</i>	419	409	382
<b>Tempo determinato</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>44</b>
<i>di cui donne</i>	12	9	4
<i>di cui uomini</i>	9	10	40
<b>Totale dipendenti</b>	<b>604</b>	<b>572</b>	<b>565</b>

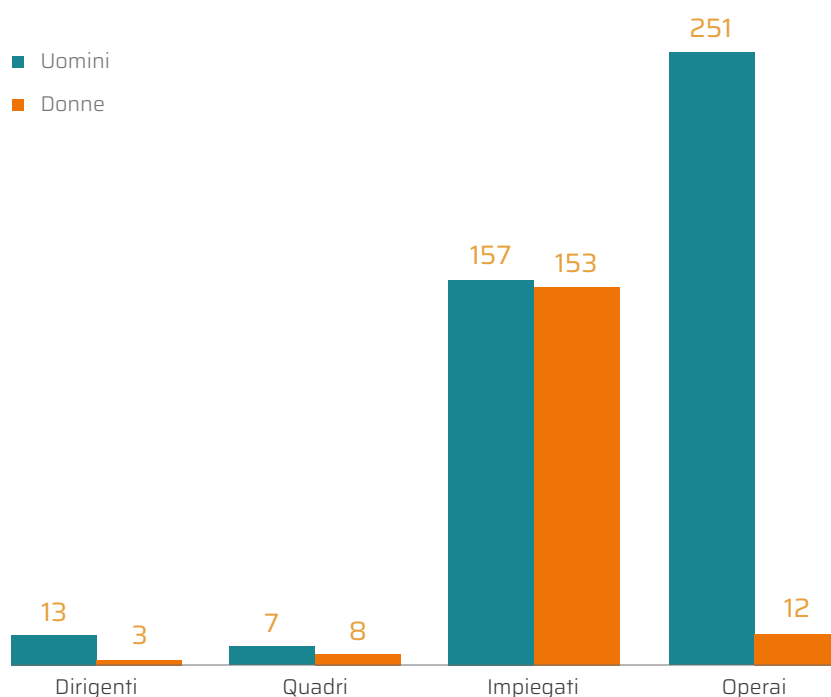
Dipendenti Part-Time e Full-Time (n.)	2020	2019	2018
<b>Full-Time</b>	<b>561</b>	<b>545</b>	<b>540</b>
<i>di cui donne</i>	147	131	125
<i>di cui uomini</i>	414	414	415
<b>Part-Time</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>25</b>
<i>di cui donne</i>	29	22	18
<i>di cui uomini</i>	14	5	7
<b>Totale dipendenti</b>	<b>604</b>	<b>572</b>	<b>565</b>

La struttura professionale è composta da:

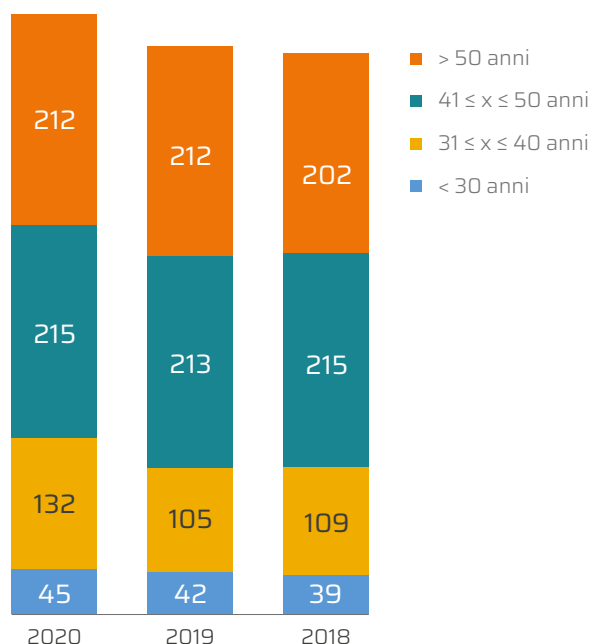
- Dirigenti e quadri (5% circa);
- Personale impiegatizio (51% circa);
- Personale operativo (44% circa).

Le quote di personale ripartite nelle tre categorie professionali sopra presentate rimangono sostanzialmente stabili rispetto al 2019.

### Categorie professionali per genere (2020)



### Evoluzione dell'organico per fasce d'età



Nel 2020 l'età media nel Gruppo è di 46 anni circa.

La categoria degli impiegati rimane la più giovane in azienda, con un'età media pari a 44,2 anni (45,06 nel 2019).

La quota degli under 30 è in leggera crescita rispetto al 2019, attestandosi al 7,5% sul totale dei dipendenti (7,34% nel 2019).

Rispetto all'anno precedente si registra un aumento del 3,61% relativamente all'incidenza sul totale dei dipendenti di coloro che hanno un'età inferiore ai 40 anni e, in tale fascia, le donne rappresentano il 34% (29% nel 2019).

L'anzianità media aziendale è pari a 13 anni, in calo rispetto ai 14,4 anni registrati nel 2019: la categoria con anzianità aziendale più bassa è quella dei dirigenti (8,8 anni), in riduzione rispetto al biennio precedente. Circa il **26% dei dipendenti lavora nel Gruppo da oltre 20 anni.**

Dipendenti, per genere, categorie professionali e fasce d'età	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Dirigenti</b>									
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 ≤ x ≤ 40 anni	1	0	1	1	0	1	3	0	3
41 ≤ x ≤ 50 anni	4	2	6	5	0	5	2	0	2
> 50 anni	8	1	9	8	1	9	9	1	10
Totale dirigenti	13	3	16	14	1	15	14	1	15
Età media dirigenti	52,6			52,4			53,5		
<b>Quadri</b>									
< 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31 ≤ x ≤ 40 anni	0	1	1	0	2	2	0	0	0
41 ≤ x ≤ 50 anni	3	2	5	4	1	5	4	1	5
> 50 anni	4	5	9	3	5	8	5	5	10
Totale quadri	7	8	15	7	8	15	9	6	15
Età media quadri	52,7			51,3			54,2		
<b>Impiegati</b>									
< 30 anni	8	21	29	7	18	25	12	11	23
31 ≤ x ≤ 40 anni	45	37	82	42	21	64	37	22	59
41 ≤ x ≤ 50 anni	49	57	106	50	59	109	53	61	115
> 50 anni	55	38	93	56	34	90	51	30	80
Totale impiegati	157	153	310	156	132	288	153	124	277
Età media impiegati	44,2			45,1			45,6		
<b>Operai</b>									
< 30 anni	16	0	16	17	0	17	16	0	16
31 ≤ x ≤ 40 anni	47	1	48	37	1	38	46	1	47
41 ≤ x ≤ 50 anni	91	7	98	87	7	94	85	7	93
> 50 anni	97	4	101	101	4	105	99	4	102
Totale operai	251	12	263	242	12	254	246	12	258
Età media operai	46,5			46,9			47,2		
<b>Totale dipendenti</b>	<b>428</b>	<b>176</b>	<b>604</b>	<b>419</b>	<b>153</b>	<b>572</b>	<b>422</b>	<b>143</b>	<b>565</b>





Siamo diventati un gruppo più unito.

Anche se fisicamente lontani,

l'aver condiviso un'esperienza

così stravolgente ci ha avvicinato.

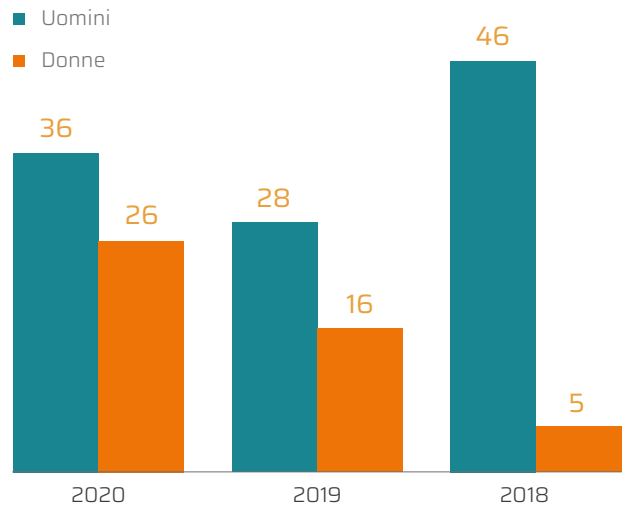
Serena Bonesi

## Assunzioni e cessazioni

L'attrazione di nuovi talenti si sviluppa secondo diverse dimensioni e strumenti:

- Per quanto riguarda i più giovani, sono fondamentali le collaborazioni che Tea, negli anni, ha istituito con il mondo scolastico e accademico. Si segnala in particolare la collaborazione con l'Università degli studi di Verona per programmi di stage dedicati ai laureandi magistrali in Marketing e Comunicazione d'impresa. Tea partecipa inoltre a giornate di orientamento dove ha la possibilità di presentare la propria realtà aziendale alle nuove generazioni. Purtroppo nel 2020, a causa dello scoppio della pandemia da Covid-19, gli eventi dedicati sono stati sospesi;
- Il Gruppo ricorre inoltre alla pubblicazione di offerte di lavoro sui social media (in particolare, LinkedIn) e sul proprio sito web, nella sezione "Carriere - Piacere di conoscerci" dove gli utenti hanno anche la possibilità di inviare candidature spontanee oltre che consultare le offerte presenti;
- È poi favorita la mobilità interna attraverso il job posting aziendale sulla intranet del Gruppo;
- Infine, per quanto riguarda la copertura di posizioni apicali o di maggior seniority, Tea si rivolge a professionisti esterni del settore, gli headhunter.
- Nel corso del 2020 inoltre - adeguandosi a quanto imposto dalla situazione emergenziale - è stata avviata la digitalizzazione dei processi di recruiting, attraverso l'attivazione di video colloqui con i candidati e piani di induction organizzati tramite incontri online. È previsto entro il 2021 il completamento del processo di digitalizzazione del recruiting, fino alla fase di onboarding delle risorse selezionate.

## Nuove assunzioni nel triennio 2018-2020, per genere



Nel 2020 si è dato seguito a **62 nuove assunzioni**, in aumento del 41% circa rispetto al 2019. Un numero significativo se si considera la contrazione generale del mercato del lavoro dovuta alla pandemia da Covid-19 e che pertanto conferma l'impegno di Tea nell'attuare il proprio piano di assunzioni. Sul totale delle nuove assunzioni, il 42% circa è costituito dall'entrata nel Gruppo di personale femminile: componente in aumento rispetto all'anno precedente (36% circa).

**Nuovi assunti,  
per età e genere**

	2020			
	Uomini	Donne	Totale	% sul totale dipendenti per fascia
<b>A tempo indeterminato</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>7,4%</b>
< 30 anni	5	3	8	22,9%
31 ≤ x ≤ 40 anni	14	7	21	17,1%
41 ≤ x ≤ 50 anni	9	4	13	6,1%
> 50 anni	1	0	1	0,5%
<b>A tempo determinato</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>90,5%</b>
< 30 anni	2	8	10	100,0%
31 ≤ x ≤ 40 anni	5	4	9	100,0%
41 ≤ x ≤ 50 anni	-	-	-	-
> 50 anni	-	-	-	-
<b>Totale nuovi assunti, per genere</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>62</b>	
<b>Percentuale assunzioni sul totale dipendenti per genere</b>	8,4%	14,8%	10,43%	



<sup>51</sup> Si specifica che il dato è stato riesposto per un errore di calcolo della percentuale nella precedente pubblicazione.

2019				2018			
Uomini	Donne	Donne	% sul totale dipendenti per fascia	Uomini	Donne	Totale	% sul totale dipendenti per fascia
<b>21</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>5,1%</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1,9%</b>
5	2	7	24,1%	1	0	1	3,6%
6	4	10	9,9%	3	1	4	4,1%
8	0	8	3,9%	4	0	4	2,0%
2	1	3	1,4%	1	0	1	0,5%
<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>84,2%</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>93,2%<sup>51</sup></b>
2	7	9	100,0%	8	3	11	100%
2	1	3	60,0%	12	1	13	108%
1	0	1	50,0%	14	0	14	87,6%
2	1	3	100,0%	3	0	3	60,0%
<b>28</b>	<b>16</b>	<b>44</b>		<b>46</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	
6,7%	10,5%	7,7%		10,9%	3,5%	9,0%	



**Numero di cessazioni<sup>52</sup>,  
per età e genere**

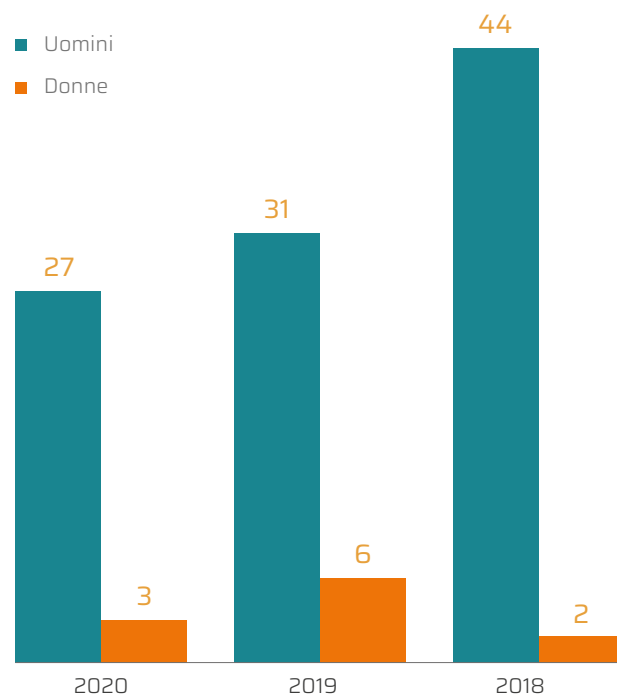
	2020			
	Uomini	Donne	Totale	% sul totale dipendenti per fascia
<b>Totale a tempo indeterminato</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>5,0%</b>
< 30 anni	1	0	1	2,9%
31 ≤ x ≤ 40 anni	4	1	5	4,1%
41 ≤ x ≤ 50 anni	1	0	1	0,5%
> 50 anni	21	1	22	10,4%
<b>Totale tempo determinato</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4,8%</b>
< 30 anni	0	1	1	10,0%
31 ≤ x ≤ 40 anni	0	0	0	0,0%
41 ≤ x ≤ 50 anni	0	0	0	0,0%
> 50 anni	0	0	0	0,0%
<b>Totale cessazioni, per genere</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	
Percentuale cessazioni sul totale dipendenti	6,3%	1,7%	5,0%	

Il turnover complessivo<sup>53</sup> del 2020 si attesta quindi al 5% in diminuzione rispetto al 2019 (6,5%).

Nel corso del 2020 si sono verificate 30 cessazioni, per la maggior parte (97%) riguardanti contratti a tempo indeterminato, legate a motivi di pensionamento - il 70% delle cessazioni riguarda infatti personale di età superiore ai 50 anni - e dimissioni.

Il 90% circa delle cessazioni è riconducibile a personale maschile.

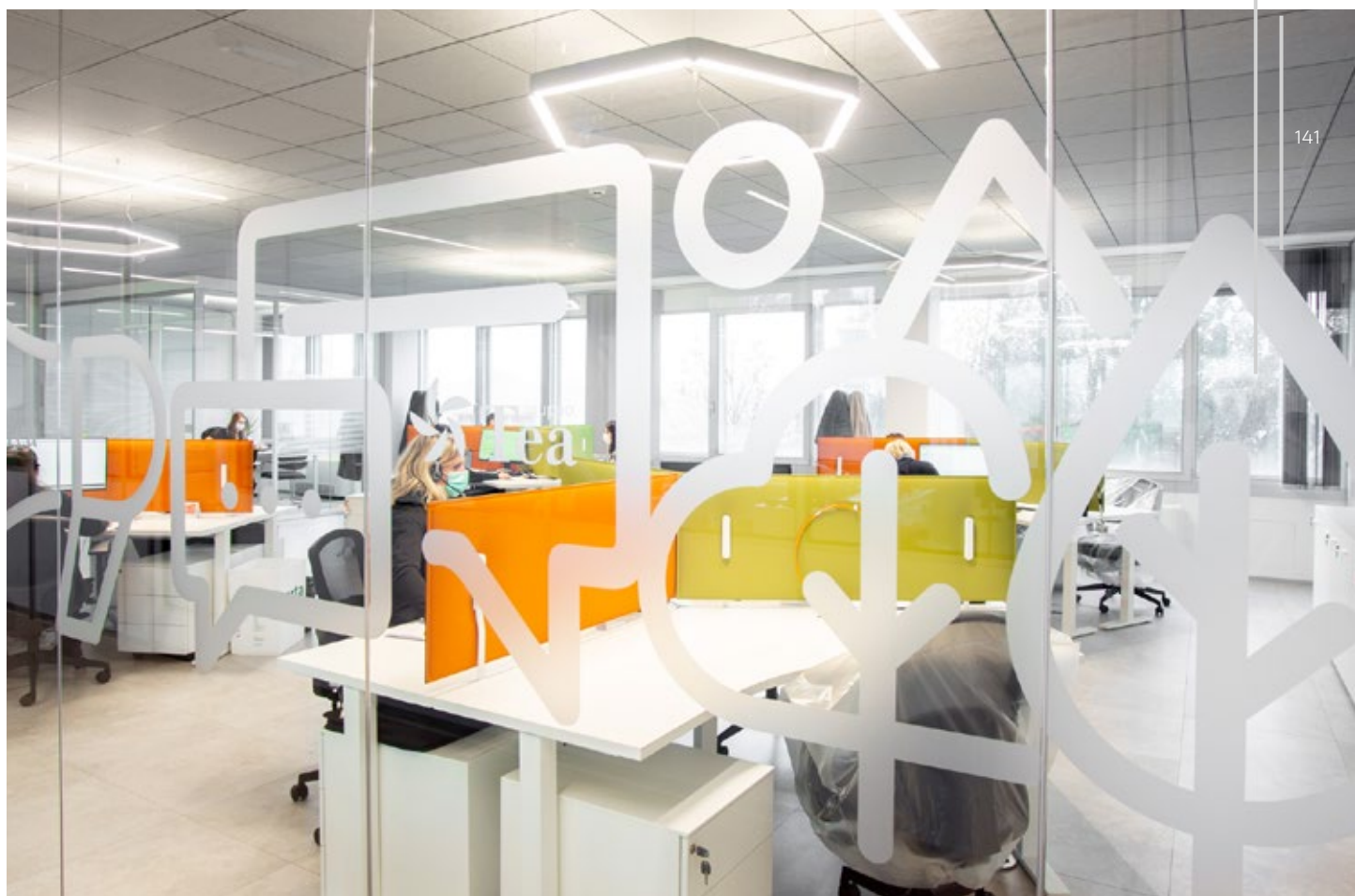
**Cessazioni nel triennio 2018-2020, per genere**



<sup>52</sup> Le cessazioni sono conteggiate a partire dal giorno successivo la fine del contratto. Di conseguenza i dipendenti il cui contratto scadeva il 31/12/2019 sono considerati nel 2020 e i cessati contrattualmente al 31/12/2018 sono considerati nel 2019.

<sup>53</sup> Turnover = (uscite)/(forza lavoro) al 31/12 dell'anno n-1.

2019				2018			
Uomini	Donne	Donne	% sul totale dipendenti per fascia	Uomini	Donne	Totale	% sul totale dipendenti per fascia
<b>27</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>5,8%</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>7,1%</b>
2	0	2	6,1%	0	0	0	0,0%
4	2	6	6,0%	0	1	1	1,0%
5	2	7	3,3%	5	0	5	2,5%
16	1	17	8,1%	30	1	31	15,7%
<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>26,3%</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>20,5%</b>
0	0	0	0,0%	4	0	4	36,4%
0	1	1	20,0%	5	0	5	41,7%
2	0	2	100,0%	0	0	0	0,0%
2	0	2	66,7%	0	0	0	0,0%
<b>31</b>	<b>6</b>	<b>37</b>		<b>44</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	
7,4%	3,9%	6,5%		10,4%	1,4%	8,2%	



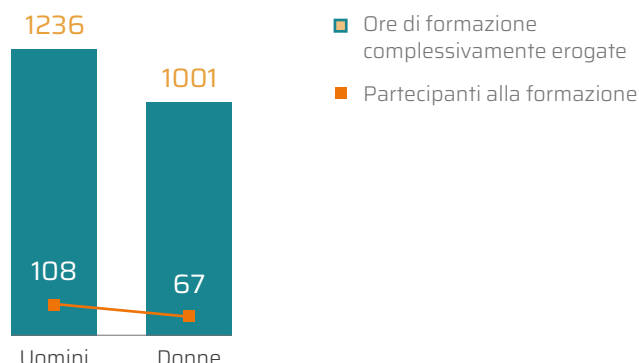
# FORMAZIONE E SVILUPPO

Tea organizza per i dipendenti di tutte le società del Gruppo percorsi di formazione - obbligatori e non - al fine di sviluppare le loro competenze tecniche così come gestionali/manageriali e garantire un costante aggiornamento in ambito normativo e metodologico.

Da sempre il Gruppo utilizza le più moderne metodologie e tecnologie utili a massimizzare l'efficacia e ad agevolare l'erogazione dei contenuti dei corsi.

Nel contesto pandemico che ha caratterizzato il 2020, la pianificazione dei corsi di formazione è stata rimodulata in termini di obiettivi, contenuti e modalità - esclusivamente a distanza e tramite e-learning - dando priorità alla formazione obbligatoria per conformità alle norme vigenti, alla sicurezza dei dipendenti e alla tutela dei clienti. Inoltre, tutti i dipendenti in smart working hanno partecipato a un percorso online obbligatorio per gestire in modo sicuro ed efficace il lavoro in modalità agile.

## Formazione erogata nel 2020, per genere



Nonostante la contingenza dovuta alla pandemia, il **29% dei dipendenti** ha partecipato ad attività di formazione per un totale di **2.237 ore erogate**, in sostanziale diminuzione rispetto alle 9.017 ore complessivamente erogate nel 2019.

