



*bilancio di*  
**SOSTENIBILITA'**  
*duemila* 6

LUCCA



HOLDING  
S.p.A.





## **LETTERA DEL PRESIDENTE**

*Per ogni azienda e soprattutto per le aziende che erogano servizi di pubblica utilità la trasparenza è diventata oggi un imperativo; i cittadini – clienti, gli operatori finanziari, gli investitori, le Istituzioni e, più in generale, la collettività, si aspettano informazioni sempre più chiare, complete e tempestive, in merito all’attività da esse svolta.*

*La scelta di Lucca Holding S.p.A. è di “stare al passo” con i tempi e, se possibile, un passo avanti.*

*Per avere successo Lucca Holding S.p.A. deve essere in grado di comprendere il contesto in cui opera e con cui interagisce, deve conoscere i propri interlocutori e le loro aspettative, deve comunicare i valori di cui è portatrice.*

*Il crescente desiderio dei cittadini di avere certezze ambientali, la coesione sociale e l’etica delle relazioni evidenziano quel cambiamento culturale che spinge l’azienda a nuovi sistemi di gestione. Un’azienda che sa definire, gestire e rendicontare su un numero sempre crescente di indicatori di prestazioni, sa essere anche compresa e apprezzata da un più vasto numero di portatori di interesse che saranno sempre più disposti a supportarla contribuendo, nel lungo periodo, alla sostenibilità delle decisioni prese.*

*La sfida che ci troviamo ad affrontare non riguarda solamente il futuro della nostra azienda e delle aziende partecipate, ma la capacità di far fronte ai bisogni della comunità nel rispetto di principi e regole che volontariamente ci poniamo: la tutela dell’ambiente, la qualità del servizio, la gestione trasparente, la sostenibilità dell’agire in sintesi.*

*In risposta a questa sfida Lucca Holding S.p.A. ha scelto di adottare un nuovo strumento di rendicontazione: il bilancio di sostenibilità.*

*A tal fine, la Lucca Holding S.p.A. ha ritenuto di coinvolgere le principali aziende del Gruppo, le quali hanno risposto positivamente, mettendo a disposizione proprie risorse umane all'interno del gruppo di lavoro appositamente istituito. Si ringraziano pertanto le società che hanno partecipato al progetto, sia per la condivisione dei principi e valori che lo hanno ispirato, sia per la disponibilità riscontrata. Al contempo, ci rammarichiamo del fatto che la società Clap, pur se coinvolta nel progetto, abbia ritenuto di non partecipare.*

*Credo che dovranno essere approfonditi i motivi di questa decisione, reclamando, da parte nostra, le esigenze di trasparenza che dobbiamo pretendere da tutte le società partecipate, comprese quelle in cui la nostra partecipazione ci consente solo un ruolo di minoranza (nella Clap noi abbiamo solo il 33%). Ci auguriamo che, in futuro, si possa realizzare anche con questa azienda una collaborazione tale da poter inserire, all'interno delle prossime edizioni del bilancio di sostenibilità, anche i dati riferiti ad un settore importante quale quello relativo al trasporto pubblico.*

*Il bilancio di sostenibilità rappresenta il risultato dell'impegno di Lucca Holding S.p.A., in termini economici, sociali e ambientali e il tentativo di rendere partecipi coloro che da questo impegno traggono beneficio, siano essi clienti dei servizi, dipendenti, azionisti, amministratori, cittadini.*

*Lucca Holding S.p.A., con la pubblicazione di questo primo bilancio di sostenibilità, si impegna a sviluppare per sé e per le aziende partecipate una politica incentrata sulla responsabilità sociale e lo sviluppo sostenibile: un'impresa responsabile che interagisce con i propri stakeholder innescando un meccanismo virtuoso di comunicazione a doppio senso che ne faciliti l'identificazione delle esigenze e ne permetta una continua soddisfazione.*

*Ci auguriamo che la lettura di questo primo Bilancio di Sostenibilità permetta di comprendere il nostro impegno e stimoli l'auspicabile desiderio di coinvolgimento in tutti gli interlocutori per il miglioramento e l'arricchimento del processo di rendicontazione intrapreso.*

