



Gruppo Trentino Servizi
Report di sostenibilità 2008

Gruppo Trentino Servizi
Report di Sostenibilità 2008





Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	8
NOTA METODOLOGICA	11
IDENTITÀ AZIENDALE	13
PROFILO DEL GRUPPO	13
SETTORI DI ATTIVITÀ	14
DIMENSIONI DEL SERVIZIO	15
SOCIETÀ DEL GRUPPO	18
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	19
CARICHE SOCIALI	20
GLI STRUMENTI DI GOVERNO	21
VALORI, PRINCIPI DI COMPORTAMENTO E OBIETTIVI STAKEHOLDER	22 23
RESPONSABILITÀ ECONOMICA	25
PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI	25
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	26
RESPONSABILITÀ SOCIALE	29
CLIENTI E COLLETTIVITÀ	29
PERSONALE	39
AZIONISTI	45
FINANZIATORI	46
FORNITORI	46
ISTITUZIONI ED ENTI LOCALI	48
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	51
PRINCIPALI TEMI A RILEVANZA AMBIENTALE PER LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO	53
ENERGIA ELETTRICA	53
COGENERAZIONE E TELERISCALDAMENTO	54
FOTOVOLTAICO	55
GAS NATURALE	56
CICLO IDRICO INTEGRATO	57
IGIENE URBANA	59
LOGISTICA AZIENDALE	61
ENERGIA RISPARMIATA ED EMISSIONI EVITATE	62
INIZIATIVE PER IL RISPARMIO ENERGETICO E PER LO SVILUPPO DI UNA CULTURA ECOLOGICA	62
RICERCA E SVILUPPO	63
INDICATORI CHIAVE DI PERFORMANCE	65
L'IMPEGNO PER LA SOSTENIBILITÀ	67
ALLEGATI	71



Lettera agli stakeholder

L'energia e l'ambiente sono temi centrali, sia a livello locale che nazionale, dell'economia e del dibattito sociale attuale: lo sviluppo di fonti alternative ed ecologiche, la concorrenza e la rigida regolamentazione del mercato, le aggregazioni fra operatori rappresentano questioni fondamentali per il futuro del territorio e delle comunità. La liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas, l'avvio di un modello orientato alla competitività, l'impegno nella ricerca e diffusione di sistemi energetici ecologici e una normativa di settore in continua evoluzione hanno fatto da scenario mutevole nell'ultimo decennio all'ascesa del Gruppo Trentino Servizi: un Gruppo che ha voluto e saputo mantenere costanti, negli anni, quei valori etici e quel legame con il territorio e l'ambiente, che insieme al rapporto con gli Stakeholder guidano le azioni e i comportamenti nella gestione trasparente del business aziendale. Il 2008 è stato un anno importante per gli investimenti nel settore delle energie rinnovabili effettuati dal Gruppo, che già da vari decenni produce energia idroelettrica e riserva una particolare attenzione verso tutto il mondo delle energie rinnovabili: Dolomiti Energia, società partecipata dal Gruppo, ha acquisito il 51% di Dolomiti Edison Energy e Hydro Dolomiti Enel, proprietarie delle centrali idroelettriche trentine già gestite da Edison ed Enel. Nel corso dell'anno si è conclusa la parte più delicata e complessa del processo di fusione per incorporazione di Dolomiti Energia in Trentino Servizi (stipulato definitivamente a marzo 2009).

Questi avvenimenti concludono tutta una serie di operazioni strategiche - pianificate fin dall'inizio di questo decennio - tese al consolidamento e ampliamento della struttura del Gruppo e volte a permettergli di raggiungere un posizionamento competitivo a livello nazionale portandolo a diventare il sesto operatore multi utility d'Italia.

In aggiunta a queste iniziative, il 2008 ha visto l'avvio delle attività di Trentino Servizi Integrati nel campo dei sistemi fotovoltaici, di Solartrento nella ricerca scientifica dedicata ai sistemi termodinamici a concentrazione solare, di IMI nel campo del rifornimento di metano per autotrazione.

Per quanto riguarda l'aspetto commerciale si è acquisito l'80% di AGS Com di Riva del Garda e si sono poste le premesse per l'acquisizione del 67% della società commerciale Multiutility operante a livello nazionale nella vendita di energia elettrica e gas. I successi di crescita ottenuti e le operazioni straordinarie di fusione, acquisizione e riorganizzazione affrontate saranno utili per favorire e accelerare processi e progetti di alleanze e integrazioni future con l'obiettivo principale di potenziare ulteriormente la competitività del Gruppo sul mercato dell'energia da fonti rinnovabili in un periodo in cui l'economia mondiale mostra una crisi acuta dei consumi, degli investimenti e dell'attività produttiva.

L'edizione 2008 del Report di sostenibilità del Gruppo Trentino Servizi è uno strumento per comunicare la consistenza delle attività condotte e i risultati raggiunti integrando - grazie al concorso di tutti gli attori che si rapportano con la realtà aziendale - la responsabilità sociale e ambientale con gli obiettivi strategici e di business.

L'obiettivo del Gruppo Trentino Servizi è quello di confermare, rafforzare e valorizzare una cultura aziendale, basata sull'innovazione, sulle relazioni con il cliente, sul rispetto dell'ambiente, sul miglioramento costante del patrimonio umano. Una gestione che generi servizi competitivi e risultati economici ottimali grazie allo spirito di servizio e all'eticità dei comportamenti nell'amministrazione operativa, con particolare attenzione agli aspetti legati all'ecologia, alla sicurezza e alla qualità del servizio. Il Gruppo, in coerenza con questi valori, vuole affrontare il futuro, mettendo in campo una squadra di risorse professionali motivate e capaci di offrire alla propria clientela una sempre migliore qualità e affidabilità dei propri servizi tecnici e commerciali, un'importante capacità di generazione da fonti ecocompatibili e una forte esperienza nel campo delle energie alternative e del risparmio energetico a tutela del territorio e delle generazioni future.

Paolo Battocchi
Presidente

Marco Merler
Amministratore Delegato

Nota metodologica

Il secondo report di sostenibilità sociale e ambientale redatto dal Gruppo Trentino Servizi presenta i risultati economici, sociali e ambientali conseguiti nel corso del 2008. Il Report rappresenta per il Gruppo uno strumento di comunicazione istituzionale capace di monitorare i risultati aziendali e suggerire gli orientamenti futuri in un'ottica di miglioramento etico-sociale-ambientale continuo.

Nella redazione del Report il Gruppo si è ispirato liberamente agli standard nazionali e internazionali sulla Corporate Responsibility focalizzandosi sugli indici e le informazioni maggiormente interessanti per le attività aziendali. In particolare:

- linee guida del modello GBS (Gruppo di Studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale)
- le linee guida per i Report di Sostenibilità del GRI (Global Reporting Initiative)

Il report si articola in sezioni distinte:

IDENTITÀ AZIENDALE

Presenta l'assetto istituzionale del Gruppo, i valori che orientano le politiche, le strategie e le finalità aziendali.

RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Espone gli aspetti relativi alla produzione e destinazione del valore aggiunto (la ricchezza prodotta dal Gruppo).

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Descrive i principali interlocutori del Gruppo e gli aspetti di interrelazione.

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

Espone i sistemi di gestione, i processi e gli impatti ambientali del Gruppo.

INDICATORI DI PERFORMANCE

Fornisce un quadro degli indicatori per quantificare l'impatto delle attività aziendali a livello ambientale, sociale ed economico e misurarne l'evoluzione nel tempo.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Indica alcune intenzioni di miglioramento delle performance aziendali per i prossimi esercizi relativamente alla dimensione economica, ambientale e sociale.

I dati presentati nel Report di sostenibilità, salvo dove diversamente specificato, fanno riferimento alla Capogruppo Trentino Servizi Spa e alle Società controllate e consolidate nel Bilancio di Gruppo (Set Spa, Trenta Spa, Trentino Servizi Integrati e Trentino Trading).

Il periodo di rendicontazione per i dati e le informazioni si riferisce all'esercizio 2008 e a fini comparativi include, dove possibile, i dati relativi all'esercizio 2007. I dati economico-finanziari del Report di Sostenibilità derivano dal Bilancio Consolidato 2008.



Identità aziendale

Gestiamo l'85% del mercato elettrico provinciale e più dell'80% del mercato del gas in Trentino

Profilo del Gruppo Trentino Servizi

Il Gruppo Trentino Servizi nasce nel 1998 per volontà dei Comuni di Trento e Rovereto (azionisti di riferimento), dall'unione delle Aziende dei servizi pubblici delle due città. Nel 2002 con la fusione di SIT di Trento e ASM di Rovereto viene raggiunto l'obiettivo di dare vita a una realtà capace di gestire con maggiore efficienza e sostenibilità i servizi rivolti ai cittadini.

Il Gruppo Trentino Servizi acquisisce nel 2005 le reti e l'attività di distribuzione elettrica di Enel in Trentino e attraverso diverse società specializzate diviene in pochi anni il più importante operatore multiutility della Provincia per la gestione dei servizi pubblici, operando in oltre 200 Comuni. Il Gruppo serve l'85% del mercato elettrico provinciale e più dell'80% di quello del gas.

In particolare il Gruppo è attivo nell'ambito energetico (produzione, distribuzione e commercializzazione di energia elettrica, distribuzione e commercializzazione di gas, cogenerazione e teleriscaldamento), della gestione del servizio idrico integrato (acqua potabile, fognatura e depurazione), della gestione dei servizi ambientali (raccolta, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, analisi di laboratorio), dei servizi di illuminazione pubblica, e nel campo delle energie rinnovabili.

Nel marzo 2009 Trentino Servizi ha assunto il nome "Dolomiti Energia" in concomitanza della fusione con la società Dolomiti Energia.



Settori di Attività

ENERGIA ELETTRICA

produzione
idroelettrica
termoelettrica
cogenerazione
fotovoltaica

trasmissione

nota: per effetto del D. Lgs. 79/99, DPCM 11/05/04, l'attività di trasmissione dell'energia elettrica è di competenza della Stato in concessione per la maggior parte a Terna SpA dal novembre 2005

distribuzione
sottostazioni
linee aeree
linee interrante
cabine di zona

vendita energia elettrica

vendita energia elettrica verde

attività di grossista e operazioni
di borsa elettrica

GAS NATURALE

approvvigionamento

odorizzazione

trasporto

nota: per effetto del D. Lgs. 164/2000 l'attività di trasporto di gas naturale è competenza dello Stato

distribuzione

attività di grossista

vendita clienti finali

CALORE E RAFFRESCAMENTO

distribuzione
per teleriscaldamento

vendita calore e raffrescamento

vendita vapore pressurizzato
per attività industriali

CICLO IDRICO INTEGRATO

captazione e trattamento

gestione pozzi e sorgenti

potabilizzazione acque
distribuzione
serbatoi
pompaggi

manutenzione e telecontrollo reti

depurazione acque reflue
fognature
stazioni di sollevamento
impianti di depurazione

AMBIENTE

spazzamento e lavaggio strade

raccolta differenziata rifiuti

conferimento presso siti
di smaltimento e recupero

gestione centri raccolta
materiali e raccolta zonale
(CRM e CRZ)

gestione discariche
di Trento e Rovereto

ALTRI SERVIZI

analisi di laboratorio

illuminazione pubblica

vendita chiavi in mano
di impianti fotovoltaici

ricerca e sviluppo
energie alternative

Dimensioni del servizio (2008)

ENERGIA ELETTRICA

La rete di distribuzione elettrica che comprende tratti di bassa, media e alta tensione si estende per 8.329 Km con quasi 285.000 clienti allacciati. Nel 2008 sono stati distribuiti 2.7 miliardi di kWh di energia elettrica. L'energia prodotta (escludendo le società acquisite dalla partecipata Dolomiti Energia) è stata pari a 394 milioni di kWh di cui 104 di origine idroelettrica e quella venduta a 306.000 clienti ammonta a 1,8 miliardi di kWh.

Copertura territoriale del servizio di energia elettrica: Ala, Albiano, Aldeno, Amblar, Arco, Avio**, Baselga di Pine*, Bedollo, Bersone, Besenello, Bezzecca*, Bieno, Bleggio Superiore**, Bleggio Inferiore**, Bocenago, Bolbeno, Bondo, Bondone**, Borgo Valsugana, Bosentino, Breguzzo, Brentonico, Bresimo, Brez, Brione, Caderzone, Cagno*, Calavino, Calceranica al Lago, Caldes**, Caldona, Calliano, Campitello di Fassa, Campodenno, Canal San Bovo, Canazei, Capriana, Carano, Carisolo, Carzano, Castel Condino, Castelfondo, Castello Tesino, Castello-Molina di Fiemme*, Castelnuovo Valsugana, Cavalese*, Cavareno, Cavedago, Cavedine, Cavizzana**, Cembra, Centa San Nicolò*, Cimego, Cimone, Cinte Tesino, Cis, Civezzano, Cles*, Cloz, Commezzadura, Concei, Condino, Coredo, Croviana, Cunevo, Daiano, Dambel, Daone, Darè, Denno, Dimaro, Don, Dorsino**, Drena, Dro, Faedo, Fai della Paganella*, Faver, Fivè**, Fierozzo, Flavon, Folgaria, Fondo, Fornace, Frassilongo, Garniga, Giovo, Giustino, Grauno, Grigno, Grumes, Imer, Isera**, Ivano Fracena, Lardaro**, Lasino, Lavarone, Lavis, Levico Terme*, Lisignago, Livo, Lomaso**, Lona-Lases, Luserna, Malè*, Malosco, Massimeno, Mazzin, Mezzana, Mezzana, Mezzocorona*, Mezzolombardo*, Moena, Molina di Ledro, Molveno**, Monclassico*, Montagne, Mori, Nago Torbole*, Nanno, Nave san Rocco, Nogaredo, Nomi, Novaledo, Ospedaletto, Ossana*, Padergnone, Palù del Fersina**, Panchià, Peio, Pelizzano, Pelugo, Pergine Valsugana*, Pieve di Bono, Pieve di Ledro, Pieve Tesino, Pinzolo, Pomarolo, Pozza di Fassa*, Praso, Predazzo, Preore, Prezzo, Rabbi, Ragoli, Revo*, Riva del Garda*, Romallo, Romeno, Roncegno, Ronchi Valsugana, Roncone*, Ronzo Chiensis, Ronzone, Rovere della Luna, Rovereto, Ruffrè*, Rumo, Sagron Mis, Samone, San Lorenzo in Banale*, San Michele all'Adige* Sanzeno, Sarnonico, Sant'Orsola Terme**, Scurelle, Segonzano, Siroi**, Sfruz, Smarano, Soraga, Sover, Spera, Spiazza Rendena, Spormaggiore, Sporminore, Stenico**, Storo**, Strembo, Strigno, Taio, Tassullo, Telve, Telve di Sopra, Tenno*, Terlago, Terragnolo, Terres, Terzolas**, Tesero, Tiarno di Sopra*, Tiarno di Sotto*, Tione*, Ton, Tonadico, Torcegno, Trambileno, Trento, Tress*, Tuenno**, Valda, Valfioriana, Vallarsa, Varena, Vattaro, Vermiglio*, Vervò, Vezzano, Vignola Falesina, Vigo di Fassa*, Vigo Rendena, Vigolo Vattaro, Villa Agnedo, Villalagarina, Villa Rendena, Volano, Zambana, Ziano di Fiemme, Zuco*.

* comuni dove operano anche altri distributori;

** aree dove il Gruppo esercita prevalentemente l'attività di vendita.

GAS NATURALE

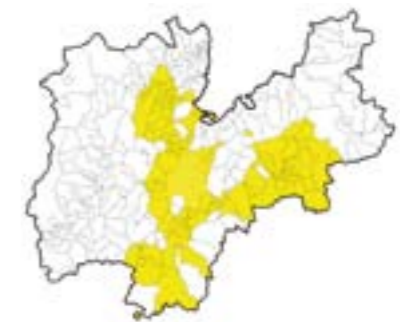
La distribuzione di gas naturale, lungo i 1.620 Km di rete (1.586 nel 2007), viene effettuata in 75 comuni trentini a quasi 137 mila clienti, distribuiti nella Valle dell'Adige, in Valsugana e Tesino, nella Valle di Non, nella Valle dei Laghi e sull'Altipiano della Paganella. Il gas distribuito nel 2008 ammonta a 268 milioni di mc (250 nel 2007) e le vendite hanno raggiunto i 327 milioni di mc (307 nel 2007). Trentino Servizi gestisce 24 impianti di prelievo e 215 impianti di riduzione finale della pressione del gas.

Copertura territoriale del servizio gas: Ala Albiano Aldeno Besenello Bieno Borgo Valsugana Bosentino Brentino Belluno, Brentonico Calavino Calceranica Caldona Calliano Campodenno Carzano Castello Tesino Castelnuovo Cavedago Cavedine Cinte Tesino Civezzano Cles Cunevo Denno Fai della Paganella Flavon Fornace Grigno Ivano Fracena Lasino Lavis Levico Terme Lona Lases Mezzocorona Mori (Besagno) Nago Torbole Nanno Nave San Rocco Nogaredo Nomi Novaledo Ospedaletto Padergnone Pieve Tesino Pomarolo Roncegno Rovere della Luna Rovereto Salorno Samone S. Michele all'Adige Scurelle Spera Spormaggiore Sporminore Strigno Taio Tassullo Telve di Sopra Telve Valsugana Tenna Terlago Terres Torcegno Trambileno Trento Tuenno, Vattaro Vervò Vezzano Vigolo Vattaro Villa Agnedo Villa Lagarina Volano Zambana

Copertura territoriale del servizio di energia elettrica



Copertura territoriale del servizio gas



PRODUZIONE DA COGENERAZIONE E DISTRIBUZIONE PER TELERISCALDAMENTO

Il Gruppo ha distribuito nel 2008 un quantitativo pari a 88,5 milioni di kWh (85,9 nel 2007) di vapore ad alta temperatura per i clienti industriali e 52 milioni kWh (47,7 nel 2007) di calore e raffrescamento ai clienti residenziali. La rete di teleriscaldamento di Rovereto supera i 26.800 metri e serve 158 fabbricati residenziali e industriali, pubblici e privati. Con il servizio agli edifici residenziali si è contribuito al riscaldamento di circa 1,6 milioni di metri cubi pari a quasi 5.700 appartamenti medi. Nel Comune di Trento prosegue l'iter per la progettazione e realizzazione di una centrale di trigenerazione, che dovrebbe essere attiva dal 2012.

Copertura territoriale del servizio cogenerazione e teleriscaldamento: Rovereto, Trento (in progettazione).

CICLO IDRICO

Il ciclo idrico comprende la gestione di 18 acquedotti comunali, 1.227 km di rete (1.216 nel 2007) e reti fognarie in 19 comuni al servizio di oltre 200.000 abitanti. Nel 2008 l'acqua immessa in rete ha raggiunto i 35,5 milioni di mc (36 nel 2007).

Copertura territoriale del servizio idrico: acquedotti comunali di Albiano, Ala, Aldeno, Borgo Valsugana, Brentonico, Calliano, Civezzano, Consorzio Bassa Val di Cembra, Fornace, Grigno, Lavis, Mori, Nave San Rocco, Nomi, Roveré della Luna, Rovereto, Trento, Volano, Zambana.

Reti fognarie di Ala, Aldeno, Borgo Valsugana, Brentonico, Calliano, Civezzano, Fornace, Grigno, Lavis, Mori, Nave San Rocco, Nomi, Roveré della Luna, Rovereto, Trambiteno (alcune frazioni), Trento, Vallarsa, Volano, Zambana

IGIENE URBANA

L'attività di raccolta di rifiuti urbani (oltre 78 mila tonnellate di rifiuti raccolte nel 2008) e pulizia delle aree pubbliche pavimentate (esclusi parchi e aree verdi) viene effettuata nei comuni di Trento e di Rovereto. La media raggiunta nell'anno 2008 di raccolta differenziata è risultata del 54,04% a Trento (50,5 nel 2007) e del 58,62% a Rovereto (55,8 nel 2007).

LABORATORIO DI ANALISI

Il laboratorio - specializzato nell'analisi di acqua, terreni e rifiuti - opera a servizio delle attività del Gruppo Trentino Servizi, ma annovera tra i suoi clienti anche buona parte dei Comuni trentini per conto dei quali svolge numerose analisi di verifica della potabilità dell'acqua immessa nelle reti idriche e delle acque di scarico provenienti dai processi di depurazione, oltre ad essere punto di riferimento per i controlli ambientali di numerosi Enti, professionisti

Copertura territoriale del servizio cogenerazione e teleriscaldamento



Copertura territoriale del servizio idrico



Copertura territoriale del servizio igiene urbana: Rovereto e Trento



Diffusione territoriale del servizio di analisi di laboratorio



e aziende che rappresentano ormai una parte significativa della clientela. Nel 2008 complessivamente sono stati esaminati 17.400 campioni, dei quali quasi il 70% per conto di terzi. Il laboratorio del Gruppo Trentino Servizi opera con un sistema di gestione della qualità del processo di analisi conforme alle prescrizioni della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025 che prevede il rispetto di specifici e stringenti standard qualitativi e organizzativi.