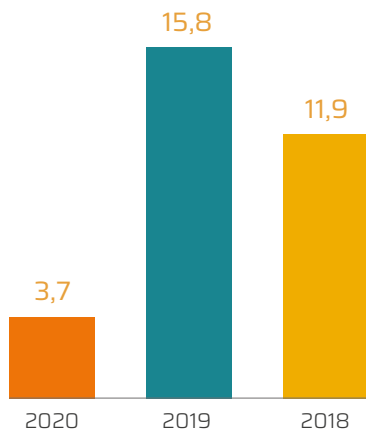
Formazione	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Partecipanti alla formazione	108	67	175	323	137	460	418	141	559
Ore di formazione complessivamente erogate	1.236	1.001	2.237	6.801	2.216	9.017	5.291	1.452	6.743

Nel seguito si offre il dettaglio sui corsi di formazione erogati e le relative ore dedicate.

## Tipologia di formazione (ore erogate)

Tipologia di formazione (ore erogate)	2020			
	Uomini	Donne	Totale	%
Formazione tecnica	213	147	360	16,1%
Formazione qualità e ambiente	116	40	156	7,0%
ICT e tecnologie	537	596	1.133	50,6%
Formazione sicurezza del personale	276	204	480	21,5%
Formazione normativa	94	14	108	4,8%
Formazione manageriale	-	-	-	
<b>Totale</b>	<b>1.236</b>	<b>1.001</b>	<b>2.237</b>	<b>100%</b>

### Ore medie di formazione erogate nel triennio 2018-2020



Il monte ore medio di formazione effettuate risulta pertanto molto ridotto (-76,5%) rispetto all'anno precedente e si attesta a circa 3,7 ore pro capite (15,8 del 2019).

Ore medie di formazione erogate	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	5,96	0	4,8	29	36	29,4	9,0	9,0	9,0
Quadri	11	10	10,1	18	12	14,4	13,2	16,0	14,3
Impiegati	5	6	5,8	26	16	21,2	14,4	10,2	12,5
Operai	1	0	0,9	9	-	8,9	11,6	6,9	11,4
<b>Ore medie totali</b>	<b>2,9</b>	<b>5,7</b>	<b>3,7</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>15,8</b>	<b>12,5</b>	<b>10,2</b>	<b>11,9</b>

	2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
	962	329	1.291	14,3%	286	72	357	5,3%
	48	8	56	0,62%	51	56	107	1,6%
	108	-	108	1,2%	1.531	918	2.449	36,3%
	4.314	916	5.230	58%	3.287	291	3.578	53,1%
	775	552	1.326	14,7%	137	116	252	3,7%
	594	412	1.006	11,2%				
	<b>6.801</b>	<b>2.216</b>	<b>9.017</b>	<b>100%</b>	<b>5.291</b>	<b>1.452</b>	<b>6.743</b>	<b>100%</b>

In ambito normativo, ad esempio, è stato avviato un percorso formativo in materia di GDPR che ha visto coinvolti tutti i soggetti autorizzati al trattamento di dati personali, che hanno ricevuto sia una formazione generica sulla normativa in vigore, sia una formazione specifica connessa al ruolo e all'area aziendale di riferimento.

Nell'anno, oltre ai percorsi professionali già in essere, Tea ha anche continuato a investire nello sviluppo di competenze di tipo soft, progettando anche un percorso formativo di *lean presentation*: ossia, una metodologia strutturata di approccio alle presentazioni che coniuga il pensiero *lean* con le migliori tecniche di *presentation design*.

Diverse poi sono le iniziative implementate da Tea per incrementare il coinvolgimento e la partecipazione del personale all'interno delle logiche più strategico-gestionali del Gruppo. Tra queste azioni si segnala in particolare il **Comitato Nova** - gruppo di lavoro interno dedicato all'incubazione delle idee innovative tra i dipendenti - che, a partire dalla *call for ideas* promossa nel febbraio 2019, ha raccolto **25 proposte finaliste**, tra le quali le idee più significative sono state messe in pipeline e realizzate nel 2020.

Tra queste il **progetto "Ponte"** (approfondito nel box che segue) ha trovato immediata applicazione in risposta al rischio pandemico, permettendo una mappatura territoriale del personale e degli asset aziendali.

## Il Progetto "Ponte": come la "call for ideas" ha aiutato una nuova resilienza organizzativa di Tea

Tra le proposte "finaliste" del concorso di idee sviluppato nel 2019 nell'ambito del Comitato Nova è stato presentato il progetto di **allestimento di un punto di lavoro "satellite"** per consentire ai dipendenti della sede centrale di Mantova, residenti nel Comune di San Benedetto Po e nelle aree limitrofe, di svolgere il proprio lavoro da remoto durante il periodo di interruzione della circolazione sul ponte di S. Benedetto per via dei lavori di suo completo rifacimento già programmati dalle autorità.



Con il sopraggiungere dell'emergenza sanitaria, l'idea è stata brillantemente utilizzata per progettare un assetto preventivo di smart working da stazioni "satellite" decentrate, connesse alla sede centrale, dotate di adeguate tecnologie (connessione, postazioni PC con i programmi più comunemente usati in azienda, stampanti) e distribuite sul territorio di residenza dei dipendenti. In questo modo è stato possibile tamponare la fase transitoria di approvvigionamento e installazione dei computer portatili presso le abitazioni dei dipendenti.

Il progetto, anche se non implementato, ha permesso di realizzare un'**ottimale mappatura degli asset del Gruppo sul territorio associata alla distribuzione delle abitazioni dei dipendenti**, consentendo di predisporre una risorsa operativa "di riserva logistica" che consentirà di fronteggiare prontamente prossime eventuali necessità.



È stato realizzato poi il **progetto “Green Tea”** che ha previsto la sostituzione della carta riciclata al 100% e l'applicazione di policy di stampa ecologiche e di reportistica per favorire l'autovalutazione della propria impronta ecologica da parte di tutti gli utilizzatori.

Le iniziative di **sviluppo del capitale umano** hanno previsto inoltre, anche nel 2020 come negli anni precedenti, l'implementazione di una valutazione periodica delle performance per l'intera popolazione aziendale, come esplicitato nella tabella che segue.

Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance	2020	2019	2018
<b>Dirigenti e quadri</b>			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%
<b>Impiegati</b>			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%
<b>Operai</b>			
Uomini	100%	100%	100%
Donne	100%	100%	100%

È prevista inoltre l'applicazione del **sistema di retribuzione variabile per obiettivi** - Management by Objectives (MBO) -, specificamente dedicata al personale dirigente. Il sistema è basato sull'assegnazione di un numero limitato di obiettivi individuali - accompagnati da KPI prevalentemente quantitativi - strettamente connessi agli obiettivi aziendali di budget: si tratta di una forma di coinvolgimento strategico delle persone, che in tal modo contribuiscono in modo diretto al raggiungimento di quanto pianificato dal Gruppo per il breve e medio termine.

Tuttavia, in considerazione del particolare contesto organizzativo e delle modalità operative che la crisi pandemica ha costretto ad adottare per lunghi periodi dell'anno, per il 2020 è stata sospesa l'assegnazione

degli obiettivi individuali. In alternativa, si è previsto di definire una politica di premialità correlata al merito e ai risultati individuali comunque conseguiti.

Per quanto riguarda invece gli altri dipendenti, a livello di Gruppo è stata anche attuata una **politica retributiva volta a riconoscere il merito, la performance e/o la criticità di competenze specialistiche** che ha visto coinvolte circa **130 persone**, attraverso una nuova metodologia di valutazione della prestazione che sarà successivamente strutturata e applicata a una platea più ampia della popolazione aziendale. I soggetti coinvolti hanno ricevuto promozioni in termini di passaggi di livello, di qualifica e di inquadramento, oltre che incrementi di stipendio e premi una tantum.

# CLIMA E WELFARE AZIENDALE

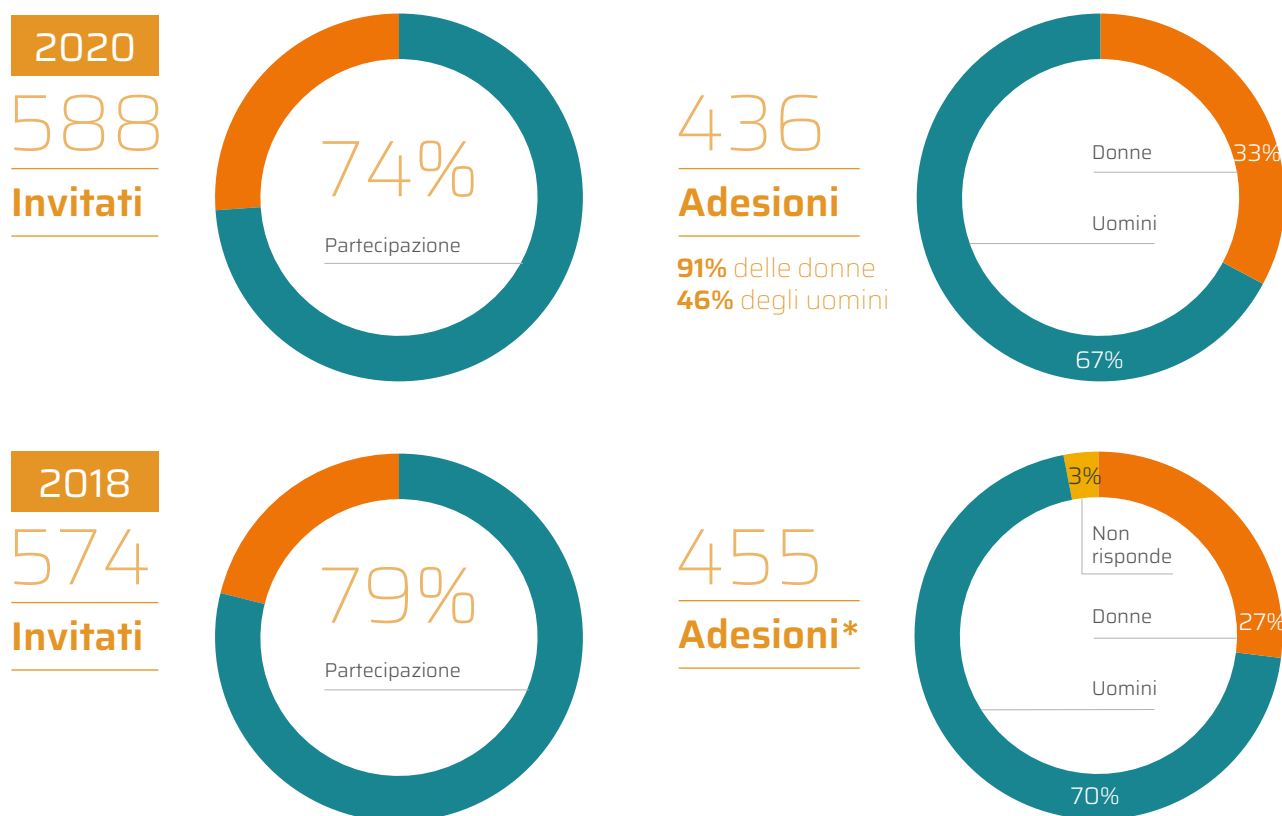
A fine 2020, a due anni di distanza dalla precedente rilevazione, è stata realizzata un'indagine sul clima interno per rilevare il livello di engagement dei dipendenti del Gruppo e definire conseguentemente le aree di miglioramento che saranno poste al centro della strategia di gestione del personale in un arco temporale funzionale e con azioni misurabili per la successiva analisi.

La rilevazione, svolta con il supporto di una società di consulenza esterna specializzata, ha riguardato

tutte le società controllate i cui dipendenti sono stati chiamati a rispondere, in forma anonima e spontanea, ad un articolato questionario motivazionale. Il tasso di partecipazione registrato si è dimostrato elevato - pari al 74% degli invitati (588 persone) -, seppur in lieve calo rispetto alla rilevazione del 2018 (79%). In crescita l'adesione della componente femminile, pari al 33% nel 2020 rispetto al 27% del 2018.

## Partecipazione e perimetro dell'indagine totale e per genere

La partecipazione è stata del 74%. Partecipazione positiva, seppur inferiore di 5 punti rispetto al 2018 ed inferiore alle medie nazionali e internazionali (80%). 436 persone hanno espresso la propria opinione.



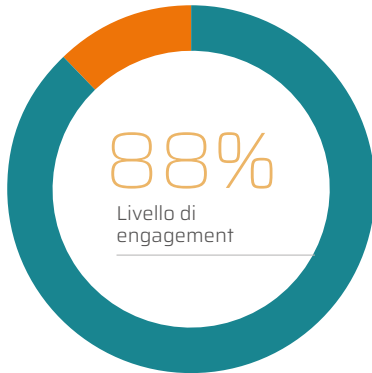
\* Nel 2018 erano possibili compilazioni ripetute e il dato di Genere era raccolto tramite autocodifica.

Sul totale dei rispondenti il 47% ha espresso anche una personale considerazione o una raccomandazione attraverso lo strumento di rilevazione. La valutazione dell'engagement ha preso in considerazione tre principali fattori, espressi attraverso le domande che seguono:

1. Il dipendente raccomanderebbe Tea ad altri, in quanto ambiente lavorativo favorevole?
2. Il dipendente è fiero di lavorare per Tea?
3. Il dipendente sostiene i valori del Gruppo?

Gli esiti del questionario hanno consentito di rilevare il **livello complessivo di engagement della popolazione aziendale, pari all'88%**: un risultato in crescita di 3 punti rispetto alla rilevazione precedente e superiore del 5% - in tutti e tre i fattori analizzati - rispetto alla media nazionale di riferimento.

Nello specifico, rispetto alla media del Gruppo per singolo fattore, risulta un livello di motivazione e adesione più elevato nella Capogruppo e un livello leggermente inferiore nelle controllate Mantova Ambiente S.r.l. e Sei S.r.l.



+3

vs. 2018

+5\*

vs. Norma Italia

### Engagement (coinvolgimento)

Domanda	% favorevoli	Differenze vs.	
		2018	Italia
Raccomanderei Tea come un buon gruppo in cui lavorare	83	+3	+4
Sono fiero di lavorare per il Gruppo Tea	88	n/d	+2
Sostengo i valori del Gruppo Tea	92	n/d	+10*

L'engagement è aumentato di 3 punti rispetto al passato, e rispetto al benchmark Italia presenta punteggi superiori in tutte e tre le domande, con un picco nell'allineamento con i valori della società.

\* Differenze statisticamente significative.

Particolari picchi positivi sono stati registrati con riferimento agli aspetti relativi a diversità e inclusione, cambiamento, strategia e comunicazione, e orientamento al cliente.



## Diversità e inclusione

Favorire il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i dipendenti del Gruppo nonché stimolare e assicurare l'inclusione e la valorizzazione delle diversità sono elementi centrali delle politiche gestionali e della cultura aziendale del Gruppo.

Nei valori e nei principi condivisi così come nello svolgimento dei processi operativi, Tea previene e rigetta ogni forma di discriminazione, sia essa dovuta a differenze di genere, nazionalità, religione, opinioni politiche, sindacali e personali o a condizioni economiche.

A conferma di tale impegno, dal 2019 il Gruppo ha adottato **apposite procedure di segnalazione** a cui possono rivolgersi coloro che ritengono di essere stati oggetto di qualsiasi forma di discriminazione, vedendosi sempre riconosciuta la garanzia della riservatezza. Gli organi referenti in tale ambito sono:

- L'OdV ex D. Lgs. 231/01 della società a cui si riferisce la condotta segnalata;
- L'AD;
- La Direzione Controllo Interno e Conformità;
- L'HR People and Business Partner, principale interfaccia tra i dipendenti e l'organizzazione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate alle email dedicate o tramite posta ordinaria presso la sede di via Talierno a Mantova.

A tal proposito, si specifica che nel corso del periodo di rendicontazione in esame **non sono stati rilevati o segnalati casi di discriminazione**.

## Parità di genere

Nella gestione del personale particolare attenzione è dedicata all'equilibrio di genere all'interno delle categorie professionali presenti nel Gruppo.

Cercando di andare in controtendenza rispetto ai settori industriali in cui le società del Gruppo operano - storicamente caratterizzati da un significativo deficit della presenza femminile e da un divario tra personale femminile e maschile in particolare nell'assegnazione di responsabilità dei ruoli operativi - Tea rafforza progressivamente il proprio impegno nel creare un contesto aziendale sempre più attento e sensibile al tema, fornendo **strumenti e competenze per percorsi di carriera volti a rafforzare la presenza delle donne nei ruoli apicali**.

Il Gruppo occupa attualmente 176 donne che rappresentano il 29% della popolazione aziendale: un dato in progressivo aumento nel corso degli ultimi 3 anni e che nel 2020 registra un incremento del 15% rispetto all'anno precedente.

## Il rinnovato impegno di Tea nel Patto Utilitalia per la Diversità e l'Inclusione

Dal 2019 il Gruppo è firmatario del Patto Utilitalia per la Diversità e l'Inclusione "La Diversità fa la Differenza": un comune programma di principi e di conseguenti impegni per promuovere il Diversity Management nelle attività aziendali promosso da Utilitalia<sup>54</sup>.

In particolare, si tratta di un impegno volto a favorire:

- Politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione;
- Misure di conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- Gestione del merito trasparente e neutra rispetto, ad esempio, alle diversità di genere, età e cultura;
- Politiche di sensibilizzazione interne ed esterne;
- Adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti.

Nello specifico, nel 2020 Tea ha partecipato con un proprio delegato al tavolo di lavoro dedicato alla **redazione delle Linee Guida per l'attuazione del Patto**, all'interno delle quali si confermano i principi ispiratori del Patto e vengono identificate le modalità di condivisione interna ed esterna della cultura di diversità e inclusione.

Il documento, giunto ora a una bozza avanzata, ha lo scopo di definire le modalità organizzative e operative per promuovere una cultura dell'inclusione che sappia valorizzare l'unicità delle persone e le diversità di ogni tipo, con particolare attenzione alle dimensioni di orientamento sessuale, di genere, culturale, generazionale e di diverse abilità psico-motorie.

Particolare attenzione viene poi riservata alle iniziative in tema di work-life balance, per promuovere e sostenere il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, e ai servizi per il welfare aziendale.

<sup>54</sup> Utilitalia è la Federazione delle imprese idriche, ambientali ed energetiche operanti nei servizi pubblici.

Nell'anno, il 33% delle posizioni di vertice - la prima linea a diretto riporto dell'AD - è stato ricoperto con assunzione o promozione di candidate donne.

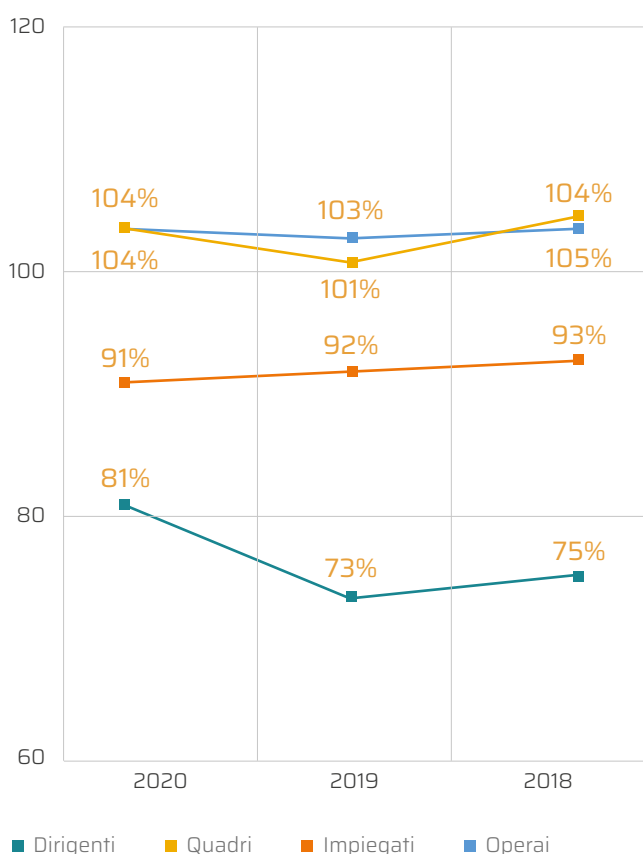
Infatti, come si può notare dalla tabella sotto riportata, nel corso dell'ultimo anno si registra un significativo incremento dell'incidenza della categoria femminile nel segmento dirigenziale, oltre che tra gli impiegati, a riprova dell'attenzione al tema nell'applicazione delle politiche aziendali.

Presenza femminile per categoria	2020	2019	2018
	% donne	% donne	% donne
Dirigenti	18,7%	6,7%	6,7%
Quadri	53,3%	53,3%	40,0%
Impiegati	49,3%	45,8%	44,8%
Operai	4,6%	4,72%	4,65%
<b>Totale</b>	<b>29,1%</b>	<b>26,7%</b>	<b>25,3%</b>

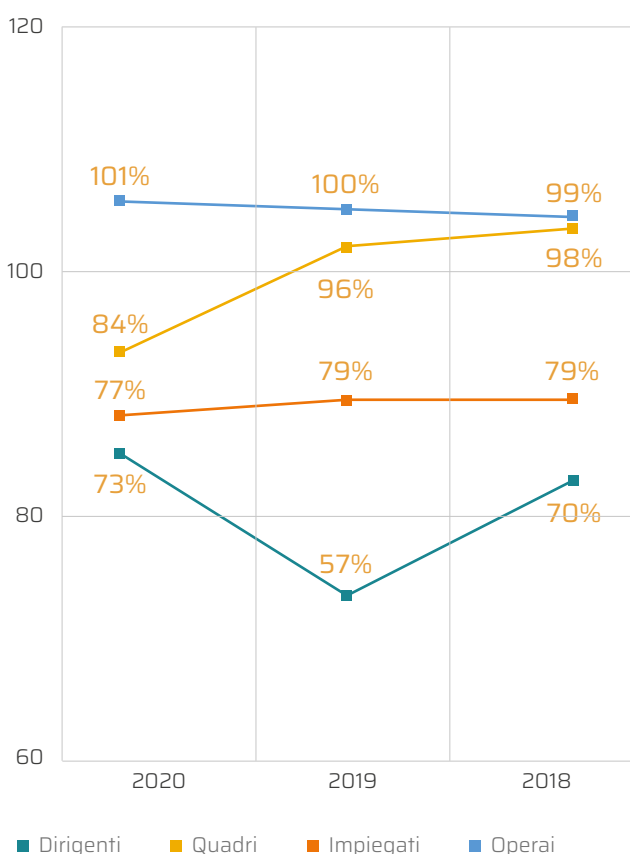
Proprio nello spirito di inclusione e di respingimento di ogni forma di discriminazione che caratterizza la vita aziendale di Tea, vengono applicate le stesse retribuzioni di ingresso per donne e uomini di tutte le categorie professionali stabilite in applicazione dei contratti CCNL presenti nel Gruppo.