*Vi saremo grati, quindi, se vorrete comunicarci il vostro giudizio.*

*Buona lettura!*

IL PRESIDENTE  
*Gabriele Brunini*

## SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Nota metodologica</b>  | <b>8</b>  |
| <b>1. PARTE PRIMA – IDENTITA’</b>                                   | <b>11</b> |
| 1.1 Contesto di riferimento   | 14        |
| 1.2 Lucca Holding e la sua storia                                   | 15        |
| 1.3 Struttura del Gruppo e settori di intervento                    | 17        |
| 1.4 Altre società partecipate o collegate                           | 27        |
| 1.5 Missione  | 30        |
| 1.6 Principi di governo   | 30        |
| 1.7 Disegno Strategico e Piano Programmatico                        | 32        |
| 1.8 Governance di Lucca Holding SpA                                 | 39        |
| 1.9 Relazioni tra il Comune di Lucca e Lucca Holding SpA            | 41        |
| 1.10 Relazioni tra Lucca Holding SpA e le aziende del Gruppo        | 42        |
| 1.11 Elementi qualificanti della gestione                           | 43        |
| <b>2. PARTE SECONDA – RISULTATI ECONOMICI<br/>E VALORE AGGIUNTO</b> | <b>49</b> |
| 2.1 Dati significativi di gestione di Lucca SpA                     | 52        |
| 2.2 Il Valore Aggiunto  | 54        |
| 2.3 Progetti significativi e investimenti previsti                  | 58        |
| <b>3. PARTE TERZA – RELAZIONE SOCIALE</b>                           | <b>63</b> |
| Identificazione degli stakeholder                                   | 66        |
| 3.1 RISORSE UMANE   | 69        |
| 3.1.1 Composizione del personale                                    | 70        |
| 3.1.2 Turnover  | 72        |
| 3.1.3 Politica delle pari opportunità                               | 72        |
| 3.1.4 Formazione e valorizzazione                                   | 73        |
| 3.1.5 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro                        | 76        |
| 3.1.6 Relazioni industriali   | 79        |
| 3.1.7 Partecipazione e dialogo con i dipendenti                     | 80        |
| 3.2 SOCI E AZIONISTI  | 81        |
| 3.2.1 Composizione del capitale sociale                             | 83        |
| 3.2.2 Strumenti di dialogo – comunicazione                          | 87        |
| 3.3 UTENTI E CLIENTI  | 89        |
| 3.3.1 Caratteristiche e analisi della clientela                     | 90        |
| • SETTORE ENERGIA   | 90        |
| • SETTORE CICLO IDRICO INTEGRATO                                    | 97        |
| • SETTORE IGIENE AMBIENTALE   | 108       |

|       |  |            |
|-------|--|------------|
| •     | SETTORE AREE URBANE E PARCHEGGI  | 111        |
| •     | SETTORE FARMACEUTICO   | 114        |
| 3.3.2 | Strumenti di dialogo – comunicazione   | 116        |
| 3.4   | PARTNER ECONOMICI  | 123        |
| 3.4.1 | Analisi dei fornitori  | 124        |
| 3.4.2 | Condizioni negoziali   | 125        |
| 3.4.3 | Ricaduta sul territorio  | 125        |
| 3.5   | SISTEMA FINANZIARIO E ASSOCIATIVO  | 127        |
| 3.6   | PUBBLICA AMMINISTRAZIONE   | 131        |
| 3.6.1 | Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le istituzioni pubbliche Locali, Nazionali e Internazionali | 132        |
| 3.6.2 | Imposte, tributi, tasse  | 133        |
| 3.6.3 | Percorsi di sviluppo con enti pubblici   | 133        |
| 3.6.4 | Conformità alla legge  | 134        |
| 3.7   | COLLETTIVITA'  | 135        |
| 3.7.1 | Apporti diretti al sociale   | 136        |
| 3.7.2 | Attività finalizzate al mondo della scuola   | 137        |
| 3.7.3 | Strumenti di dialogo – comunicazione   | 139        |
| 3.7.4 | Rapporti con i Media   | 139        |
| 3.8   | AMBIENTE   | 141        |
| 3.8.1 | Politiche ambientali   | 142        |
| 3.8.2 | Sistemi di gestione ambientali   | 143        |
| 3.8.3 | Formazione ed educazione ambientale  | 143        |
| 3.8.4 | Diffusione della responsabilità ambientale   | 143        |
| 3.8.5 | Impatti ambientali diretti e indiretti   | 146        |
|       | I CONSUMI DEL CICLO INTEGRATO DELL'ACQUA   | 147        |
|       | LA RACCOLTA DEI RIFIUTI  | 147        |
| 3.8.6 | Attività di ottimizzazione degli impatti ambientale  | 152        |
|       | <b>Valutazioni conclusive: gli obiettivi di miglioramento</b>  | <b>154</b> |
|       | <b>Tavola dei contenuti GRI</b>  | <b>155</b> |
|       | <b>Glossario</b>   | <b>156</b> |

## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità è lo strumento di monitoraggio, rendicontazione e comunicazione del processo di gestione responsabile intrapreso da un'organizzazione, che mira a delineare un quadro puntuale di come un'organizzazione integri nella gestione della propria attività gli aspetti economico, sociale e ambientale, ovvero le tre dimensioni della responsabilità sociale d'impresa.

Il Bilancio di Sostenibilità di Lucca Holding SpA è alla sua prima edizione e nasce con l'intento di diventare uno strumento di dialogo e trasparenza. **Dialogo** con i cittadini del territorio e **trasparenza** per rendere conto del modo in cui le aziende del Gruppo erogano servizi di pubblica utilità seguendo le logiche dell'efficienza economica, della tutela ambientale e della tutela sociale.

## COME LEGGERE IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

La Struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità di Lucca Holding SpA sono stati definiti e sviluppati sulla base delle linee guida nazionali ed internazionali in tema di rendicontazione sociale:

- i **“Principi di redazione del Bilancio Sociale”** (2001) del GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale per quanto riguarda la struttura ed i contenuti del documento;
- **“Sustainability Reporting Guidelines G3”** (2006) del G.R.I. - Global Reporting Initiative – come riferimento per il sistema di indicatori economici, sociali e ambientali, di cui sono stati adottati solo alcuni criteri;
- **AA1000 - Accountability 1000** – linee guida sviluppate dall'ISEA (Institute of Social and Ethical Accountability) per il processo di rendicontazione.

Il perimetro di rendicontazione del bilancio di sostenibilità di **LUCCA HOLDING S.p.A** include, le aziende controllate **GESAM S.p.A**, **GEAL S.p.A.**, **SISTEMA AMBIENTE S.p.A.**, **Polis S.p.A.**, **Lucca Holding Servizi S.r.l.** e la partecipata **Farmacie Comunali S.p.A.**

**Il Perimetro di  
rendicontazione**

Per la realizzazione del Bilancio di Sostenibilità di Lucca Holding SpA è stato costituito un gruppo di lavoro interaziendale con compiti di

#### Il gruppo di lavoro

indirizzo e di coordinamento.

Al gruppo di lavoro coordinato dalla Lucca Holding Servizi, hanno partecipato i rappresentanti di ciascuna azienda inclusa nel perimetro di rendicontazione.

Il supporto metodologico, la collaborazione e la redazione di questo bilancio sono stati

affidati allo studio di consulenza SIQ Srl che si è avvalso dell'Ing. Francesco Bianciardi, dell'Ing. Maria Adele Carrari e del Dott. Carlo Luison.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| LUCCA HOLDING         | Dott. Tommaso Valente<br>Dott.ssa Daniela Di Monaco<br>Dott.ssa Alessandra Cuccu |
| GRUPPO GESAM          | Ing. Fabio Vantaggiato<br>Dott. Endrio Suppressa<br>Dott.ssa Aurora dalla Zeta   |
| GEAL                  | Ing. Paolo Saccani<br>Dott.ssa Cristina Gabbriellini                             |
| SISTEMA AMBIENTE      | Ing. Roberto Paolini   |
| GRUPPO POLIS          | Rag. Brunello Giuntini<br>Dott.ssa Silvia Pesavento                              |
| FARMACIE COMUNALI     | Dott. Fiorenzo Bartolini<br>Rag. Marco Berti<br>Dott.ssa Alessandra Bini         |
| LUCCA HOLDING SERVIZI | Ing. Roberto Sani<br>Dott.ssa Cristina Malasoma                                  |
| COMUNE DI LUCCA       | Dott.ssa Silvia Giusti<br>Dott. Nicola Benassi                                   |

La **prima parte** del bilancio descrive l'identità dell'azienda, la sua missione, le strategie aziendali, le strategie per la sostenibilità e tutti gli elementi di struttura e governance della capogruppo Lucca Holding.