ILLUMINAZIONE PUBBLICA

L'attività di illuminazione pubblica conta oltre 11.500 punti luce gestiti e viene svolta nei comuni di Rovereto, Calliano, Volano, Mori, Grigno, Ala e Nomi.

SERVIZI AD ALTRE AZIENDE DEL SETTORE

Il Gruppo attraverso specifici contratti di servizio fornisce servizi a varie aziende trentine del settore. In particolare svolge attività di service informatico per la gestione operativa tecnica dei contatori, per il servizio cartografico, per contabilità, acquisti e gestione amministrativa, per il servizio di lettura contatori di media tensione.

SVILUPPO DEL FOTOVOLTAICO E DELLE ENERGIE RINNOVABILI

Il Gruppo attraverso la società controllata Trentino Servizi Integrati - oggi diventata Dolomiti Energia Rinnovabili - fornisce consulenze ed impianti, secondo la formula "chiavi in mano", ad aziende e privati per l'installazione di sistemi fotovoltaici. Trentino Servizi Integrati si occupa di verificare la fattibilità tecnica ed economica, di coordinare la progettazione e la realizzazione, e si fa carico di gestire tutte le procedure per la connessione alla rete e le pratiche per l'accesso agli incentivi del Conto energia. Inoltre offre a impianto finito la possibilità di un ulteriore servizio di manutenzione per l'intero ciclo di vita dell'impianto ed è in grado di proporre anche finanziamenti e polizze assicurative costruite ad hoc con partner locali.

In qualità di partner di Solartrento SpA, il Gruppo partecipa al programma di ricerca nel campo dei sistemi termodinamici a concentrazione solare.

Copertura territoriale del servizio illuminazione pubblica

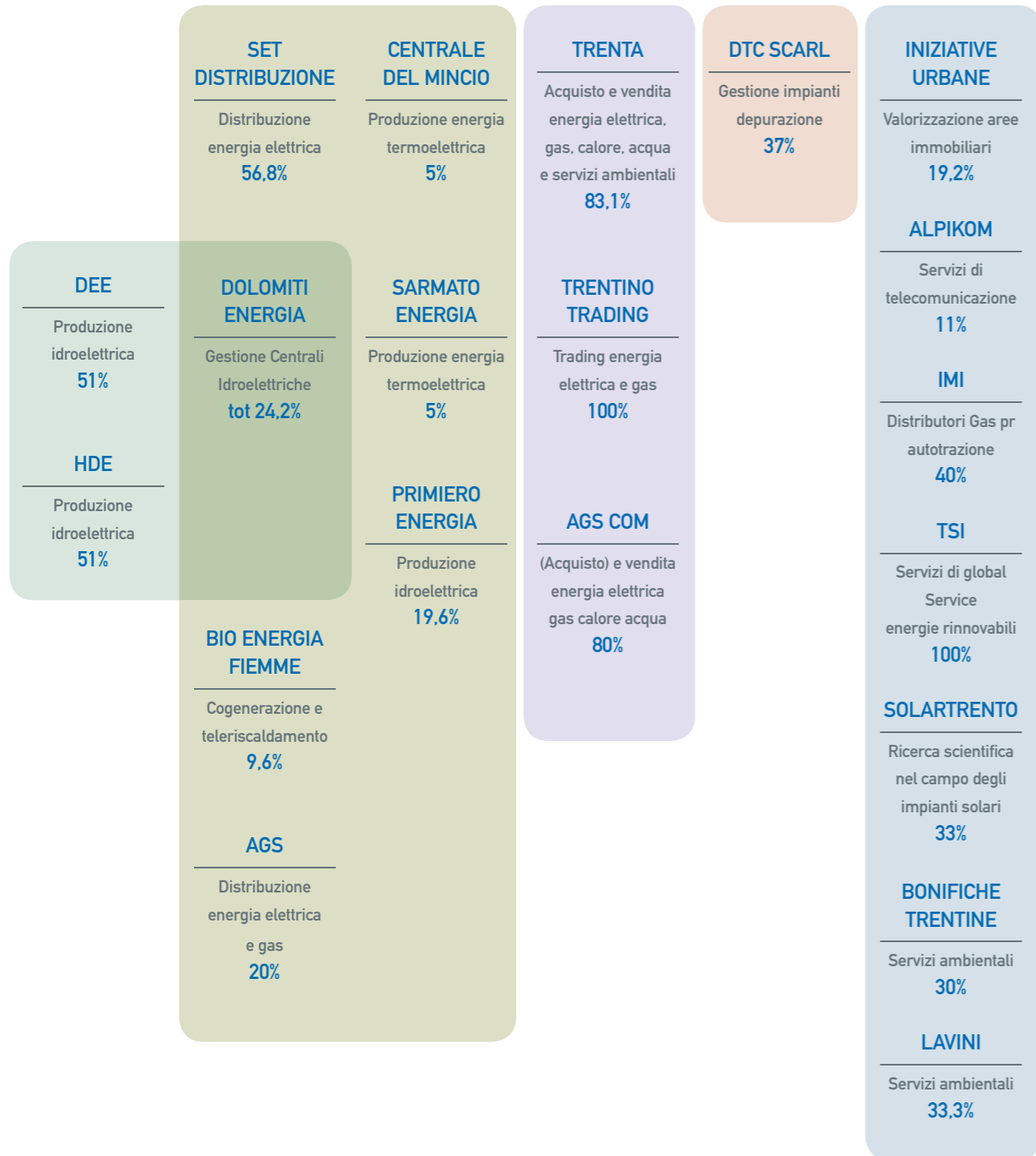


Società del Gruppo

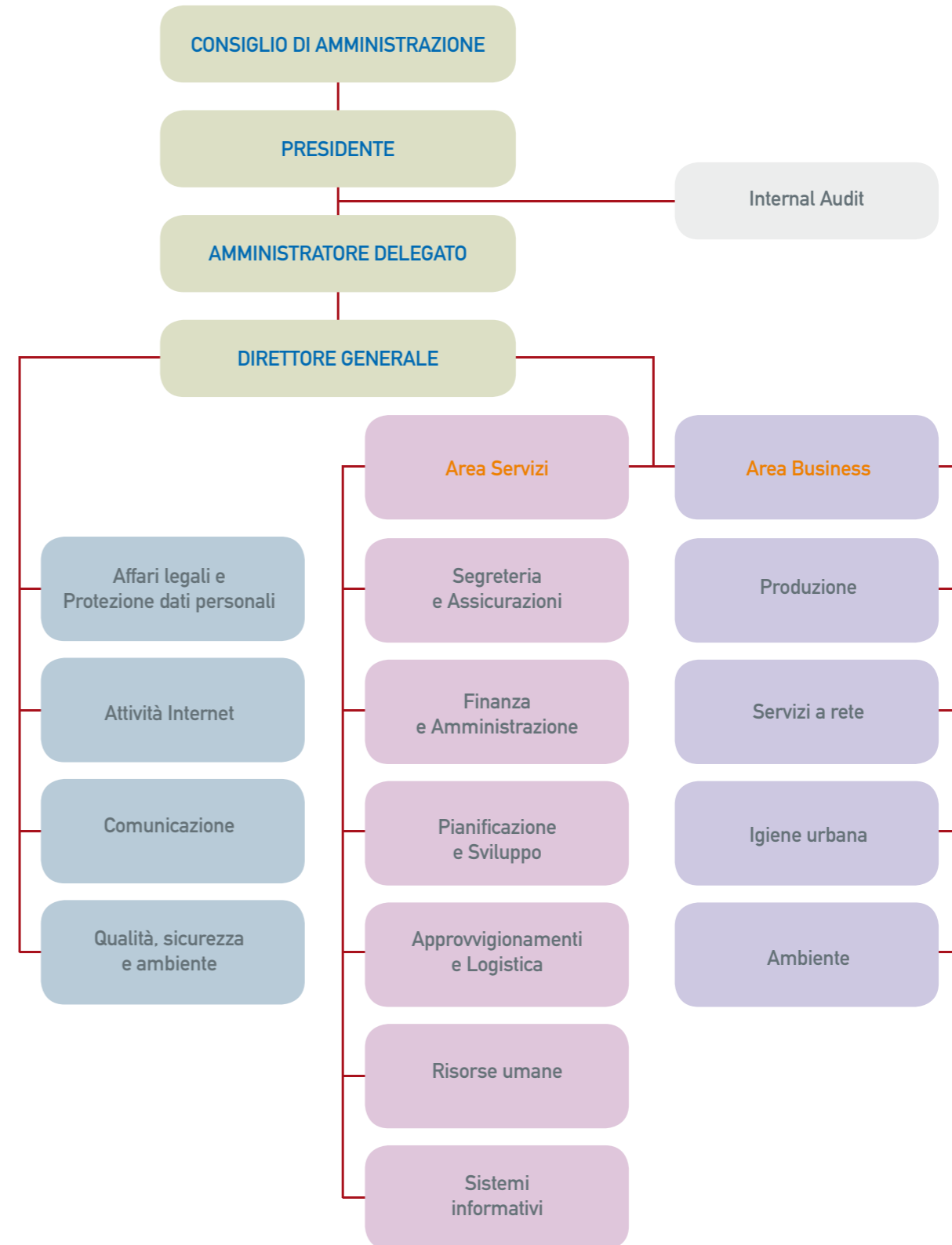
(controllate, collegate e principali partecipate al 31 dicembre 2008)

CAPOGRUPPO TRENINO SERVIZI SpA

RETI E IMPIANTI ENERGETICI MERCATO CICLO IDRICO ALTRI SERVIZI



Struttura organizzativa



Cariche sociali (al 31 dicembre 2008)

Consiglio di amministrazione

Presidente:	PAOLO BATTOCCHI
Vicepresidente:	RENZO CAPRA
Amministratore Delegato:	MARCO MERLER
Consiglieri:	GIORGIO FRANCESCHI ENRICO POLLINI

Collegio sindacale

Presidente:	ALBERTO BOMBARDELLI
Sindaci effettivi:	SILVIO MALOSSINI GIOSUÈ NICOLETTI

Società di revisione

PRICEWATERHOUSECOOPERS SPA

Direzione generale

STEFANO QUAGLINO

Gli strumenti di governo

IL CODICE ETICO

Il Gruppo Trentino Servizi si è dotato di un Codice di Comportamento valido per tutte le società controllate, con l'obiettivo di diffondere e far osservare determinati principi etici e precisi criteri di comportamento da tutti coloro che - nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità - operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali. (allegato 1)

IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO E L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Il Gruppo Trentino Servizi per garantire correttezza ed eticità nello svolgimento delle attività aziendali, ha adottato un proprio Modello di Organizzazione e Controllo secondo quanto stabilito dall'ex Decreto Legislativo 231/2001 e s.m. in materia di responsabilità dell'impresa. L'adozione del Modello è finalizzata a determinare piena consapevolezza presso soci, amministratori, dipendenti e collaboratori delle disposizioni del Decreto. Il Modello, grazie ai protocolli di prevenzione identificati e all'attività di vigilanza - svolta da un apposito Organismo di Vigilanza interno e permanente - permette di poter prevenire e/o reagire tempestivamente per impedire la commissione di reati quali, fra tutti, i reati societari e i reati contro la Pubblica Amministrazione. Il modello deve quindi garantire il governo delle attività aziendali secondo procedure e regole condivise che distribuiscono le responsabilità e bilanciano il rapporto tra gestione operativa e attività di verifica e controllo.

IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

Il Gruppo per favorire un miglioramento continuo del livello qualitativo dei propri servizi e per evitare impatti negativi sull'ambiente ha organizzato la gestione di alcuni processi aziendali secondo precisi standard certificati:

- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2000 per garantire standard di qualità nei servizi commerciali di Trenta SpA.
- Accreditamento SINAL per la certificazione europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite dal Laboratorio di Analisi di Trentino Servizi SpA.
- Certificazione del sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004 per il primo impianto di Rovereto di cogenerazione elettrica e termica gestito dal Gruppo.

LA FUNZIONE INTERNAL AUDITING

La funzione di Internal Auditing opera con l'obiettivo di assistere il management nel perseguire il corretto funzionamento del sistema dei controlli interni. Nel marzo 2008 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Modello di Organizzazione e Controllo ex d.lgs. 231/01 e s.m., di Trentino Servizi, completo di tutte le sue componenti tra le quali in particolare il Codice di Comportamento valido per tutte le Società controllate del

Gruppo. Nella medesima sede è stato istituito un apposito Organismo di Vigilanza con l'incarico di vigilare sull'adeguatezza, sull'operatività e efficacia, nonché sul rispetto del Modello 231 in Trentino Servizi. Nel corso dell'esercizio tale Organismo ha avviato la sua attività di vigilanza relazionando periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio sindacale circa gli esiti delle verifiche svolte sui processi sensibili e le attività progettuali che hanno condotto, nell'esercizio, all'estensione dei principi e delle modalità procedurali del Modello 231 alle Società controllate SET Distribuzione spa e Trenta spa. Nel corso del 2008 la funzione Internal Audit ha avviato in maniera formale la propria attività di supporto al Vertice aziendale, pianificando e eseguendo interventi finalizzati alla verifica e al miglioramento di ambiti, processi, flussi informativi ritenuti critici per il conseguimento degli obiettivi aziendali, informando il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale circa i rilievi emersi e le iniziative di miglioramento promosse. A questo scopo la funzione svolge un'attività obiettiva, finalizzata ad accrescere l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione attraverso la valutazione e il miglioramento dei processi di controllo e gestione aziendale.

Valori, principi di comportamento e obiettivi

La missione, i valori e gli obiettivi del Gruppo Trentino Servizi sono fortemente influenzati dalla natura di pubblica utilità delle attività del Gruppo, dal rispetto delle normative vigenti e dall'utilizzo delle risorse naturali e territoriali.

GLI OBIETTIVI

Il Gruppo Trentino Servizi ha modulato i propri obiettivi e le proprie strategie di sviluppo in un'ottica non solo territoriale ma anche extraregionale e nazionale. In questo senso Il Gruppo Trentino Servizi intende:

- ricercare le soluzioni più opportune per competere efficacemente sul mercato e offrire alla clientela un servizio tecnico e commerciale sempre migliore ed efficiente;
- confermare, rafforzare e valorizzare una cultura di Gruppo basata sull'innovazione, sui clienti, sulla cura dell'ambiente, sul miglioramento costante del proprio patrimonio umano, sullo spirito di servizio e sull'eticità dei comportamenti nella gestione dell'operatività, con particolare attenzione agli aspetti legati all'ecologia, alla sicurezza e all'eccellenza del servizio.

LE STRATEGIE

Al fine di concretizzare questi importanti obiettivi, l'azienda ha individuato una serie di linee strategiche volte a:

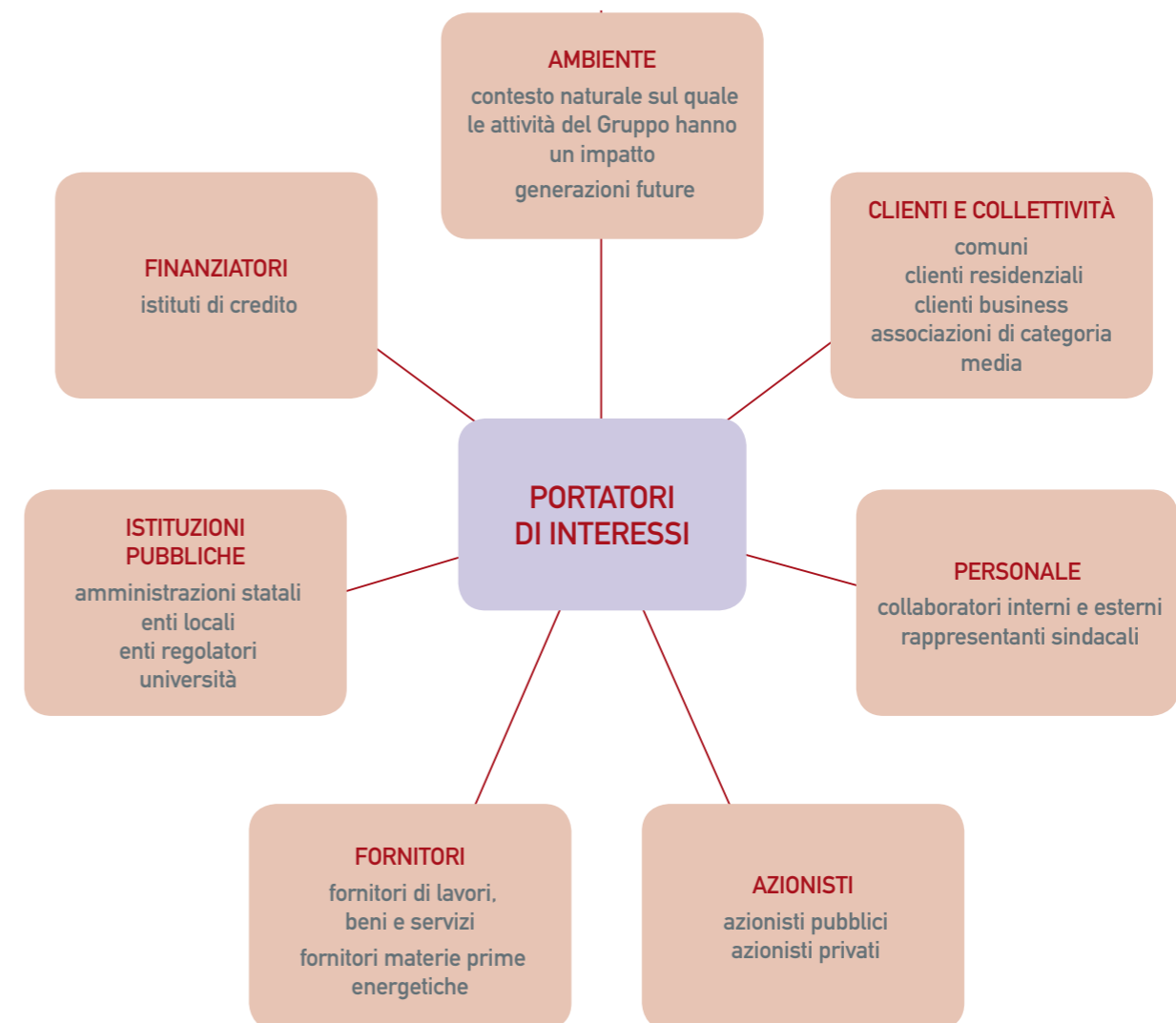
- consolidare la capacità di generazione di energia elettrica per meglio equilibrarne il rapporto con le esigenze dell'attività di vendita
- ampliare, dove possibile, l'operatività in provincia, mediante accordi societari, estensione ed acquisizione di reti e servizi e sviluppo di iniziative commerciali;
- promuovere accordi, anche di natura societaria, finalizzati allo sviluppo di attività commerciali al di fuori della provincia;

- individuare e promuovere sinergie con i partner industriali, per quanto concerne la politica degli approvvigionamenti di prodotti energetici, lo sviluppo di economie di scala, l'aumento della capacità di produzione elettrica;
- promuovere e partecipare ad iniziative di promozione e di ricerca e sviluppo nel campo delle energie alternative e del risparmio energetico a salvaguardia dell'ambiente.
- prestare particolare attenzione al costante miglioramento del patrimonio umano che rappresenta l'elemento vitale per il successo degli obiettivi aziendali.

Stakeholder

Il dialogo con i portatori di interesse coinvolti direttamente o indirettamente dalle decisioni del Gruppo è sempre stato parte integrante delle attività aziendali, con specifica attenzione per alcune categorie ritenute particolarmente importanti per l'attività dell'Azienda.

Gli stakeholder individuati come rilevanti rispetto alle attività del Gruppo sono:





Responsabilità economica

Principali risultati economici

Principali risultati economici (milioni di euro)

	2008	2007
valore della produzione	557,5	462,4
margine operativo lordo	68,6	60,3
investimenti	51,0	42,0
MOL/valore della produzione	12,3%	13,4%

Valori della produzione per le principali attività (milioni di euro)

	2008	2007
energia elettrica produzione	20,0	16,6
energia elettrica distribuzione	50,8*	53,4
energia elettrica vendita	263,8	205,9
igiene urbana	16,7	16,2
gas distribuzione	20,4	18,4
gas vendita	121,1	96,3
teleriscaldamento	7,6	5,9
ciclo idrico	14,5	14,4
immobilizzazioni	14,2	12,2
altro	28,4	23,1
totale	557,5	462,4

* La riduzione è dovuta alla modifica del modello tariffario stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, che ha aumentato la quota vendita e diminuito la quota distribuzione

Nel 2008 il Gruppo ha prodotto e distribuito al Territorio 124 milioni di euro di valore aggiunto.