Dalla misurazione del rapporto tra lo stipendio base e la retribuzione complessiva di donne e uomini è emerso un **substanziale allineamento nei tre anni di rendicontazione**, e in alcuni casi - ad esempio, lo stipendio base nelle categorie di quadri e operai - il rapporto è più che equivalente tra i due sessi.

**Rapporto tra lo stipendio base di donne e uomini nel triennio 2018-2020**



**Rapporto tra la retribuzione complessiva di donne e uomini nel triennio 2018-2020**



Si precisa che le retribuzioni medie all'origine del calcolo sono influenzate - soprattutto nel caso dello stipendio base - dall'anzianità contrattuale media, nonché dal mix dei livelli di inquadramento<sup>55</sup>.

### Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Categorie di dipendenti, per genere	Unità di misura	2020		2019		2018	
		Stipendio base	Retribuzione complessiva	Stipendio base	Retribuzione complessiva	Stipendio base	Retribuzione complessiva
Dirigenti	%	0,81	0,73	0,73	0,57	0,75	0,7
Quadri	%	1,04	0,84	1,01	0,96	1,05	0,98
Impiegati	%	0,91	0,77	0,92	0,79	0,93	0,79
Operai	%	1,04	1,01	1,03	1	1,04	0,99

Si dà inoltre evidenza del rapporto relativo allo stipendio base tra donne e uomini membri del CdA, che negli ultimi due anni risulta più che positivo.

CdA	2020	2019	2018
Stipendio base	107%	107%	92%
Retribuzione	-	-	-

### Diverse abilità psico-fisiche

Il Gruppo inoltre pone particolare attenzione alla valorizzazione delle diverse abilità psico-fisiche presenti all'interno dell'azienda: nel 2020, il 4% dei dipendenti è diversamente abile, dato in lieve diminuzione rispetto al 2019. Delle 24 unità, la maggior parte sono uomini (18).

Categorie protette	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Diversamente abili	18	6	24	23	7	30	22	5	27

### Benessere organizzativo

Anche sulla base dei risultati emersi dall'analisi di clima effettuata nel 2020, Tea ha scelto di promuovere azioni finalizzate all'incremento del benessere organizzativo, della motivazione e della performance lavorativa dei propri dipendenti.

Per migliorare il bilanciamento tra vita privata e lavorativa, il Gruppo ha prorogato la flessibilità di orario e dato seguito alle richieste di trasformazione del contratto di lavoro in part time, componente in aumento del 2% rispetto al 2019.

In tale cornice si inserisce anche l'applicazione delle previsioni in materia di **smart working**, il cui regolamento - una volta verificata la compatibilità delle mansioni - è stato applicato in larga misura all'interno del Gruppo. A tal

proposito, nel mese di aprile 2020, al fine di mantenere attivo il coinvolgimento dei dipendenti durante l'arduo periodo vissuto e poter ascoltare e comprendere in modo approfondito le esperienze individuali, il Gruppo ha sviluppato e condotto una **specific survey** a cui ha risposto il 97% degli invitati. L'obiettivo è stato quello di rilevare l'efficacia o la presenza di eventuali problematiche relative all'applicazione della modalità di lavoro da remoto, così come di raccogliere considerazioni utili che concorreranno alla definizione delle modalità lavorative da adottare anche al termine della fase di crisi.

Il welfare aziendale si compone di diversi benefit, riepilogati nella tabella che segue. Le iniziative evidenziate rientrano tra le azioni previste dal piano di miglioramento del clima aziendale, avviato già a partire dal 2018 a seguito dell'effettuazione della precedente indagine di clima.

<sup>55</sup> Per le categorie di impiegati e operai sono presenti diversi livelli di inquadramento; per quanto riguarda invece i dirigenti e i quadri si fa riferimento a un unico livello.

Tipologia di benefit previsti	2020			2019			2018		
	Dirigenti e quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti e quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti e quadri	Impiegati	Operai
Assicurazione sulla vita	CCNL dirigenti e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua	CCNL dirigenti e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua	CCNL dirigenti e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua	CCNL e Gas Acqua
Assistenza sanitaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Copertura assicurativa in caso di disabilità e invalidità	dirigenti (extra-professionale)	-	-	dirigenti (extra-professionale)	-	-	dirigenti (extra-professionale)	-	-
Congedo parentale	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contributi pensionistici	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare	previdenza complementare
Partecipazione azionaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Piattaforma Flexible Benefit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tutti i benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno sono riconosciuti anche ai lavoratori part-time e/o a termine. L'unica eccezione riguarda l'assegnazione dei buoni pasto ai lavoratori part-time nel solo caso in cui l'orario di lavoro preveda una pausa pranzo.

Nel 2020, in considerazione delle difficoltà economiche causate dalla crisi in atto, insieme al Sindacato è stata concordata e formalizzata la decisione di incrementare il valore del singolo ticket restaurant, sostitutivo del servizio mensa, adottando contemporaneamente la modalità del buono pasto elettronico, più efficace sia in termini di sostenibilità sia in termini economici e fiscali.

Coperture assicurative, previdenza complementare e assistenza sanitaria integrativa sono contemplate come da previsioni dei CCNL applicati. In particolare, il CCNL Gas Acqua prevede, dall'agosto del 2018, una copertura assicurativa sulla vita estesa a tutti i dipendenti, mentre quella di tipo integrativo (FASDA) è subordinata all'adesione del singolo. L'azienda contribuisce poi in quota parte al pagamento di fondi assicurativi per i dirigenti.

Sempre dal 2018 è stata formalizzata una convenzione con un centro medico per l'effettuazione di prestazioni e check up ad un prezzo agevolato per i collaboratori e i loro familiari.

Infine, è attivo sempre dal 2018 il programma aziendale che consente - attraverso la piattaforma di Flexible Benefit - di convertire in beni e servizi afferenti alla sfera del welfare (ad esempio, rimborsi di spese sostenute per rette scolastiche, previdenza complementare, casse sanitarie, rimborsi per trasporti pubblici locali, gift card) una parte o l'intero importo del premio di risultato (rif. sezione "Formazione e sviluppo").

Periodicamente si conferma tale opportunità attraverso la sottoscrizione di uno specifico accordo sindacale: ciò è avvenuto anche nel 2020 con riferimento alla consuntivazione del premio di competenza dell'anno 2019.

# SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La diffusione della cultura della sicurezza è un impegno che Tea condivide e promuove attraverso attività e progetti in grado di favorire comportamenti sani, responsabili e sicuri. La salute e il benessere dei dipendenti sono infatti per Tea requisiti indispensabili per assicurare la creazione di un ambiente di lavoro sano, stimolante e sereno.

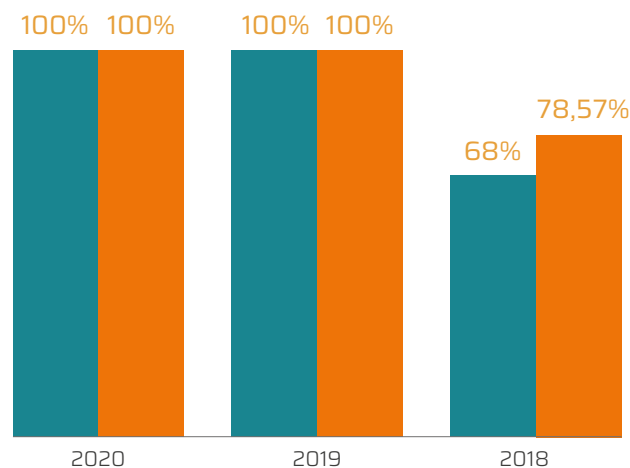
A tal proposito, il Gruppo può contare su consolidate prassi e procedure gestionali che garantiscono un efficace presidio in materia, nonché sulla supervisione dell'unità organizzativa **Salute, Sicurezza, Ambiente e Qualità** - già riorganizzata e rafforzata nel gennaio 2019 - che nel 2020 si è dotata di una nuova unità.

Nel 2020, in risposta alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia, nel **Comitato di Direzione** è stata prevista anche la partecipazione del RSPP, unitamente al Medico Competente<sup>56</sup> quando necessario, al fine di discutere tematiche inerenti alla gestione delle misure da adottare per il contenimento del virus SARS-CoV-2 negli ambienti di lavoro (rif. sezione "Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi").

Il Gruppo ha inoltre predisposto specifiche procedure di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro che prevedono la collaborazione diretta delle funzioni responsabili con gli addetti operativi direttamente interessati dall'attività.

Si specifica che l'attuale Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza sul Lavoro - che dal 2019 interessa l'intera popolazione aziendale (lavoratori dipendenti e interinali) - non è ancora stato oggetto di certificazione secondo la norma UNI EN ISO 45001: processo che è stato però avviato per la società Tea Reteluce S.r.l.<sup>57</sup> In tale ambito, nel 2020, il personale della società in questione è stato sottoposto a un primo audit interno, secondo i requisiti previsti dalla norma.

## Dipendenti e interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro



- Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute sul lavoro
- Interinali coperti dal sistema di gestione della salute sul lavoro

## La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro nei contratti di appalto

Al fine di evitare e mitigare gli impatti negativi significativi e i relativi pericoli e rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi alle attività operative e ai prodotti o servizi del Gruppo - effettuati tramite accordi commerciali o contratti di appalto/fornitura -, Tea ha definito delle **linee guida** per gestire gli appalti secondo il rispetto dell'art. 26 (rischi interferenziali) e del Titolo IV (cantieri temporanei e mobili) del D. Lgs 81/2008 e s.m.i.

<sup>56</sup> Il servizio di medicina del lavoro è affidato a un unico Medico Competente per l'intero Gruppo scelto tra diversi professionisti nella zona. Il Medico collabora quotidianamente con l'Unità Salute Sicurezza Ambiente e Qualità al fine di monitorare la salute dei lavoratori e per il rispetto dei protocolli sanitari definiti in base alla valutazione dell'esposizione ai rischi dei lavoratori.

<sup>57</sup> La società Tea Reteluce S.r.l. sarà in questo modo la prima società del Gruppo ad avere un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.



Dipendenti e interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	2020	2019	2018
<b>Lavoratori dipendenti</b>			
Numero totale di dipendenti	604	572	565
Numero di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	604	572	386
Percentuale di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	100%	100%	68%
Numero di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro <u>sottoposto a audit interno</u>	13	-	-
Percentuale di dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	2,15%	-	-
Numero di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro <u>sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti</u>	-	-	-
<b>Lavoratori interinali</b>			
Numero totale di lavoratori interinali	16	31	14
Numero di lavoratori interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	16	31	11
Percentuale di lavoratori interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	100%	100%	78,57%
Numero di lavoratori interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro <u>sottoposto a audit interno</u>	-	-	-
Numero di lavoratori interinali coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro <u>sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti</u>	-	-	-

Le linee guida<sup>58</sup> prevedono il controllo dell'idoneità tecnico-professionale come elemento fondamentale da verificare nella fase preliminare di ricerca dei fornitori. Definiscono inoltre le diverse responsabilità in materia attribuite ai soggetti coinvolti, a partire dal Committente fino a chi deve supervisionare le fasi per aggiudicare l'attività.

Obiettivo del Gruppo e del SPP per il prossimo futuro è di riprogrammare un'attività di formazione trasversale dedicata a tutte le società del Gruppo, considerando il numero elevato di nuovi ingressi a copertura di ruoli significativi nell'applicazione di tali procedure.

Per quanto riguarda invece l'**attività di controllo in campo**, durante lo svolgimento delle attività operative eseguite dalle ditte esterne, sono previste delle **check list di verifica** che comprendono aspetti legati alla qualità, all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro. Le check list vengono compilate a campione sui cantieri da parte di referenti del Gruppo. Maggiori informazioni in merito alla gestione della salute e sicurezza nella catena di fornitura sono fornite nella sezione dedicata della DNF.

<sup>58</sup> Si specifica che le linee guida saranno soggette ad aggiornamento nel corso del 2021.

Per quanto riguarda i processi di controllo e valutazione dei rischi relativi alla sicurezza sul lavoro, è prevista una strutturazione secondo le seguenti modalità, per ogni società del Gruppo:

1. verifica da parte di preposti e dipendenti dei documenti di valutazione dei rischi aggiornati annualmente, con conseguente segnalazione al SPP;
2. analisi dei rischi individuati da parte del SPP e del Medico Competente, nell'ambito delle rispettive attribuzioni e competenze;
3. approfondimento di quanto emerso con l'ausilio anche di tecnici specializzati, tenendo in considerazione ulteriori esigenze dovute a eventuali aggiornamenti normativi, tecnici e organizzativi.

Le segnalazioni di potenziali rischi da parte dei lavoratori vengono rivolte al preposto, che si relaziona con il SPP. Inoltre ogni lavoratore fa riferimento al RLS che può raccogliere le segnalazioni anche in occasione dei sopralluoghi che svolge in forza delle proprie attribuzioni.

In base agli esiti della valutazione dei rischi vengono quindi definiti i processi critici sui quali sono costruite specifiche procedure operative, o idonee misure di prevenzione (ad esempio nuovi DPI da integrare), atte a ridurre al minimo il rischio identificato.

Le istruzioni derivanti dall'analisi dei rischi sono dunque fornite ai lavoratori attraverso momenti formativi specifici.

Oltre alla citata prassi, sono implementate **ulteriori attività di controllo e prevenzione dei rischi** quali:

- la redazione, per tutte le mansioni, di specifiche schede relative ai rischi collegati all'attività svolta e al luogo di lavoro. I lavoratori sono coinvolti a più livelli nella definizione dei pericoli e dei rischi relativi alla propria mansione. In particolare ogni volta che si effettuano nuove attività si procede, in collaborazione con il SPP, il RSPP e i preposti, ad analizzarle e, di conseguenza, ad aggiornare le specifiche schede di mansione. Alcune valutazioni sono effettuate anche insieme alle rappresentanze sindacali;
- l'organizzazione con i referenti dei vari servizi, per tutte

le società, di sopralluoghi per la verifica della conformità degli ambienti di lavoro e delle modalità di esecuzione delle relative attività;

- lo svolgimento della sorveglianza sanitaria attraverso l'organizzazione di una visita medica annuale per tutte le persone che ricoprono funzioni di tipo operativo e che pertanto sono soggette a rischi specifici, comprensiva di analisi specialistiche quali esami del sangue, delle urine, audiometria e spirometria. Per i videoterministi, invece, la frequenza delle visite varia da biennale a quinquennale - in base all'età e all'utilizzo di occhiali - e la sorveglianza prevede specifiche visite mediche in connessione all'attività che svolgono. Il SPP di Gruppo tiene sotto controllo le scadenze e organizza le visite presso l'ambulatorio collocato in una delle sedi aziendali, informando i lavoratori interessati e i responsabili di unità;
- l'esecuzione di prove di evacuazione annuali in tutte le sedi principali del Gruppo in modo da individuare e risolvere eventuali criticità.

Al fine di approfondire costantemente la conoscenza dei dipendenti in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro e assicurare il corretto allineamento all'evoluzione normativa in materia, il Gruppo eroga in modo continuativo specifiche attività formative obbligatorie, differenziate secondo i livelli di responsabilità e di mansione dei partecipanti.

Tra il 2019 e il 2020 il numero di dipendenti coinvolti in attività di formazione su salute e sicurezza e il numero di ore complessivamente erogate è diminuito a causa della temporanea sospensione della formazione in presenza - poi ripresa nella seconda metà dell'anno - in allineamento a quanto disciplinato dai provvedimenti e dalle disposizioni normative sulla gestione della pandemia da Covid-19.

Infatti, nel 2020 hanno partecipato a tale formazione 58 dipendenti (376 nel 2019) e le ore medie di formazione erogata per dipendente passano infatti da 13,9 a 8,3, per un totale di ore pari a 480 (5.230 nel 2019).

Si specifica che 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.

Formazione in ambito salute e sicurezza <sup>59</sup>	2020	2019	2018
Dipendenti coinvolti in formazione su salute e sicurezza	58	376	386
Ore di formazione su salute e sicurezza complessive erogate ai dipendenti Tea	480	5.230	3.578
Ore di formazione su salute e sicurezza in media per dipendente formato	8,3	13,9	9,3

<sup>59</sup> Le informazioni riportate in tabella sono un estratto di quelle presenti nella sezione "Formazione e sviluppo" del presente capitolo.

Nel corso del 2020, al fine di permettere lo svolgimento dei lavori essenziali in sicurezza dal contagio da Covid-19, è stata effettuata anche una specifica formazione di un'ora a persona da parte del SPP di Gruppo relativa alle modalità di vestizione e svestizione dei dispositivi di protezione e dedicata al personale appartenente alle seguenti unità operative, **per un totale di 350 dipendenti coinvolti**:

- addetti alla raccolta e allo spazzamento dei rifiuti di Mantova Ambiente S.r.l.;
- addetti operativi che effettuano attività presso le utenze per emergenze gas e acqua;
- addetti alla gestione del servizio operativo di Tea Servizi Funerari S.r.l.

È inoltre 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 in materia di infortuni sul luogo di lavoro. La procedura è stata aggiornata nel settembre del 2020 con l'inserimento dei "mancati infortuni" e prevede anche una sensibilizzazione e un coinvolgimento delle ditte terze che lavorano per le società del Gruppo.

Gli infortuni, anche in relazione alla tipologia di mansioni svolte, coinvolgono in misura maggiore i dipendenti di sesso maschile in quanto notevolmente più numerosi e addetti a lavori operativi. Nel seguito, è fornito il dettaglio inerente agli indici infortunistici e al numero di infortuni lavorativi nei tre anni di rendicontazione, sia rispetto ai dipendenti del Gruppo che agli interinali.

Infortuni sul lavoro <sup>60</sup>	2020	2019	2018
<b>Dipendenti</b>			
Numero di ore lavorate	992.617	971.193	951.843
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	10	11	13
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	1
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	<b>10,07</b>	<b>11,33</b>	<b>2,73</b>
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	0,21
Tasso di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	-	-	-
<b>Lavoratori interinali</b>			
Numero di ore lavorate	24.090	41.125	24.296
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	1	1	-
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	-	-	-
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	<b>41,51</b>	<b>24,30</b>	<b>0,00</b>
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	-	-	-
Tasso di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	-	-	-

<sup>60</sup> I dati relativi agli infortuni sul lavoro sono rendicontati in linea con lo Standard GRI 403-9 Salute e sicurezza sul lavoro (2018). Nello specifico, i tassi relativi agli esercizi 2020 e 2019 sono calcolati come segue:

- Tasso di infortunio sul lavoro registrabile (compresi i decessi): (n. totale infortuni/totale ore lavorate) \* 1.000.000

- Tasso di decessi derivanti da infortuni sul lavoro: (n. infortuni mortali/totale ore lavorate) \* 1.000.000

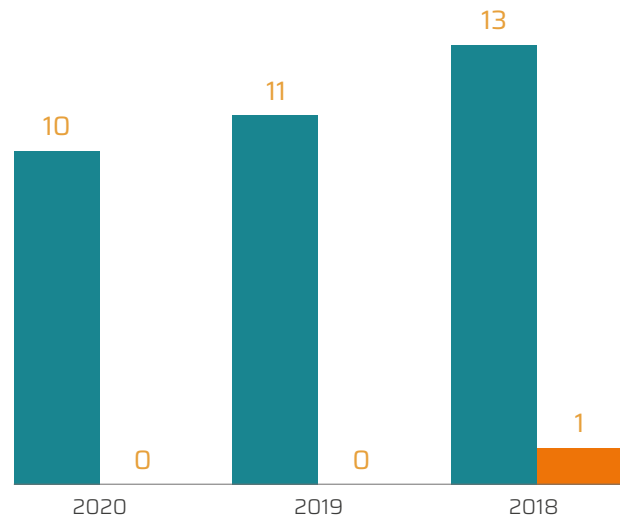
- Tasso di infortuni con gravi conseguenze: (n. infortuni con gravi conseguenze/totale ore lavorate) \* 1.000.000

I tassi relativi all'esercizio 2018 invece sono stati calcolati con un moltiplicatore pari a 200.000, pertanto non sono direttamente comparabili con gli esercizi successivi.

Nel 2020 diminuiscono di un'unità gli infortuni sul lavoro tra i dipendenti, mentre si mantiene stabile il numero di infortuni tra gli interinali. Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è pari a 10,07 e 41,51 rispettivamente nel caso delle due tipologie di lavoratori.

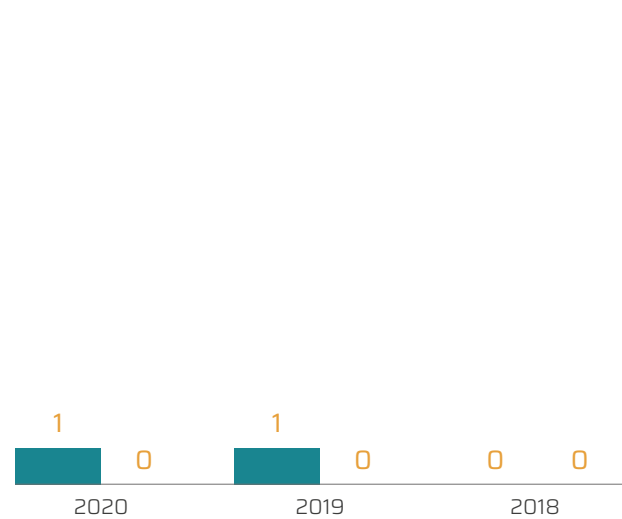
Si specifica che le principali cause di infortuni avvenuti nel 2020 sono riconducibili a distorsioni, contusioni e fratture. Non si registrano infortuni con gravi conseguenze<sup>61</sup>.