#### La struttura del documento

Nella **seconda parte**, relativa ai risultati economici e al valore aggiunto, vengono evidenziate le ricadute economiche della holding utilizzando la metodologia del valore aggiunto distribuito agli stakeholder proposta dal GBS.

Nella **terza parte**, relativa alla relazione sociale, vengono individuati i risultati raggiunti per le singole categorie di stakeholder relativi a performance qualitative e quantitative. Per ogni categoria di stakeholder sono stati individuati obiettivi per i prossimi anni in coerenza con gli strumenti di programmazione strategica dell'azienda; in alcuni casi, sono stati individuati *target* sui quali l'azienda si impegna per il futuro.

I dati contenuti nel Bilancio di sostenibilità 2006, sono riferiti agli ultimi due anni per fotografare l'impegno di Lucca Holding a migliorare le sue performance economiche, sociali e ambientali.

#### Il processo di rendicontazione

La raccolta dei dati necessari per la redazione del bilancio è avvenuta attraverso periodici incontri sia con i responsabili delle singole aziende che con il gruppo di lavoro.

Queste informazioni sono state completate da interviste con la Direzione delle aziende partecipate.

In alcuni casi, i dati indicati non coprono l'intero perimetro di rendicontazione. I motivi di queste limitazioni, indicate in nota alle singole tabelle, sono legati all'inesistenza del fenomeno, alla sua scarsa significatività oppure all'impossibilità di raccogliere i dati con standard qualitativi soddisfacenti o in modo economico.

I contenuti sono stati presentati utilizzando, dove possibile, una terminologia di uso comune; quando ciò non è stato possibile, troverete le parole sottolineate e le relative spiegazioni nel glossario in appendice.

Potrete inoltre consultare la versione on line di questo Bilancio di Sostenibilità sul sito [www.luccaholdingspa.it](http://www.luccaholdingspa.it)

# IDENTITÀ'



LUCCA

— 2011 —

parte  
prima

FOTO ALCIDE-LUCCA  
*"spalti a primavera"*

## PARTE PRIMA

### IDENTITÀ

Scopo principale della sezione Identità è di permettere agli stakeholder di poter conoscere meglio il gruppo Lucca Holding e di descriverne gli assunti valoriali e strategici per renderne così possibile la valutazione delle performance delle attività svolte a fronte delle strategie riportate in questa parte del Bilancio.

Nell'identità sono quindi riportati:

- la presentazione del contesto e della storia del gruppo;
- l'enunciazione dei principi e valori di riferimento, l'illustrazione della strategia di gruppo e delle singole aziende partecipate;
- una descrizione della governance del Gruppo.

- 1.1 Contesto di riferimento
- 1.2 Lucca Holding e la sua storia
- 1.3 Struttura del Gruppo e settori di intervento
- 1.4 Altre società partecipate o collegate
- 1.5 Missione
- 1.6 Principi di governo
- 1.7 Disegno strategico e Piano Programmatico
- 1.8 Governance di Lucca Holding SpA
- 1.9 Relazioni tra il Comune di Lucca e Lucca Holding SpA
- 1.10 Relazioni tra Lucca Holding SpA e le aziende del Gruppo
- 1.11 Elementi qualificanti della gestione

## 1.1 Contesto di riferimento

Il contesto in cui si trova ad operare Lucca Holding SpA prende le mosse dalla c.d. liberalizzazione dei servizi pubblici locali.

Il legislatore nazionale, a partire dagli anni '90, ha introdotto una serie di normative dirette alla riorganizzazione della gestione dei servizi pubblici da parte degli Enti Locali, fino ad allora unici titolari dei servizi attraverso le proprie aziende municipalizzate.

A seguito dell'evoluzione normativa, sia a livello nazionale sia a livello comunitario, gli Enti Locali hanno modificato il loro ruolo ed il loro modello di "governance", passando da una logica di gestione diretta ad una di indirizzo e controllo.

In particolare a partire dall'anno 2000 in poi si è assistito ad un proliferare, da parte del legislatore nazionale, di tutta una serie di interventi normativi, frutto del recepimento di indirizzi comunitari, volti a razionalizzare i diversi settori dei mercati relativi ai servizi pubblici locali (energia, gas, acqua, etc.).