Distribuzione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza nel rispetto dell'economicità di gestione, e di ripartirla tra i diversi interlocutori del contesto socio-territoriale in cui opera.

Nell'esercizio 2008 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto di 123.998.244 euro con un aumento rispetto al 2007 del 20,5%.

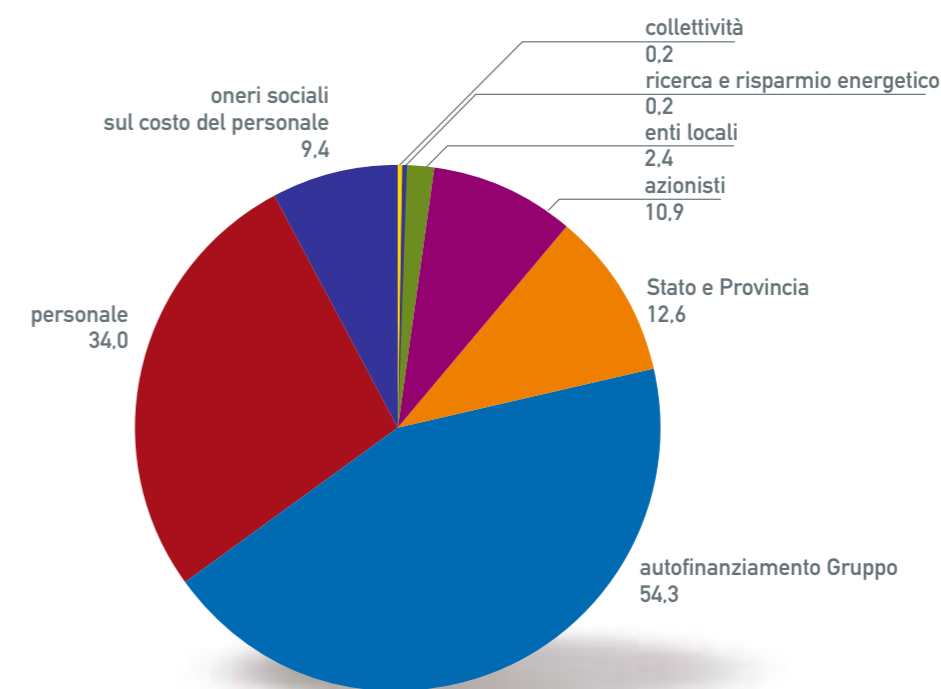
Distribuzione del Valore Aggiunto (euro)

	2008	2007
Personale e organi sociali	34.036.985	33.117.000
Oneri sociali	9.400.000	9.200.000
autofinanziamento Gruppo	54.308.212	37.864.000
Stato e Provincia	12.559.904	12.246.000
Azionisti	10.934.799	7.418.000
Enti locali	2.393.000	2.320.000
Ricerca e risparmio energetico	153.344	537.000
Collettività	212.000	214.000
totale	123.998.244	102.916.000

Nel corso del 2008 il Valore Aggiunto prodotto dal Gruppo è stato distribuito fra:

	2008	2007
Personale e organi sociali	27,4%	32,2%
Oneri sociali	7,6%	8,9%
Autofinanziamento del Gruppo	43,9%	36,8%
Stato e Provincia	10,1%	11,9%
Azionisti	8,8%	7,2%
Enti locali	1,9%	2,3%
Ricerca e risparmio energetico	0,1%	0,5%
Collettività	0,2%	0,2%

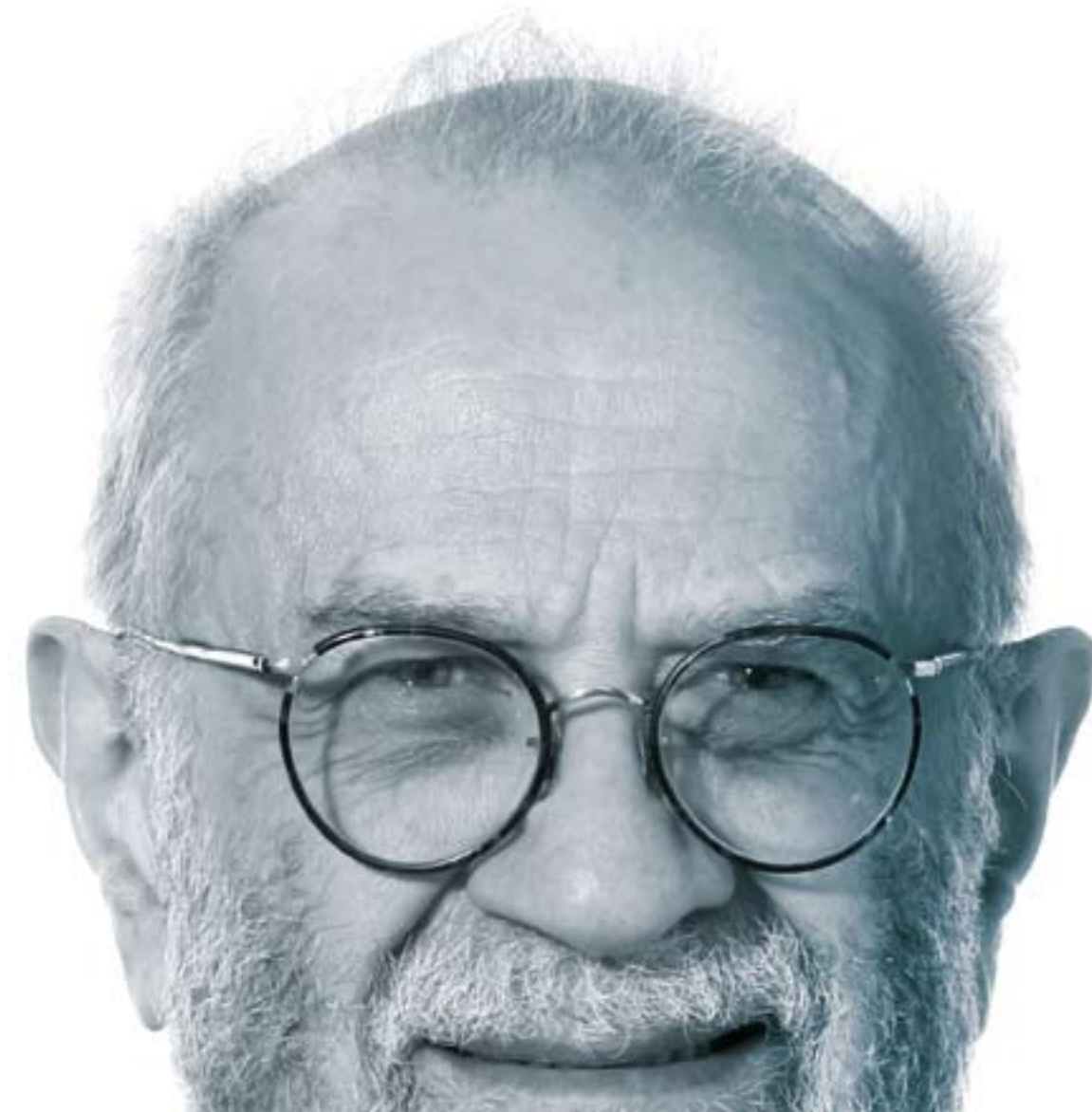
Distribuzione del Valore Aggiunto prodotto dal Gruppo nel 2008 (milioni di euro)





Responsabilità sociale

Indagine soddisfazione dei clienti servizio gas 2008:
indice nazionale di riferimento 85,3 - indice clienti del Gruppo 92,9



Clienti e Collettività

In considerazione della diffusione territoriale e della specificità delle attività del Gruppo, le iniziative al servizio dei clienti hanno un effetto collettivo. In un ambito territoriale locale come quello di riferimento, clienti e comunità possono considerarsi due interlocutori i cui interessi si sovrappongono e spesso coincidono.

I clienti rappresentano il principale interlocutore per il Gruppo Trentino Servizi. Conoscere le aspettative dei clienti, offrire servizi puntuali e innovativi, proporli al maggior numero di persone a condizioni agevolate, potenziarne la comunicazione e facilitarne l'accessibilità, sono obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo si impegna a raggiungere con iniziative concrete.

I clienti principali sono rappresentati dai cittadini (clienti domestici) e dalle aziende (clienti business) della Provincia di Trento in cui il Gruppo è leader nella distribuzione e vendita di energia elettrica e gas e nel servizio idrico.

Il Gruppo gestisce il servizio di igiene urbana per le Città di Trento e Rovereto e il servizio di illuminazione pubblica per le comunità di Rovereto, Mori, Ala, Grigno, Calliano, Volano e Nomi. Inoltre esso opera nel servizio di teleriscaldamento per i cittadini e le industrie di Rovereto. La Capogruppo è attiva con il servizio idrico in diciotto Comuni trentini. Il 70% delle analisi commissionate annualmente al laboratorio di analisi del Gruppo sono svolte per committenti terzi fra cui buona parte dei Comuni Trentini.

Distribuzione territoriale dei clienti (2008)

	Totale comuni serviti n°
energia elettrica	204 (Province di Trento e di Bolzano)
gas	75 (Provincia di Trento)
ciclo idrico integrato	18 (Provincia di Trento)
ambiente	2 (Rovereto e Trento)
teleriscaldamento	1 (Rovereto)
illuminazione pubblica	7 (Rovereto, Calliano, Volano, Mori, Grigno, Ala e Nomi)

Composizione della clientela

	2008	2007
servizio idrico integrato	81.008 clienti allacciati	79.831 clienti allacciati
teleriscaldamento	158 clienti allacciati	152 clienti allacciati
energia elettrica	305.866 clienti	298.436 clienti
gas naturale	136.818 clienti	131.804 clienti
igiene urbana	102.686 utenze	101.901 utenze

LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI E CON I CLIENTI

In linea con l'obiettivo di offrire alla clientela un modo di rapportarsi sempre più adatto alle esigenze ed alla peculiarità del mondo trentino il Gruppo ha attivato nel corso del 2008 iniziative volte al costante miglioramento degli strumenti utili alla comunicazione con i propri clienti. Il Gruppo per rispondere in maniera sempre più tempestiva e vicina alle aspettative e per favorire un rapporto diretto con i clienti ha inaugurato 2 nuovi sportelli per il pubblico ad Arco e Tuenno, che si aggiungono ai 7 già presenti sul territorio provinciale. I clienti possono usufruire anche di altri strumenti di comunicazione dedicati, in grado di fornire risposte ad ogni necessità ed esigenza commerciale e informativa e nell'eventualità di guasti ed emergenze. Fra essi i più significativi sono i numeri verdi implementati nella qualità del servizio e nella capacità di risposta: i servizi dello sportello internet potenziato nel 2008 per consentire di evadere pratiche e adempimenti legati a contratti, allacciamenti e bollette direttamente da casa e senza vincoli di orario (lo sportello ha raggiunto il traguardo dei 30 mila clienti iscritti). Nel 2008 è stato varato anche il servizio bollett@mail, che permette di eliminare le bollette cartacee e di avere sempre a portata di mano le bollette pregresse in un comodo archivio digitale sempre accessibile. Il servizio, in pochi mesi, è già stato scelto da oltre 20 mila clienti.

Il Gruppo si è dato per il 2008 l'obiettivo di rispondere alle richieste scritte dei clienti entro 20 giorni dal loro arrivo. Nel 2008 sono arrivate al gruppo 243 richieste di informazioni scritte facendo registrare un rapporto numero richieste/numero clienti pari allo 0,04%. Nel 95% dei casi l'obiettivo è stato rispettato.

Diminuzione tempi di attesa agli sportelli grazie all' introduzione dello "sportello veloce"

	2008	2007
tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	4	5

Numeri del servizio ai clienti (2008)

contatti telefonici c.a.	238.000
contratti stipulati (nuovi, volture, subentri, cessazioni, ecc.) c.a.	55.000
visite agli sportelli c.a.	88.000
fatture emesse c.a.	5.500.000

Numeri verdi gratuiti

Call center per informazioni su contratti, operazioni commerciali e bollette	800 990078
Autoletture consumi	800 224102
Pronto intervento guasti ed emergenze energia elettrica	800 969888
Pronto intervento guasti ed emergenze gas	800 289423
Pronto intervento guasti ed emergenze teleriscaldamento, fognature e acqua	800 969898
Call center igiene urbana	800 847028

Gli sportelli sul territorio (alla data di pubblicazione del Report)

Trento in via Fersina 23	dal lunedì al venerdì il giovedì	dalle 8.00 alle 12.00 dalle 8.00 alle 16.00
Rovereto in via Manzoni 24	dal lunedì al venerdì il mercoledì	dalle 8.00 alle 12.00 dalle 8.00 alle 16.00
Mezzolombardo in via Milano 10	dal lunedì al venerdì	dalle 8.00 alle 12.00
Pergine Valsugana in viale Venezia 2/e	dal lunedì al venerdì	dalle 8.00 alle 12.00
Borgo Valsugana in Corso Ausugum 34	il mercoledì	dalle 8.30 alle 12.00 dalle 13.30 alle 16.00
Predazzo in via Ai Canzoccoli 5	il giovedì	dalle 8.30 alle 12.00 dalle 14.30 alle 16.30
Villa Rendena in via Nazionale 181	il martedì	dalle 14.00 alle 16.00
Arco in via Frumento 8	dal lunedì al venerdì	dalle 8.15 alle 12.30
Tuenno in Piazza Liberazione 2	il lunedì e il giovedì	dalle 8.00 alle 12.00

e lo sportello online su www.trenta.it

La verifica della soddisfazione delle aspettative dei clienti

La conoscenza delle esigenze dei cittadini-clienti è la base da cui l'Azienda parte per l'ampliamento e il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi. Per questo Trenta SpA, la società di vendita del Gruppo ha istituito un Osservatorio Permanente sul Livello Qualitativo dei Servizi ai Cittadini. L'Osservatorio rileva periodicamente le indicazioni degli utenti relativamente agli ambiti di miglioramento delle diverse attività offerte. Nel corso del 2008 l'indagine ha riguardato i clienti domestici coinvolgendo un campione di 1500 trentini distribuiti proporzionalmente sul territorio servito a Trento e Rovereto, nella Valle dell'Adige, in Vallagarina, nelle Valli di Fiemme e Fassa, nella Bassa Valsugana e nel Tesino, nell'Alta Valsugana, in Valle di Non e nella Val di Sole, nelle Valli Giudicarie, nell'Alto Garda e in Val di Ledro. Lo studio è stato condotto da una società di ricerca esterna attraverso interviste telefoniche a nuclei familiari clienti di Trenta.

In sintesi, il giudizio complessivo di soddisfazione espresso dai clienti è pari a 92,4/100 secondo l'indice CSI (Customer Satisfaction Index) risultando nettamente migliorato rispetto al 86,8/100 registrato nella precedente edizione dell'indagine. I risultati relativi al servizio acqua sono stati giudicati dai clienti migliori rispetto agli standard nazionali di confronto* (CSI pari a 92,8/100 contro il 87,3/100 nazionale). Anche per quanto riguarda il gas naturale il servizio Trenta risulta percepito in modo migliore rispetto agli standard italiani e raggiunge un indice di 92,9/100 contro un dato nazionale fermo a 85,3/100

Risultati indagine soddisfazione dei clienti domestici per servizio (2008)

	Risultati Trenta (CSI)	Standard nazionali di confronto (CSI)
servizio acqua	92,8	87,3
servizio gas	92,9	85,3
servizio energia elettrica	92,4	**

* (confronto con BICSI – SERVIZI PUBBLICI LOCALI, e precisamente con il CSA "acqua" Utenze Domestiche - Edizione 2008 e con il CSA "Distribuzione e vendita del Gas" Utenze Domestiche - Edizione 2005.

** il confronto con BICSI energia non è possibile in quanto esso non prevede un CSI parziale omogeneo con gli altri.

I rapporti con le Associazioni di consumatori

Trenta la società commerciale del Gruppo intrattiene rapporti improntati ad una fattiva collaborazione con i rappresentanti delle diverse Associazioni di consumatori operanti sul territorio trentino. Il dialogo con le Associazioni di consumatori è una delle occasioni di confronto con le istanze dei clienti che contribuisce all'aggiornamento e miglioramento delle politiche commerciali del Gruppo.

LA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

La qualità commerciale dei servizi in cui il Gruppo è attivo è monitorata grazie a indicatori espressi a livello nazionale dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), che anche grazie a requisiti e procedure stabilite internamente, misurano l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni aziendali nei confronti dei clienti. Il livello dei servizi viene misurato da indicatori e dati acquisiti dai sistemi automatici di gestione e monitorato costantemente per poter individuare gli ambiti di criticità e intervenire tempestivamente per attuare possibili miglioramenti. È sempre attivo inoltre un sistema di monitoraggio sistematico della qualità della risposta dei centri di contatto alle richieste della clientela e del suo livello di soddisfazione, qualità riconosciuta anche a livello nazionale con l'assegnazione a Trenta da parte di CAI, società nazionale specializzata in ricerche di mercato, del premio BICSI 2008 in quanto risultata tra le 4 migliori aziende italiane con il più alto livello di servizio percepito dai propri clienti.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

I clienti del Gruppo che ritengono di non aver ricevuto un servizio all'altezza delle loro aspettative, possono formulare reclamo scritto alla società via mail o via posta. La società si è impegnata nel dare risposta scritta a quanto lamentato entro 20 giorni. Nel 2008 il gruppo ha ricevuto 775 reclami scritti con un rapporto n°reclami/n° clienti pari a 0,1%. Trenta, aderisce inoltre ad una procedura di conciliazione promossa dalla Camera di Commercio per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i propri clienti. Nel corso del 2008 Trenta non ha dovuto affrontare procedure di conciliazione.

Tempi di risposta ai clienti

	2008	2007
tempo medio di attesa per risposta al call center (secondi)	66	73
percentuale di risposte scritte ai reclami scritti fornite entro 20 giorni	98%	96,6%
percentuale di risposte scritte alle richieste di informazioni scritte fornite entro 20 giorni	95%	92,5 %

LA SICUREZZA DEI SERVIZI

Per assicurare sempre la massima sicurezza per i cittadini, per i lavoratori e per l'ambiente, sono costantemente monitorati gli impianti produttivi di energia elettrica, la rete elettrica e del gas, le infrastrutture idriche, gli impianti di gestione dei rifiuti. Questa continua attenzione permette di garantire quotidianamente, non soltanto la regolarità di un servizio puntuale ed efficiente, ma anche di rilevare eventuali criticità e pervenire tempestivamente alla soluzione delle stesse.

LA QUALITÀ TECNICA

Ogni anno l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas svolge un'indagine relativamente alle interruzioni del servizio elettrico e assegna alle aziende del settore incentivi e penalità corrispondenti ai risultati ottenuti in rapporto agli obiettivi imposti.

Anche nel 2008, per il quinto anno consecutivo, il Gruppo Trentino Servizi attraverso la Capogruppo e SET Distribuzione SpA (insieme servono circa l'85% dei clienti sul territorio provinciale) è stato premiato con oltre 3 milioni di euro per i miglioramenti dei livelli di continuità del servizio elettrico ottenuti nell'anno precedente e valutati tra i migliori nazionali. Trentino Servizi nel corso del 2008 ha superato brillantemente – con un indice di correttezza pari al 100% in alta, media e bassa concentrazione – anche le verifiche ispettive dell'Autorità, che periodicamente accertano la veridicità dei dati di continuità relativi all'anno precedente.

Il Telecontrollo e la telegestione

Il Gruppo ha raggiunto l'obiettivo della costante diminuzione della durata delle interruzioni anche grazie a investimenti mirati e continui sulle reti di distribuzione, sui sistemi di telecontrollo e telegestione, che permettono di monitorare costantemente il funzionamento delle reti e intervenire tempestivamente in caso di guasti tramite l'efficace organizzazione del sistema di pronto intervento sul territorio e spesso direttamente dalla centrale di telecontrollo.

IL LABORATORIO DI ANALISI

Il laboratorio di analisi del Gruppo ha confermato nell'agosto 2008 l'accreditamento SINAL relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite.

La certificazione emessa dal Sistema Nazionale per l'Accreditamento dei Laboratori è volontaria e rappresenta un plus di eccellenza e competenza che solo i migliori laboratori di analisi italiani ed europei possono vantare. Essere accreditati SINAL significa aver superato una serie di verifiche tecniche di idoneità che riguardano l'esperienza e la competenza personale, le apparecchiature e gli impianti, i metodi e le procedure analitiche utilizzate. Il laboratorio del Gruppo Trentino Servizi opera pertanto con un sistema di gestione della qualità del processo di analisi conforme alle prescrizioni della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025 che prevede specifici e stringenti standard qualitativi e organizzativi.

IL RAPPORTO CON I MEDIA

Il Gruppo è dotato di un Ufficio Comunicazione interno, che si occupa di attuare attraverso i media un flusso di comunicazione trasparente e continua fra il Gruppo e i cittadini e di soddisfare le richieste dei media nei confronti delle attività aziendali.