### Infortuni sul lavoro nel triennio 2018-2020 (dipendenti)



- Numeri di infortuni sul lavoro registrabili
- Numeri di infortuni sul lavoro con gravi conseguenza (ad esclusione dei decessi)

### Infortuni sul lavoro nel periodo 2018-2020 (interinali)



- Numeri di infortuni sul lavoro registrabili
- Numeri di infortuni sul lavoro con gravi conseguenza (ad esclusione dei decessi)



<sup>61</sup> Gli infortuni con gravi conseguenze sono tali nel caso in cui il danno subito dalla persona coinvolta comporti un periodo almeno pari a sei mesi dall'incidente per una riabilitazione completa.

# RELAZIONI INDUSTRIALI

Sulla base del **Protocollo di relazioni industriali** che il Gruppo e il Sindacato hanno sottoscritto nel 2018 allo scopo di rendere più agile ed efficace la dialettica tra le parti, la funzione Risorse Umane intrattiene normali e costanti rapporti sindacali con le differenti sigle e incontra periodicamente, oltre che su richiesta, le RSU.

L'anno 2020 ha impegnato entrambe le parti nel confronto su varie tematiche a scopo informativo o negoziale, tra cui, a titolo esemplificativo: le modalità di svolgimento della prestazione in regime di smart working; la gestione operativa e amministrativa dei dipendenti durante il lockdown; l'operazione e la procedura di fusione per incorporazione delle società Tea Acque S.r.l.- AqA Mantova S.r.l.; l'organizzazione del lavoro di

alcune funzioni aziendali; la sottoscrizione dell'accordo in materia di ticket restaurant (rif. paragrafo "Benessere organizzativo").

Inoltre, sulla base delle recenti e mutate esigenze organizzative, nel corso dell'anno sono stati posti all'ordine del giorno i temi relativi alla reperibilità e al premio di risultato per il triennio 2021-2023 circa i quali è tuttora in corso un confronto tra il Gruppo e il Sindacato.

Come nel biennio precedente, anche nel 2020 tutti i lavoratori del Gruppo risultano essere coperti da accordi di contrattazione collettiva, di cui si propone nel seguito un dettaglio rispetto alle diverse tipologie di contratto applicato ai dipendenti.

Lavoratori suddivisi per tipologia di contratto applicato	2020		2019		2018	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Contratto dirigenti	16	2,6%	15	2,6%	15	2,7%
Contratto unico gas acqua	308	51,0%	285	49,8%	272	48,1%
Contratto igiene urbana	93	15,4%	104	18,2%	114	20,2%
Contratto FISE	120	19,9%	100	17,5%	98	17,3%
Funerario Feniof	26	4,3%	25	4,4%	24	4,2%
Funerario Utilitalia	41	6,8%	43	7,5%	42	7,5%
<b>Totale</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

Il tasso di sindacalizzazione è rimasto invariato rispetto al 2019 e si attesta al 24,5%.

Iscrizione al Sindacato	2020		2019		2018	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Iscritti ad Organizzazioni Confederali	132	21,9%	128	22,4%	130	23,0%
Iscritti ad altre Organizzazioni Sindacali	16	2,6%	12	2,1%	9	1,6%
Dipendenti non iscritti ad OO.SS	456	75,5%	432	75,5%	426	75,4%
Altro	-	0,0%	-	0,0%	-	0%
<b>Totale</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>
<b>Tasso di sindacalizzazione</b>	<b>24,5%</b>		<b>24,5%</b>		<b>24,6%</b>	

Si specifica infine che, nel caso di cambiamenti operativi significativi<sup>62</sup>, il Gruppo Tea informa prontamente le RSU o i lavoratori eventualmente interessati (nel caso in cui tali operazioni possano avere effetti considerevoli sugli stessi), in adempimento sia alle disposizioni di Legge - si prevede un preavviso di 15 giorni nel caso di conferimento di ramo d'azienda - sia di quanto disciplinato nei CCNL

applicabili ("diritti di informazione"). Inoltre, ogni modifica organizzativa viene formalizzata con documenti specifici, quali comunicazioni o disposizioni interne, pubblicati sulla rete intranet aziendale e ogni cambiamento societario significativo viene reso noto sul sito internet del Gruppo e comunicato alle testate giornalistiche locali e sui social network.

<sup>62</sup> I cambiamenti operativi significativi possono includere, ad esempio, operazioni di ristrutturazione aziendale, di outsourcing delle attività, di acquisizioni o fusioni.

# I clienti

“

Nonostante il nostro territorio sia ricco di risorse idriche, è nostra priorità assicurare la minimizzazione degli sprechi, la riduzione delle perdite idriche e la tutela dell'acqua quale bene comune.

» *Michele Zaghini, Tea Acque*

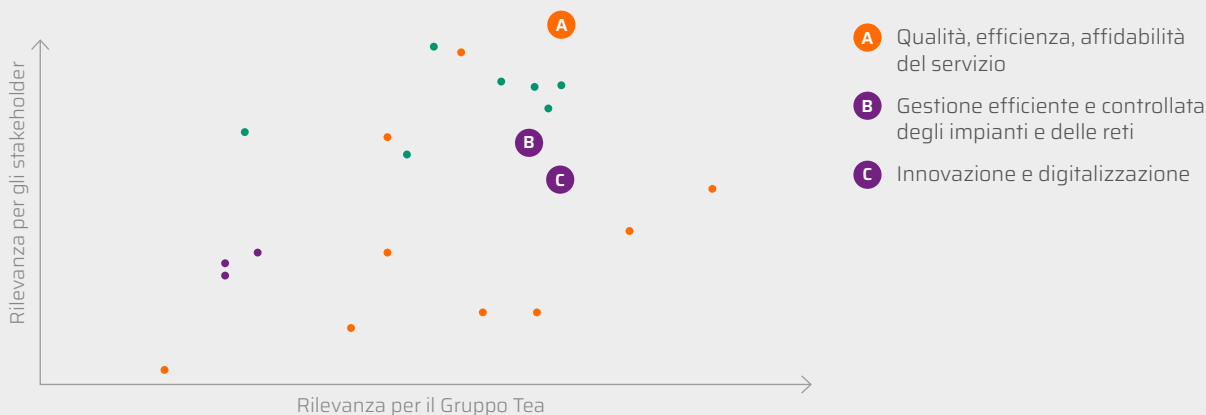
*Ascolta  
l'intervista*





## Evidenza delle tematiche materiali trattate all'interno del capitolo

● Tematiche ambientali ● Tematiche sociali ● Tematiche economiche



160



### Impatti lungo la catena del valore

1

- **Diretto** - La qualità e l'efficienza del servizio hanno un impatto elevato per il Gruppo Tea, soprattutto nei settori liberalizzati - ad esempio, la vendita di energia e la vendita di calore da teleriscaldamento - perché la capacità di soddisfare il cliente ha immediato effetto sulla capacità dell'organizzazione di mantenere o espandere la sua clientela nei territori serviti



### Rischi associati

2

- **Potenziale** - Ritardi o difficoltà nella capacità di Tea di stare al passo con la concorrenza nell'adeguarsi ai rapidi cambiamenti in atto nel mercato, in particolare nei settori a più elevato contenuto tecnologico o con maggiore fabbisogno energetico, logistico e di manodopera, con conseguenti perdite di clienti e di commesse



### Modalità di gestione

3

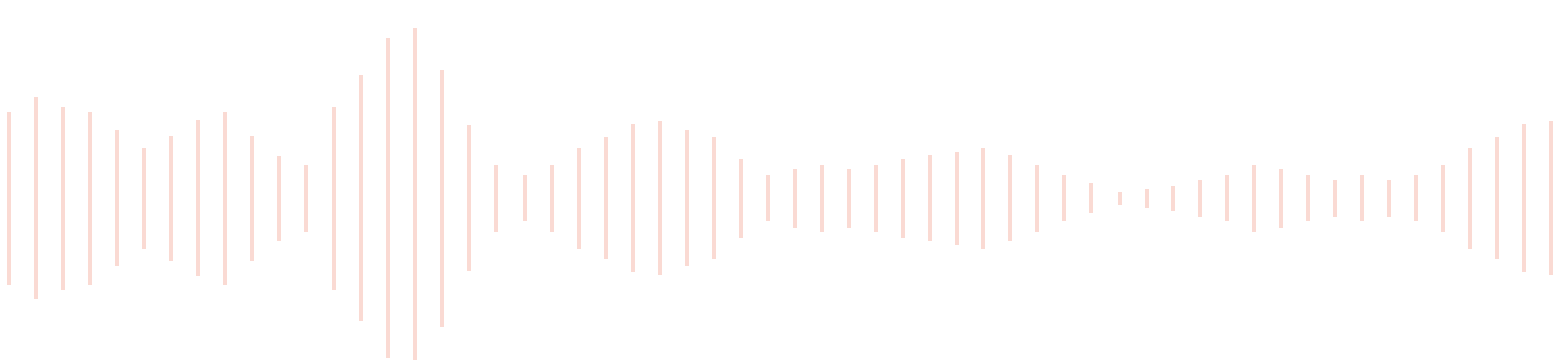
- Continuo aggiornamento tecnologico e miglioramento dei propri processi
- Ricerca e formazione continua del personale
- Gestione evoluta dei mezzi, delle attrezzature e delle risorse preposte ai servizi
- Presidio del sistema aziendale integrato di qualità e ambiente ISO 9001 e ISO 14001
- Monitoraggio sistematico e costante degli indici di soddisfazione dei clienti
- Analisi evoluta dei reclami e delle segnalazioni attraverso il Portale dedicato (Portale Servizi Tecnici - PST)



### Opportunità associate

4

- Nuove opportunità di crescita per il Gruppo, affiancando all'utilizzo di nuovi canali digitali la sostanza e la qualità dei servizi di assistenza capillarmente diffusi sul territorio





## Indicatori GRI di riferimento

In **premessa**: GRI 102-15; **La relazione con i clienti per Tea**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 417-3; **Qualità, efficienza e affidabilità del servizio**: GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 416-2



### Impatti lungo la catena del valore 1

- **Diretto** - Tea ha implementato un piano di investimenti significativi nell'ambito dell'innovazione e della digitalizzazione, che comportano un radicale cambiamento nei processi e nelle tecnologie del Gruppo e impattano significativamente sull'operatività delle risorse interne ed esterne, richiedendo un impegno critico nella fase di avviamento, ma generando importanti effetti di miglioramento a seguito dell'entrata a regime

### Rischi associati 2

- **Potenziale** - Perdita di competitività per i servizi gestiti dall'organizzazione nei casi in cui questa non riesca a tenere il passo con l'evoluzione tecnologica e di processo
- **Potenziale** - Accumulo di costi non sostenibili sulla scala economica dimensionale dell'organizzazione se gli investimenti in innovazione e digitalizzazione non sono accompagnati da adeguati risultati di crescita dei ricavi del Gruppo



### DEGLI IMPIANTI E DELLE RETI

### Impatti lungo la catena del valore 1

- **Diretto** - La vastità e la distanza dei territori in cui si estendono i servizi gestiti dall'organizzazione, nonostante le ridotte dimensioni del Gruppo, determinano un forte impatto in termini di gestione e controllo delle reti e degli impianti, richiedendo importanti investimenti nelle infrastrutture di telecontrollo e nelle tecnologie di gestione da remoto dei processi

### Rischi associati 2

- **Potenziale** - Anomalie o incidenti, in particolare sugli impianti e sulle reti di distribuzione gas e calore, sugli acquedotti e sulle reti di collettamento fognario, sugli impianti di depurazione e potabilizzazione, possono causare gravi danni all'ambiente, alla salute pubblica e al patrimonio aziendale

### Modalità di gestione 3

- Insediamento di una specifica unità organizzativa dedicata alla ricerca e allo sviluppo degli investimenti di innovazione e digitalizzazione nei processi aziendali, nonché formalizzazione di un gruppo di lavoro trasversale a tutte le funzioni e società, dedicato alla promozione, alla raccolta e alla selezione di progetti innovativi proposti da parte di tutti i dipendenti del Gruppo

### Modalità di gestione 3

- Sviluppo di un sistema di telecontrolli che consente il monitoraggio e il controllo a distanza di molti dei parametri di processo nei principali impianti e sulle reti di distribuzione gestite

### Opportunità associate 4

- Le calamità naturali sempre più frequenti a causa dei cambiamenti climatici, generano pesanti ricadute anche sul territorio servito dal Gruppo, ma possono rappresentare anche un'opportunità per l'organizzazione, che può sfruttare la pressione delle emergenze per mobilitare l'investimento di importanti risorse per elevare gli standard di qualità ed efficienza nei processi e nelle tecnologie di costruzione, gestione e controllo remoto delle reti e degli impianti

### Opportunità associate 4

- Le sfide dell'innovazione e della digitalizzazione, e i connessi rischi in termini di perdita di competitività, rappresentano per il Gruppo una grande opportunità per rimediare il suo gap dimensionale rispetto alla forza dei maggiori competitor sul mercato, assimilando tempestivamente i cambiamenti, per riuscire a proporre costantemente le soluzioni più avanzate e innovative alla clientela e ai territori serviti

# Highlights

---

8,3

---

**Punteggio ottenuto dall'indagine  
di customer satisfaction**

---

62.068

---

**Clienti gas**  
(59.604 nel 2019)

---

28.718

---

**Abitanti equivalenti  
allacciati al teleriscaldamento**  
(28.699 nel 2019)

---

# 122.409

---

Numero di clienti di **acque reflue**  
(122.287 nel 2019)

---

# 55.584

---

**Clienti energia elettrica**  
(45.614 nel 2019)

---

# 102.164

---

Numero di clienti di **acqua potabile**  
(101.308 nel 2019)

---

# +11,63%

---

**Richieste scritte dai clienti**

---

# La relazione con i clienti per Tea

Da sempre, il cliente è al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano di Tea: la sua soddisfazione, raggiunta grazie all'offerta di un servizio sempre innovativo e di alta qualità, è il pilastro fondamentale che sostiene le scelte strategiche di sviluppo del Gruppo.

La situazione di emergenza sanitaria vissuta nel corso del 2020 ha imposto necessariamente alcune limitazioni al normale rapporto instaurato tra il Gruppo e i suoi clienti, con riferimento in particolare alle occasioni di contatto diretto presso gli sportelli commerciali diffusi sul territorio (rif. sezione "Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi").

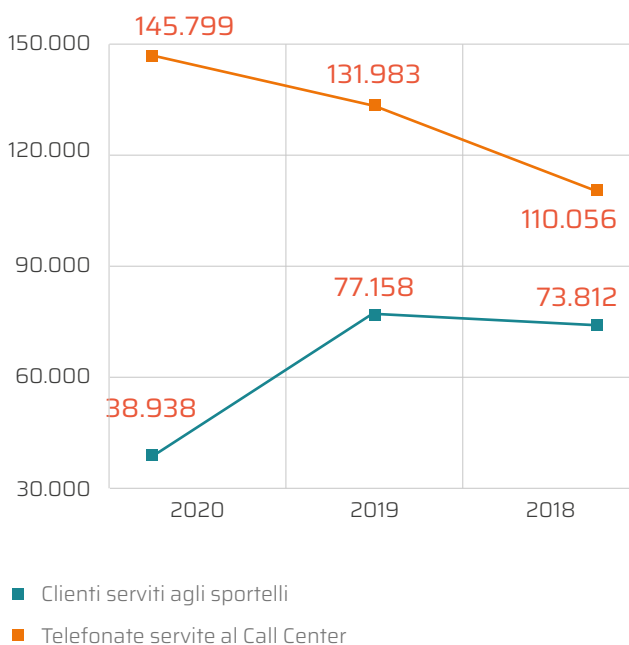
Infatti, nell'anno si è registrata una significativa diminuzione (-49,53%) del numero di contatti presso tali sportelli con un numero totale di clienti serviti pari a 38.938, in confronto ai 77.158 del 2019.

L'attività del **Call Center** è stata sempre garantita a pieno regime durante la prima e la seconda fase della pandemia e, al fine di mantenere sempre attiva la relazione con gli utenti, il Gruppo ha comunque messo a disposizione della clientela, durante il periodo di chiusura degli sportelli, **cinque operatori telefonici aggiuntivi** così da assicurare una maggiore certezza circa l'espletamento di tutte le attività richieste.

Rispetto al 2019, si è infatti registrato un incremento del traffico telefonico in entrata, conseguente alla chiusura degli sportelli fisici a causa del lockdown. Il numero di chiamate è aumentato del 10,46% (13.816 i clienti che hanno parlato con un operatore del Gruppo Tea) con una **percentuale di risposta pari all'85,91% sulle chiamate in entrata** e un **tempo di attesa medio di 156 secondi**.

Nonostante i momenti di forte criticità dovuti allo scoppio della pandemia, l'erogazione dei servizi di customer service si sono dimostrati allineati ai parametri di qualità del Gruppo, grazie anche alla rapida attivazione dello smart working per gli addetti al servizio.

Il contatto con i clienti nel triennio 2018-2020



## La soddisfazione dei clienti

Nel 2020 è stata svolta un'indagine di *customer satisfaction* rivolta a tutti i clienti entrati in contatto con il Gruppo nell'anno attraverso i diversi canali messi a disposizione (sportelli fisici, online e call center). L'indagine, che si basa sul metodo Net Promoter Score (NPS) riconosciuto a livello internazionale, permette di valutare in che misura il cliente consiglierebbe un determinato servizio ai propri parenti, amici o colleghi attribuendo un punteggio da 0 a 10.

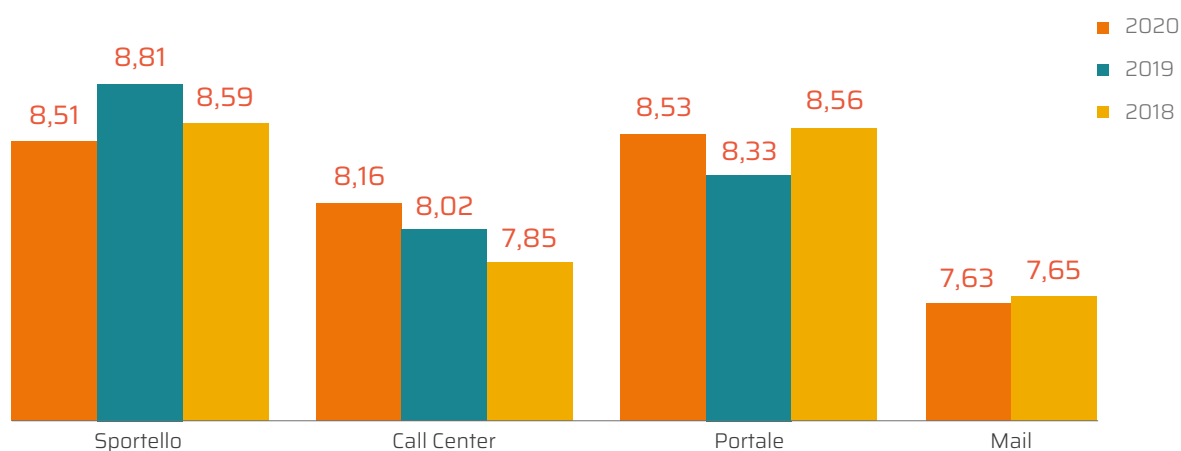
Anche nel 2020 il risultato si mantiene al di sopra della media di 8 su 10, in leggera flessione rispetto al dato del 2019 ma comunque in linea con gli ottimi risultati conseguiti dal Gruppo negli ultimi anni, grazie alla centralità che ogni giorno è dedicata al cliente soprattutto attraverso il mantenimento di una rete capillare di sportelli fisici sul territorio servito. Infatti, proprio la necessità di contingentare gli accessi agli sportelli durante il periodo di emergenza sanitaria potrebbe aver influito sulla leggera flessione del punteggio NPS 2020.

Nel dettaglio, l'assegnazione dei punteggi specifici per i diversi canali in essere ha evidenziato infatti un maggior gradimento dei canali digitali.

### NPS



### NPS



## Le segnalazioni degli utenti

Il monitoraggio delle richieste scritte da clienti costituisce non solo un obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche uno strumento gestionale fondamentale per individuare criticità e definire e implementare azioni correttive.

Per la maggior parte degli interventi è previsto un tempo massimo che va da uno a tre giorni. Nei casi di pronto intervento, invece, la risoluzione del problema è completata entro poche ore, in ottemperanza ai termini stabiliti dalle autorità di regolazione e/o dalle carte dei servizi applicabili all'evento.

A tal proposito, a partire dal 2018, Tea si serve di un canale ufficiale unico denominato **Portale Servizi Tecnici (PTS)** in cui sono registrate tutte le richieste pervenute in merito ai diversi servizi offerti. Il portale prevede l'assegnazione di responsabilità - sulla base di

workflow predefiniti -, il monitoraggio dell'avanzamento della gestione a più livelli e la definizione di parametri e attributi personalizzabili volti ad adattare lo strumento a eventuali nuove esigenze che dovessero emergere dalle diverse segnalazioni.

La reportistica che ne deriva consente di:

- Analizzare i dati secondo diverse dimensioni
- Misurare i tempi di risposta e la capacità dei diversi 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 che sopravvengano eventuali criticità.

Rispetto all'anno precedente, **nel 2020 il numero di richieste ricevute è aumentato dell'11,63%**: tale incremento dimostra quanto lo strumento sia stato utile soprattutto nel periodo di chiusura degli sportelli.

### Richieste scritte dai clienti

2020	2019	2018
24.028	21.524	20.604

In particolare, nel caso specifico delle segnalazioni aventi ad oggetto non conformità, tali richieste vengono gestite in aderenza alle modalità prescritte dalla **Procedura Generale del Gruppo per la gestione delle non conformità**<sup>63</sup>, avente lo scopo di definire le modalità di gestione delle non conformità e delle conseguenti azioni correttive.

I referenti della procedura sono gli addetti dell'Unità Salute e Sicurezza, Qualità e Ambiente, ma all'interno dell'organizzazione chiunque può segnalare un'anomalia o indicare aspetti da migliorare utilizzando il modulo online "rilievi" - ossia, anomalie - in PST.

Diverse possono essere le tipologie di rilievi segnalati:

- Non conformità;
- Osservazioni;
- Commenti;
- Elementi di miglioramento.

Possono riguardare, ad esempio, aspetti tipici della gestione dei processi, così come elementi afferenti al rapporto di fornitura, o ancora temi legati al Sistema di Gestione Integrato e alle segnalazioni ricevute dai clienti.