Al contempo, attraverso l'emanazione del Testo Unico sugli Enti Locali (D.Lgs. n. 267/2000), il legislatore ha previsto la possibilità per l'Ente pubblico di avvalersi di varie forme attraverso le quali organizzare la gestione dei servizi, con espresso riferimento anche alla Società Per Azioni a totale o parziale partecipazione pubblica (art.113 e 113 *bis* TUEL).

Questo contesto normativo prende spunto dalla normativa comunitaria ed in particolare dai principi di responsabilità ed accountability promossi e attuati da tutti i Paesi appartenenti all'area OCSE.

La gestione del c.d. servizio pubblico sarà quindi orientata verso la fissazione di indirizzi ed obiettivi e sulla valutazione, sia in termini di qualità sia in termini di quantità del servizio reso, dei risultati raggiunti. In quest'ottica pertanto le pubbliche amministrazioni dovranno essere "socialmente responsabili" e dimostrare le proprie *performance*, che andranno valutate secondo determinati criteri, quali efficienza, efficacia ed economicità, in relazione degli obiettivi programmati.

### Territorio di utenza

Il territorio della Provincia di Lucca si estende per 1773 Km<sup>2</sup> e comprende 35 comuni distribuiti nelle 4 aree provinciali diverse tra loro per caratteristiche morfologiche e abitative.

Il Gruppo Lucca Holding eroga servizi a 9 comuni della provincia di Lucca:



| Comune                | Popolazione | Densità (Ab/Kmq) |
|-----------------------|-------------|------------------|
| Lucca                 | 81.862      | 441              |
| Capannori             | 42.454      | 271              |
| Borgo a Mozzano       | 7.358       | 101              |
| Bagni di Lucca        | 6.550       | 40               |
| Coreglia Antelminelli | 4.813       | 91               |
| Galliciano            | 3.975       | 124              |
| Pescaglia             | 3.718       | 53               |
| Villa Basilica        | 1.792       | 49               |
| Fabbriche di Vallico  | 526         | 34               |

*Dati ISTAT 2001*

Il sistema economico locale, seppure nelle differenze tra i diversi ambiti, vede il settore dei servizi come prevalente (oltre il 55% delle imprese), seguito dal settore dell'industria (con il 35% delle imprese provinciali) e dall'agricoltura (9% delle attività, concentrate soprattutto nella Garfagnana).

## 1.2 Lucca Holding e la sua storia

Lucca Holding S.p.A. è una società di proprietà del Comune di Lucca, a cui sono state trasferite le partecipazioni comunali nelle varie aziende e società ex-municipalizzate.

Il Comune di Lucca, al fine di presidiare il governo delle aziende partecipate, ha costituito un soggetto terzo per la gestione delle partecipazioni dell'ente, dando così vita, nel luglio del 2004, a Lucca Holding S.p.A.; società per azioni avente quale oggetto sociale l'assunzione e la gestione, in Italia e all'estero di partecipazioni, in qualsiasi forma e quindi anche totalitaria e di controllo, in altre società ed enti, aventi per oggetto principalmente la gestione e l'erogazione di servizi pubblici locali e non solo.

Lucca Holding S.p.A. è lo strumento cardine attraverso il quale il Comune di Lucca realizza la sua attività di controllo e di indirizzo strategico nei confronti delle società controllate e/o partecipate. La gestione delle partecipate attraverso un unico soggetto (Lucca Holding S.p.A.) consente una più efficace ed efficiente funzione di pianificazione e controllo delle partecipate.

Le motivazioni inerenti l'opportunità e la necessità della nascita di Lucca Holding si ritrovano sia nella parte motiva della delibera di costituzione (Del. N. 107 del Consiglio Comunale), sia nella realtà economico - produttiva del paese, con particolare riferimento alle modifiche a livello normativo apportate negli ultimi tempi dal legislatore nazionale e comunitario (liberalizzazione dei mercati, apertura alla libera concorrenza delle imprese nei vari settori, etc).