IL SOSTEGNO ALLE INIZIATIVE DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO

L'attenzione del Gruppo Trentino Servizi per la Comunità locale si concretizza ormai da molti anni anche in un costante e concreto sostegno a tutti quei progetti e attività nei campi dell'arte e della cultura, dello sport e del

volontariato, che contribuiscono a migliorare la qualità della vita di una Comunità e dei suoi cittadini.

Nel corso del 2008 il Gruppo ha destinato un importo – in linea con i valori degli anni precedenti – pari a 212.000 euro alla sponsorizzazione di attività culturali, sportive e sociali organizzate negli ambiti territoriali in cui opera.

LE VISITE GUIDATE AGLI IMPIANTI

Periodicamente il Gruppo apre le centrali, gli acquedotti e i centri di raccolta materiali alle scuole di tutti i livelli, ai gruppi organizzati e ai cittadini. Anche nel 2008 sono state numerose le persone che hanno partecipato a queste occasioni di conoscenza e approfondimento di un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti garantendo i servizi di pubblica utilità. A questo scopo vengono messi a disposizione negli impianti di maggior rilevanza tecnici specializzati che guidano i visitatori all'interno delle strutture.

LE OFFERTE COMMERCIALI E I PIANI TARIFFARI

Trenta, la Società commerciale del Gruppo, propone per i prodotti energetici piani tariffari diversificati, adatti alle esigenze delle diverse tipologie di clienti.

- per i clienti residenziali del mercato gas ed energia elettrica di maggior tutela Trenta applica le tariffe definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.
- con la liberalizzazione del mercato elettrico famiglie e piccole-medie aziende possono scegliere il loro fornitore di energia. Trenta è qualificata per offrire proposte commerciali per il mercato libero. Le offerte prevedono vantaggi in termini di possibilità di risparmio ma anche in termini di servizi di supporto e vantaggi aggiuntivi come sportello on line, call center, bolletta on line etc. In particolare nel 2008 Trenta ha proposto per la prima volta campagne di vendita a prezzo fisso della durata di 1 – 2 anni, che hanno incontrato un notevole successo sia presso la clientela domestica che business.
- per il mercato libero del gas Trenta ha proposto offerte per il mercato domestico e offerte per il mercato non domestico che proponevano il blocco del prezzo del gas per uno o più anni, prevedevano bonus periodici o azzeravano i costi fissi di distribuzione e commercializzazione.
- per i clienti business, per i clienti industriali e per consumi importanti Trenta offre una consulenza personalizzata per piani tariffari con condizioni costruite su misura delle esigenze del cliente.
- per Associazioni ed Organizzazioni di categoria (case di riposo, artigiani, albergatori, etc.) Trenta stipula accordi quadro per offrire tariffe competitive e procedure negoziali semplificate.

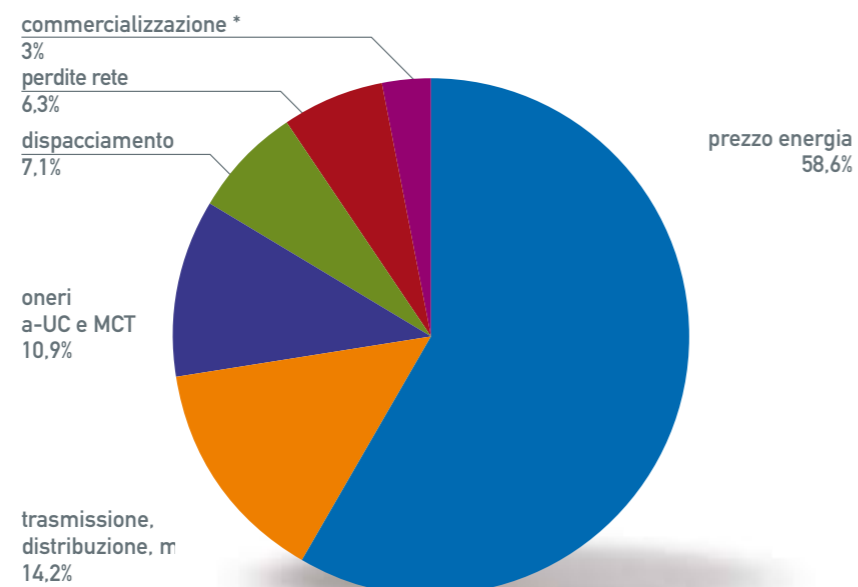
LA COMPOSIZIONE DELLE TARIFFE

La tariffa energia elettrica

Le tariffe secondo lo schema adottato dall'Autorità Nazionale per l'energia elettrica e il gas (AEEG) si differenziano in base alle caratteristiche della fornitura, alla potenza richiesta, alla tipologia d'uso (domestico o business) e alla scelta da parte del cliente del mercato di maggior tutela o del mercato libero.

ESEMPIO COMPOSIZIONE TARIFFA ENERGIA ELETTRICA MERCATO DI MAGGIOR TUTELA (EVIDENZIATE CON ASTERISCO LE QUOTE DI COMPETENZA DEL GRUPPO)**	%
quota produzione (remunera i produttori nazionali e gli importatori di energia elettrica)	58,6
* quota misura (costi sostenuti dal distributore per le operazioni di installazione, manutenzione e lettura dei contatori di energia elettrica)	
* quota distribuzione (per la realizzazione e la manutenzione degli impianti di distribuzione di energia elettrica dalle cabine fino alle abitazioni);	14,2
* quota trasmissione (costi sostenuti dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale - Terna, per il trasporto dell'energia proveniente dalle centrali o dall'estero sulle reti di trasmissione nazionale fino alle cabine di distribuzione)	
oneri di sistema (per gli interventi sul sistema elettrico nel suo complesso che ricadono su tutti i consumatori, ad esempio per finanziare attività di ricerca nel campo dell'energia, incentivare l'uso delle energie rinnovabili)	10,9
dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra l'energia immessa e quella prelevata dalle reti elettriche)	7,1
perdite reti	6,3
* quota commercializzazione (remunerano l'attività commerciale effettuata dalle società di vendita)	3
totale	100
iva	10

** tariffa cliente domestico tipo residenziale con potenza installata di 3 kW e consumi annui pari a 2700 kWh. Trimestre di riferimento IV trimestre 2008. I clienti del mercato di maggior tutela sono utenti domestici e piccole-medie imprese che non hanno aderito a partire dal secondo semestre 2008 a offerte commerciali relative alla fornitura di energia elettrica. Per questi clienti le tariffe sono stabilite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas - AEEG.



Composizione tariffaria domestica AEEG al netto delle imposte. Utente tipo 3 kW, consumi 2.700 kWh/anno

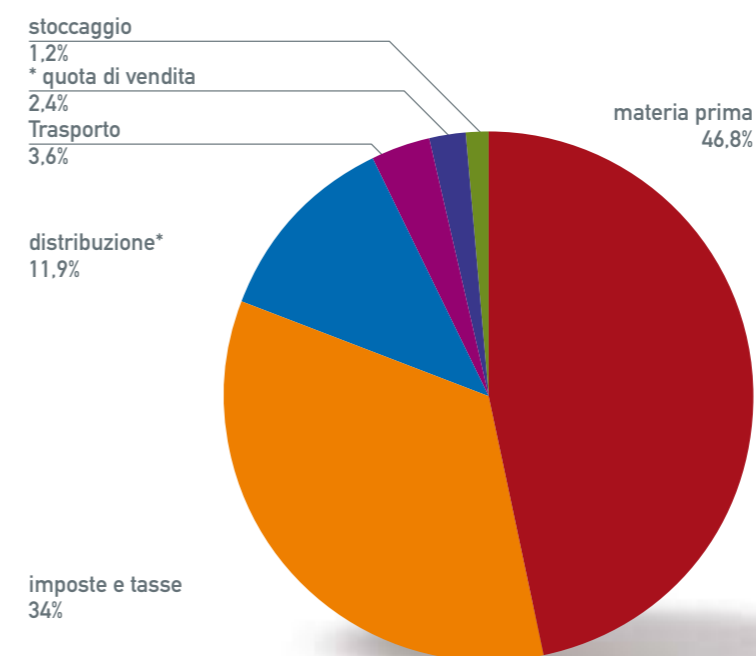
La tariffa gas naturale

La tariffa gas naturale secondo lo schema adottato dall'Autorità Nazionale per l'energia elettrica e il gas (AEEG), si compone di una quota fissa calcolata in euro/anno e di una quota variabile proporzionale ai consumi espressa in metri cubi.

LA TARIFFA GAS (EVIDENZIATE CON ASTERISCO LE QUOTE DI COMPETENZA DEL GRUPPO)**	%
costi materia prima: (costo legato al prezzo praticato dai produttori e influenzato dai mercati internazionali);	46,8
imposte tasse	34
* costi di distribuzione (per le società di distribuzione presenti sul territorio che si occupano della costruzione, gestione e manutenzione delle reti del gas, etc.);	11,9
quota per trasporto (per i costi di realizzazione e gestione delle grandi reti tramite le quali avviene il trasporto del gas dall'estero fino al nostro territorio);	3,6
* quota di vendita (remunerano l'attività commerciale e tutte le attività connesse alla vendita, effettuate da società commerciali quali Trentino SpA);	2,4
quota per stoccaggio (il deposito del gas utilizzato come riserva nei momenti di maggior richiesta);	1,2

** tariffa cliente città di Trento tipo residenziale con consumi annui pari a 1500 mc di gas metano. Trimestre di riferimento IV trimestre 2008

Composizione tariffa cliente residenziale città di Trento consumi 1500 mc/anno

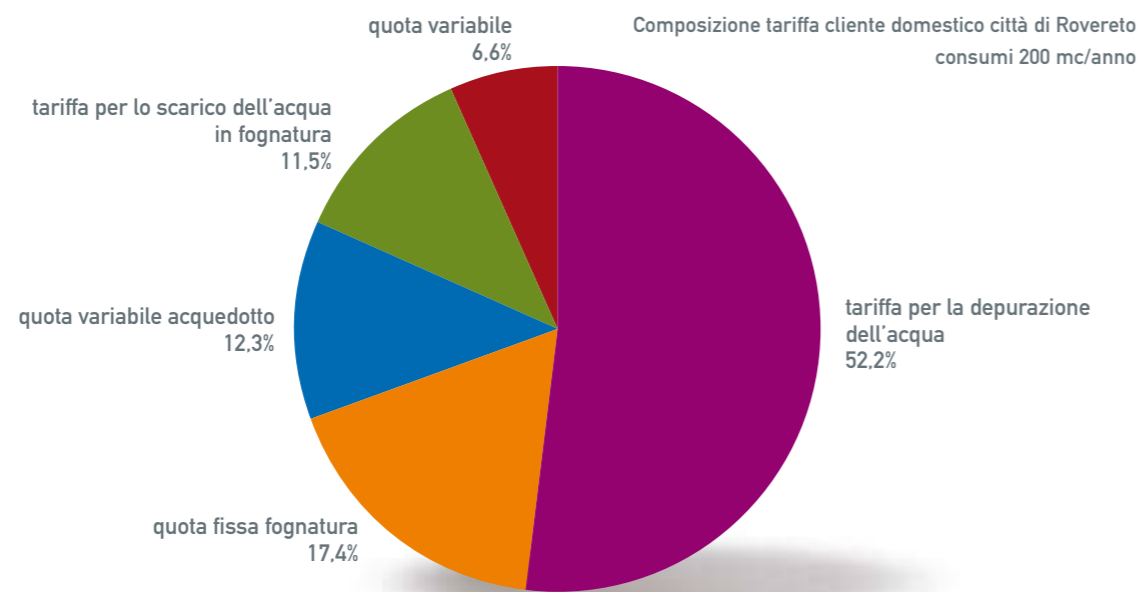


La tariffa del servizio idrico

Le tariffe del servizio idrico sono generalmente stabilite dalle singole Amministrazioni Comunali e variano in ogni Comune. La tariffa comprende il costo del servizio di acqua potabile, di fognatura e di depurazione. La tariffa dell'acqua è composta da una quota fissa e da una quota variabile proporzionale ai consumi. La quota variabile riferita ai consumi d'acqua ha degli scaglioni di prezzo con costi unitari che aumentano proporzionalmente all'aumento dei consumi.

Esempio composizione tariffa ciclo idrico*	euro	%
quota fissa		
quota fissa acquedotto	30	17,4
quota fissa fognatura	11,3	6,6
quota variabile		
quota variabile acquedotto	21,2	12,3
tariffa per lo scarico dell'acqua in fognatura	19,8	11,5
tariffa per la depurazione dell'acqua	90	52,2
totale	172,3	100
iva 10%	17,2	10

* tariffa cliente domestico città di Rovereto con consumi annui pari a 200 mc di acqua. Anno di riferimento 2008



La tariffa igiene urbana

La tariffa igiene urbana viene stabilita dall'Amministrazione Comunale e deve, per legge, coprire integralmente i costi del servizio.

Personale

Il Gruppo Trentino Servizi è consapevole che il funzionamento dell'organizzazione ed il raggiungimento degli obiettivi dipende dall'apporto fondamentale di tutto il personale. La Società pone quindi grande attenzione alle risorse umane. Al 31 dicembre 2008 l'organico del Gruppo è pari a 939 unità di cui il 47,4% è costituito da impiegati, il 49,3% da operai, il 2,2% da quadri e l'1,1% da dirigenti.

LA COMPOSIZIONE

Composizione del personale per sesso e inquadramento contrattuale (2008)

	Totale n°	uomini	donne
dirigenti	10	9	1
quadri	21	16	5
impiegati	445	321	124
operai	463	457	6
totale	939	803	136

Suddivisione del personale per fasce di età (2008)

	Totale %	uomini	donne
fino a 30 anni	8	60	19
da 31 a 40 anni	26	201	47
da 41 a 50 anni	44	357	52
oltre 51 anni	22	185	18
totale	100	803	136

L'età media dei dipendenti del Gruppo è di 43 anni.

Personale per anzianità aziendale (2008)

	Totale %	uomini	donne
fino a 5 anni	27	210	45
da 6 a 15 anni	28	231	32
da 16 a 25 anni	28	221	40
oltre 26 anni	17	141	19
totale	100	803	136

Personale igiene urbana (n°)

	2008	2007
dirigenti	1	1
quadri	-	-
impiegati	37	20
operai	221	206
totale	259	227

Il personale impiegato presso il servizio igiene urbana rappresenta - con un'incidenza del 27,6% - oltre un quarto dei dipendenti del Gruppo.

TURN OVER

L'incremento complessivo dei dipendenti rispetto al 2007 è dovuto all'assunzione di collaboratori commerciali in Trenta e di operatori per l'estensione a nuove aree di Trento del sistema di raccolta differenziata porta a porta e l'avvio a Trento del servizio di "operatrici ecologiche di quartiere".

Turnover (n°)

	2008	2007
entrate		
a tempo determinato	51	51
a tempo indeterminato	12	8
totale entrate	63	59
uscite		
dimissioni e pensionamenti	18	21
scadenza contratti a tempo determinato	8	14
totale uscite	26	35

Il Gruppo si conferma nel complesso un'organizzazione stabile dove oltre il 65% del personale ha un'età che supera i 40 anni, dove quasi tre quarti dei dipendenti hanno una esperienza all'interno dell'azienda da oltre 5 anni e dove il turnover interessa una percentuale limitata di collaboratori e riguarda nel 69% dei casi dimissioni per fine carriera.

Ripartizione personale per macrofunzioni (%)

	2008	2007
area mercato	8	8
area tecnica	77	75
area funzioni centrali di supporto	15	17

Personale per area di residenza (n°)

	2008	2007
Trento	355	346
Rovereto	117	119
altri comuni Trentino	456	447
altre province italiane	11	7
totale	939	919

I collaboratori del Gruppo provengono per il 50,3% dalle città di Trento e Rovereto e per il 48,5% da quasi 120 diversi comuni del Trentino. Una piccola percentuale pari allo 1,2% della popolazione aziendale risiede fuori provincia.

Personale per tipologia contrattuale (2008)

	Totale n°	uomini	donne
full time tempo indeterminato	850	763	87
full time tempo determinato	39	32	7
part time tempo indeterminato	50	8	42
totale parziale	939	803	136
stage	5	2	3
lavoro interinale	12	2	10
totale	956	807	149

Il Gruppo offre la possibilità di stage presso la propria struttura: brevi periodi di formazione sul campo che permettono di arricchire il percorso formativo di giovani universitari e ai laureati di avvicinarsi al mondo del lavoro.

PARI OPPORTUNITÀ

L'analisi della presenza femminile nel Gruppo indica come questa componente rappresenti il 15,6% (14% nel 2007) della popolazione aziendale e come il 19,4% dei ruoli aziendali di alta responsabilità (quadri/dirigenti) siano ricoperti da donne. La popolazione femminile impegnata in azienda è giovane: il 49% ha meno di 40 anni contro un analogo indicatore maschile al 32,5%. Quasi un terzo delle donne che lavorano nel Gruppo beneficia - per meglio coniugare vita lavorativa e famiglia - di un contratto a orario ridotto.

ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI

I Circoli ricreativi aziendali sono quattro: CRAEM, ex SIT, Igiene Urbana e ARCA. Sono associazioni senza fini di lucro, governate in forma autonoma da direttivi eletti dai soci stessi, gestiscono direttamente attività ricreative, culturali e sportive aperte a tutti i dipendenti.

Il Gruppo garantisce le risorse economiche previste dai contratti nazionali e dagli accordi aziendali.

FORMAZIONE

Ore di Formazione

	2008	2007
dirigenti	209	20
quadri	835	369
impiegati	10.267	6.255
operai	8.128	6.091
totale	19.439	12.735

Ore di Formazione dirigenti per tematica

	2008	2007
area tecnico specialistica	73	10
area qualità	58	2
area sicurezza	38	8
area lingue	32	-
area comunicazione	8	-
totale	209	20

Ore di Formazione quadri per tematica

	2008	2007
area tecnico specialistica	304	135
area comunicazione	-	16
area informatica	7	24
area qualità	162	3
area sicurezza	228	191
area lingue	96	-
area manageriale	38	-
totale	835	369

Ore di Formazione impiegati per tematica

	2008	2007
area tecnico specialistica	4158	2.542
area comunicazione	744	224
area informatica	1858	863
area qualità	402	113
area sicurezza	2653	2.513
area lingue	333	-
area manageriale	120	-
totale	10.267	6.255

Ore di Formazione operai per tematica

	2008	2007
area tecnico specialistica	4697	3.590
area comunicazione	-	-
area informatica	68	32
qualità	6	47
area sicurezza	3.357	2.422
area lingue	-	-
area manageriale	-	-
totale	8.128	6.091

Nel corso del 2008 la formazione ha coinvolto tutti i profili aziendali. Sono stati organizzati 374 corsi per 19.439 ore complessive di formazione con un incremento del 66% rispetto al monte ore 2007. Nel 2008 il Gruppo ha investito in formazione 665.000 euro (398.000 nel 2007).

SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo pone grande attenzione alla sensibilizzazione del personale circa il tema della sicurezza dell'ambiente di lavoro. Il 32% delle ore di formazione nel 2008 hanno riguardato i diversi aspetti legati al tema della sicurezza. Nel Gruppo sono presenti le funzioni aziendali "Qualità, sicurezza e ambiente" e "Sicurezza cantieri" che, in continuo contatto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, sono impegnate a definire regole e procedure per un lavoro in piena sicurezza.

Prevenzione sanitaria (n°)

	2008	2007
visite preventive	64	59
visite periodiche	729	270
altro	-	192
totale	793	521

Indici di infortunio

	2008	2007
numero infortuni	52	64
ore lavorate	1.486.847	1.351.945
indice di incidenza (n°) (numero infortuni x1.000/ numero lavoratori)	57,8	72,1
indice di frequenza (n°) (numero infortuni x1.000.000/ ore lavorate)	35	47,3
indice di gravità (gg.) (giorni di assenza per infortunio x1000/ ore lavorate)	0,6	1,2

calcolati secondo la norma UNI 7249:2007

Indici di assenza per malattia

	2008	2007
ore assenza per malattia	63.207	68.253
percentuale assenteismo (ore assenza x 100/ ore lavorabili)	3,7%	4,5%

RELAZIONI INDUSTRIALI**Dipendenti iscritti al sindacato**

	2008	2007
totale iscritti	587	605
totale dipendenti	939	919
iscritti su totale dipendenti	63%	66%

Gli scioperi proclamati dalle Organizzazioni Sindacali nel 2008 hanno riguardato esclusivamente temi legati a vertenze nazionali.

COMUNICAZIONE INTERNA**Intranet**

Il principale strumento di comunicazione interna rivolta ai dipendenti del Gruppo è rappresentato dal portale intranet. Il portale presenta le principali informazioni e novità aziendali relative a organizzazione, sicurezza, qualità, relazioni industriali, modulistica e procedure.