In particolare, il sistema si articola sui seguenti momenti:

1. Inserimento del rilievo, con indicazione di ciò che è accaduto, della società coinvolta e dell'ambito di riferimento (il programma inserisce un codice progressivo, la data di apertura e il nome del segnalante);
2. Una volta aperto un rilievo viene inviata una notifica all'Unità Salute e Sicurezza, Ambiente e Qualità che dovrà stabilire la gestione del rilievo definendone l'assegnatario che si occuperà della risoluzione, la tipologia di rilievo, la normativa di riferimento e l'origine (da audit, da fornitore, ecc.). L'assegnatario è generalmente selezionato tra i soggetti che, per l'unità di riferimento, hanno le deleghe e i poteri per decidere l'attuazione di un'azione che potrebbe comportare investimenti, modifiche procedurali e organizzative e modifiche al sistema di gestione;
3. L'Unità quindi, in accordo con l'assegnatario, effettua l'analisi delle cause, valuta il rischio - che può essere classificato come alto, medio e basso -, descrive la correzione e la relativa tempistica e infine valuta la necessità di aprire un'azione correttiva, definendone la scadenza;
4. Successivamente l'assegnatario compila il rilievo in PST riportando lo stato di avanzamento, eventuali allegati, la correzione effettuata con indicazione della data, l'eventuale azione correttiva con relativa data di completamento e invia il rilievo all'Unità

<sup>63</sup> La Procedura Generale 102 - Gestione rilievi sistema di gestione si applica alle situazioni di anomalia rilevate nell'ambito dei sistemi di gestione integrati.

Salute e Sicurezza, Ambiente e Qualità che, dopo le dovute verifiche, provvede a chiuderlo. Nel caso in cui l'assegnatario non coincida con la figura che detiene i poteri sopra descritti, dovrà essere obbligatoriamente allegata un'approvazione dell'azione correttiva e del relativo piano di attuazione da parte della persona che possiede le necessarie deleghe.

La verifica dell'efficacia dell'azione correttiva può essere effettuata in momenti successivi, mentre in questa fase può essere valutato un eventuale rischio residuo, classificabile al livello massimo di "medio".

5. È sempre l'Unità Salute e Sicurezza che si occupa dell'archiviazione dei documenti all'interno di un sistema telematico.

Si specifica che ogni segnalazione proveniente dall'Organismo di Certificazione o da ACCREDIA, contenuta nei verbali prodotti dopo un audit, deve essere registrata a cura dell'Unità Salute e Sicurezza, Qualità e Ambiente.

In particolare, nella tabella seguente sono riportate tutte le segnalazioni ricevute sul PST del Gruppo Tea che avrebbero potuto avere **potenziali impatti sulla salute e sicurezza dei clienti**, che ammontano a **1.021** segnalazioni nel 2020, su un totale di 30.379 segnalazioni registrate sul PST (segnalazioni "tecniche"). **Tutte le segnalazioni sono state gestite e chiuse entro l'esercizio:**

Servizio di riferimento	Tipologia di segnalazione	N. di eventi	Impatto potenziale su salute e sicurezza
Acquedotto	Acqua sporca dopo intervento	39	Danno a persone
	Alterazione potabilità	153	Danno a persone
	Fuoriuscite di acqua con conseguente pericolo di gelo	24	Danno a persone
Servizio fognatura	Buche in strada	103	Danno a cose e persone
	Pozzetti sfondati, divelti o mancanti	31	Danno a cose e persone
Illuminazione pubblica	Illuminazione pubblica spenta che possa recare danno e pericolo alle persone	1	Danno a cose e persone
	Una o più vie al buio	525	Danno a cose e persone
	Impianto semaforico a lampeggio	6	Danno a cose e persone
	Chiamata pedonale non funzionante	2	Danno a cose e persone
	Impianto semaforico spento	30	Danno a cose e persone
	Una o più lampade bruciate dell'impianto semaforico	22	Danno a cose e persone
Servizio impianti termici	Fuoriuscita di acqua o vapore dalla centrale	15	Danno a persone
Manutenzione strade	Acciottolato/cubetti smossi	8	Danno a cose e persone
	Buche su strada	40	Danno a cose e persone
	Buche su marciapiede	14	Danno a persone
	Cedimento sede stradale	3	Danno a cose e persone
	Chiusino da sistemare	3	Danno a cose e persone
Teleriscaldamento	Allarme incendio e fuga di gas dalla centrale termica dell'ospedale e dalla cabina IES	2	Danno a cose e persone
<b>Totale</b>		<b>1.021</b>	

Di queste **solo 51 hanno generato effettivi danni a cose o persone**, che hanno quindi ottenuto un rimborso assicurativo da parte del Gruppo:

### Sinistri che hanno generato rimborsi assicurativi (2020)

Settore di attività	Danno a cose	Danno a persone	N. di eventi
Servizio di raccolta rifiuti/tecnici sul territorio per interventi	Si tratta di sinistri in cui, durante il servizio, i mezzi aziendali hanno urtato altri veicoli danneggiandoli.	No	28
Servizio di raccolta rifiuti	Trattasi di mezzi aziendali che hanno danneggiato infrastrutture o edifici privati durante le manovre (balconi, tendoni etc.).	No	8
Servizio manutenzione strade	Danneggiamento ad automobili o pneumatici a causa della presenza di buche sul manto stradale.	No	6
Rete fognaria, acquedotto e teleriscaldamento	Allagamenti e infiltrazioni in proprietà privata dovuti a intasamento della rete fognaria; rottura di tubazioni dell'acquedotto o del teleriscaldamento; contatori acqua difettosi.	No	6
Centri di Raccolta	No	Sì <sup>64</sup>	1
Distribuzione gas	Danno ad immobile a seguito di esplosione con incendio causata dalla perdita di gas dalle condotte di distribuzione.	No	1
Rete acquedotto	Danni a impianto interno causa intasamento delle tubazioni dovuto a sabbia.	No	1
<b>Totale</b>			<b>51</b>

Quando si verificano danni a cose o persone, il tramite principale tra l'azienda e il danneggiato è il broker assicurativo che riceve dall'Unità del Gruppo preposta tutte le segnalazioni.

In media passano due giorni dall'avvenuto episodio di non conformità all'apertura del sinistro, mentre il tempo che intercorre da quando l'assicurazione riceve il reclamo a quando risponde occupa dalle due alle tre settimane, anche in funzione dell'entità del danno e delle verifiche tecniche da effettuare.

<sup>64</sup> Danno fisico a persona durante manovra di scarico di un rifiuto ingombrante in centro di raccolta.





# Qualità, efficienza e affidabilità del servizio

Il Gruppo Tea conferma la fornitura dei suoi servizi ai migliori standard di qualità e di sicurezza.

A riprova di tale approccio, Tea ha adottato - volontariamente e come scelta aziendale - un **Sistema di Gestione Integrato della Qualità e dell'Ambiente** in accordo alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001. Il Gruppo fa inoltre riferimento a un unico **Manuale di Gestione** valido per tutte le sue società e suddiviso in procedure di carattere:

- **Generale** - valide per tutti i processi comuni alle società di tutto il Gruppo;
- **Settoriale** - per le specifiche attività di ogni società operativa.

Il Sistema di Gestione Integrato è uno strumento fondamentale per il coordinamento tra le unità organizzative preposte alla gestione dei processi del Gruppo Tea e quelle dedicate alla prevenzione dei rischi connessi, consentendo inoltre di definire uno schema organizzativo comune, sul quale poi inserire la specificità

di ciascuno dei diversi sistemi, confermandone la condivisione degli obiettivi.

Dotarsi di un tale sistema trova motivazione nell'esigenza di operare in un regime di efficienza ed efficacia e quindi di maggiore fiducia degli stakeholder nei confronti della capacità del Gruppo di fornire risposte adeguate alle loro specifiche aspettative ed esigenze.

Nel corso del 2020, il Gruppo Tea ha provveduto a mantenere, mediante audit di terza parte svolti dall'Ente Certificatore, tutte le certificazioni in essere, in linea con gli standard più recenti. Precede l'attività di controllo esterno uno specifico audit interno di prima parte - in conformità alle linee guida dettate dalla UNI EN ISO 19011:2018 - effettuato per valutare non soltanto la conformità dei sistemi di gestione, ma anche e soprattutto la loro efficace attuazione.

Si riporta nella tabella seguente il dettaglio delle certificazioni e degli accreditamenti ottenuti dalle società del Gruppo:

## Le certificazioni e gli accreditamenti del Gruppo

Società	Certificazioni
Tea S.p.A.	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015
Sei S.r.l.	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015 ISO 50001: 2018 UNI CEI 11352: 2014
Mantova Ambiente S.r.l.	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015
Tea Reteluce S.r.l.	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015 ISO 50001: 2018 UNI CEI 11352: 2014
Tea Acque S.r.l.	UNI EN ISO 9001: 2015 UNI EN ISO 14001: 2015 UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ( <i>Accreditamento del laboratorio in accordo alla norma</i> )
Tea Servizi Funerari S.r.l.	UNI EN ISO 9001: 2015

Si specifica che le società Sei S.r.l. e Tea Reteluce S.r.l., nel corso degli ultimi anni, hanno intrapreso il percorso necessario per ottenere la certificazione ai sensi della norma UNI CEI EN ISO 50001<sup>65</sup> - afferente all'ottimizzazione del consumo energetico - e sono state riconosciute quali Energy Service Company (ESCo)<sup>66</sup> in accordo alla norma UNI CEI 11352.

Tea Reteluce S.r.l., inoltre, nell'anno 2020 ha iniziato l'iter finalizzato al raggiungimento della certificazione UNI EN ISO 45001:2018, relativo al Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

L'attività consiste in una analisi di conformità legislativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e nella predisposizione della progettazione del sistema di gestione attraverso alcuni passaggi chiave, quali:

- Definizione del contesto dell'organizzazione e determinazione dei fattori interni ed esterni che possono avere ricadute sul Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Determinazione del campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro e definizione di una politica in materia di salute e sicurezza e dei connessi obiettivi;
- Identificazione dei pericoli e analisi del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) generale;
- Individuazione e determinazione delle risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema e l'eventuale creazione o aggiornamento delle informazioni documentate necessarie alla gestione dei processi;
- Definizione dei criteri per l'esecuzione e le modalità di

controllo dei processi e definizione dei processi per la gestione di cambiamenti (anche non pianificati) e di situazioni di emergenza;

- Definizione di processi per tenere sotto controllo l'approvvigionamento di prodotti e servizi e gestione degli appaltatori e attività in outsourcing, con valutazione delle prestazioni.

Il completamento dell'iter, atteso per il 2021, dovrebbe portare Tea Reteluce S.r.l. ad essere la prima società del Gruppo ad avere un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente Energia e Sicurezza.

### I servizi offerti: qualità e innovazione

Tea valorizza il proprio radicamento territoriale offrendo a tutti i suoi clienti (privati, aziende e Pubblica Amministrazione) un ampio portafoglio di servizi di natura commerciale dedicati alle diverse e specifiche esigenze di ognuno:

- Supporto e consulenza, prima e dopo il contratto, su tariffe e normative;
- Verifica e dimensionamento del fabbisogno energetico specifico di ogni utilizzatore;
- Soluzioni su misura per ottimizzare il rapporto costo-consumo di ogni cliente;
- Diagnosi dell'efficienza energetica e analisi dei consumi;
- Offerta di sistemi di fatturazione adeguati all'uso dell'energia e alle esigenze dei clienti;
- Capillare rete di assistenza ai clienti con sportelli fisici ed agenti nei territori serviti;
- Assistenza online e call center gratuito sia da telefono fisso che da mobile per tutti i servizi, per i clienti sia nel mercato libero che regolato.

## Comune per comune, il sito di Mantova Ambiente racconta i servizi offerti

Recependo le più recenti indicazioni di ARERA, Mantova Ambiente S.r.l. nel luglio del 2020 ha dedicato una specifica sezione del proprio sito web all'obiettivo di rendere ancora più accessibili e immediate le informazioni per i cittadini.

In particolare si è voluto intendere il servizio rifiuti come servizio di gestione integrato: non solo le informazioni sulla raccolta domiciliare, ma anche quelle relative allo spazzamento, alla pulizia e al trasporto.

Comune per Comune quindi sono state realizzate nuove sezioni all'interno delle quali i cittadini hanno a disposizione la modulistica necessaria, le informazioni sulla tariffa rifiuti, le modalità per pagamenti, rimborsi e fatture, le riduzioni e i regolamenti e le delibere applicati.

<sup>65</sup> La norma UNI CEI EN ISO 50001 specifica i requisiti per creare, attuare, mantenere e migliorare il sistema di gestione dell'energia (SGE), al fine di garantire un miglioramento continuo della prestazione energetica del Gruppo e dell'SGE stesso.

<sup>66</sup> L'acronimo ESCo identifica le Energy Service Company, ossia quelle società specializzate in efficienza energetica, che analizzano le potenzialità di risparmio energetico e supportano in tutte le fasi i costi e i rischi dell'intervento di efficientamento energetico. La norma UNI CEI 11352 definisce i requisiti per le ESCo.

Per Tea inoltre l'innovazione è una leva essenziale per la crescita e il miglioramento non solo dell'attività aziendale ma anche del benessere e della sicurezza, in termini di cyber security, delle persone e dei clienti.

La sicurezza delle informazioni (unitamente ai sistemi di telecontrollo e alla trasformazione digitale dei processi), è uno dei pilastri strategici per gli investimenti e l'impegno del Gruppo, e su di esso nel 2020 si sono realizzati i seguenti interventi:

- completato il piano di mitigazione delle vulnerabilità individuate;
- raddoppiate le risorse per la gestione dei sistemi perimetrali di difesa;
- analisi del codice sorgente degli applicativi sviluppati con strumenti automatizzati;
- campagne continuative di individuazione di vulnerabilità, in particolare per i sistemi esterni, con l'identificazione di un piano di miglioramento e la riduzione del rischio complessivo;
- sviluppo della cultura interna nei confronti degli attacchi di phishing e sull'adozione di password forti;
- analisi e formazione sull'uso delle password, verifiche di utenze presenti su canali illeciti.

## Il nuovo CRM



Nel 2020 si è lavorato per la progettazione di una nuova piattaforma evoluta di CRM sui processi di marketing, vendita e post-vendita, riprogettandoli in ottica digitale, omni-canale e multiservizio e semplificando l'operatività degli operatori di front e backoffice. Il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- Digitalizzazione, automazione e ottimizzazione dei processi di marketing, vendita e post-vendita in ottica customer-centric;
- Abilitazione di una vista integrata delle informazioni sul cliente trasversalmente ai diversi business di Tea
- Omnicanalità
- Semplificazione dell'esperienza digitale del cliente e abilitazione self-service digitale
- Semplificazione dell'attività degli utenti.

Il nuovo CRM gestirà ben 91 processi di marketing, vendita e post vendita del Gruppo Tea, con 25 funzionalità trasversali ai diversi processi. Diversi sono i miglioramenti attesi, tra cui:

- Incremento della qualità percepita dal cliente;
- Condivisione sicura delle informazioni;
- Messa in sicurezza e controllo dell'errore umano;
- Abilitazione della crescita di business;
- Scalabilità dei volumi a costi marginali.

Sempre nel corso dell'anno, il Gruppo ha proseguito e accresciuto il suo piano di investimenti e di progetti per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione di una quota sempre maggiore dei suoi processi operativi e gestionali, coordinati dalla Direzione Innovazione Tecnologie e Servizi Informativi.

Si segnalano in particolare i seguenti progetti:

- Sostituzione delle postazioni di lavoro fisse per facilitare lo smart working e adozione di periferiche standard per l'utilizzo in ufficio;
- Adozione di massa di smartphone per garantire connettività 4G a tutto il personale e garantire una maggiore continuità operativa;
- Parallelizzazione dei sistemi di calcolo delle fatturazioni massive per una complessiva riduzione dei tempi totali e dei rischi di errore;
- Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale per la categorizzazione del linguaggio naturale, con l'obiettivo di velocizzare i tempi di servizio dei clienti esterni e interni;
- Ulteriori miglioramenti della tecnologia di Firma Elettronica Avanzata remota per la sottoscrizione dei contratti in modalità paperless, consentendo una diminuzione del 65% del tempo di firma e una riduzione del 50% dei tempi di gestione delle pratiche post-contrattualistiche;
- Ulteriore sviluppo della digitalizzazione delle reti e degli elementi del territorio gestiti dal Gruppo, in continuità con i progetti di mappatura digitale;
- Progetto di digitalizzazione della cantierizzazione con miglioramento della condivisione delle informazioni per una riduzione delle ri-lavorazioni di Gruppo;
- Crescita organica degli utenti iscritti al portale clienti *self service*.

## Il telecontrollo



Nel 2020 si è lavorato per la preparazione del progetto di bando per la messa a gara dell'appalto per la realizzazione di un nuovo sistema centralizzato di telecontrollo e telegestione degli impianti e delle reti, e di telelettura dei contatori del Gruppo, con implementazione di un sistema SCADA evoluto (Supervisory Control And Data Acquisition).

Gli obiettivi del progetto saranno finalizzati a:

- Identificare, comprendere e valorizzare gli oggetti e i sistemi di telecontrollo attualmente in uso presso gli impianti del Gruppo;
- Individuare i fattori di ottimizzazione e miglioramento delle attività di telecontrollo con il fine di migliorare l'efficiamento degli impianti e dei servizi;
- Consentire un controllo veloce e affidabile degli impianti da remoto mediante soluzioni web e mobile;
- Diminuire i tempi di intervento sui guasti per minimizzare e/o prevenire i disservizi.

Il progetto dunque consentirà di aumentare il numero di interventi automatici e remotizzati, così come di ridurre le perdite di rete, efficientare i consumi energetici, ridurre i costi di manutenzione degli impianti e individuare anche eventuali frodi, come l'utilizzo di acqua non autorizzato.



La consegna dell'acqua all'utente finale sembra un processo molto semplice, talvolta scontato; in realtà cela un lavoro molto importante e altamente tecnologico.

Michele Zaghini

# La comunità

“

È stato un anno sicuramente molto impegnativo, ma è altrettanto un privilegio essere qui, a dare una mano ai nostri cittadini. Soprattutto, sento nell'aria una grande opportunità.

» *Carlo Bottani, Sindaco di Curtatone*

Ascolta  
l'intervista





## Evidenza delle tematiche materiali trattate all'interno del capitolo

● Tematiche ambientali ● Tematiche sociali ● Tematiche economiche



- A** Attenzione alle esigenze delle comunità locali
- B** Comunicazione ed educazione ambientale
- C** Gestione responsabile della catena di fornitura



**Rischi associati**

**2**

- *Potenziale* - Mancata soddisfazione di tutte le attese che i cittadini o gli Enti Locali clienti di Tea possono esprimere verso un'impresa pubblica insediata nel territorio locale



**Modalità di gestione**

**3**

- Procedure e canali di interlocuzione costante e sistematica, specifici per le comunità locali
- Investimento di significative risorse in favore delle attività sociali, culturali e sportive nei territori serviti



**Impatti lungo la catena del valore**

**1**

- *Indiretto* - Molte delle comunità locali servite dal Gruppo, attraverso le Amministrazioni Comunali competenti, sono azioniste di Tea S.p.A. e dunque hanno un concreto impatto indiretto, seppur mediato dal processo di delega elettorale, sulle strategie e le scelte di competenza dei Soci dell'organizzazione. Anche i rappresentanti di Comuni non azionisti sono frequentemente coinvolti nei processi di interlocuzione e consultazione del Gruppo, oltre che in organismi permanenti di consultazione come la cabina di regia per i servizi di igiene urbana o l'assemblea dei Sindaci dell'Autorità dell'ATO per il Ciclo Idrico integrato



**Opportunità associate**

**4**

- Il mantenimento di una costante attenzione alle esigenze delle comunità locali può rappresentare per un'azienda di servizi pubblici locali come Tea un investimento che nel tempo comporta il raggiungimento di un vantaggio competitivo sulla concorrenza soprattutto in termini di reputazione e immagine aziendale e di capacità di retention commerciale dei clienti dei servizi liberalizzati nei territori di consolidata presenza aziendale





## Indicatori GRI di riferimento

In **premessa**: GRI 102-15; **Attenzione alle esigenze delle comunità locali**: GRI 102-12; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 413-2; **Gestione responsabile della catena di fornitura**: GRI 102-9; GRI 102-10; GRI 103-1; GRI 103-2; GRI 103-3; GRI 204-1; GRI 407-1; GRI 412-3.