Dalla situazione esistente nel Comune di Lucca, è emerso come l'Ente si trovasse a gestire diverse partecipazioni in società pubbliche e private, operanti in settori eterogenei quali l'erogazione del gas metano, dell'acqua potabile, della gestione del trasporto pubblico locale, della raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani etc. Allo stesso tempo è emerso come ci fosse, per il Comune di Lucca, la necessità di razionalizzare la gestione delle partecipazioni in dette società, al fine di migliorarne la gestione stessa attraverso il perseguimento di politiche comuni e scelte manageriali appropriate.

In realtà come le nostre, infatti, l'Amministrazione Pubblica locale costituisce un vero e proprio *Gruppo Comunale* ossia un complesso economico costituito da aziende controllate in tutto o in parte dall'Ente stesso.

Un ulteriore elemento di riflessione è rappresentato dal fatto che in questo nuovo ruolo l'Amministrazione pubblica locale non può sottovalutare i profili organizzativi connessi all'individuazione di un soggetto responsabile, per suo conto, dello svolgimento della funzione di vertice strategico.

Si sottolinei, inoltre, che il processo di decentramento produttivo e di esternalizzazione dei servizi, reso necessario dall'evoluzione del ruolo dei Comuni, da gestori diretti a regolatori e controllori della qualità e del valore pubblico dei servizi erogati, richiedeva, con tutta evidenza e sempre più pressantemente, un'azione consapevole di regia da parte delle Amministrazioni Pubbliche locali, delineando un futuro in cui è emerso quale strumento principe quello del "Comune Holding".

Ritenuto pertanto, come è stato definito anche nella delibera Comunale sopra ricordata, di poter perseguire tale obiettivo attraverso la gestione di una società di capitali di proprietà del Comune di Lucca, nella quale raggruppare gli assets suscettibili di valorizzazione economica, detenuti dal Comune stesso, si è costituita la Lucca Holding S.p.A.

Questa soluzione innovativa consiste nella creazione di un apposito organismo aziendale, un braccio operativo del Comune, specializzato nel supportare gli organi politici nella definizione degli obiettivi strategici riguardanti l'aggregazione delle aziende controllate.

In seguito a tale scelta il Comune è diventato l'azionista unico della "nuova" società madre, che detiene le partecipazioni nelle diverse tipologie di aziende, in precedenza controllate direttamente dall'Ente.

La Holding, peraltro, oltre ad agevolare la **funzione di governo del Gruppo**, serve anche a facilitare l'acquisizione, per tutte le aziende partecipate, di alcuni servizi fondamentali, quali i finanziamenti, la gestione comune delle reti tecnologiche, la formazione del personale, la ricerca e lo sviluppo, il rapporto con i cittadini, la riscossione dei crediti e, in generale, tutto ciò che può essere di comune interesse per le aziende appartenenti al Gruppo, aumentandone così la competitività.

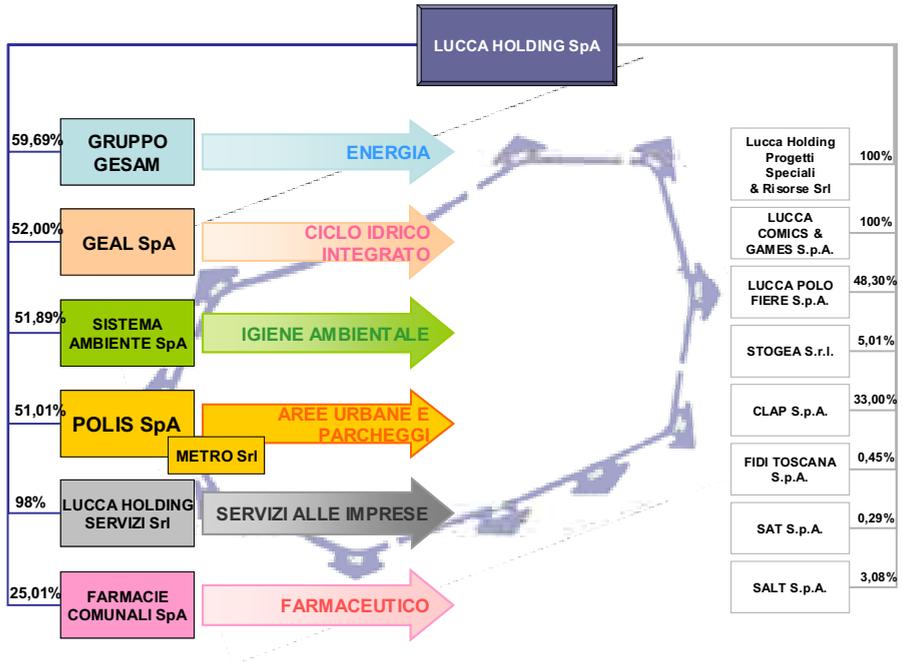
Il modello della Holding, adottato dal Comune, non sottrae dunque spazi agli organi politici, che sono chiamati a individuare gli obiettivi del Gruppo, ma rende la società madre garante del raggiungimento degli obiettivi delle singole aziende e del modo in cui questi vengono raggiunti.