Per valorizzare le competenze già presenti in Azienda e favorire la crescita professionale dei singoli meritevoli, nella Intranet aziendale vengono pubblicate le posizioni disponibili per le quali i dipendenti, con i titoli adeguati, possono candidarsi per accedere a nuovi incarichi.

Bacheche aziendali

Collocate nei luoghi di maggior passaggio ospitano informazioni e avvisi aziendali di carattere generale e permettono di raggiungere anche i collaboratori che nelle loro mansioni aziendali non utilizzino un accesso al portale intranet.

Cedolino paga on line

Nel corso del 2008 è stato attivato il servizio "cedolino paga on line" che permette ai dipendenti di ricevere direttamente via mail il proprio cedolino paga, eliminando così il consumo di carta per la stampa.

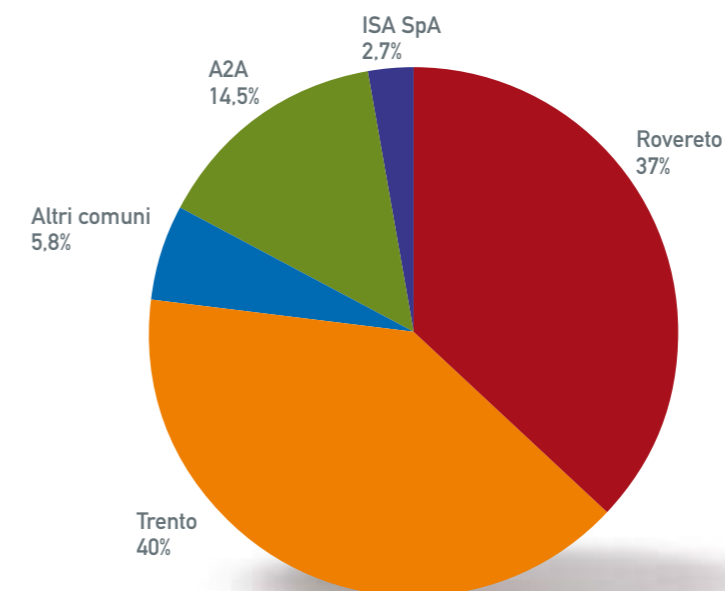
Azionisti (al 31 dicembre 2008)

Sotto il profilo societario, il Gruppo Trentino Servizi è controllato interamente da Trentino Servizi SpA, da cui dipendono le diverse società operative.

In particolare, Trentino Servizi vede quali soci di riferimento le Amministrazioni comunali di Rovereto e Trento che detengono rispettivamente il 37% e il 40% del capitale sociale. Anche i comuni di Mori, Ala, Volano, Calliano e Grigno insieme ad altri 60 comuni Trentini hanno partecipazioni azionarie nella Società (pari complessivamente al 5,8% del capitale sociale).

Nella compagine societaria una quota di rilievo (14,5%) è detenuta da A2A, in qualità di partner industriale.

Ulteriore socio della holding è la società ISA SpA - Istituto Sviluppo Atesino (2,7%).

**LA DISTRIBUZIONE DEI DIVIDENDI**

Alla remunerazione degli Azionisti sono stati destinati nel 2008 di 20,1 milioni di euro. Il raffronto con il 2007 non è pertinente, in quanto l'ammontare dei dividendi 2008 è comprensivo dei dividendi relativi a Dolomiti Energia ante fusione, essendo avvenuta la liquidazione degli stessi dopo la fusione per incorporazione di Dolomiti Energia in Trentino Servizi.

Finanziatori

La posizione finanziaria netta del Gruppo per il 2008 è pari a 206 milioni di euro, di cui una parte importante è costituita dal finanziamento a lungo termine utilizzato per l'acquisizione da Enel distribuzione del ramo di azienda relativo alla distribuzione di energia elettrica provinciale.

Autofinanziamento (milioni di euro)

	2008	2007
cash flow	55	43

Ripartizione indebitamento (milioni di euro)

	2008	2007
indebitamento a breve termine	-75	-23
indebitamento a lungo termine	-135	-136
liquidità	+4	+3
totale	-206	-156

Fornitori

Il Gruppo mira a costruire con i fornitori un rapporto trasparente, propositivo e di cooperazione che consenta di coinvolgerli nel rispetto degli standard di qualità, ambientali e di sicurezza in un progetto complessivo teso a valorizzare la crescita del territorio Trentino e degli operatori economici che vi operano.

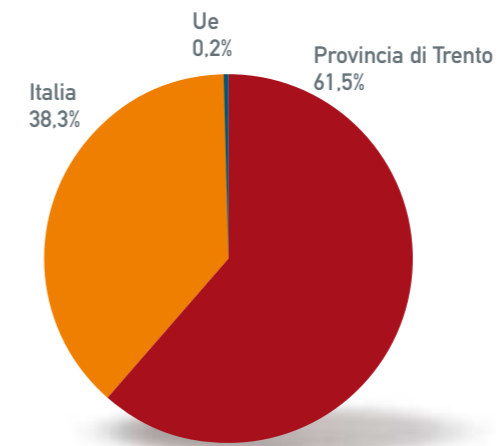
I principali fornitori del Gruppo sono da un lato i fornitori di beni, servizi e lavori e dall'altro i fornitori di materie prime. Gli approvvigionamenti e il magazzino sono gestiti da una funzione centralizzata per tutte le Società del Gruppo.

Fornitori beni, servizi, lavori per area geografica

(dati relativi alla Capogruppo Trentino Servizi SpA; escluse materie prime energetiche)

	% valore
Provincia di Trento	61,5
Italia	38,3
Ue	0,2
totale	100

% Valore



Il 61,5% della spesa 2008 per beni e servizi e lavori della Capogruppo è rivolto ad aziende trentine. Questo dato indica come sia radicato il favorevole rapporto economico del Gruppo con il territorio locale.

e-procurement

Il Gruppo Trentino Servizi ha consolidato nel corso del 2008 l'uso di un servizio di e-procurement per garantire ai fornitori di beni facilità e parità di accesso alle esigenze di approvvigionamento del Gruppo. Il sistema permette di partecipare a gare per la fornitura di beni attraverso procedure completamente informatizzate.

APPROVVIGIONAMENTI

Il Gruppo ha un regolamento e una procedura gestionale per disciplinare l'approvvigionamento di lavori, forniture e servizi, di consulenze e servizi professionali. Il tutto secondo principi di trasparenza, par condicio, pubblicità, tracciabilità, efficacia, economicità e razionalizzazione. Nel corso del 2008, per gli affidamenti più rilevanti di lavori, forniture e servizi, sono state effettuate 72 procedure di gara, di cui 24 con il nuovo sistema di gara telematica. 19 gare hanno riguardato l'affidamento di lavori, 10 l'affidamento di forniture (di cui 2 con bando europeo) e 8 l'affidamento di servizi (di cui 3 con bando europeo) per un valore complessivo di quasi 27 milioni di euro. Inoltre 6 procedure hanno riguardato gare per la stipulazione di accordi quadro.

Istituzioni e Enti locali

Trentino Servizi adempie al suo ruolo di società a vocazione pubblica attraverso una rigorosa gestione delle proprie attività. I principali benefici derivanti da questa politica gestionale sono percepibili in termini di sempre maggiori risorse a disposizione delle Amministrazioni pubbliche da investire per la Collettività. Nel solo 2008 il Gruppo ha versato imposte e tasse per oltre 104 milioni di euro.

Imposte e tasse versate (euro)	2008	2007
IVA	30.198.000	18.700.000
imposte sull'energia elettrica	17.543.000	16.700.000
accise sul gas metano	30.649.000	21.300.000
canoni di depurazione	8.861.000	8.658.000
ICI - TOSAP - canoni e convenzioni	2.393.000	2.320.000
imposte sui redditi	13.954.000	12.400.000
totale	103.598.000	80.078.000

Nel corso del 2008 il Gruppo ha inoltre investito 38 milioni di euro nel potenziamento e miglioramento delle reti e dei propri servizi sul territorio.

Distribuzione investimenti nei principali settori di attività (euro)

	2008	2007
energia elettrica	28.000.000	21.500.000
igiene urbana	2.200.000	2.800.000
gas	5.300.000	5.200.000
cogenerazione e teleriscaldamento	2.900.000	5.100.000
idrico integrato	6.200.000	5.300.000
servizi informatici e altro	6.400.000	2.100.000

ENTI LOCALI

A livello locale gli interlocutori istituzionali di rilievo sono rappresentati dalle varie Istituzioni presenti sul territorio dai Comuni titolari dei servizi pubblici in gestione al Gruppo e dagli Enti preposti alla vigilanza e prevenzione legate ai settori nei quali il Gruppo opera.

UNIVERSITÀ E ENTI DI RICERCA

Il Gruppo sostiene e sviluppa attività di ricerca e collaborazione con l'Università di Trento (Borse di studio internazionali ed incarichi di ricerca per energie rinnovabili), il Consorzio Habitech e realtà pubbliche locali.

ENTI NORMATORI

A livello nazionale il Gruppo interagisce con l'autorità di settore (AEEG-Autorità Energia Elettrica e Gas) alla quale è affidata la funzione di garantire la regolazione e il controllo della concorrenza e dell'efficienza dei settori elettrico e del gas.

ENTI NAZIONALI

Per gli aspetti operativi il Gruppo si relaziona con Terna (Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale), GSE (Gestore dei Servizi Elettrici), GME (Gestore Mercato Elettrico), Acquirente unico (Ente responsabile degli approvvigionamenti di energia per il mercato di maggior tutela).

Il Gruppo mantiene un dialogo costante anche con le Associazioni di categoria nazionali rappresentate da Federutility e Anigas, per promuovere istanze che possano apportare un contributo migliorativo nell'erogazione dei servizi.



Responsabilità ambientale

Contribuiamo per lo 0.7% all'obiettivo nazionale di rispetto del protocollo di Kyoto grazie alla produzione di energia elettrica utilizzando fonti rinnovabili, alle iniziative per il risparmio energetico e per il miglioramento dell'efficienza energetica

Il Gruppo Trentino Servizi è caratterizzato da un forte legame con il territorio da cui deriva una gestione attenta al miglioramento dell'impatto presente e futuro sull'ambiente, generato dalle proprie attività.

Anche nel corso del 2008 il Gruppo ha effettuato importanti investimenti per tutelare le risorse naturali e la sostenibilità delle fonti energetiche:

INIZIATIVE INTRAPRESE NEL CORSO DEL 2008 IN FAVORE DELL'AMBIENTE

Energia elettrica

- il Gruppo ha concluso investimenti importanti nel campo delle energie rinnovabili in particolare con:
 - acquisizione del 51% di HDE e DEE attraverso la partecipata nel 2008 Dolomiti Energia;
 - avvio dell'attività di TSI nel campo del fotovoltaico;
 - nascita di Solartrento, società attiva nel campo dell'energia solare.
- prosegue l'adesione di Trenta al sistema RECS (Renewable Energy Certificate System), un sistema internazionale di certificazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili che permette ai clienti di Trenta di acquistare energia elettrica pulita rendendosi promotori di uno sviluppo sostenibile che contribuisce a diminuire l'inquinamento;



Ciclo idrico

- prosecuzione lavori propedeutici per il collegamento di fondovalle fra le reti degli acquedotti di Trento e Rovereto per razionalizzare gli utilizzi e aumentare il grado di sicurezza in caso di eventuali emergenze, con interconnessione degli acquedotti dei Comuni intermedi;
- prosecuzione programma di risparmio energetico con installazione di inverter sugli impianti per il pompaggio dell'acqua da falda;
- completamento di un modello matematico idrodinamico che simula i comportamenti del complesso sistema idrico delle città di Trento e Rovereto e permette di evidenziare, fra l'altro, consumi fuori dai parametri ordinari e perdite occulte della rete che ogni anno comportano un significativo spreco d'acqua;
- realizzazione di un nuovo impianto di abbattimento di sostanze inquinanti nell'acqua;
- un'iniziativa che ha avuto grande successo nel 2008 fra gli utenti è stata la campagna "Acqua Trenta e lode": un progetto divulgativo volto a sensibilizzare i cittadini sulla qualità dell'acqua erogata dalla rete idrica pubblica, diffonderne un'uso consapevole, a far conoscere le molteplici attività che permettono all'acqua di diventare potabile e di arrivare ai rubinetti di casa, a ridurre di riflesso la produzione di rifiuti.

Cogenerazione e teleriscaldamento

- completamento progettazione di un impianto di trigenerazione presso l'area ex Michelin a Trento;
- incremento della produzione di energia da cogenerazione con l'inaugurazione degli impianti di Rovereto, presso Trentino Sviluppo, con una potenza termica di 12,3 Mw e una potenza elettrica di 2,4 Mw, e di Trento presso lo stabilimento Trento Frutta;

Gas naturale

- ultimazione delle reti di distribuzione nei comuni di Andalo, Montevaccino, Vervò, Cavedine, Cavedago e Spormaggiore;
- avvio della commercializzazione e installazione di Phill, il distributore domestico di gas per autotrazione;

Igiene urbana

- acquisto di nuovi automezzi a basse emissioni;
- realizzazione di due nuovi Centri Raccolta Materiali del Bondone e dell'Argentario a Trento;
- ampliamento raccolta porta a porta a Trento;

Principali temi a rilevanza ambientale per le attività del Gruppo

Il Gruppo oltre allo sviluppo sostenibile di nuove iniziative che soddisfino il fabbisogno energetico della Comunità punta a una gestione operativa in grado di vigilare con strumenti preventivi su quelle attività aziendali che possono avere un significativo impatto sull'ambiente.

Energia elettrica

Il Gruppo Trentino Servizi è attivo nell'intera filiera dell'energia elettrica attraverso le attività di produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica. L'energia elettrica è un settore di notevole importanza, che rappresenta oggi una fetta importante del fatturato globale del Gruppo.

LA PRODUZIONE IDROELETTRICA DI ENERGIA

Gli impianti idroelettrici permettono di produrre energia ecocompatibile senza emissione di sostanze inquinanti e con un basso impatto ambientale poiché utilizzano una risorsa rinnovabile: l'acqua. Inoltre l'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica non viene consumata ma impiegata nel processo di produzione e poi rilasciata senza alterazioni. Negli impianti di produzione idroelettrica gestiti dal Gruppo vengono utilizzati per i processi produttivi oli dielettrici e lubrificanti biodegradabili al 90-95% che in caso di accidentale fuoriuscita non inquinano l'ecosistema idrico naturale.

Il Gruppo sviluppa la sua capacità produttiva nel campo dell'energia idroelettrica con alcune centrali idroelettriche gestite direttamente.

Produzione energia idroelettrica (netta kWh)	2008
centrale S. Colombano (in partecipazione al 50% con AGSM Verona)	18.325.562
centrale Chizzola	7.170.453
centrale Tesino Superiore	2.014.144
centrale Tesino Inferiore	1.348.160
centrale Basso Leno	892.154
centralina Grottole	264.763
centralina Novaline	371.425
Totale	30.386.661

Il Gruppo inoltre detiene il 19,6% delle quote azionarie di Primiero Energia che nel 2008 ha prodotto 376 milioni di kWh di energia idroelettrica: attraverso la partecipata (al 31/12/2008) Dolomiti Energia il Gruppo partecipa al controllo del 51% di Dolomiti Edison Energy e il 51% di Hydro Dolomiti Enel. Nel corso del 2008 DEE ha prodotto complessivamente (mag-dic) 410 milioni di kWh e HDE (lug-dic) 1.530 milioni di kWh.

LA PRODUZIONE TERMOELETTRICA DI ENERGIA

Il Gruppo opera in questo campo attraverso la centrale a turbogas a ciclo combinato di Ponti sul Mincio (partecipazione al 5%).

Produzione termoelettrica Centrale di Ponti sul Mincio	2008	2007
produzione Energia Elettrica (5% di competenza) (kWh)	85.398.628	83.690.541

Distribuzione e vendita energia elettrica

Il Gruppo opera in 204, (su un totale di 223), Comuni trentini nella distribuzione di energia elettrica.

Distribuzione energia elettrica (GWh)

	2008	2007
energia elettrica distribuita	2741	2.896
energia elettrica venduta	1828	1.732

Cogenerazione e Teleriscaldamento

Il Gruppo opera in questo campo attraverso le centrali di cogenerazione a turbogas e a motore di Rovereto e Trento;

Le tre centrali di cogenerazione di Rovereto e la centrale di Trento sono alimentate a gas naturale e producono in modo combinato energia elettrica e come residuo il calore destinato in parte al teleriscaldamento di edifici cittadini e in parte alla fornitura di vapore pressurizzato per impiego industriale.

Gli impianti di cogenerazione assicurano una maggiore efficienza energetica grazie al recupero di calore dai fumi di scarico e dai fluidi di raffreddamento.

Inoltre la cogenerazione, associata al teleriscaldamento, riduce l'inquinamento dell'aria della città, consentendo l'eliminazione delle numerose, e spesso non controllate, fonti di emissioni inquinanti costituite dalle caldaie condominiali o singole.

Produzione lorda da cogenerazione (Gwh)	2008	2007
produzione energia elettrica	110,9	104,3
vapore per uso industriale	88,5	85,9
calore e raffrescamento per uso civile	52,0	47,7
totale	251,4	133,6

Consumi gas naturale per produzione da cogenerazione (smc)	2008	2007
Centrale cogenerazione e teleriscaldamento zona industriale	35.901.000	35.756.000
Centrale cogenerazione e teleriscaldamento via Manzoni	1.677.000	1.703.000
Centrale cogenerazione e teleriscaldamento Trentino Sviluppo (avviata a maggio 2008)	982.000	-
Centrale cogenerazione e teleriscaldamento Trento Frutta	1.522.000	-

Fotovoltaico

Gli impianti fotovoltaici producono energia elettrica utilizzando l'irraggiamento solare con un impatto praticamente nullo per l'ambiente.

Il Gruppo produce energia in questo campo attraverso due impianti fotovoltaici della potenza nominale complessiva di 30,11 kWp:

Dal 2004 è in funzione presso la sede di Rovereto un impianto fotovoltaico della potenza nominale di 20 kWp a cui si è aggiunto nel 2006, presso la sede di Trento, un impianto fotovoltaico ad inseguimento solare della potenza nominale di 10,11 kWp.

I due impianti fotovoltaici installati presso le sedi del Gruppo hanno generato nel 2008 una produzione complessiva di energia pari a 35.900 kWh.

Produzione fotovoltaica (kWh)	2008	2007
impianto Trento via Fersina	13.144	14.019
impianto Rovereto via Manzoni	22.725	23.342
totale	35.869*	37.361

* Diminuzione dovuta a motivi climatici.

Gas Naturale

In questo settore il Gruppo Trentino Servizi è attivo nella distribuzione e nella vendita.

Il Gruppo Trentino Servizi ha distribuito, nel 2008, 268,5 milioni di metri cubi di gas a 136.818 clienti (privati e aziende), sul territorio delle province di Trento e Bolzano (75 Comuni) attraverso una rete di distribuzione in alta, media e bassa pressione, presente nella Valle dell'Adige, in Valsugana e Tesino, Valle di Non, Valle dei Laghi e sull'Altopiano della Paganella.

Servizio gas volumi (Mm3)	2008	2007
distribuzione gas naturale	268,5	250
vendita gas naturale	291	272

L'aumento dei volumi distribuiti nel 2008 rispetto all'anno 2007, è attribuibile in massima parte all'andamento climatico dell'inverno 2008 caratterizzato da temperature inferiori alle medie stagionali degli anni precedenti.

CONTROLLO PERDITE

Il Gruppo svolge un'attività sistematiche di ricerca perdite lungo la rete di distribuzione del gas secondo gli standard della direttiva 168/04 dell'AEEG. Questa attività unitamente al sistema di telecontrollo, a una rete di distribuzione tecnologicamente avanzata e alla potenziata capacità di intervento rapido (664 casi di pronto intervento nel 2008) fa sì che la rete gestita dal Gruppo presenti complessivamente perdite molto contenute e inferiori alla media nazionale.

Percentuale rete ispezionata (%)	2008
rete alta e media pressione	29,4%
rete bassa pressione	26,4%

Utilizzo materiali di consumo (Kg)	2008	2007
quantità odorizzante consumata	7.551	7.076

Ciclo idrico integrato

Il Gruppo è attivo in tutte le fasi del ciclo idrico: nella captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, nella gestione delle reti di fognatura e nella depurazione delle acque reflue, al servizio di quasi 200.000 abitanti.

I Comuni in cui Trentino Servizi opera sono: Ala, Aldeno, Nave San Rocco, Albiano, Civezzano, Volano, Calliano, Mori, Grigno, Lavis, Rovereto, Nomi, Roveré della Luna, Borgo Valsugana, Trento, Fornace e Zambana.