**Rischi associati**

**2**

- *Attuale* - Insufficiente comunicazione da parte del Gruppo nei territori serviti con i servizi di igiene urbana e carenza di educazione ambientale possono causare cattiva qualità nella separazione dei rifiuti da parte degli utenti dei servizi di raccolta differenziata, o addirittura fenomeni di acquiescenza passiva della comunità locale verso i fenomeni di abbandono dei rifiuti, con pesanti costi collettivi di mancato riciclo o ripristino, a detrimento della stessa capacità dei Comuni di finanziare il servizio



**Modalità di gestione**

**3**

- Continui investimenti sulla comunicazione ambientale, mediante campagne informative ricorrenti, sviluppate con visite presso le scuole da parte di personale tecnico di Tea insieme ad esperti di comunicazione e animatori
- Distribuzione capillare domiciliare di documentazione informativa
- Presidio costante dei social media



**Opportunità associate**

**4**

- Gli investimenti nelle campagne di educazione ambientale oltre che produrre migliori risultati nei costi di smaltimento dei rifiuti, rappresentano una grande opportunità di far apprezzare il profilo di sostenibilità dell'azienda e delle sue attività nei territori serviti, al di fuori dai tradizionali canali di promozione commerciale, in sedi e canali di contatto in cui il cittadino non percepisce il messaggio aziendale come unicamente asservito a finalità di lucro
- Il Gruppo può farsi portavoce di un cambiamento a livello locale nella direzione di una sempre maggiore attenzione alla tutela ambientale e del territorio



**Impatti lungo la catena del valore**

**1**

- *Indiretto* - La qualità e l'intensità del presidio rispetto alle politiche di comunicazione e di educazione ambientale da parte del Gruppo Tea ha un importante impatto indiretto sui risultati dell'organizzazione, perché ha effetti concreti: 1) sulla qualità e quantità di differenziazione dei rifiuti da parte degli utenti del servizio di igiene urbana, incidendo sui costi dello stesso; 2) sulla correttezza negli smaltimenti dei rifiuti da parte dei soggetti e delle aziende, che influiscono sulla stabilità nei flussi in ingresso negli impianti di trattamento e smaltimento; 3) sulla qualità degli scarichi in fognatura che impattano sull'efficienza e la conformità dei processi di depurazione



**CATENA DI FORNITURA**



**Rischi associati**

**2**

- *Potenziale* - Per via di un intenso ricorso a processi di outsourcing da parte dell'organizzazione possono crearsi anomalie nei processi di fornitura con ricadute dannose sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi erogati dal Gruppo, in tutti i casi in cui venga meno un controllo sistematico ed efficiente della conformità e adeguatezza dei prodotti, dei materiali, delle prestazioni e dei servizi forniti



**Modalità di gestione**

**3**

- Rispetto della normativa nazionale ed europea sugli appalti pubblici
- Adozione di procedure e regolamenti atti a garantire un elevato controllo del processo di approvvigionamento, presidiato dalle figure specificamente preposte ad ogni livello della catena operativa - quali i buyer, i responsabili operativi, il responsabile unico del procedimento, il direttore lavori, il direttore dell'esecuzione del contratto - e sottoposto alle attività di controllo degli organi aziendali incaricati



**Impatti lungo la catena del valore**

**1**

- *Diretto* - L'elevato ricorso all'outsourcing nelle operazioni del Gruppo Tea determina un elevato impatto della tematica per l'organizzazione, che deve costantemente aumentare i costi di presidio, coordinamento e qualificazione dei processi di fornitura, in particolare negli appalti di prestazioni e servizi



**Opportunità associate**

**4**

- Una gestione responsabile del processo di approvvigionamento è anche un'occasione per migliorare lo scambio di competenze tra il Gruppo e i suoi fornitori, e per costruire percorsi di crescita congiunta con i partner più importanti, aumentando la qualità e le sinergie di integrazione tra le prestazioni, i materiali ed i servizi acquistati e le specifiche attività operative dell'organizzazione

# Highlights

---

1.022

---

**Richieste di agevolazione** su base ISEE del pagamento della Tariffa Rifiuti nel Comune di Mantova

---

80

---

**Gruppi di lavoro**

---

782

---

**Giovani**

---

65

---

**Docenti**

---

14

---

**Scuole superiori**  
di primo grado e CFP

---

---

Partecipanti all'hackathon "**Economia Circolare:  
Conosci, Comunica e Cambia!**"

---

# 91,5

---

mln di euro circa

valore complessivo della **spesa per approvvigionamento**

---

## Premio Futuro Sostenibile 2021

---

**Lancio ad ottobre 2020**

---

circa

# 33%

---

dello speso è riferibile a **imprese** aventi sede nel territorio della **Provincia di mantova** (escluse energia, assicurazioni, affitti)

---

# Attenzione alle esigenze delle comunità locali

Il Gruppo svolge un ruolo attivo a supporto dello sviluppo economico e sostenibile e per la crescita sociale del territorio in cui opera, attraverso azioni e servizi disegnati e implementati in sinergia con le comunità locali.

La relazione con il territorio è continua e articolata su progettualità a molteplici livelli, come:

- la capillarità della rete di sportelli a supporto di clienti e cittadini;
- le relazioni istituzionali;
- gli incontri periodici con i Sindaci dei Comuni soci e dei Comuni serviti;
- le assemblee societarie;
- gli strumenti di coinvolgimento specifici per alcuni servizi e progetti;
- l'adesione e il supporto tecnico-economico a iniziative del territorio;
- la realizzazione di progetti per le comunità locali e i territori.

Molta cura è destinata al dialogo e all'interazione costante con le Amministrazioni pubbliche, le Associazioni, gli Enti e gli organismi in generale che rappresentano a livello locale il mondo imprenditoriale, sociale e dei consumatori, con l'obiettivo di sviluppare azioni comuni. La collaborazione con tali istituzioni si fonda sullo scambio e la condivisione delle esigenze.

In particolare, Tea collabora con gli Enti Locali per accrescere continuamente la sostenibilità dei propri servizi e per tutelare i clienti che si trovano in difficili condizioni economiche, come emerso durante la grave crisi causata nel 2020 dalla pandemia da Covid-19. In tale contesto, nel 2020 sono state gestite **1.022 richieste di agevolazione su base ISEE del pagamento della Tariffa Rifiuti nel Comune di Mantova**, ai sensi dell'art. 21 del "Regolamento per la disciplina del corrispettivo per i rifiuti".

## Richieste gestite per agevolazioni corrispettivo rifiuti

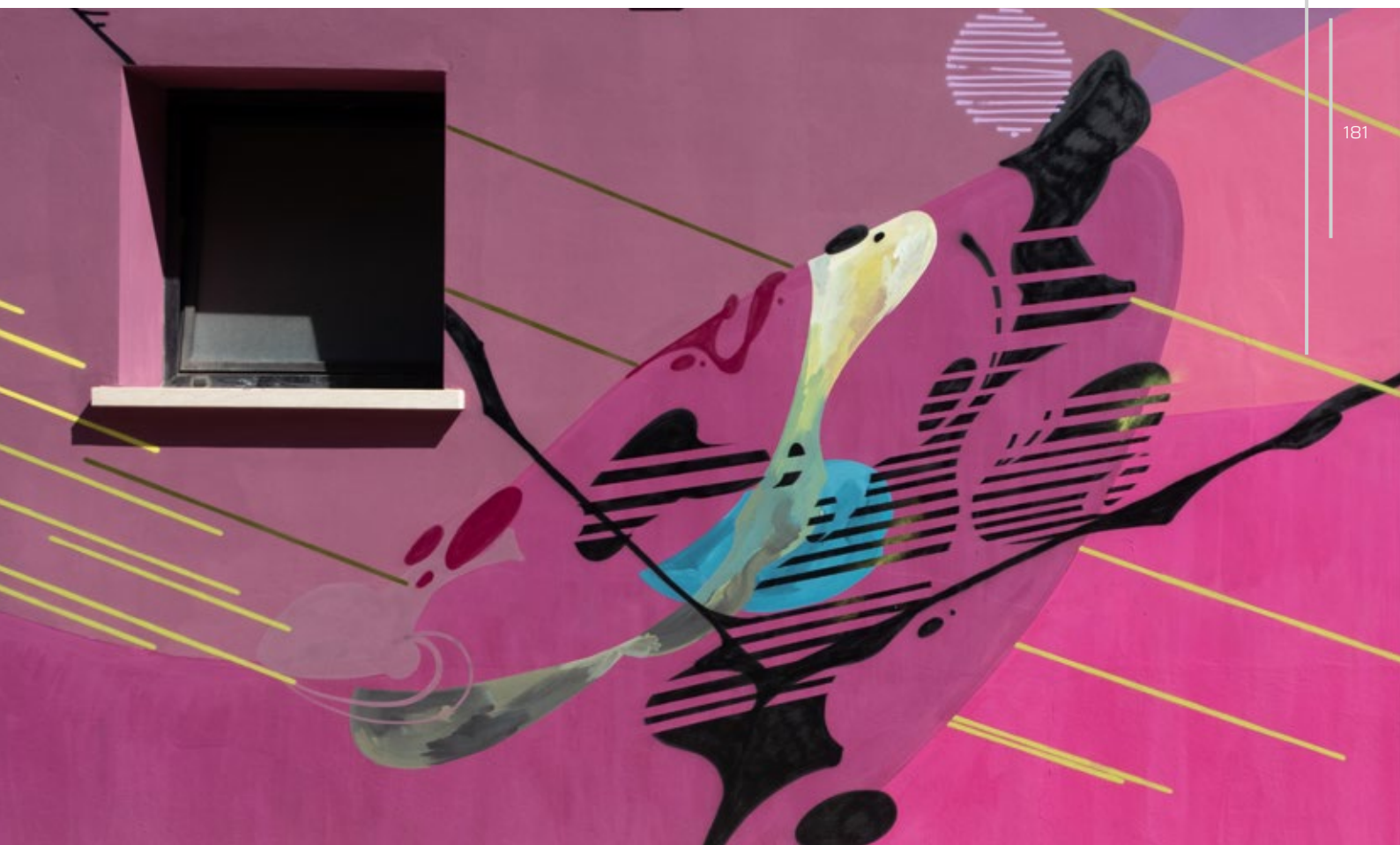
	2020	2019	2018
Domande di nuclei familiari	985	1190	1198
Domande di musei e onlus	37	37	35
<b>Totale domande</b>	<b>1.022</b>	<b>1.227</b>	<b>1.278</b>

Di seguito si offre un dettaglio rispetto alla percentuale di sconto sul pagamento del corrispettivo rifiuti richiesto alle categorie agevolate.

% di agevolazione	2020	2019	2018
100%	Reddito ISEE fino a € 5.000,00	Reddito ISEE fino a € 5.000,00	Reddito ISEE fino a € 6.540,00
70%	n.a.	n.a.	Reddito ISEE da € 6.541,00 a € 7.640,00
50%	Reddito ISEE da € 5.001,00 a € 7.500,00	Reddito ISEE da € 5.001,00 a € 7.500,00	n.a.
80%	Musei	Musei	Musei
50%	Onlus	Onlus	Onlus

Anche nel Ciclo Idrico Integrato Tea, insieme alle pubbliche autorità preposte, persegue la diffusione dei benefici sociali del servizio idrico e il miglioramento dell'Ambiente, investendo impegno e risorse per:

- Estendere le reti degli acquedotti fino a raggiungere il maggior numero possibile di cittadini di tutti i Comuni, per garantire un accesso paritario all'acqua potabile di migliore qualità;
- Collegare alle reti di fognatura anche gli agglomerati urbani minori, altrimenti esclusi a causa di costi per i lavori troppo elevati.



## Urbact-C-Change

Dal mese di ottobre 2019, Tea sostiene l'adesione del Comune di Mantova al progetto europeo URBACT-C CHANGE, che supporta le città partner nello sviluppo e nell'implementazione di:

- Politiche locali, quali piani per la riduzione di emissioni di CO2 e/o di adattamento al cambiamento climatico focalizzati sulle organizzazioni culturali e le loro attività;
- Piani strategici per il coinvolgimento dei cittadini sul tema ambientale attraverso il settore artistico e culturale;
- Modelli e strategie replicabili in altre città.

Il progetto prevede che siano realizzate diverse iniziative, tra cui: una stagione di eventi culturali "C Change", in cui i temi ambientali siano al centro della produzione culturale; una serie di azioni pilota concrete per la riduzione degli impatti ambientali causati dalle attività creative-culturali; un festival finale che restituisca al pubblico l'esperienza di "C Change".

Inoltre, Tea garantisce un sostegno attivo e un supporto concreto nello sviluppo di progetti e iniziative a valenza sociale e ambientale, in modo che le tematiche di sostenibilità siano vissute con la giusta consapevolezza. In particolare, attraverso forme di collaborazione diretta o indiretta - come la fornitura di materiale - Tea contribuisce alla realizzazione di 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 tutte quelle attività che sono espressione diretta delle comunità locali e delle loro tradizioni.

A tal proposito, a partire dal 2018, il Gruppo ha adottato il **Regolamento per l'erogazione di liberalità e per la valutazione dell'opportunità di contributi e di sponsorizzazioni**<sup>67</sup> al fine di garantire sempre la massima trasparenza nella pianificazione e gestione delle attività supportate.

Tale documento ha lo scopo di definire ruoli, responsabilità e modalità operative della gestione del processo di erogazione di liberalità, contributi, sponsorizzazioni e omaggi. Il rendiconto delle progettualità e delle risorse ad esse destinate è inoltre pubblicato periodicamente sul sito web istituzionale del Gruppo.

## Arte urbana e inclusione: il progetto Without Frontiers

Tea è a fianco del festival di arte contemporanea "Without Frontiers, Lunetta A Colori", sin dalla prima edizione del 2016. Lo stesso nome è rappresentativo della volontà di abbattere le frontiere a favore di una **continuità culturale che unisce il centro delle città alle sue periferie**.

Nel 2020 la rassegna è proseguita coinvolgendo nuovi artisti e nuovi spazi, con l'obiettivo di costruire un ponte tra ciò che il centro di Mantova è per la storia dell'arte e ciò che la periferia rappresenta per i suoi abitanti, così da diluirne i confini.

Il progetto, sviluppando una relazione tra il concetto di arte urbana e di arte pubblica, prevede l'intervento di artisti affermati nell'ambito dei graffiti-writing e il coinvolgimento di autorevoli artisti contemporanei che non necessariamente hanno utilizzato il tessuto urbano come veicolo principale per la loro arte che, contrariamente, ha sempre viaggiato per binari diversi rispetto all'Arte Urbana propriamente intesa.

L'edizione 2020 si è estesa al quartiere di Te Brunetti con un intervento artistico sul tema "Piccola biblioteca ideale", realizzato sul muro del centro di raccolta rifiuti del Gruppo Tea, in via Visi.

<sup>67</sup> Il Regolamento, dalla data di entrata in vigore, è stato aggiornato annualmente. È inoltre consultabile online, sul sito web del Gruppo.

## Luce ai nostri comuni

---

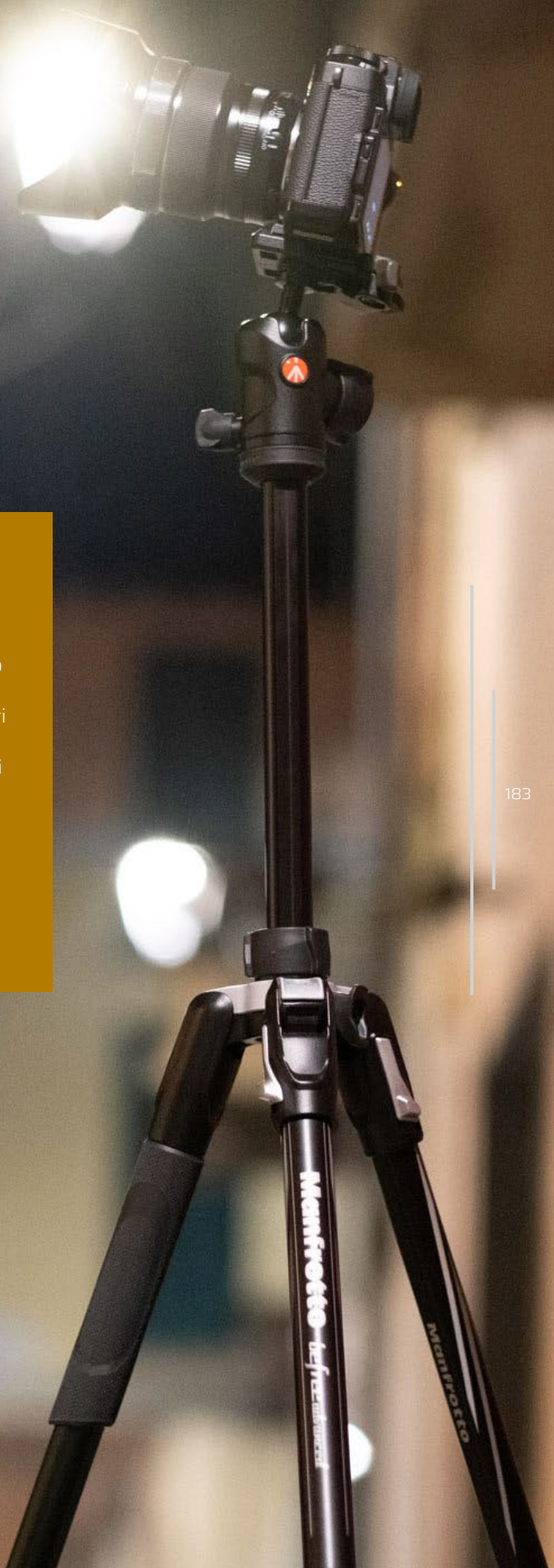
Raccontare per immagini il territorio, attraverso gli interventi illuminotecnici più *smart* è l'obiettivo del volume realizzato da Tea Reteluce S.r.l. "Illuminiamo il futuro del territorio".

È un viaggio nei 60 comuni che hanno scelto la società come partner del servizio di pubblica illuminazione: un percorso che si snoda attraverso il racconto degli spazi monumentali, urbani e verdi e che tiene conto delle caratteristiche percettive umane e della qualità e sostenibilità degli interventi, come il risparmio energetico, il telecontrollo degli apparecchi illuminanti e l'integrazione con i più moderni sistemi di monitoraggio urbano.

## Un abbraccio solidale e sostenibile

---

Anche nel 2020 è proseguito il progetto di sostenibilità "RecuperiAmo", che ha coinvolto i dipendenti del Gruppo invitati ad "acquistare" materiali aziendali dismessi ma ancora in buone condizioni (come arredi, computer portatili e fissi, monitor, ecc.) attraverso un portale web di aste online, che consente a molti oggetti di poter avere una seconda vita e non finire in discarica. Il ricavato è stato donato all'Associazione Bambino Emopatico Oncologico di Mantova.



# Comunicazione ed educazione ambientale



Per noi è un grande privilegio la presenza di Tea sul nostro territorio. La grande collaborazione che mettiamo in questo rapporto, via via col passare degli anni, si è rafforzata, in termini di fiducia reciproca e di piena collaborazione.

*Carlo Bottani*

Tea agisce come promotore di un'educazione ecologica, rivolgendosi in particolare, ma non solo, alle nuove generazioni. In tale ambito, il Gruppo supporta o organizza di consueto le seguenti iniziative:

- Fiumi di Primavera - Giornata dell'Acqua;
- Giornata della Terra;
- Giornata del verde pulito;
- Visite agli impianti;
- Progetti di Alternanza Scuola Lavoro/PCTO;
- Campagne locali di educazione ambientale;
- Attività di laboratorio per le scuole;
- Lezioni in aula;
- Predisposizione di materiali informativi.

A causa della pandemia da Covid-19 tali attività sono state in tutto o in parte sospese nel 2020, anche se il Gruppo ha cercato di garantire la propria presenza affiancando gli organizzatori nella programmazione da remoto o nella realizzazione di eventi "sostitutivi". Altri eventi, realizzati con il sostegno di Tea, sono espressamente dedicati al mondo della sostenibilità, tra cui, ad esempio:

- Il Food & Science Festival a Mantova
- TEDx Mantova - Countdown
- Il Festivaletteratura, tenda Sordello per la rassegna "Accenti" a Mantova
- Madre Terra, Ambiente - Natura - Alimentazione, a Castiglione delle Stiviere

In particolare, il **Food&Science Festival** è un evento che affronta e approfondisce gli aspetti relativi al consumo di cibo e alla scienza della produzione, mentre la rassegna di eventi gratuiti "**Accenti**", organizzata nell'ambito del Festivaletteratura, ha lo scopo 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.

Per quanto riguarda invece **le attività specificamente dedicate alle scuole**, anche nel 2020 come negli anni precedenti, diversi istituti scolastici hanno aderito alle lezioni degli educatori ambientali, svolte anche online. La prevenzione della produzione dei rifiuti, la raccolta differenziata e la gestione dei rifiuti sono stati i temi al centro dell'attività formativa, al fine di diffondere e stimolare comportamenti "responsabili".

Tra queste, il progetto di educazione ambientale "Riciclo è vita" rivolto alle scuole dei Comuni gestiti da Mantova Ambiente S.r.l., che ha visto la partecipazione di 908 studenti partecipanti di scuole dell'infanzia (18 classi), primarie (31 classi) e secondarie di primo grado (2 classi). Il progetto ha avuto una durata di 160 ore complessive.



Nell'autunno del 2020 si è poi tenuta nuovamente la campagna **“Il futuro è nelle nostre mani”**, avviata alla fine del 2019. **L'iniziativa coinvolge gli studenti delle scuole superiori** e vuole limitare l'impiego della plastica usa e getta, tipicamente quella delle bottigliette, in favore dell'acqua dell'acquedotto, a km zero, senza imballaggi e che non necessita di camion per il trasporto.

## Comunicare la sostenibilità

Anche nel 2020 il *claim* **«il futuro è sostenibile»**, abbinato al brand dedicato - visivamente ricollegabile a quello istituzionale, ma innovativo e con colori e simbologie immediatamente riconducibili al tema della sostenibilità - ha affiancato la comunicazione istituzionale in alcune iniziative coerenti con i seguenti obiettivi:

- Informare;
- Fare cultura;
- Promuovere un nuovo modello di consumo e un nuovo stile di vita;
- Sostenere le azioni realizzate sul territorio;
- Valorizzare le pratiche sostenibili già in atto.



## Premio Futuro Sostenibile



Con l'obiettivo di contribuire sempre di più alla transizione verso un modello economico di tipo circolare, il Gruppo Tea, in partnership con la testata giornalistica specializzata Italia Circolare, ha lanciato l'iniziativa **"Mantova Circolare"** presentata durante il primo **Forum Sostenibilità Mantova** tenutosi nel febbraio 2020. In tale ambito, il Gruppo ha poi indetto nell'ottobre 2020 il "Premio Futuro Sostenibile 2021", in collaborazione con Italia Circolare e PromolImpresa-Borsa Merce di Mantova, che si rivolge a imprese con un'idea di sviluppo responsabile e innovativo, start up nate per dare vita a progetti

con un'impronta ecologica, e artigiani attenti alle risorse del territorio. L'iniziativa era stata proposta infatti durante il Forum del 22 febbraio 2020, ma a causa della pandemia l'attività è stata riprogrammata e il Premio verrà attribuito durante l'edizione 2021 di Food & Science, venerdì 1° ottobre.

L'obiettivo è quello di valorizzare i progetti (realizzati o ancora sulla carta) dedicati alla sostenibilità ambientale e alla *circular economy* ideati dal mondo produttivo, ma anche dagli Enti locali e dagli studenti delle scuole secondarie della Provincia di Mantova, nella consapevolezza che l'imprenditoria si sta già muovendo in questa direzione, ma che possa essere di stimolo per tutti prenderne esatta coscienza.

Produrre e consumare nel segno della sostenibilità è conseguibile attraverso l'impegno quotidiano di ciascuno, a tutti i livelli. Ma si tratta di un cambiamento che può essere realizzato soltanto all'interno di comunità informate, consapevoli e attive. Ecco perché, con il Premio, Tea ha scelto di stimolare e condividere un percorso culturale e di crescita del territorio rispetto a questi temi.