### 1.3 Struttura del Gruppo e settori di intervento

Lucca Holding S.p.A. può essere considerata una **multiutility locale**: opera, infatti, in diversi settori attraverso la propria partecipazione diretta. Lucca Holding ha un capitale sociale di oltre **51 milioni di euro** e un bacino di utenza pari a **153.000** cittadini (corrispondenti ai nove comuni serviti dalle aziende del Gruppo).

|   |                       |
|---|-----------------------|
| <b>Lucca Holding SpA è socio di maggioranza di:</b> | <b>% di proprietà</b> |
| GESAM S.p.A.  | 59,69%                |
| GEAL S.p.A.   | 52,00%                |
| SISTEMA AMBIENTE S.p.A.                             | 51,90%                |
| Polis S.p.A.  | 51,01%                |
| Lucca Holding servizi S.r.l.                        | 98,00%                |
| Lucca Comics & Games S.p.A.                         | 100%                  |
| Lucca Holding progetti Speciali & Risorse S.r.l.    | 100%                  |
| <b>Lucca Holding SpA è socio di minoranza di:</b>   | <b>% di proprietà</b> |
| Lucca Polo Fiere S.p.A.                             | 48,30%                |
| Clap S.p.A.   | 33,00%                |
| Farmacie Comunali S.p.A.                            | 25,01%                |
| <b>Lucca Holding SpA possiede azioni di:</b>        | <b>% di proprietà</b> |
| Stogea S.r.l.                                       | 5,01%                 |
| Salt S.p.A.   | 3,08%                 |
| Fidi Toscana S.p.A.                                 | 0,45%                 |
| SAT S.p.A. Galileo Galilei                          | 0,29%                 |

Il grafico sotto riportato evidenzia la struttura del Gruppo Lucca Holding: a sinistra le realtà aziendali e i relativi settori inclusi nel perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di sostenibilità, a destra le altre società partecipate (i valori si riferiscono alle percentuali di proprietà di Lucca Holding SpA).



## LE AZIENDE E LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO LUCCA HOLDING

Le aziende del Gruppo Lucca Holding operano nei seguenti settori:

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| <b>ENERGIA</b> | <br><a href="http://www.gesam.it">www.gesam.it</a>   | <p><b>ATTIVITA'/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione, costruzione e manutenzione delle reti di distribuzione, realizzazione e gestione di impianti di produzione di energia con combustibili alternativi nonché organizzazione e esercizio di altri servizi (anche in concessione);</li> <li>• distribuzione e vendita gas metano;</li> <li>• promozione, progettazione, costruzione e/o esercizio di altri servizi connessi a quelli indicati;</li> <li>• gestione impianti termici Comune di Lucca (dal 1999);</li> <li>• gestione illuminazione pubblica Comune di Lucca (dal 2000);</li> <li>• gestione parco cimiteri urbani e frazionali Comune di Lucca (dal 2001).</li> </ul> |
|                | <p><b>CENNI STORICI/ ISTITUZIONALI</b></p> <p>GESAM S.p.A. è stata costituita il 18 settembre 1995 tra il Comune di Lucca, la Cassa di Risparmio di Lucca e la Banca del Monte di Lucca, sulla base dell'articolo 22 comma 3 della Legge N. 142 del 1990, previa revoca della preesistente azienda municipalizzata Ge.SA.AM, della quale ne ha ereditato l'universalità dei beni e dei rapporti obbligatori esistenti.</p> <p>GESAM S.p.A. svolge, sin dal 1974 (anno di costituzione sotto forma di azienda municipalizzata) attività di <b>distribuzione di gas metano</b> (conduzione, manutenzione ed assistenza di impianti e reti di distribuzione di gas metano).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal 1999 svolge anche il servizio di gestione degli impianti termici del Comune di Lucca.</li> <li>- nel 2000 GESAM ha acquisito il servizio di gestione della pubblica illuminazione del Comune di Lucca.</li> <li>- dall'aprile del 2001 GESAM gestisce per conto dell'Amministrazione Comunale di Lucca l'intero parco dei cimiteri urbani e frazionali dello stesso comune.</li> <li>- Dal 2002 l'attività di vendita di gas metano e assistenza clienti viene svolta da <b>GESAM Gas S.p.A.</b></li> </ul> |   |
|                | <p><b>AZIONISTI DEL GRUPPO GESAM</b></p> <p><i>GESAM SpA:</i> Lucca Holding S.p.A.<br/>Toscana Energia SpA<br/>Comune Capannori</p> <p><i>GESAM GAS SpA:</i> Gesam SpA<br/>Iride Mercato SpA</p> <p><i>MISERICORDIA Srl:</i> Arci Confraternita-Misericordia Lucca</p>  |   |