Il sistema idrico integrato, che nel 2008 ha distribuito lungo i 1.227 Km di rete gestita da Trentino Servizi 35,5 milioni di metri cubi d'acqua a oltre 110.000 unità servite, è organizzato in più fasi:

- **Captazione:** costituisce la prima azione messa in opera in un acquedotto, in quanto consente di intercettare l'acqua prelevandola da falde e sorgenti.
- **Potabilizzazione:** l'acqua viene depurata da eventuali sostanze non compatibili con il consumo umano e protetta attivamente fino al rubinetto di casa.
- **Distribuzione:** per arrivare alle case l'acqua deve percorrere chilometri di tubazioni, va quindi garantita la potabilità lungo tutto il tragitto.
- **Fognatura:** una volta utilizzata, l'acqua viene raccolta e convogliata all'impianto di depurazione.
- **Depurazione:** l'acqua reflua viene depurata per essere riconsegnata al suo ciclo naturale attraverso i fiumi.

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento città di Trento	2008
falda	60%
sorgenti	40%

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento città di Rovereto	2008
falda	1%
sorgente	99%

Consumi sostanze chimiche per potabilizzazione acque	2008
sodio clorito (Kg)	16.900
acido cloridrico (Kg)	16.700
ipoclorito (Kg)	49.800

Il consumo complessivo di energia elettrica per la gestione del ciclo idrico (principalmente per attività di pompaggio dei pozzi) è stata di 7,5 milioni di kWh (8 milioni nel 2007).

EVITARE GLI SPRECHI

L'attività relativa alla captazione e distribuzione di acqua è telecontrollata da un sistema attivo 24 ore su 24 che monitora il funzionamento delle reti e degli impianti.

Il telecontrollo unito a campagne di ricerca attiva delle perdite di rete - con strumenti d'avanguardia - permettono al Gruppo di avere perdite idriche fisiche che si attestano per il 2008 su un valore intorno al 15% dell'acqua immessa in rete. Un dato ben al di sotto della media nazionale che si attesta intorno al 30-35%. Ha contribuito al raggiungimento di un risultato così lusinghiero l'installazione su gran parte dei serbatoi di dispositivi che permettono di derivare l'eventuale acqua in eccesso verso altri serbatoi a quote minori così da evitare sprechi già prima dell'immissione dell'acqua nelle reti di distribuzione.

Nel corso del 2008 il Gruppo ha completato lo sviluppo di un innovativo modello idrodinamico informatizzato del Sistema idrico delle città di Trento e Rovereto, che permette di restituire una fotografia dettagliata del funzionamento - punto per punto e istante per istante - del delicato apparato idrico della città. In particolare il modello può essere utile per ridurre l'impatto ambientale del servizio poiché permette di verificare l'efficienza della rete mettendo in evidenza le perdite occulte che ogni anno comportano un significativo spreco d'acqua, grazie alla evidenziazione di consumi fuori dai parametri ordinari.

L'altro risvolto importante è la possibilità di calibrare - in base ai consumi registrati istante per istante - l'attività delle pompe di sollevamento con la conseguente possibilità di riduzione dei consumi energetici per il pompaggio dell'acqua di falda.

LA DEPURAZIONE

L'attività di depurazione degli scarichi fognari viene svolta dal Gruppo in gran parte attraverso la Società "Depurazione Trentino Centrale" partecipata al 36%.

L'acqua proveniente dagli scarichi idrici viene restituita all'ambiente solo dopo la raccolta attraverso le reti fognarie e la depurazione. Il monitoraggio degli allacciamenti alla rete fognaria, i controlli sull'efficienza degli impianti di depurazione insieme ad analisi periodiche delle acque reflue garantiscono un'altissima sicurezza contro i rischi di inquinamento.

Igiene urbana

la pulizia delle aree pubbliche pavimentate (no parchi e aiuole) nei comuni di Trento e Rovereto nonché la gestione delle discariche di Trento e Rovereto.

Trentino Servizi nel 2008 ha provveduto alla raccolta di circa 78.083 tonnellate al servizio di 102.686 utenze. In particolare per quanto riguarda Rovereto il sistema di raccolta adottato è il cosiddetto "porta a porta". A Trento si è iniziato progressivamente ad estendere detto sistema nei quartieri di Gardolo, Meano e Povo, mentre nel resto della città si adotta il "sistema misto".

Quantità di rifiuti raccolti (tonnellate)

	2008	2007
Trento e Rovereto	78.083	77.680

Raccolta differenziata (% sul totale)

	2008	2007
Trento	54,0	50,5
Rovereto	58,6	55,8

Ripartizione dei rifiuti raccolti Trento e Rovereto (2008)

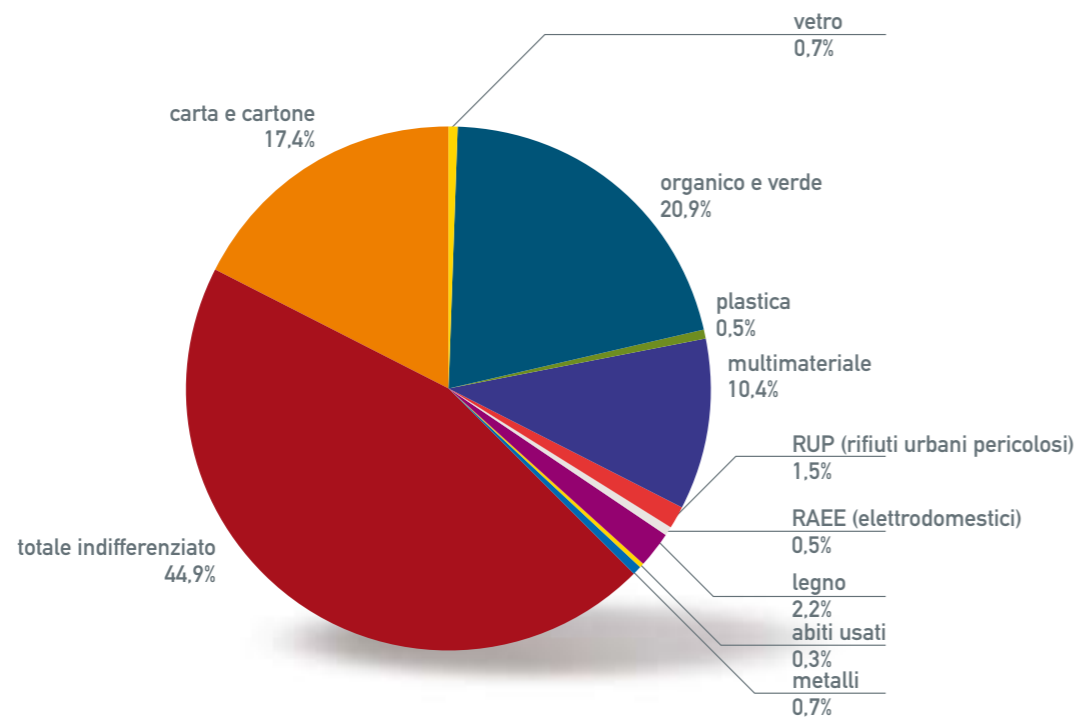
	tonnellate Trento	tonnellate Rovereto	% sul totale
carta e cartone**	10.739	2.812	17,4%
vetro	558	-*	0,7%
organico e verde	11.898	4.430	20,9%
plastica *	418	-*	0,5%
multimateriale	5.679	2.445	10,4%
rifiuti urbani pericolosi e altri ***	1131	25	1,5%
elettrodomestici	343	86	0,5%
legno	1.329	383	2,2%
abiti usati	109	93	0,3%
metalli	455	80	0,7%
rifiuti indifferenziati	27.766	7.309	44,9%
totale complessivo	60.425	17.663	100%
di cui raccolta differenziata %	54,05%	58,6%	

* I dati relativi a "vetro" e a "plastica" per Rovereto sono inglobati nella voce multimateriale.

** I dati relativi a carta e cartone contengono anche gli imballaggi in carta e cartone.

*** Il dato include anche batterie, medicinali, olii, detersivi e pneumatici.

Ripartizione dei rifiuti raccolti Trento e Rovereto (2008)
% sul totale



I CENTRI DI RACCOLTA MATERIALI (CRM)

Sono centri appositamente attrezzati in cui i cittadini possono portare quei rifiuti differenziati che normalmente non possono essere depositati nei tradizionali cassonetti (ramaglie, elettrodomestici, mobili, etc.). Presso i centri è presente un operatore che consiglia e guida il cliente a differenziare i rifiuti nel modo migliore. Nel 2008 sono stati inaugurati a Trento 2 nuovi CRM: Bondone e Argentario, che si aggiungono ai 4 già gestiti da Trentino Servizi a Gardolo, Meano, Povo, Trento centro.

IL RICICLO DEI RIFIUTI

I materiali raccolti vengono convogliati a ricicli separati.

- I **rifiuti organici** vengono trattati nei cosiddetti impianti di compostaggio per ricavarne terriccio fertile utilizzabile in agricoltura e floricoltura.
- Oltre che con fibre vergini, nuova carta può essere prodotta usando **carta e cartone** di recupero. Dopo una prima selezione, che separa giornali, cartone, carta più leggera, i vari materiali raccolti vengono pressati e confezionati in balle, quindi inviati alle cartiere.
- Il **vetro**, una volta lavato e diviso da eventuali corpi estranei, viene fuso per ottenere un prodotto uguale a quello di partenza.

- Le **lattine** invece una volta raccolte vengono pulite e pressate, l'alluminio viene portato a temperatura di fusione e trasformato in fogli di metallo, pronti per essere trasformati in nuove lattine.
- Gli **imballaggi in plastica** sono costituiti da polimeri di tipo diverso, che possono essere trattati con o senza una separazione preliminare alla lavorazione. A seconda della situazione possono essere riprodotti contenitori in plastica, tessuti, tubature o arredo urbano.
- Gli **abiti usati** che è possibile recuperare vengono igienizzati e messi a disposizione delle associazioni di beneficenza.
- I **rifiuti pericolosi** vengono normalmente portati ad impianti di trattamento per renderli inerti
- I **prodotti ingombranti** conferiti vengono portati in centri attrezzati per lo smontaggio e il recupero delle componenti riciclabili.

Logistica aziendale

PARCO AUTOMEZZI AZIENDALI

Nel corso del 2008 il Gruppo ha iniziato una campagna di rinnovo del parco auto con nuovi mezzi più rispettosi dell'ambiente grazie alle moderne tecnologie di controllo delle emissioni che garantiscono un minor impatto ambientale. Il parco veicoli aziendali è composto da 587 mezzi di cui il 4% utilizza carburante "pulito" come elettricità e metano. Il 48% dei mezzi ha meno di 3 anni e rispetta gli standard europei euro 3 ed euro 4 sulla limitazione delle emissioni inquinanti dei veicoli.

Consumi carburante automezzi aziendali

	2008	2007
Benzina (litri)	99.741	112.005
Gasolio (litri)	844.243	833.631
Gasolio emulsionato (litri)	76.530	113.868
metano (Kg)	39.198	36.450

CONFERENCE CALL

Quando possibile il Gruppo privilegia l'utilizzo di strumenti quali la Conference Call – una modalità di riunione virtuale via telefono - che consente la riduzione dell'impatto ambientale evitando l'utilizzo di mezzi per spostamenti e viaggi.

Energia risparmiata ed emissioni evitate

Tonnellate di anidride carbonica (CO₂) evitate e tonnellate equivalenti di petrolio* (tep) risparmiate dal Gruppo Trentino Servizi grazie alla produzione di energia elettrica utilizzando fonti rinnovabili, alle iniziative dedicate ai clienti per il risparmio energetico e al miglioramento dell'efficienza energetica.

	Energia primaria (tep*)		CO ₂ (tonnellate)	
	2008	2007	2008	2007
generazione idroelettrica diretta	6.994	4.717	21.271	14.336
generazione idroelettrica indiretta **	63.846	14.244	194.317	43.353
generazione fotovoltaica	7	9	21	24
cogenerazione di energia e calore	6.343	5.475	14.511	12.525
iniziative per risparmio energetico	1.728	1.448	10.539	8.831
totale	78.918	25.893	240.659	79.069

* Le Tonnellate Equivalenti di Petrolio (TEP) rappresentano la quantità di combustibile primario altrimenti necessario per produrre la stessa quantità di energia.

** Per il 2008 viene calcolata l'energia di spettanza dalla produzione di Primiero Energia (19,6%), il 12,4% della produzione HDE relativa al periodo lug-dic 2008 e il 12,4% della produzione di DEE relativa al periodo mag-dic 2008.

Iniziative per il risparmio energetico e per lo sviluppo di una cultura ecologica

IL PROTOCOLLO DI KYOTO

Il protocollo di Kyoto è un accordo internazionale fra una parte dei paesi industrializzati del mondo per un impegno concreto nella riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra e in particolare di anidride carbonica (CO₂) entro il 2012.

Il Gruppo Trentino Servizi contribuisce per lo 0,7% all'obiettivo nazionale di rispetto del protocollo di Kyoto fissato per il 2012.

CERTIFICATI VERDI

I produttori e gli importatori di energia elettrica hanno l'obbligo di immettere nella rete nazionale una quota annuale di energia prodotta da fonti rinnovabili. Tale quota di energia ecologica, pari al 2% dell'energia elettrica prodotta o importata da fonte non rinnovabile può essere prodotta direttamente o comperata presso altri produttori attraverso l'acquisto di certificati verdi. I certificati verdi sono titoli annuali - rilasciati al produttore dal Gestore nazionale della rete - che attestano la quantità di energia pulita prodotta e che possono essere scambiati sul mercato dai vari soggetti che ne possiedono in deficit o in eccesso.

CERTIFICATI BIANCHI

I certificati bianchi o titoli di efficienza energetica sono emessi dal Gestore del mercato elettrico a favore dei distributori e a favore di società operanti nel settore dei servizi energetici (ESCO) che raggiungono gli obiettivi prefissati di risparmio energetico stabiliti dalla legge. Gli obiettivi fissati annualmente ed espressi in Tonnellate di Petrolio Equivalenti (tep) devono essere conseguiti attraverso la realizzazione di interventi finalizzati alla riduzione dei consumi energetici o grazie all'acquisto dei certificati da terzi che ne possiedono in eccesso.

Viene emesso un certificato bianco per ogni Tonnellata di Petrolio Equivalente (tep), di cui si è stimolato il risparmio da parte dei clienti allacciati alla rete, che si può comparare al consumo annuale di energia elettrica di una famiglia media.

L'obiettivo 2008 del Gruppo è stato raggiunto grazie a interventi di miglioramento dell'efficienza energetica e alla prosecuzione della campagna di sensibilizzazione (iniziata nel 2007) al risparmio energetico che ha visto la distribuzione ai cittadini di "kit risparmio energetico" contenenti lampadine a basso consumo e riduttori di flusso e a numerose attività di sensibilizzazione e formazione ecologica e di stimolo ad un uso consapevole delle risorse naturali: fra tutte, incontri divulgativi presso scuole e associazioni, visite guidate agli impianti di produzione idroelettrica, agli acquedotti, ai centri di raccolta materiali, partecipazioni a convegni ed eventi.

INIZIATIVE PER DIFFONDERE COMPORTAMENTI ECOLOGICI

Nel corso dell'anno è stata promossa la campagna "Acqua Trenta e lode" per sensibilizzare i cittadini ad un uso consapevole della risorsa idrica, a valorizzarne la qualità e a ridurre i rifiuti in plastica generati dall'uso dell'acqua imbottigliata.

Ricerca e sviluppo

Il Gruppo è impegnato nel sostenere la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico nei campi energetico ed ambientale. Le attività intraprese riguardano l'avvio di iniziative che si auspica possano contribuire a future utili applicazioni per la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gruppo inoltre aderisce:

- alla "Società Consortile Distretto Tecnologico Trentino" che si occupa di ricerca nel campo delle fonti rinnovabili e del risparmio energetico;
- al "Consorzio Idea" che coordina attività di studio nel settore delle energie innovative come l'idrogeno;

Il Gruppo è azionista di:

- IMI, azienda che commercializza Phill, l'innovativo distributore di gas naturale per auto ecologiche, che viene installato direttamente alla rete di distribuzione domestica;
- SolarTrento, azienda attiva nella ricerca scientifica nel campo dei sistemi termodinamici a concentrazione solare.

Indicatori chiave di performance



240.000 tonnellate di anidride carbonica non prodotta grazie all'impegno del Gruppo nell'uso di fonti rinnovabili e nel miglioramento dell'efficienza energetica.

	2008	2007
RESPONSABILITÀ ECONOMICA		
Valore aggiunto (milioni di euro)	124	102,9
Investimenti totali (milioni di euro)	51	42
Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto)	0,61	0,49
ROI (risultato operativo/capitale investito netto)	5,0%	6,0%
MOL/valore della produzione	12,3%	13,4%
ROS (EBIT/vendite)	5,5%	6,9%
RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	96%	96%
Ore medie di formazione pro capite	20,7	13,8
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni x 1.000.000 / numero ore lavorate)	35	47,3
Tempo medio di attesa per risposta al call center (secondi)	66	73
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	4	5
Percentuale di risposte scritte ai reclami scritti fornite entro 20 giorni	98%	96,6%
Percentuale di risposte scritte alle richieste di informazioni scritte fornite entro 20 giorni	95%	92,5 %
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE		
Perdite rete idrica (%)	15*	15*
Raccolta differenziata Trento (% sul totale)	54,0	50,5
Raccolta differenziata Rovereto (% sul totale)	58,6	55,8
CO ₂ emessa dal parco automezzi aziendali (tonnellate)	2.790	2.847

L'impegno per la sostenibilità



Nell'ottica del miglioramento
i servizi forniti dal Gruppo e le iniziative rivolte ai singoli hanno spesso un effetto collettivo

L'azienda

tema	risultati 2008	impegni 2009
governance	<ul style="list-style-type: none"> • approvato il Modello di Organizzazione e Controllo ex d.lgs. 231/01 e s.m., di Trentino Servizi e il Codice di Comportamento valido per tutte le Società controllate dal Gruppo; • istituito un apposito Organismo di Vigilanza con l'incarico di vigilare sul rispetto del Modello 231 in Trentino Servizi; esteso il modello 231 alle società controllate Set Distribuzione spa e Trenta spa; • avviato un piano operativo di Audit; • aggiornamento Modello 231 per impatti da unbundling funzionale 	<ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento Modello 231 per fusione Dolomiti Energia • stesura piano vigilanza 231; • sviluppo nuovo sistema di gestione della sicurezza;



L'economia

tema	risultati 2008	impegni 2009
risultati economici	<ul style="list-style-type: none"> • accresciute redditività e produttività; • acquisito il controllo di HDE e DEE (attraverso la controllata Dolomiti Energia) e di AGS Com e del 20% di AGS spa; 	<ul style="list-style-type: none"> • individuare e promuovere sinergie con i partner industriali, per gli approvvigionamenti di prodotti energetici, lo sviluppo di economie di scala, l'aumento della capacità di produzione elettrica per meglio equilibrare il rapporto con le attività di vendita; • Razionalizzare i costi e la struttura aziendale;

Le persone

tema	risultati 2008	impegni 2009
clienti	<ul style="list-style-type: none"> • inaugurati nuovi sportelli sul territorio e potenziato il sito internet; • iniziata installazione massiva di contatori elettronici; • presentate nuove offerte commerciali energia elettrica/gas sul libero mercato per contrastare il caro-prezzi; • avviata la redazione delle Carte dei servizi aziendali; • rinnovata certificazione Sinal per laboratorio; • diminuito il tempo medio di attesa agli sportelli e al call center; • ricevuto il premio "il sorriso qui è di casa" che premia la qualità delle relazioni con il cliente; • ricevuto un premio di oltre 3 milioni di euro dall'AEEG per i miglioramenti dei livelli di continuità del servizio elettrico. • ampliare accessibilità ai servizi (orari di apertura uffici/sportelli/sito web); 	<ul style="list-style-type: none"> • ricercare le soluzioni più opportune per continuare ad essere competitivi sul mercato e offrire alla clientela un servizio sempre migliore e possibilità di risparmio; • migliorare gli indici di qualità del servizio ai clienti;

personale	<ul style="list-style-type: none"> • potenziata la fruibilità del sito intranet aziendale e degli strumenti di comunicazione interna; 	<ul style="list-style-type: none"> • prestare particolare attenzione al costante miglioramento del patrimonio umano che rappresenta l'elemento vitale per il successo degli obiettivi aziendali;
collettività e territorio	<ul style="list-style-type: none"> • estese e ammodernate le reti di distribuzione energetiche e idriche; • organizzate visite guidate agli impianti; 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuire allo sviluppo locale con il sostegno alle attività culturali, sportive, ricreative e sociali promosse da Enti e associazioni sul territorio; • proseguire negli investimenti sulle reti di distribuzione, sul potenziamento delle centrali idroelettriche, sull'installazione dei contatori elettronici, su iniziative nel campo delle energie rinnovabili;
azionisti	<ul style="list-style-type: none"> • garantita una remunerazione sia in termini di dividendi che di creazione di valore grazie alla conclusione di operazioni straordinarie (HDE e DEE); 	<ul style="list-style-type: none"> • migliorare la capacità di approvvigionamento dei prodotti energetici, partecipando ad iniziative ed alleanze che facilitino la possibilità di accesso alle fonti primarie; • promuovere accordi, anche di natura societaria, finalizzati allo sviluppo di attività commerciali al di fuori della provincia; • ampliare, dove possibile, l'operatività in provincia, mediante accordi societari, estensione ed acquisizione di reti e servizi e sviluppo di iniziative commerciali;
fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • istituita una procedura gestionale e un regolamento in materia di approvvigionamenti; 	<ul style="list-style-type: none"> • estensione del progetto di e-procurement anche per l'affidamento di lavori;
istituzioni e enti locali		<ul style="list-style-type: none"> • Proseguire nel sostegno alla ricerca scientifica e all'istruzione;