### CONOSCI, COMUNICA e CAMBIA: la scuola e i giovani per l'Economia Circolare

La sinergia con il partner **PromolImpresa - Borsa Merce** e con la rete delle scuole superiori del territorio attraverso il progetto emblematico **"Laboratorio Territoriale Diffuso per l'Occupabilità"** ha permesso di coinvolgere gli studenti nella diffusione territoriale e nella promozione di "idee per il cambiamento" all'interno del **"Premio Futuro Sostenibile"**.

Attraverso l'hackathon diffuso **"Economia Circolare: Conosci, Comunica e Cambia!"**, è stata avviata dal mese di novembre 2020 un'importante collaborazione con le scuole mantovane basata su tre passaggi imprescindibili per un corretto processo di **comprensione, metabolizzazione e partecipazione attiva** dedicato alla sostenibilità e all'economia circolare.

L'attività, integrata come percorso di Educazione Civica e valorizzata come azione di orientamento al futuro (Alternanza/PCTO), ha riscosso un successo inaspettato con numeri in grado di impattare sul territorio: **80 gruppi di lavoro con 782 giovani coinvolti, 14 Istituti Superiori e CFP aderenti anche grazie alla presenza di 65 docenti** pronti ad affiancare e supportare i loro studenti.

La prima fase **"CONOSCI"**, svoltasi tra dicembre e gennaio, ha permesso agli studenti in primo luogo di frequentare sulla piattaforma [edu.lfomantova.it](http://edu.lfomantova.it) un percorso di formazione costruito con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa sul tema "Economia Circolare e Sostenibilità" che li ha guidati nell'approfondimento e nella verifica della potenziale ricaduta attribuita alla partecipazione attiva dei giovani e dei cittadini in generale.

Grazie ad un'attività collegata denominata **"CONOSCENZA CONDIVISA"**, gli stessi studenti hanno promosso il percorso tra i loro coetanei, amici e famiglie facendo in modo che, ad oggi, altre 419 persone si siano registrate



allo stesso corso online dedicato alla sostenibilità.

In attesa delle attività di progettazione che saranno sviluppate nei mesi di maggio e giugno per portare le **“idee di cambiamento”** al Forum di ottobre, i gruppi di lavoro sono impegnati **nella produzione di video e graphic novel destinati a sensibilizzare il territorio sui temi della sostenibilità e dell’economia circolare.**

Nell’espletamento del ruolo di Tea quale sensibilizzatore di una cultura ispirata ai principi di sostenibilità, inclusione e tutela dell’ambiente e del territorio **i rapporti con i media sono fondamentali, in quanto sono tra i principali veicoli dei messaggi del Gruppo verso la comunità.**

In particolare, Tea gestisce la relazione con i media locali con trasparenza e ispirandosi al criterio di parità

di trattamento tra le testate e mantenendo un contatto frequente e di aggiornamento periodico con la stampa. Nel corso del 2020, si segnalano in particolare la divulgazione tramite stampa dei dati di Bilancio, dei resoconti delle assemblee sociali, delle nomine dei vertici e di tutti i fatti di rilievo della vita aziendale e relativi ai servizi.



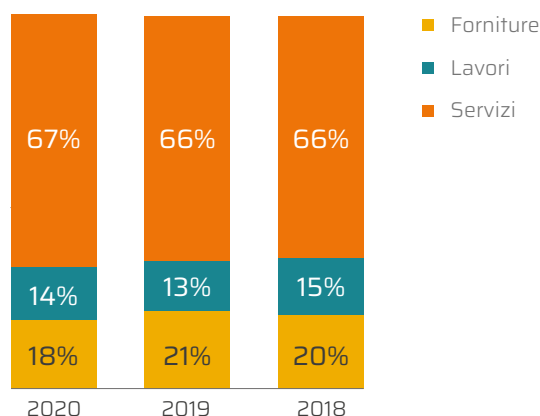
# Gestione responsabile della catena di fornitura

## La catena di fornitura del Gruppo Tea

Nel 2020 l'ammontare complessivo degli approvvigionamenti del Gruppo Tea è stato di **Euro 91,5 milioni circa**: somma che per il 67% è attribuibile a spese per l'acquisto di servizi, per il 18% di forniture e per il 14% di lavori. Il grafico riportato di fianco mostra la ripartizione delle tipologie di acquisti nel triennio di rendicontazione.

Si sottolinea inoltre che l'**impiego di manodopera** nelle tre tipologie di forniture rappresenta una quota importante sul totale, come dimostra la tabella seguente:

**Spesa per approvvigionamenti per tipologia di acquisto**  
(esclusa energia, assicurazioni, affitti)



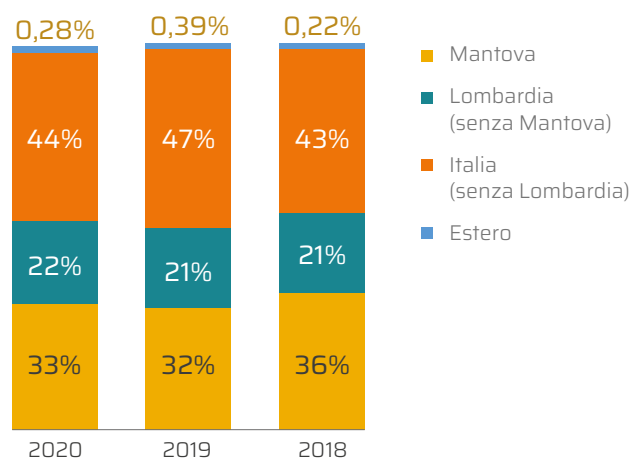
**Spesa per approvvigionamenti (in Euro) per tipologia di acquisti** (esclusa energia, assicurazioni, affitti)

Anno	Forniture	Lavori	Servizi	Totale complessivo	di cui Manodopera
2020	16.795.163,18	13.169.110,80	61.551.514,72	91.515.788,70	<b>26.152.218,93</b>
2019	17.973.227,52	10.961.953,02	55.609.333,02	84.544.513,56	<b>23.299.950,11</b>
2018	16.140.426,64	12.112.804,90	54.469.202,82	82.722.434,36	<b>23.303.702,70</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>50.908.817,34</b>	<b>36.243.868,72</b>	<b>171.630.050,56</b>	<b>258.782.736,62</b>	<b>72.755.871,75</b>

Per quanto riguarda poi la distribuzione geografica dei fornitori, nel 2020 il **33% circa dello speso è riferibile a imprese aventi sede nel territorio della Provincia di Mantova**, rispetto al quale il Gruppo Tea pone particolare attenzione al fine di promuovere uno sviluppo in sintonia con le proprie esigenze industriali, nel rispetto degli obblighi di trasparenza e rotazione dei fornitori. Il 22% dei fornitori opera all'interno della Regione Lombardia e la restante parte nel territorio italiano. Solo lo 0,28% della fornitura è attribuibile ad acquisti da aziende estere, localizzate nell'Unione Europea. Tale ripartizione si mantiene pressoché stabile in confronto a quanto emerge dal biennio precedente.

Nella tabella seguente è invece riportata la quantificazione monetaria della spesa per approvvigionamento, ripartita per provenienza geografica dei fornitori.

### Spesa per approvvigionamenti per provenienza del fornitore (esclusa energia, assicurazioni, affitti)



### Spesa verso i fornitori (in Euro) per provenienza del fornitore (esclusa energia, assicurazioni, affitti)

Provenienza	2020	2019	2018	Totale complessivo
Provincia di Mantova	30.273.140,21	26.640.015,58	29.507.849,59	86.421.005,38
Lombardia (senza Mantova)	20.344.218,82	17.932.606,94	17.580.028,21	55.856.853,97
Italia (senza Lombardia)	40.643.126,41	39.638.971,16	35.456.080,79	115.738.178,36
Estero	255.303,26	332.919,88	178.475,77	766.698,91
<b>Totale complessivo</b>	<b>91.515.788,70</b>	<b>84.544.513,56</b>	<b>82.722.434,36</b>	<b>258.782.736,62</b>

Sul totale della spesa per approvvigionamento del 2020, il 40% circa è riferibile ad attività messe a gara, secondo il codice dei contratti pubblici. Il dettaglio è indicato nella tabella sotto riportata.

### Spesa verso i fornitori (in Euro), con evidenza delle attività messe a gara

Provenienza	2020	2019	2018	Totale complessivo
Spesato CIG con gara	36.709.210,23	37.123.676,85	41.410.095,97	115.242.983,05
Altro	54.806.578,47	47.420.836,71	41.312.338,39	143.539.753,57
<b>Totale complessivo</b>	<b>91.515.788,70</b>	<b>84.544.513,56</b>	<b>82.722.434,36</b>	<b>258.782.736,62</b>

La pubblicazione e gestione delle gare a evidenza pubblica, così come delle procedure di acquisto di importo più significativo - anche quando afferenti a settori esenti dall'applicazione del Codice dei Contratti - avviene sul **Portale Acquisti** online del Gruppo Tea, rispetto al quale sono stati implementati significativi miglioramenti ai fini di una gestione sempre più evoluta, sicura, trasparente e strutturata.

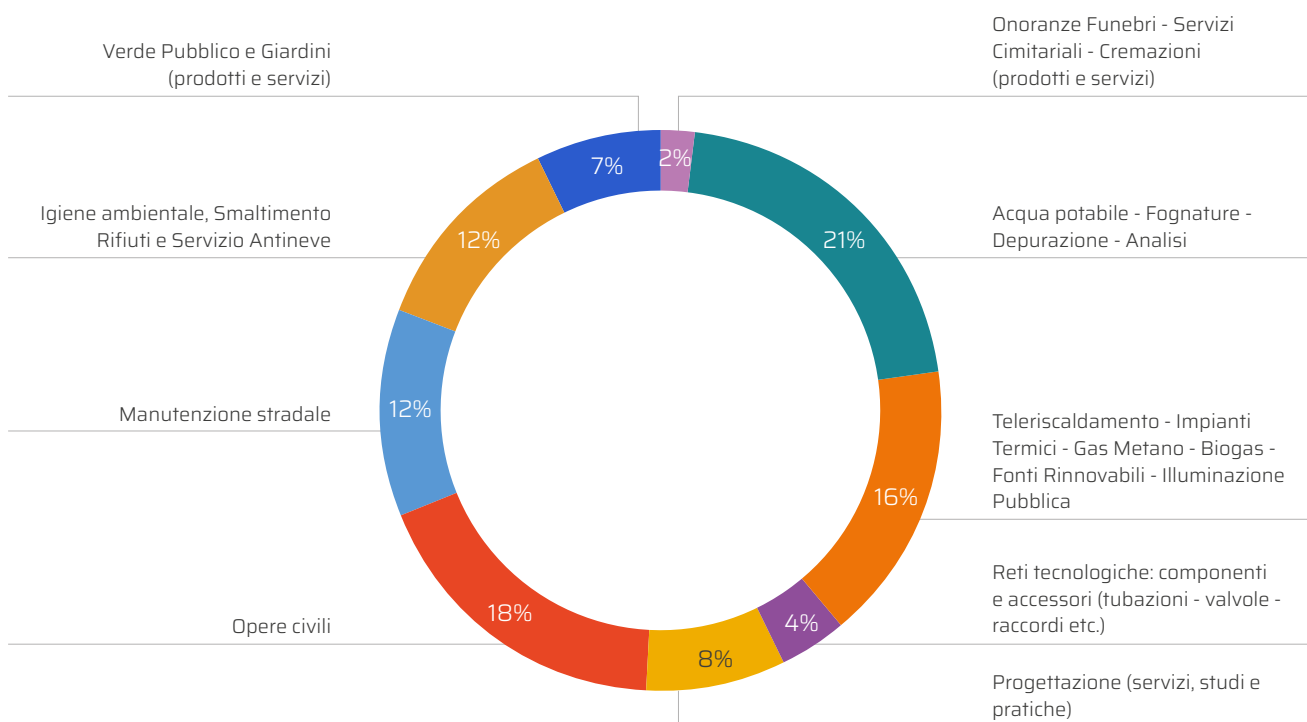
Attualmente il numero e il criterio per individuare i fornitori che devono essere invitati a partecipare ad una Gara si desumono dai documenti "Procedura" e "Istruzione Tecnica DD2 ACQ". In particolare, è previsto che i fornitori indicati dal soggetto proponente vengano incrementati dall'Ufficio Acquisti con fornitori scelti dal

Portale Acquisti oppure ricorrendo a una ricerca storica a sistema oltre che al web.

Nel caso in cui l'importo presunto dell'affidamento ecceda un importo prefissato oppure nel caso in cui la peculiarità dell'approvvigionamento lo renda opportuno, i fornitori selezionati vengono sottoposti a una **verifica riguardante la solidità finanziaria** tramite servizio fornito da fornitore esterno. Tale verifica ha lo scopo di prevenire, per quanto possibile, onerosi fermi delle attività appaltate. Il fornitore aggiudicatario è inoltre chiamato a dimostrare di possedere i requisiti per la partecipazione alla gara.

Nel seguito si offre una rappresentazione grafica delle principali classi merceologiche registrate sul Portale acquisti nel 2020.

### Settori di attività dei fornitori iscritti al Portale acquisti (2020)



È attualmente in corso di studio l'implementazione di un **nuovo albo fornitori**, su Portale Web, al quale le imprese potranno iscriversi allegando la documentazione necessaria alla loro corretta collocazione nelle diverse classi merceologiche. Ad esse si farà riferimento per l'individuazione delle imprese da inserire nell'elenco da invitare alle procedure di gara indette. Il progetto nasce alla metà del 2020 e presumibilmente sarà completato alla fine del 2021.

Al fine di individuare le imprese che saranno invitate alle gare in funzione dell'affidabilità e delle competenze, la documentazione richiesta ai fornitori riguarderà:

- **Requisiti c.d. "generalisti"**, ossia riferiti alle condanne

penali riportate dai soggetti che hanno poteri all'interno dell'impresa, alla regolarità fiscale e contributiva dell'impresa, al rispetto della legge a tutela dei diversamente abili;

- **Requisiti c.d. "speciali"** riferiti alle capacità economico-finanziarie e tecnico-organizzative possedute dall'azienda fornitrice.

Il progetto del nuovo albo fornitori, prevede inoltre che, all'atto della registrazione, le imprese dovranno allegare anche la documentazione in materia di libertà di associazione e contrattazione collettiva a garanzia dell'assolvimento di tale fondamentale diritto dei lavoratori.

Tra le attività di gestione del nuovo albo sarà infine prevista, una volta che questo sia a regime, un'attività di auditing a campione affidata a società specializzata esterna, al fine di verificare la veridicità delle dichiarazioni effettuate in fase di iscrizione.

### Pratiche di approvvigionamento

Il Gruppo è attento a mantenere sempre elevati standard di **trasparenza** ed **efficienza** nella gestione dei processi di approvvigionamento, nel rispetto dei valori di **tutela della concorrenza** e del dovere di offrire **parità di opportunità** a tutti gli operatori qualificati per fornire i beni o servizi acquistati da Tea, in osservanza dei principi consolidati a livello europeo e nel diritto nazionale in materia di servizi pubblici locali.

La scelta dei fornitori, anche nelle procedure di acquisto di importo ridotto o per le tipologie particolari che sono esenti dal perimetro di applicazione del Codice dei Contratti, è realizzata sempre attraverso **valutazioni obiettive e documentate** della solidità finanziaria, regolarità contributiva, affidabilità, qualità, certificazioni aziendali e competitività economica.

Tali principi sono statuiti nel Codice Etico del Gruppo e consolidati nel **Regolamento acquisti e appalti** e impegnano ogni dipendente del Gruppo Tea al rispetto di rigorose procedure operative nella gestione di ogni fase del processo di ricerca, selezione, contrattualizzazione del fornitore, controllo della fornitura, pagamento e contabilizzazione della merce o prestazione ricevuta.

Il Gruppo persegue **modalità formalizzate e controllate di selezione dei fornitori e dei collaboratori esterni** (tra cui anche consulenti, agenti, ecc.), così come dei partner commerciali, di volta in volta individuati,

utilizzando sempre ed esclusivamente un **sistema informatico gestionale centralizzato** che registra ogni fase del processo di acquisto mantenendo una tracciatura dei soggetti, dei documenti e delle diverse autorizzazioni richieste per i competenti livelli gerarchici dell'organizzazione, in modo che nessun acquisto possa essere mai proposto, attribuito, autorizzato e pagato da una sola persona, garantendo quindi trasparenza e affidabilità della procedura.

La **Direzione Acquisti e Appalti Servizi e Patrimonio** esplica la propria attività attraverso l'Ufficio Acquisti e l'Ufficio Appalti e Gare, che gestiscono gli approvvigionamenti delle società del Gruppo Tea, compresa la Capogruppo.

Esiste tra i due Uffici una ripartizione degli approvvigionamenti basata sull'importo e sulla complessità degli stessi, con riferimento al rispetto del Codice dei Contratti e della Procedura interna al Gruppo Tea.

A tal proposito sono state elaborate delle istruzioni operative che consentono alle società e ai servizi di staff di stabilire con quale dei due uffici devono relazionarsi e quale tipologia di gara deve essere espletata.

In tutti i contratti di fornitura stipulati dalle società del Gruppo Tea, i fornitori sono assoggettati al rispetto dei seguenti documenti:

- **Condizioni Generali di Acquisto del Gruppo Tea;**
- **Capitolato Speciale di Sicurezza del Gruppo Tea;**
- **Regolamento generale qualità, ambiente ed energia per gli appaltatori del Gruppo Tea.**

All'interno di tali documenti sono chiaramente definiti gli obblighi a cui il fornitore si sottopone accettando



un ordine di acquisto del Gruppo Tea, previa clausola risolutiva espressa, con particolare enfasi agli obblighi di rispetto dei principi di sostenibilità, delle normative ambientali e dei diritti dei lavoratori. Quanto disciplinato riguarda la fornitura di beni e servizi e l'utilizzo della manodopera propria e dell'eventuale subappaltatore, se autorizzato.

In particolare, in **materia ambientale** il Regolamento generale qualità, ambiente ed energia del Gruppo Tea prevede i seguenti impegni da parte degli appaltatori:

- il contenimento al minimo delle emissioni di polveri, gas, vapori e odori in atmosfera generate a partire dalle attività dell'appaltatore e la predisposizione, in caso di evento incidentale, di tutte le misure necessarie ad evitare la dispersione in atmosfera delle emissioni;
- l'utilizzo responsabile delle attrezzature e dei mezzi alimentati a combustibili tradizionali in modo tale da evitare la generazione di emissioni non necessarie;
- il trattamento delle sostanze liquide pericolose attraverso il deposito in aree sufficientemente lontane da "bersagli sensibili" quali caditoie o aree non pavimentate e il contenimento degli eventuali sversamenti;
- l'utilizzo razionale e orientato alla minimizzazione degli sprechi nei consumi dei materiali, in allineamento a quanto indicato dal Referente aziendale;
- il miglioramento della gestione delle risorse energetiche, attraverso la riduzione degli sprechi, l'efficienza e il risparmio energetico nello svolgimento delle attività contrattualizzate;
- l'utilizzo di mezzi e attrezzature preferibilmente a ridotto consumo energetico.

Per quanto riguarda invece le disposizioni in **materia di tutela dei diritti dei lavoratori**, il Capitolato Speciale di Sicurezza del Gruppo Tea stabilisce l'obbligo per l'appaltatore di:

- indicare la tipologia di contratto di lavoro applicato per ciascun lavoratore coinvolto nella realizzazione delle opere in appalto e nel caso di utilizzo di manodopera in regime di somministrazione o in distacco;
- documentare il rispetto delle norme previste dal D. Lgs 276/2003;
- applicare ai propri dipendenti condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai CCNL vigenti;
- adempiere regolarmente agli oneri assicurativi, assistenziali, sanitari e di qualsiasi altra specie, previste per i dipendenti dalla normativa vigente e a applicare integralmente tutte le norme contenute nel contratto nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali, per il settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni.

Per ogni inadempimento rispetto agli obblighi di cui sopra vengono effettuate trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'appaltatore per l'esecuzione delle prestazioni che gli sono state commissionate e, in caso di crediti insufficienti allo scopo, si procede all'escussione della garanzia definitiva.

Nel caso di subappalto, quest'ultimo deve conformarsi a quanto previsto per l'appaltatore, in particolare, in materia di salute, sicurezza e igiene sul lavoro, così come assicurativa, contributiva e contrattuale.

Inoltre, la **Politica di tutela dei diritti umani** di Tea (rif. sezione "Tutela e promozione dei diritti umani") impegna tutte le società del Gruppo a promuovere la tutela dei diritti umani per tutte le persone che lavorano all'interno della loro catena del valore, nel rispetto degli standard sanciti, tra le altre, dalla Dichiarazione dell'ILO del 1998 sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro e le otto convenzioni fondamentali dell'ILO. In particolare, la Politica enuncia, tra i principi generali che guidano e ispirano l'operato del Gruppo la garanzia di condizioni di

**GRI 412-3: Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che siano stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani**

	2020	2019	2018
Numero di accordi di investimento e contratti significativi	15	14	14
Numero di accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a valutazione in materia di diritti umani	15	14	14
Percentuale di accordi di investimento e contratti significativi che contengono clausole relative ai diritti umani o sottoposti a valutazione in materia, sul totale degli accordi di investimento/contratti significativi effettuati nell'anno	100%	100%	100%



lavoro giuste e favorevoli, la **tutela della salute e della sicurezza**, la **libertà di associazione** e di **contrattazione collettiva**.

In ottemperanza alla Politica di tutela dei diritti umani del Gruppo, anche nel processo di scelta dei fornitori vengono esperite le **analisi preventive finalizzate ad escludere quei soggetti e quelle imprese che non garantiscono l'assenza di rischi di violazione dei diritti umani**. Si specifica che il Gruppo non si avvale di fornitori insediati in nazioni esterne all'Unione Europea, riducendo così la rilevazione di aree di rischio specifiche per fornitori provenienti da zone o paesi dove i diritti dei lavoratori e la libertà di associazione e di contrattazione collettiva abbiano carenza di tutela legislativa o di fatto.

A tal proposito, si specifica che nel 2020 sono stati siglati 15 nuovi contratti significativi<sup>68</sup> di fornitura, il 100% dei quali contiene un richiamo ai documenti sopra citati inerenti ai diritti fondamentali dei lavoratori.

### La gestione dei subappalti

La complessità e la parcellizzazione del mercato del lavoro italiano, anche aggravata da fenomeni di immigrazione e di lavoro clandestino, non elimina del tutto il rischio che i processi di approvvigionamento del Gruppo Tea possano incorrere anche sul territorio locale in situazioni di criticità.

Ciò risulta particolarmente rilevante nei casi di esternalizzazione di quote di subappalto di lavori e prestazioni, nella maggior parte dei casi attribuite a piccole aziende che spesso hanno organici inferiori alla soglia legale di 15 dipendenti e perciò sono esentate dall'applicazione dello Statuto dei Diritti dei Lavoratori<sup>69</sup> e possono applicare contratti di lavoro non approvati dalle OO.SS. maggiormente rappresentative.

In tali casi, **il Gruppo prevede che il subappalto della fornitura, seppur autorizzato da Tea, mantenga ogni responsabilità, sia civile che penale, in capo al fornitore**, e che quest'ultimo sia responsabile verso il Gruppo e verso i terzi nell'esecuzione dell'Ordine/Contratto da parte sia del proprio personale che di eventuali subappaltatori. Il fornitore è altresì tenuto a svolgere ogni attività prevista nel Contratto mantenendo comportamenti di assoluta correttezza, rispettosi delle leggi e conformi alle regole e ai principi stabiliti dal Modello 231 e/o dal Codice Etico del Gruppo Tea.

Anche il Capitolo Speciale di Sicurezza del Gruppo Tea sopra citato stabilisce l'obbligo per il subappaltatore di conformarsi a quanto previsto per l'appaltatore, in particolare, in materia di salute, sicurezza e igiene sul lavoro, ed in materia assicurativa, contributiva e contrattuale.

In tale ambito, e in conformità con la Politica di tutela dei diritti umani adottata dal Gruppo Tea, le intense relazioni sindacali correttamente mantenute dal Gruppo con le rappresentanze sindacali interne e con le organizzazioni sindacali territoriali, favoriscono un presidio dei diritti dei lavoratori allargato a tutti i soggetti operanti nei cantieri e nelle sedi del Gruppo, anche quando siano dipendenti di aziende subappaltatrici che per le ridotte dimensioni non sono soggette all'applicazione della Legge 300/1970.

Con particolare riferimento alla libertà di associazione e contrattazione collettiva, tematica non contemplata espressamente nella documentazione di gara ora in uso, si provvederà nell'arco del 2021 a integrarla con idonea autocertificazione, non solo da parte dell'impresa appaltatrice, ma di tutte le imprese partecipanti alle gare. Tale autocertificazione verrà richiesta anche all'impresa subappaltatrice e sarà requisito necessario per l'autorizzazione del subappalto.



<sup>68</sup> Per contratti significativi si intendono quei contratti di importo superiore a un milione di Euro.

<sup>69</sup> Legge n. 300/1970.

# Nota metodologica

La presente DNF è stata predisposta in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standard” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’Opzione “*In accordance - Core*”.

I principi di **inclusività degli stakeholder** e di **rilevanza dei temi trattati** ispirano e guidano la rendicontazione.

## Aspetti materiali per la sostenibilità del business

Ai fini della rendicontazione 2020, il Gruppo Tea ha aggiornato l’analisi di materialità - la cui ultima versione risaliva al 2017 - così da identificare i temi ritenuti maggiormente rilevanti per il Gruppo e i suoi stakeholder. Il processo di analisi delle tematiche materiali si è articolato in due fasi:

**1.** Una fase preliminare di **analisi del contesto**, di benchmarking rispetto alle best practice di settore e di approfondimento su quanto definito dalle principali organizzazioni e iniziative internazionali, quali le Nazioni Unite e in particolare l’Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Economic Forum, l’Unione Europea e in particolare il Green Deal, e il GRI. Tale fase è stata finalizzata all’individuazione di un elenco di temi potenzialmente rilevanti da sottoporre a valutazione interna ed esterna;

**2.** Lo svolgimento di un **questionario sulla materialità** che è stato inviato a più di 500 interlocutori - interni ed esterni - e ha registrato una partecipazione del 28% circa. Maggiori informazioni in merito agli stakeholder coinvolti e alla descrizione della survey sono fornite nella sezione “La governance di sostenibilità”.

Le valutazioni sulla rilevanza dei temi espresse dagli stakeholder e dal Gruppo hanno permesso di definire una soglia di materialità - calcolata a partire dalla mediana dei punteggi ottenuti da ciascun tema, in termini di rilevanza per il Gruppo e per gli stakeholder - e di identificare così le tematiche materiali posizionate nel quadrante in alto a destra della matrice (rif. sezione “La governance di sostenibilità”).

La matrice è stata quindi condivisa con il Comitato Guida per la Sostenibilità e da esso poi sottoposta all’attenzione del CdA per l’approvazione formale.

Alcune delle tematiche materiali richiamano gli aspetti direttamente connessi agli ambiti del D. Lgs 254/2016, indicati nella tabella seguente. Ad ogni ambito del Decreto sono ricondotti gli Standard GRI rendicontati dal Gruppo Tea nella DNF 2020, il perimetro di impatto interno ed esterno all’organizzazione, la tipologia di impatto - diretto o indiretto -, e infine la connessione agli SDGs.

Ambito D.lgs. 254/2016	Aspetti materiali considerati	Indicatori GRI	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto	Connessione agli SDGs
Ambiente, salute e sicurezza	Energia ed efficienza energetica	302-1; 302-3	Gruppo Tea	Diretto	
	Emissioni in atmosfera	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-7	Gruppo Tea	Diretto Indiretto	
	Gestione efficiente dell'acqua	303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5 (GRI 2018)	Gruppo Tea	Diretto	
	Riciclo o riutilizzo di materiali	//	Gruppo Tea Clienti	Diretto Indiretto	 
	Produzione e gestione rifiuti e reflui	306-2; 306-4	Gruppo Tea	Diretto	 
	Tutela del territorio e del suo equilibrio naturale	304-1; 304-4	Gruppo Tea	Diretto Indiretto	
	Economia circolare	//	Gruppo Tea Comunità Clienti	Diretto Indiretto	
	Salute e sicurezza dei lavoratori	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9 (GRI 2018)	Dipendenti del Gruppo Tea, Lavoratori interinali <sup>70</sup>	Diretto	
	Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi	//	Gruppo Tea	Indiretto	
Gestione del personale	Clima e welfare aziendale	401-2; 405-1; 405-2; 406-1	Gruppo Tea	Diretto	 
	Formazione e sviluppo	404-1; 404-3	Gruppo Tea	Diretto	 
	Relazioni industriali	402-1	Gruppo Tea Rappresentanze sindacali	Diretto Indiretto	

<sup>70</sup> In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza dei lavoratori 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. Tali altre categorie di lavoratori sono infatti utilizzate dal Gruppo in modo discontinuo, e ciò non consente la raccolta dei dati poiché il Gruppo non esercita un controllo diretto.

Ambito D.lgs. 254/2016	Aspetti materiali considerati	Indicatori GRI	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto	Connessione agli SDGs
Aspetti sociali - servizi	Qualità, efficienza, affidabilità del servizio	416-2; 417-3	Gruppo Tea Fornitori	Diretto Indiretto	 
	Gestione efficiente e controllata degli impianti e delle reti	//	Gruppo Tea Fornitori	Diretto Indiretto	 
	Innovazione e digitalizzazione	//	Gruppo Tea	Diretto Indiretto	 
	Gestione responsabile della catena di fornitura	204-1; 407-1	Gruppo Tea Fornitori	Diretto Indiretto	 
Aspetto sociali - collettività	Creazione di valore condiviso con i principali portatori d'interesse	201-1	Gruppo Tea	Diretto	
	Governance della sostenibilità	102-19; 102-20; 102-32;	Gruppo Tea	Diretto	
	Comunicazione ed educazione ambientale	//	Gruppo Tea	Diretto	 
	Attenzione alle esigenze delle comunità locali	413-2	Gruppo Tea	Diretto	
Prevenzione della corruzione	205-1; 205-3	Gruppo Tea Fornitori Pubblica amministrazione	Diretto Indiretto		
Tutela dei diritti umani	412-3	Gruppo Tea Fornitori	Diretto Indiretto		

## Perimetro di rendicontazione

Le informazioni contenute nel presente documento fanno riferimento alle società incluse nell'area di consolidamento integrale utilizzata per il Bilancio consolidato<sup>71</sup>.

Con riferimento alle operazioni straordinarie intervenute nel periodo di rendicontazione compreso tra il 1° gennaio 2020 e il 31 dicembre 2020, si segnala la fusione per incorporazione della società Electrotea S.r.l. in Sei S.r.l.

Si segnala inoltre che per la raccolta delle informazioni quantitative riguardanti gli aspetti ambientali del Gruppo, nel 2020 è stato definito e implementato un apposito sistema di raccolta dei dati attraverso la predisposizione delle schede cosiddette "perimetro impianti", volte ad elevare alla massima precisione e affidabilità possibile il dettaglio e la completezza del censimento e della misurazione dei consumi energetici e idrici, della generazione di emissioni e della produzione e trattamento dei rifiuti in tutti gli impianti del Gruppo Tea. Ciò ha comportato anche un'importante espansione di perimetro rispetto ai dati precedentemente rendicontati, guardando non soltanto agli impatti generati direttamente dall'organizzazione nell'espletamento delle sue attività, ma anche a quanto non direttamente derivante dai processi interni ma ritenuto significativo per il territorio servito.

Specifiche indicazioni inerenti a tali variazioni sono fornite nel testo a spiegazione dei valori pubblicati.

## Processo di reporting

Per la definizione dei contenuti della DNF, Tea ha coinvolto il Gruppo di Lavoro per la 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 precedente paragrafo "*Aspetti materiali per la sostenibilità del business*".

## Metodologie di calcolo

Le specifiche informazioni riguardanti il calcolo degli indicatori sull'ambiente, la salute e la sicurezza e le risorse umane sono riportate nel testo o nelle note a piè di pagina.

Con particolare riferimento al computo dei consumi energetici e delle emissioni di GHG (Scope 1, Scope 2 e Scope 3) si sono utilizzati i seguenti fattori di conversione e di emissione:

- DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting, year 2020, 2019, 2018 (Fuel properties and conversion factors, Scope 1, Scope 2 Location Based, Scope 3);
- ISPRA - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra 2020, 2019, 2018;
- AIB - European Residual Mixes 2019 - V. 1.1, 8th September 2020; 2018 - V. 1.1, 28th May 2019 (Scope 2 Market Based).

Le emissioni indirette Scope 3 sono state per il momento rendicontate solo in riferimento all'attività di commuting (spostamenti casa-lavoro dei dipendenti). Il Gruppo si impegna per le prossime rendicontazioni a un'estensione della rendicontazione di tale valore.

Nel caso in cui i dati precedentemente pubblicati abbiano subito modifiche di calcolo/rendicontazione, si è proceduto alla loro riesposizione fornendone chiara indicazione nel testo e, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato il ricorso a stime, eventualmente segnalate all'interno del documento.

<sup>71</sup> Per l'elenco delle società consolidate con il metodo integrale si rimanda al paragrafo "Area e principi di consolidamento" contenuto nelle Note Esplicative del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2020 del Gruppo Tea, pubblicato sul sito [teaspa.it](http://teaspa.it)

# Indice dei contenuti GRI

I temi oggetto del presente documento e rendicontati in conformità all'Opzione "In accordance - Core" degli Standard GRI sono riepilogati nell'indice che segue. In particolare, la tabella riporta gli standard e gli indicatori utilizzati per la redazione della DNF 2020 del Gruppo Tea, con riferimento alle pagine del documento in cui sono trattati. È inoltre data indicazione di eventuali omissioni, relative giustificazioni e commenti in merito alla copertura degli indicatori.

Si specifica che, per quanto riguarda lo Standard GRI 303 - Acqua e Scarichi idrici e lo Standard GRI 403- Salute e sicurezza sul lavoro si è fatto riferimento alla versione del 2018; si è inoltre scelto di rendicontare già a partire dalla DNF 2020 anche lo Standard GRI 207 - Imposte, pubblicato nel 2019.

## GRI Content Index

GRI standard <sup>72</sup>	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
GRI 101: Principi di rendicontazione - 2016			
<b>Informativa generale</b>			
GRI 102 - Informativa generale 2016	102-1: Nome dell'Organizzazione	198	Gruppo Tea
	102- 2: Attività, marchi, prodotti e servizi	Pagg. 20-23	
	102-3: Luogo della sede principale	198	Via Taliercio, 3 46100 - Mantova
	102-4: Luogo delle attività	Pagg. 24-27	
	102-5: Proprietà e forma giuridica	Pagg. 20, 26	
	102-6: Mercati serviti	Pagg. 24, 25	
	102-7: Dimensione dell'Organizzazione	Pagg. 14, 15, 68, 69, 130, 131, 162, 163, 178, 179	
	102-8: Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pagg. 133-134	
	102-9: Catena di fornitura	Pagg. 188-193	
	102-10: Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pagg. 190, 197	
	102-11: Principio di precauzione	Pagg. 34-35, 50-55, 64-67, 128-129, 160- 161, 176-177	
	102-12: Iniziative esterne	Pagg. 89, 100, 182- 184	
	102-13: Adesione ad associazioni	Pagg. 28-31	
	102-14: Dichiarazione di un Alto Dirigente	Pag. 6	

<sup>72</sup> Per un maggiore approfondimento sugli GRI Standard in esame, si rimanda al seguente link <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-italian-translations-download-center/>

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/ Omissioni
	102-15: Impatti chiave, rischi e opportunità	Pagg. 34-35, 64-67, 128-129, 160-161, 176-177	
	102-16: Valori, principi, standard e norme di comportamento	Pag. 16	
	102-18: Struttura della Governance	Pagg. 36-39, 40-45	
	102-19: Delega dell'autorità	Pag. 44	
	102-20: Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	Pagg. 42-45	
	102-21: Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	Pagg. 46-48	
	102-22: Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Pagg. 38-39	
	102-23: Presidente del massimo organo di governo	Pagg. 38-39	
	102-24: Nomina e selezione del massimo organo di governo	Pagg. 38-39	
	102-26: Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	Pag. 42	
	102-32: Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Pag. 44	
	102-40: Elenco dei gruppi di stakeholder	Pagg. 46-47	
	102-41: Accordi di contrattazione collettiva	Pag. 157	
	102-42: Identificazione e selezione degli stakeholder	Pag. 46-47	
	102-43: Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pagg. 46-48, 194	
	102-44: Temi e criticità chiave sollevati	Pagg. 47, 48	
	102-45: Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pag. 197	
	102-46: Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pag. 197	
	102-47: Elenco dei temi materiali	Pag. 48	
	102-48: Revisione delle informazioni	Pag. 197	
	102-49: Modifiche nella rendicontazione	Pag. 47-48	
	102-50: Periodo di rendicontazione	Pag. 197	
	102-51: Data del report più recente	Pag. 199	L'ultima DNF del Gruppo Tea è stata pubblicata nel 2019
	102-52: Periodicità della rendicontazione	Pag. 7	
	102-53: Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pag. 211	
	102-54: Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Pagg. 194	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
	102-55: Indice dei contenuti GRI	Pagg. 198-206	
	102-56: Assurance esterna	Pagg. 208-210	
<b>Topic: Performance economiche</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 49, 52-53	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 49, 52-53	
GRI 201 - Performance economiche 2016	201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 49	
	201-2: Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Pagg. 52-55	
<b>Topic: Pratiche di approvvigionamento</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 177, 188-190	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 177, 188-190	
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag. 189	
<b>Topic: Anticorruzione</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 35, 56-59	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 35, 56-59	
GRI 205 - Anticorruzione 2016	205-1: Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Pagg. 58-59	
	205-3: Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 59	
<b>Topic: Imposte</b>			
GRI 207 - Imposte 2019	207-1: Approccio alla fiscalità	Pagg. 49, 200	Alla data di riferimento di questo documento il Gruppo Tea non ha formalmente adottato una strategia fiscale.
	207-2: Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 49	
	207-3: Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 49	



GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
	207-4: Rendicontazione Paese per Paese	Pag. 201	Per maggiori informazioni si rimanda a quanto descritto nella Relazione Finanziaria annuale, si precisa che il Gruppo opera solamente nel perimetro italiano.

#### Topic: Energia

GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 64, 74-79	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 64, 74-79	
GRI 302 - Energia 2016	302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pagg. 75-76	
	302-3: Intensità energetica	Pagg. 75-76	

#### Topic: Acqua e scarichi idrici

GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 88-99	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 88-99	
GRI 303 - Acqua e scarichi idrici 2018	303-1: Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pagg. 88-99	
	303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pagg. 66, 88-99	
	303-3: Prelievo idrico	Pagg. 92-93	
	303-4: Scarico di acqua	Pagg. 94-96	
	303-5: Consumo di acqua	Pagg. 98-99	

#### Topic: Biodiversità

GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 65, 110-125	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 65, 110-125	
GRI 304: Biodiversità 2016	304-1: Siti operativi di proprietà, detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Pagg. 110-115	
	304-4: Specie elencate nella "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	Pagg. 116-125	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
<b>Topic: Emissioni</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 65, 80-87	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 65, 80-87	
GRI 305 - Emissioni 2016	305-1: Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pagg. 80-83	
	305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pagg. 80-83	
	305-3: Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Pagg. 82-83	
	305-4: Intensità delle emissioni di GHG	Pag. 82	
	305-7: Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Pagg. 86-87	
<b>Topic: Scarichi idrici e rifiuti</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 66-67, 100-109	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 66-67, 100-109	
GRI 306 - Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-2: Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Pagg. 108-109	
	306-4: Trasporto di rifiuti pericolosi	Pag. 106	
<b>Topic: Compliance ambientale</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 70-73	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 70-73	
GRI 307 - Compliance ambientale 2016	307-1: Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Pagg. 72-73	
<b>Topic: Occupazione</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 128, 137-141, 150-151	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 128, 137-141, 150-151	
GRI 401 - Occupazione 2016	401-1: Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 137-141	
	401-2: Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Pagg. 150-151	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/ Omissioni
<b>Topic: Relazioni tra lavoratori e management</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 129, 157	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 129, 157	
GRI 402 - Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1: Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Pag. 157	
<b>Topic: Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 128, 152-154	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 128, 152-154	
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1: Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 152-156	
	403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pagg. 128, 152-156	
	403-3: Servizi di medicina del lavoro	Pagg. 152-156	
	403-4: Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 152-156	
	403-5: Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 154-155	
	403-6: Promozione della salute dei lavoratori	Pagg. 152-156	
	403-7: Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pagg. 152-153	
	403-8: Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 152-153	
	403-9: Infortuni sul lavoro	Pagg. 155-156	
<b>Topic: Formazione e istruzione</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 128, 142-144	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 128, 142-144	
GRI 404 - Formazione e istruzione 2016	404-1: Ore medie di formazione annua per dipendente	Pagg. 142-143	
	404-3: Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Pagg. 145	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
<b>Topic: Diversità e pari opportunità</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 38, 133-136, 148-150	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 38, 133-136, 148-150	
GRI 405 - Diversità e pari opportunità 2016	405-1: Diversità degli organi di governo e tra i dipendenti	Pagg. 38, 135-136	
	405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pagg. 149-150	
<b>Topic: Non discriminazione</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 132, 148	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 132, 148	
GRI 406 - Non discriminazione 2016	406-1: Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pag. 148	
<b>Topic: Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 34, 61, 191-193	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 34, 61, 191-193	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1: Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Pagg. 192-193	
<b>Topic : Valutazione del rispetto dei diritti umani</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 34, 61, 191-193	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 34, 61, 191-193	
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016	412-3: Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	Pag. 192	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
<b>Topic: Comunità locali</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 176, 181-187	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 176, 181-187	
GRI 413 - Comunità locali 2016	413-2: Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Pag. 205	Il Gruppo Tea nel 2020 non ha gestito attività di produzione o di servizio che possano avere significativi impatti negativi sulle comunità locali
<b>Topic: Salute e sicurezza dei clienti</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 160, 161, 166-168	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 160, 161, 166-168	
GRI 416 - Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1: Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Pagg. 167-168	
<b>Topic: Marketing ed etichettatura</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 160, 161, 166-168	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 160, 161, 166-168	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3: Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Pag. 205	Il Gruppo Tea non ha rilevato nel triennio 2018-2020 non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing
<b>Topic: Privacy dei clienti</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 60	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 60	
GRI 418 - Privacy dei clienti 2016	418-1: Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Pag. 60	

GRI standard	Disclosure	Numero di pagina	Commenti/Omissioni
<b>Topic: Riciclo o riutilizzo di materiali</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 100-106	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 100-106	
<b>Topic: Economia circolare</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 100-106	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 100-106	
<b>Topic: Gestione della pandemia da Covid-19 e degli impatti connessi</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 8-10	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 8-10	
<b>Topic: Gestione efficiente e controllata degli impianti e delle reti</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pag. 161	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pag. 161	
<b>Topic: Innovazione e digitalizzazione</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 170-173	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 170-173	
<b>Topic: Comunicazione ed educazione ambientale</b>			
GRI 103 - Approccio gestionale 2016	103-1: Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pagg. 194-197	
	103-2: La modalità di gestione e le sue componenti	Pagg. 177, 184-187	
	103-3: Valutazione delle modalità di gestione	Pagg. 177, 184-187	

**Il Presidente del Consiglio di Amministrazione**  
Massimiliano Ghizzi



# Relazione della Società di Revisione Indipendente

**Deloitte.**

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: +39 02 83322111  
Fax: +39 02 83322112  
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 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 maggio 2021 (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" definiti dal GRI (di seguito "GRI Standards").

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.

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 collegate. 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.



### 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.

### 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 *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. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Tea;
4. 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 5, lett. a);

5. 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 da remoto 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. e Mantova Ambiente 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 Gruppo:
  - 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 società Territorio Energia Ambiente S.p.A., Tea Acque S.r.l., Sei S.r.l. e Mantova Ambiente S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto 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 2020 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.



**Paola Mariateresa Rolli**  
Socio

Milano, 14 giugno 2021

Per richiedere maggiori informazioni  
in merito alla presente Dichiarazione  
Consolidata di Carattere Non  
Finanziario è possibile rivolgersi a  
[sostenibilita@teaspa.it](mailto:sostenibilita@teaspa.it)



[teaspa.it](http://teaspa.it)