L'ambiente

tema	risultati 2008	impegni 2009
riduzione emissioni CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> investito importanti risorse nel campo delle energie rinnovabili in particolare con l'acquisizione del 51% di HDE e DEE attraverso la partecipata Dolomiti Energia, l'avvio dell'attività di TSI nel campo del fotovoltaico e la nascita di Solartrento attiva nel campo dell'energia solare; avviato rinnovo parco auto con automezzi a minor emissioni inquinanti; distribuiti kit risparmio energetico in occasione di particolari eventi collettivi; ampliata la produzione da cogenerazione con l'inaugurazione di due nuove centrali; avviata la vendita attraverso la partecipata IMI del minicompressore domestico di gas naturale per autotrazione; continuare l'impegno nella ricerca e diffusione nel campo delle energie rinnovabili; proseguire il rinnovo parco auto; 	<ul style="list-style-type: none"> ampliare rete teleriscaldamento; sostenere il trasporto privato a gas naturale;

tutela dell'ambiente e promozione "buone pratiche"	<ul style="list-style-type: none"> promossa la campagna "Acqua Trenta e Lode" per l'uso consapevole dell'acqua di acquedotto e la riduzione dei rifiuti; attuate attività di formazione e informazione sulle corrette modalità di smaltimento dei rifiuti prodotti per ridurre le quantità da conferire in discarica e aumentare il riciclo dei materiali; inaugurati due nuovi Centri raccolta materiali a Trento 	<ul style="list-style-type: none"> continuare la collaborazione con gli Enti locali, le Autorità e le Associazioni di categoria per la Regolamentazione degli aspetti ambientali significativi (es. deflussi minimi vitali); promuovere campagne di sensibilizzazione sui temi Ambientali, del risparmio energetico e sull'uso consapevole delle risorse; incrementare raccolta differenziata;
sviluppo fonti rinnovabili	<ul style="list-style-type: none"> avviata l'attività operativa di Trentino servizi Integrati: società dedicata alla promozione del fotovoltaico e delle energie rinnovabili; costituita SolarTrento in partnership con Marangoni Meccanica, CLA e con un programma di collaborazione con l'Università di Trento: la società si occupa di ricerca nel campo dei concentratori solari. avviare operazioni di monitoraggio eolico 	<ul style="list-style-type: none"> promuovere e partecipare ad iniziative di promozione e di ricerca e sviluppo nel campo delle energie alternative e del risparmio energetico a salvaguardia dell'ambiente;

Codice di comportamento etico Gruppo Trentino Servizi

allegato 1

Approvato dal Consiglio di Amministrazione di Trentino Servizi SpA con delibera del 31 marzo 2008

1. PREMESSA

Il Gruppo Trentino Servizi (di seguito "Gruppo TS") è un gruppo industriale che, per struttura e dimensione, per le attività gestite e per il legame con il territorio e l'ambiente, svolge un ruolo rilevante rispetto al mercato, allo sviluppo economico, alla protezione dell'ambiente e al benessere delle comunità in cui è presente, operando in una molteplicità di contesti istituzionali, economici, politici, sociali e culturali.

Coerentemente, tutte le attività del Gruppo devono essere svolte secondo principi etici di osservanza della legge, rispetto dell'ambiente, onestà, integrità, chiarezza e trasparenza, correttezza, buona fede, leale competizione, nel rispetto degli interessi legittimi di clienti, dipendenti, soci, partner, enti locali con cui il Gruppo intrattiene rapporti per la gestione dei servizi, e della collettività in cui il Gruppo TS è presente con le proprie attività.

Al fine di dare concretezza e continuità a quanto premesso e garantire il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo TS, il presente Codice di Comportamento ha l'obiettivo di identificare e diffondere i principi etici ed i criteri di comportamento che devono essere osservati nello svolgimento delle attività di e per il Gruppo, istituendo meccanismi finalizzati alla loro attuazione e rispetto.

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori di ciascuna delle Società facenti parte del Gruppo TS, dei suoi dipendenti, consulenti e di chiunque operi in nome e per conto di tali Società, indipendentemente dal rapporto giuridico sottostante.

In questo contesto si inserisce, fra le altre iniziative, la progettazione e attuazione da parte di Trentino Servizi SpA di un proprio Modello di Organizzazione e Controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001 e successive integrazioni (di seguito "Modello 231"), finalizzato alla prevenzione dei reati considerati dalla normativa in oggetto. Il presente Codice di Comportamento costituisce uno dei protocolli chiave di riferimento per l'efficacia del Modello stesso, stabilendo che:

- il Gruppo TS ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui esso opera;
- ogni operazione e transazione del Gruppo TS deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua;
- relativamente ai rapporti con la Pubblica Amministrazione e pubblici dipendenti devono essere adottati principi di base di seguito meglio definiti.

2. DESTINATARI DEL CODICE

Il Codice di Comportamento si applica agli amministratori e ai dipendenti del Gruppo TS e a tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali, impegnandoli, senza distinzioni o eccezioni, ad osservare e a fare osservare i principi in esso contenuti nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio del Gruppo può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con il Codice di Comportamento.

- I componenti dei Consigli di Amministrazione, nella consapevolezza della propria responsabilità, oltre che al rispetto della legge, dello statuto, della normativa di vigilanza, sono tenuti all'osservanza di quanto contenuto nel presente Codice di Comportamento. I componenti dei Consigli di Amministrazione nel fissare gli obiettivi

aziendali si ispirano ai principi del presente Codice.

- Il management del Gruppo TS è tenuto a osservare i contenuti del Codice nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti utili ad accrescere nel lungo periodo i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici della Società, il rendimento per gli azionisti, il benessere di lungo termine per i dipendenti e per la collettività.

- I dirigenti sono responsabili di dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

- I dipendenti del Gruppo TS nello svolgimento delle proprie attività, oltre che adempiere ai doveri generali di lealtà, di correttezza, devono rispettare le regole aziendali e attenersi ai precetti del Codice di Comportamento e dei C.C.N.L. di riferimento. La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti e al contempo per il Datore di Lavoro, il rispetto delle procedure di cui all'art. 7 della legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dei contratti collettivi di lavoro e del codice disciplinare adottato dalle Società del Gruppo TS.

- Il presente Codice di Comportamento ed il Modello 231 adottato da TS si applicano anche ad altri soggetti esterni alla Società che abbiano, direttamente o indirettamente, rapporti con quest'ultima (a titolo esemplificativo e non esaustivo, procuratori, agenti, collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori, partner commerciali e industriali).

Tali Destinatari sono obbligati al rispetto delle disposizioni del Modello 231 e dei principi etici di riferimento e delle norme di comportamento stabiliti nel presente Codice.

Le violazioni al Codice di Comportamento sono punite con le sanzioni indicate nel sistema disciplinare di ciascuna Società e per i destinatari esterni in sede contrattuale.

3. PRINCIPI ETICI A CUI SI ISPIRANO LE ATTIVITÀ E LE RELAZIONI DEL GRUPPO

Tutte le azioni svolte e, in generale, i comportamenti posti in essere dai destinatari del presente Codice nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere ispirati e attenersi ai seguenti principi etici:

- Responsabilità; il Gruppo TS ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi, dei regolamenti e, in generale, delle normative vigenti e dell'ordine democratico costituito. Gli amministratori ed i dipendenti del Gruppo, nonché gli altri destinatari del Codice, sono pertanto tenuti a rispettare tale principio ed in nessun caso, è ammesso perseguire o realizzare l'interesse della Società in violazione di leggi.

- Correttezza; il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della privacy e della tutela della personalità individuale, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Inoltre, gli amministratori ed i dipendenti del Gruppo TS, nonché i Destinatari esterni, devono agire correttamente al fine di evitare situazioni di conflitto di inte-

ressi, intendendosi per tali, genericamente, tutte le situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la missione del Gruppo. Sono, inoltre, da evitare situazioni attraverso le quali un dipendente, un amministratore o Destinatario esterno possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebiti da opportunità conosciute durante lo svolgimento della propria attività.

- Imparzialità; il Gruppo TS vieta ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

- Onestà; gli amministratori ed i dipendenti del Gruppo TS, nonché gli altri Destinatari, debbono avere la consapevolezza del significato etico delle loro azioni e non devono perseguire l'utile personale o aziendale in violazione del presente Codice.

- Integrità; il Gruppo TS non approva né giustifica alcuna azione di violenza o minaccia finalizzata all'ottenimento di comportamenti contrari alla legge e/o al Codice di Comportamento.

- Trasparenza; nell'ambito degli adempimenti istituzionali e normativi del Gruppo, il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno di ciascuna delle Società facenti parte del Gruppo TS.

- Efficienza, professionalità e collaborazione; in ogni attività lavorativa deve essere perseguita l'economicità della gestione e dell'impiego delle risorse aziendali, pur rispettando sempre gli standard qualitativi più avanzati. Ciascun dipendente e amministratore del Gruppo deve garantire impegno e rigore professionale nello svolgimento delle attività in azienda, fornendo apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate, assicurando collaborazione ai colleghi e tutelando l'immagine e la reputazione del Gruppo TS.

- Spirito di servizio; gli amministratori ed i dipendenti del Gruppo TS, nonché gli altri Destinatari, devono orientare la propria condotta, nei limiti delle rispettive competenze e responsabilità, al perseguimento della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità per la collettività, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio fornito.

- Concorrenza; il Gruppo TS intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza e leale competizione nei confronti degli operatori presenti sul mercato.

- Rapporti con la collettività e tutela ambientale; il Gruppo TS ha un forte legame con il territorio e, consapevole che le proprie attività incidono sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio stesso, si impegna nelle attività del Gruppo a migliorare l'impatto presente e futuro sull'ambiente, investendo in innovazione per la tutela delle risorse naturali e la sostenibilità delle fonti energetiche.

- Ripudio di ogni forma di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico; il Gruppo TS ripudia ogni forma di terrorismo e intende adottare, nell'ambito della propria attività, le misure idonee a prevenire il pericolo di un coinvolgimento in fatti di terrorismo, così da contribuire all'affermazione della pace tra i popoli e della democrazia. A tal fine, la Società si impegna a non instaurare alcun rapporto di natura lavorativa o commerciale con soggetti, siano essi persone

fisiche o giuridiche, coinvolti in fatti di terrorismo, così come a non finanziare o comunque agevolare alcuna attività di questi.

- Rapporto con i Soci e Salvaguardia del Patrimonio; il Gruppo TS, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal socio, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive sui fatti e sull'andamento aziendale. Costituisce impegno di ciascuna delle società facenti parte del Gruppo TS, e in primis dei rispettivi amministratori, tutelare e accrescere il valore della propria attività, attraverso la valorizzazione della gestione, il miglioramento continuo degli standard negli impieghi produttivi e il mantenimento del patrimonio, nel pieno rispetto delle regole in essere.

- Risorse Umane; il Gruppo TS è consapevole che il funzionamento dell'organizzazione ed il raggiungimento degli obiettivi dipende dall'apporto fondamentale di tutto il personale. Il Gruppo pone quindi grande attenzione alle risorse umane:

- alimentando lo spirito del lavoro di squadra; creando i presupposti per lo sviluppo delle potenzialità di ogni persona; condannando comportamenti discriminatori; motivando e coinvolgendo il personale nello sviluppo dei progetti e nella realizzazione degli obiettivi; offrendo le opportunità, in ambiente di lavoro e attraverso piani di formazione, per una crescita delle competenze, delle conoscenze e delle capacità; creando uno stato emotivo ed un clima relazionale basato sulla lealtà, sulla correttezza e sul rispetto delle personalità, del pensiero e delle opinioni di ogni individuo; creando ed alimentando un clima gestionale che sappia motivare, riconoscere e gratificare il contributo a livello di squadra e di singolo individuo; tutto questo nel rispetto della normativa vigente in materia di diritti della personalità individuale.

- assicurando che il processo di selezione venga svolto valutando il candidato in base alla corrispondenza del profilo rispetto alle esigenze espresse dalla singola Società, nel rispetto delle pari opportunità fra i candidati e della normativa in materia di rapporto di lavoro. L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

- tutelando la personalità individuale; il Gruppo TS riconosce l'esigenza di tutelare la libertà individuale in tutte le sue forme e ripudia ogni manifestazione di violenza, soprattutto se volta a limitare la libertà personale, nonché ogni forma di violazione della dignità del singolo individuo. Il Gruppo si impegna a promuovere, nell'ambito della propria attività ed in primis tra i propri dipendenti, collaboratori, fornitori e partner, la condivisione dei medesimi principi. I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice di Comportamento. Non costituiscono discriminazioni quelle differenze di trattamento economico e professionale connesse alla normale gestione e sviluppo delle risorse umane. Il Gruppo TS contrasta al proprio interno ogni forma di mobbing sia orizzontale sia verticale.

- tutelando la privacy dei dipendenti; il Gruppo TS tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impe-

gnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a impedire che persone non autorizzate possano venire a conoscenza.

- stabilendo che i rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, siano improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

- Salute, Sicurezza e Ambiente; nell'ambito delle proprie attività, il Gruppo TS si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti e collaboratori presenti in azienda, avviando iniziative volte a promuovere l'adozione di comportamenti responsabili e sicuri e assicurare l'attuazione di tutte le misure di sicurezza fornite dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

- Cliente; la conoscenza dei bisogni dei cittadini e il legame con il territorio sono i riferimenti primari dell'attività aziendale, che mira alla soddisfazione dei clienti e all'integrazione e al miglioramento continuo della qualità dei servizi. Per questo motivo il Gruppo TS ritiene fondamentale avere un contatto diretto con il cliente e creare un rapporto professionale ispirato alla fiducia, disponibilità, flessibilità, chiarezza, attenzione e affidabilità. Il Gruppo TS si impegna a non discriminare i propri clienti ed a soddisfarli in adempimento agli obblighi fissati dalle convenzioni, dagli accordi e dalla normativa vigente in materia. I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere chiari e in linea con la normativa dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G.), formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa e conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità. Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che scritta, costante e tempestiva. Le prestazioni ai clienti vengono di norma fornite in base all'ordine d'arrivo delle richieste, pur valutando e motivando casi d'urgenza a cui assegnare priorità rispetto alle altre richieste. Il Gruppo ha inoltre introdotto indicatori volti a monitorare l'efficienza dei rapporti con la clientela.

- Fornitori; il coinvolgimento dei fornitori nel rispetto degli standard di qualità, ambientali e di sicurezza è fondamentale per costruire con loro un rapporto propositivo e di cooperazione che consenta di prevenire i rischi connessi all'attività aziendale e di tutelare l'ambiente. Il Gruppo TS si impegna ad individuare i propri fornitori nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, in base a valutazioni relative alla competitività, alla qualità, alla solidità, alle condizioni economiche praticate e agli adempimenti in materia di sicurezza e ambiente. Il fornitore sarà selezionato, fra gli altri requisiti, anche in considerazione della capacità di garantire il rispetto del presente Codice di Comportamento.

- Cooperazione attiva e piena con le Autorità, i Soggetti pubblici e gli Organi di Vigilanza; i dipendenti e gli amministratori del Gruppo TS devono tenere nei rapporti con la PA e gli organi di vigilanza un comportamento etico, trasparente, corretto e cooperativo.

- Rapporti con gli stakeholder (soggetti "portatori di interessi" nell'azienda); instaurare un clima positivo, corretto e trasparente nei confronti di tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione della missione aziendale ed i cui interessi risentono delle modalità con cui l'azienda persegue il raggiungimento della stessa risulta fondamentale per garantire e proteggere la reputazione e la credibilità che il Gruppo TS ha saputo conquistarsi negli ambiti locali, regionali e nazionali in cui opera.

- Separazione di ruoli e poteri; il Gruppo TS si impegna al fine di garantire al proprio interno il principio della separazione di ruoli e poteri tra chi esegue, chi verifica e chi approva e, con particolare riferimento ai principali processi di gestione delle provviste, tra chi chiede l'assunzione di una persona o l'acquisto di un bene (funzioni aziendali), chi ne gestisce la ricerca e l'assunzione o l'acquisto (rispettivamente funzione Risorse Umane e funzione Approvvigionamenti) e chi assicura il pagamento del personale o dei beni ricevuti attraverso l'utilizzo delle risorse finanziarie (funzione Amministrazione). A tal fine sono state progettate e attuate procedure interne finalizzate alla gestione corretta, trasparente e verificabile dei principali processi di gestione delle provviste.

4. NORME DI COMPORTAMENTO

Coerentemente con i principi esposti, i Destinatari del Codice dovranno seguire comportamenti corretti negli affari di interesse aziendale e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, indipendentemente dalla competitività del mercato e dalla importanza dell'affare trattato.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi incaricati, per ottenere vantaggi personali e di carriera per sé o per altri, sono proibiti.

I Destinatari, nell'espletamento del proprio servizio, devono uniformare la propria azione ai principi espressi dal presente Codice di Comportamento, nonché alle norme di comportamento di seguito indicate.

4.1. Rispetto delle leggi

Nell'ambito della propria attività, i Destinatari devono rispettare le leggi ed i regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui opera il Gruppo TS, uniformando la propria condotta ai principi etici generali enunciati nel presente Codice, nonché evitando di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti idonei a commettere alcuna delle fattispecie di reato richiamate nel d.lgs. 231/01, nel rispetto delle procedure interne vigenti.

4.2. Riservatezza

I Destinatari sono tenuti a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alla legge, ai regolamenti e alle circostanze. I Destinatari devono osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto con il Gruppo TS, adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy; devono altresì custodire con cura gli atti loro affidati.

4.3. Diligenza nell'utilizzo delle risorse

I Destinatari devono proteggere e custodire i valori e le risorse della Società a loro affidati, e contribuire alla tutela del patrimonio del Gruppo TS in generale, evitando situazioni che possano incidere negativamente sull'integrità e sicurezza di tale patrimonio.

In ogni caso, i Destinatari devono evitare di utilizzare a vantaggio personale, o comunque a fini impropri, le risorse aziendali.

4.4. Conflitto di interesse

I Destinatari devono utilizzare le risorse aziendali e le proprie capacità lavorative per la realizzazione dell'interesse e della missione del Gruppo TS, nel rispetto dei principi del presente Codice.

In quest'ottica, i Destinatari devono evitare di porre in essere o agevolare operazioni in conflitto d'interesse - effettivo o potenziale - con il Gruppo TS, nonché attività che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse del Gruppo TS e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice.

Ogni situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, deve essere comunicata da ciascun Destinatario al proprio responsabile gerarchico.

4.5. Diligenza nell'espletamento dell'incarico

Ogni Destinatario, nell'ambito delle proprie mansioni e nel rispetto dei limiti fissati dalla vigente normativa in materia giuslavoristica, dovrà:

- tendere al miglioramento continuo della propria preparazione e professionalità;
- contribuire alla crescita professionale dei propri collaboratori;
- prendere decisioni ed assumere rischi secondo logiche di sana e prudente gestione, assicurando l'utilizzo economico ed efficiente delle risorse, in particolare nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute, nonché il corretto utilizzo delle procedure e del sistema di controllo interno; in particolare dovrà farlo secondo le deleghe ricevute e in ottica di miglioramento del patrimonio aziendale;
- considerare il risultato aziendale come una propria responsabilità e motivo di soddisfazione;
- sempre nel rispetto delle regole aziendali e della normativa vigenti.

4.6. Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro instaurato con la singola Società facente parte del Gruppo TS o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine del Gruppo o comunque che interferiscano con l'attività lavorativa. Ogni Destinatario è altresì tenuto a prestare il necessario impegno

al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

I Destinatari sono tenuti all'utilizzo degli strumenti informatici e delle relative autorizzazioni forniti esclusivamente dalle funzioni competenti.

4.7. Scritture contabili e registrazioni. Operazioni sul capitale e destinazione dell'utile.

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero, trasparente, nel rispetto dei principi contabili e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti. Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità. Ogni attività aziendale e ogni conseguente scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione, al fine di consentire verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Tale comportamento di accuratezza, completezza, trasparenza e veridicità deve essere adottato anche da tutti coloro che nello svolgimento della propria attività contribuiscono al processo di redazione del bilancio (registrazioni di conferma di ricevimento dei beni / servizi richiesti; produzione e invio alla funzione Amministrazione di dati e informazioni utili alla costruzione dei prospetti contabili). I dipendenti e gli amministratori che sono coinvolti nella predisposizione di documenti necessari per le operazioni sul capitale e sulla destinazione dell'utile sono tenuti a garantire trasparenza, correttezza, completezza e affidabilità nello svolgimento dell'incarico.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e/o all'Organismo di Vigilanza.

4.8. Comportamento con Società di revisione, Collegio Sindacale, Organi di Controllo e con i Soci

I dipendenti e gli amministratori, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, deleghe e responsabilità organizzative, hanno l'obbligo alla massima collaborazione, correttezza e trasparenza nei rapporti con la Società di revisione, il Collegio Sindacale, gli Organi di Controllo ed i Soci.

Le fonti e le informazioni relative ai rapporti con Società di revisione, Collegio Sindacale, Organi di Controllo e con i Soci devono essere tracciate e conservate.

Con riferimento alla convocazione e svolgimento delle assemblee, gli amministratori e i dipendenti competenti in materia devono garantire trasparenza e libertà nell'esercizio di voto e correttezza nella gestione delle deleghe di voto.

4.9. Comportamento con i clienti e i fornitori

I rapporti con i clienti ed i fornitori del Gruppo TS devono essere improntati alla massima correttezza e trasparenza, nel rispetto del Modello 231 e del presente Codice di Comportamento, nonché delle procedure interne relative ai rapporti con la clientela e quelle in

tema di acquisti e selezione delle offerte dei fornitori.

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, il Gruppo TS valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie. In nessun caso verranno assunti impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere a risparmi non giustificabili né applicabili sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza e igiene del lavoro.

Nei rapporti con la committenza la Società assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione degli impegni contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

Non è consentito corrispondere né offrire, direttamente o indirettamente, elargizioni e benefici materiali di qualsiasi entità a terzi, pubblici ufficiali o privati, per influenzare o compensare un atto del loro ufficio. Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso questo tipo di spese deve essere sempre autorizzato in base alle procedure interne e documentato in modo adeguato.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e/o lavori è fatto obbligo ai dipendenti del Gruppo TS di:

- osservare le procedure interne per la selezione delle offerte dei fornitori e per la gestione dei relativi rapporti;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per l'aggiudicazione di una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti del Gruppo TS secondo le loro aspettative in termini di qualità, costo e tempi di consegna;
- osservare le condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- qualora si tratti di appalti pubblici, intrattenere, con i pubblici funzionari incaricati, relazioni chiare e corrette, evitando qualsiasi comportamento idoneo a compromettere la libertà di giudizio dei funzionari competenti;
- portare a conoscenza della funzione Approvvigionamenti problemi rilevanti insorti con un fornitore, in modo da poterne valutare le conseguenze a livello di Gruppo.
- prevedere un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

Ai fornitori e ai collaboratori esterni (compresi consulenti, rappresentanti, intermediari, agenti etc.) viene chiesto di attenersi ai principi contenuti nel Codice. A tale scopo è previsto l'inserimento,

nelle lettere di incarico e/o negli accordi negoziali, di apposite clausole volte a confermare l'obbligo del Destinatario di conformarsi pienamente al presente Codice, nonché a prevedere, in caso di violazione, la risoluzione del rapporto contrattuale e/o l'applicazione di penali.

Ad integrazione degli accordi negoziali, ed in ogni caso per i rapporti contrattuali già in essere, fornitori e collaboratori esterni saranno invitati dalle funzioni competenti a consultare il presente Codice di Comportamento e la sintesi del Modello 231 sul sito internet aziendale.

4.10. Comportamento con le istituzioni pubbliche

I rapporti con le Istituzioni Pubbliche volti al presidio degli interessi complessivi del Gruppo TS e collegati all'attuazione dei suoi programmi sono riservati esclusivamente alle posizioni e alle responsabilità a ciò delegate.

Tutti i rapporti attinenti all'attività del Gruppo TS ed intercorrenti con soggetti qualificabili come soggetti pubblici e in particolare Autorità di Vigilanza devono essere condotti in modo corretto e nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre che del Modello 231 e del presente Codice di Comportamento, al fine di assicurare l'assoluta legittimità dell'operato del Gruppo e preservare la buona reputazione delle parti.

Il Gruppo TS vieta ai dipendenti, agli amministratori e a terzi incaricati di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni, in relazione a rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.

Omaggi e atti di cortesia e di ospitalità sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso questo tipo di spese deve essere autorizzato dalle persone indicate nella procedura e documentate in modo adeguato.

Eventuali richieste o offerte di denaro, doni (ad eccezione di quelli di modico valore), di favori di qualunque tipo (fatta eccezione per quelli di modico valore) ricevute da dipendenti, amministratori o terzi incaricati devono essere tempestivamente portate a conoscenza del proprio responsabile gerarchico e da questi all'Organismo di Vigilanza o, nel caso di amministratori e terzi, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

Il Gruppo TS, anche al fine di rafforzare il legame con il territorio in cui opera, può riconoscere contributi e liberalità a favore di soggetti aventi finalità sociali, morali, scientifiche e culturali e ciò, principalmente, tramite assegnazioni autorizzate dal Presidente o dall'Amministratore Delegato registrate con il supporto della funzione Comunicazione, in linea con le procedure interne.

4.11. Comportamento con le organizzazioni politiche e sindacali

Il Gruppo TS non eroga contributi, diretti od indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e

sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

4.12. Comportamento con i mass media e nella partecipazione a convegni e simili

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera e trasparente. Il Gruppo TS deve presentarsi in modo accurato e omogeneo nella comunicazione con i mass media. I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle posizioni aziendali a ciò delegate e sono concordati preventivamente con il Presidente e l'Amministratore Delegato.

I dipendenti del Gruppo TS non possono fornire informazioni a rappresentanti dei mass media né impegnarsi a fornirle.

In nessun modo o forma i dipendenti del Gruppo TS possono offrire elargizioni, regali, se non di modico valore, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale dei mass media, o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

I dipendenti del Gruppo TS chiamati ad illustrare o fornire all'esterno notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati e punti di vista aziendali tramite, in via esemplificativa, la partecipazione a convegni, congressi e seminari o la partecipazione a pubblici interventi, sono tenuti ad ottenere l'autorizzazione del Vertice aziendale, attraverso la funzione Comunicazione, circa i testi, le relazioni predisposte e le linee di azione che si intendono seguire.

5. OBBLIGHI DEI DIPENDENTI E DEI RESPONSABILI DI FUNZIONE

Ad ogni dipendente viene chiesta la conoscenza ed il rispetto delle norme contenute nel presente Codice di Comportamento e nel Modello 231 e delle procedure e regole di riferimento che caratterizzano l'attività di competenza.

Ad integrazione di quanto riportato finora, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, vengono illustrati di seguito alcuni comportamenti e doveri che il dipendente deve rispettare, anche con riferimento ai vigenti C.C.N.L..

Il lavoratore deve, in conformità ai vigenti C.C.N.L.:

- osservare le disposizioni impartite dai superiori in merito alla disciplina ed alle modalità di adempimento della prestazione lavorativa;
- osservare scrupolosamente tutte le norme di legge sulla prevenzione infortuni e sulla sicurezza del lavoro, con particolare attenzione agli obblighi imposti in materia dal D.Lgs. n. 626/94 e successive integrazioni e modificazioni, nonché tutte le disposizioni stabilite in materia di sicurezza del lavoro e di igiene, segnalando immediatamente eventuali anomalie nei dispositivi di sicurezza, o situazioni di pericolo, o qualsiasi infortunio che accada durante l'attività lavorativa;
- assicurare in caso di sciopero le prestazioni indispensabili individuate nella L. 146/90 e successive integrazioni e modificazioni e negli eventuali accordi aziendali;
- rispettare gli obblighi derivanti dal servizio di reperibilità;
- svolgere le prestazioni straordinarie richieste;
- rispettando tutte le consuetudini aziendali e le procedure adottate nelle diverse aree aziendali, giustificare tutte le assenze e, con

riferimento a quelle non programmate, comunicarle nel più breve tempo possibile;

- comunicare immediatamente alla Società di appartenenza ogni mutamento del proprio domicilio e/o residenza sia durante il servizio, che nei periodi di ferie o malattia;
 - osservare scrupolosamente l'orario di lavoro ed adempiere alle formalità prescritte alla Società di appartenenza per il controllo delle presenze;
 - non svolgere durante l'orario di lavoro atti che possano procurare guadagno o vantaggio personale, o comunque distrarre l'attenzione dell'attività lavorativa;
 - avere cura dei locali, mobili, strumenti, oggetti messi a disposizione dalla Società di appartenenza;
 - tenere un comportamento che concorra al buon nome della Società di appartenenza, in particolare nei rapporti che si intrattengono per ragioni di servizio con la clientela;
 - non ricevere compensi o regalie sotto qualsiasi forma per l'attività svolta in relazione alle mansioni affidate;
 - non accettare nomine od incarichi che comportino funzioni incompatibili con la posizione di dipendente dalla Società di appartenenza;
 - non allontanarsi, senza espressa autorizzazione del responsabile, dal posto di lavoro durante l'orario di servizio;
 - non rimanere nei locali aziendali fuori il normale orario di lavoro, salvo che ciò avvenga per ragioni di servizio e con l'autorizzazione del responsabile;
 - in relazione all'assenza per malattia, oltre che comunicarla nei termini sopra specificati, riprendere servizio al termine del periodo indicato dal medico, comunicare immediatamente l'eventuale prosecuzione della malattia e rispettare l'obbligo di reperibilità per la visita fiscale, nelle fasce orarie e nel recapito comunicato alla Società di appartenenza (tutti i giorni, compresi i festivi ed i domenicali, dalle 10 alle 12 e dalle 17 alle 19);
 - non effettuare in azienda collette, raccolte di firme o di denaro, vendite di biglietti od altri oggetti oltre i limiti previsti dalla L. 300/70 (Statuto dei Lavoratori).
- Inoltre, il lavoratore ha l'obbligo di osservare qualsiasi altra disposizione emanata dalla Società di appartenenza per regolamentare l'attività lavorativa, in quanto non contrasti con le norme contrattuali e con le leggi vigenti e rientri nelle normali attribuzioni del datore di lavoro.
- In quest'ottica i dipendenti del Gruppo TS hanno l'obbligo di:
- astenersi da comportamenti contrari ai principi etici e comportamentali contenuti nel presente Codice;
 - rivolgersi ai propri superiori, o alle funzioni competenti (Internal Audit e Risorse Umane), in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
 - dare tempestiva informazione all'Organismo di Vigilanza (di seguito, per brevità, "OdV"), quando sia a conoscenza di possibili violazioni, nell'ambito dell'attività del Gruppo TS, di norme di legge o regolamenti, del Modello 231, del presente Codice di Comportamento, delle procedure interne, e in particolare:
 - eventuali omissioni, trascuratezze o falsificazioni nella tenuta del-

la contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;

- eventuali irregolarità o malfunzionamenti relativi alla gestione ed alle modalità di erogazione delle prestazioni;
 - eventuali offerte di doni (eccedenti il valore modico) o compensi da soggetti con i quali il Gruppo TS intrattiene rapporti d'affari;
 - eventuali ordini ricevuti dal responsabile e ritenuti in contrasto con la legge, la normativa interna, il Modello 231 o il presente Codice di Comportamento.
- Nessun tipo di ritorsione può essere posta in essere a seguito e/o a causa della segnalazione, anche qualora quest'ultima si rivelasse infondata, fatta salva l'ipotesi di dolo.
- Ogni Responsabile di Funzione aziendale ha inoltre l'obbligo di:
- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti;
 - indirizzare i dipendenti all'osservanza del Codice e a sollevare problemi e questioni in merito alle norme;
 - operare affinché i dipendenti comprendano che il rispetto delle norme del Codice, del Modello 231 e delle procedure aziendali costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
 - assicurare attività di formazione specifiche ai propri collaboratori sulle procedure inerenti le attività di competenza;
 - selezionare accuratamente, per quanto di propria competenza, dipendenti e collaboratori esterni per impedire che vengano affidati incarichi a persone che non diano pieno affidamento sul proprio impegno a osservare le norme del Codice;
 - riferire tempestivamente al proprio responsabile, o all'Organismo di Vigilanza, su proprie rilevazioni nonché su notizie fornite da dipendenti circa possibili casi di violazione delle norme;
 - adottare misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione;
 - impedire qualunque tipo di ritorsione.
- Nei confronti di terzi, tutti i dipendenti del Gruppo TS, in ragione delle loro competenze, cureranno di:
- informarli adeguatamente circa gli impegni ed obblighi imposti dal Codice;
 - esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
 - adottare le opportune iniziative in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice.

6. NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI AMMINISTRATORI

Agli Amministratori è richiesto di:

- tenere un comportamento ispirato ad autonomia ed indipendenza con le istituzioni pubbliche, i soggetti privati, le associazioni economiche, le forze politiche, nonché con ogni altro operatore nazionale ed internazionale;
- tenere un comportamento ispirato ad integrità, lealtà, senso di responsabilità nei confronti della Società di appartenenza;
- garantire una partecipazione assidua ed informata alle adunanze ed alle attività degli Organi;
- garantire la consapevolezza del ruolo;
- assicurare la condivisione della missione e dimostrare uno spiri-

to critico al fine di garantire un contributo personale significativo:
 - valutare le situazioni di conflitto d'interesse o di incompatibilità di funzioni, incarichi o posizioni all'esterno e all'interno del Gruppo TS;

- rispettare, per quanto di propria competenza e nei limiti delle proprie responsabilità, le norme di comportamento dettate per il personale del Gruppo TS.

7. ATTUAZIONE E CONTROLLO SUL RISPETTO DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

7.1. Strutture di riferimento, attuazione e controllo

L'Organismo di Vigilanza, istituito ai fini del Modello 231, ha il compito di vigilare sull'attuazione del Codice di Comportamento e sul Modello 231, sulla loro effettività, adeguatezza e capacità di mantenere nel tempo i requisiti di funzionalità ed efficacia richiesti dalla legge.

In particolare, l'Organismo di Vigilanza:

a. ha la responsabilità di esprimere pareri vincolanti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e presunte violazioni del Codice di Comportamento;

b. deve seguire la revisione periodica del Codice di Comportamento e dei suoi meccanismi di attuazione anche attraverso la presentazione di proposte di adeguamento;

c. predispone ed effettua iniziative di comunicazione e formazione dei dipendenti finalizzati alla migliore conoscenza degli obiettivi del Codice;

d. assicura la messa a disposizione di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;

e. segnala agli organi aziendali competenti le eventuali violazioni del Modello 231 o del Codice di Comportamento;

f. assicura lo svolgimento di verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice o del Modello 231;

g. assicura la valutazione dei fatti e monitora la conseguente attuazione, in caso di accertata violazione, di adeguate misure sanzionatorie;

h. presenta al Presidente, che ne riferisce al Consiglio di Amministrazione, una relazione annuale sull'attuazione del Codice.

L'Organismo di Vigilanza può affidarsi a funzioni aziendali per lo svolgimento di alcune attività e in particolare alle funzioni Internal Audit e Risorse Umane.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione, il Codice di Comportamento può essere modificato e integrato, anche sulla base dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.

7.2. Segnalazione di eventuali violazioni del Codice di Comportamento

Qualora un soggetto tenuto al rispetto del Modello 231 e/o del presente Codice di Comportamento venga a conoscenza di un fatto e/o di una circostanza idonea a concretizzare il pericolo di una loro violazione, è tenuto a farne tempestiva segnalazione all'Organismo di Vigilanza.

Ciascuna delle Società facenti parte del Gruppo TS ha attivato gli opportuni canali di comunicazione dedicati, al fine di agevolare il processo di comunicazione/segnalazione all'Organismo di Vigilanza da parte dei soggetti che vengano a conoscenza di distorsioni rispetto al Modello 231 e/o al presente Codice. In particolare, è stata attivata una apposita casella di posta elettronica (organismo-divigilanza@trentinoservizi.it), presso la quale inviare le eventuali segnalazioni in ordine al mancato rispetto dei dettami di cui al presente Codice, la quale sarà utilizzata anche per la ricezione di segnalazioni di natura anonima, nelle quali non sia possibile risalire all'identità del mittente.

Ricevuta la segnalazione, svolti gli opportuni accertamenti e constatata la gravità della violazione, l'Organismo di Vigilanza comunica la propria valutazione al Consiglio di Amministrazione (e/o agli organi aziendali competenti in base al Codice disciplinare adottato ai sensi del d.lgs. 231/01), formulando una proposta in merito ai provvedimenti da adottare. Il Consiglio di Amministrazione (o comunque gli organi aziendali competenti in base al predetto Codice disciplinare) si pronuncia in merito alla eventuale adozione e/o modifica delle misure proposte dall'Organismo di Vigilanza ed attiva le funzioni aziendali di volta in volta competenti in ordine alla effettiva applicazione delle misure correttive e/o sanzionatorie.

In ogni caso, le fasi di contestazione della violazione, nonché quelle di determinazione ed effettiva applicazione delle sanzioni, sono svolte nel rispetto delle norme di legge e di regolamento vigenti, nonché delle previsioni della contrattazione collettiva nazionale del lavoro e del Codice Disciplinare.

L'Organismo di Vigilanza si adopera affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, comunque, penalizzazioni, assicurando, quindi, la adeguata riservatezza di tali soggetti (salvo la ricorrenza di eventuali obblighi di legge che impongano diversamente).

7.3. Gravi violazioni del Codice di Comportamento

Fermo restando quanto disposto dal sistema disciplinare di ciascuna Società, la grave o persistente violazione delle norme del Codice di Comportamento da parte dei suoi Destinatari compromette il rapporto di fiducia instaurato con la Società di appartenenza e, conseguentemente, può comportare l'irrogazione delle sanzioni disciplinari più gravi, ivi inclusa la risoluzione del rapporto di lavoro. In particolare con riferimento al Modello di Organizzazione e Controllo ex 231 adottato dalla Capogruppo Trentino Servizi SpA, con il termine "gravi o persistenti violazioni" si individuano, ai fini del presente Codice, tutti quei comportamenti individuati nell'apposita parte del sistema disciplinare come rilevanti ai fini del Modello 231.

Analogamente, seppur attraverso strumenti idonei, verranno sanzionate violazioni al presente Codice da parte degli altri Destinatari diversi dai dipendenti.

Scheda di valutazione

Le opinioni e i suggerimenti che vorrà inviarci ci permetteranno di migliorare la prossima edizione del report di sostenibilità.

A QUALE GRUPPO DI STAKEHOLDER APPARTIENE

- personale finanziatori azionisti
 fornitori clienti istituzioni
 collettività associazioni ambientaliste

COME VALUTA IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2008 DEL GRUPPO TRENINO SERVIZI

- grado di approfondimento delle tematiche non sufficiente sufficiente buono ottimo
 trasparenza e completezza delle informazioni non sufficiente sufficiente buono ottimo
 linguaggio utilizzato e chiarezza espositiva non sufficiente sufficiente buono ottimo
 veste grafica non sufficiente sufficiente buono ottimo

COME VALUTA L'ESAUSTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI DELLE SINGOLE SEZIONI

- identità aziendale non sufficiente sufficiente buono ottimo
 responsabilità economica non sufficiente sufficiente buono ottimo
 responsabilità sociale non sufficiente sufficiente buono ottimo
 responsabilità ambientale non sufficiente sufficiente buono ottimo

COME VALUTA LE AZIONI CHE IL GRUPPO HA INTRAPRESO NELL'AMBITO DELLA SOSTENIBILITÀ?

- non sufficiente sufficiente buono ottimo

QUAL'È LA SEZIONE DEL REPORT CHE HA TROVATO MAGGIORMENTE INTERESSANTE E PER QUALE MOTIVO?

.....

.....

.....

.....

.....

COSA VORREBBE CHE TRATTASSIMO DIVERSAMENTE O PIÙ APPROFONDITAMENTE

.....

.....

.....

.....

.....

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO O COMMENTI

.....

.....

.....

.....

.....



La scheda può essere inviata a: info@dolomitienergia.it - Gruppo Dolomiti Energia - via Manzoni 24 Rovereto

Un ringraziamento a tutti i colleghi che hanno contribuito alla redazione del Report di sostenibilità 2008.

Coordinamento generale: Gruppo Trentino Servizi - Ufficio Comunicazione - comunicazione@dolomitienergia.it

Progetto grafico: Plus Communications

Stampa: La Grafica. Mori

stampato su carta ecologica da foreste controllate sbiancata senza cloro Fedrigoni Arcoprint e.w.

GRUPPO



Trentino Servizi

TRENTINO SERVIZI SpA • ROVERETO • VIA MANZONI 24 • TEL. 0464 456111

www.gruppotrentinoservizi.it