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>CICLO IDRICO INTEGRATO</b> |  | <p><b>ATTIVITA'/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di raccolta, depurazione e distribuzione delle acque per usi plurimi, civili, industriali, agricoli ed energetici nel bacino del Serchio e zone contermini, nonché il trasporto per conto terzi relativo all'espurgo dei liquami. Nel rispetto dei principi della legislatura nazionale la società potrà svolgere anche tutte le attività necessarie e connesse alla gestione di servizi idrici integrati;</li> <li>• Promozione, progettazione, costruzione e/o esercizio di altri servizi complementari;</li> <li>• Gestione del contratto di fornitura all'ingrosso di acqua potabile con ACQUE SpA di Pisa e ASA SpA di Livorno.</li> </ul> |
|                               | <p><a href="http://www.geal-lucca.it">www.geal-lucca.it</a></p> <p><b>CENNI STORICI/ ISTITUZIONALI</b></p> <p><b>GEAL S.p.A</b> (Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi) è una società per azioni operante nel settore del ciclo dell'acqua dal 6 novembre 1995 e fa parte dell'<u>ATO</u> 1-Toscana Nord.</p> <p>GEAL S.p.A, si è costituita nel marzo 1993 con una partecipazione azionaria per il 99% del Comune di Lucca e per l'1% dell'Associazione degli Industriali e nel luglio 1995 ha ottenuto la delibera d'affidamento del <b>servizio idrico integrato</b> da parte del Consiglio Comunale di Lucca.</p> <p>Nel Luglio 1998 il 48% delle azioni di GEAL S.p.a sono state cedute a CREA S.p.a. e Compagnie Générale des Eaux e nel gennaio 1999, GEAL S.p.a ha stipulato il contratto di fornitura di acqua potabile all'ingrosso con G.E.A. (oggi ACQUE SpA) di Pisa e A.S.A SpA di Livorno.</p> <p>Nel Marzo 1999 GEAL S.p.a ha ottenuto la gestione del servizio idrico integrato dei comuni di Borgo a Mozzano e Pescaglia e nel giugno 2000 del Comune di Bagni di Lucca, gestioni mantenute fino a Dicembre 2004.</p> |   |
|                               | <p><b>AZIONISTI DI GEAL S.p.A.</b></p> <p>Lucca Holding SpA<br/>         CREA SpA (appartenente al Gruppo ACEA SpA di Roma)<br/>         Veolia eau - Compagnie Generale des Eaux SCA</p>  |   |

|                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| <b>IGIENE AMBIENTALE</b> |    | <p><b>ATTIVITA'/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● smaltimento dei rifiuti solidi urbani, speciali, tossici e nocivi di tutte le categorie indicate dalle leggi vigenti;</li> <li>● servizio di igiene urbana ed ambientale;</li> <li>● gestione e manutenzione del verde pubblico e privato;</li> <li>● attività strumentali e complementari sopra indicate;</li> <li>● studi, ricerche, assistenza tecnico-economica a enti pubblici e privati nel settore dei pubblici servizi;</li> <li>● costruzione e gestione degli impianti;</li> <li>● gestione tariffa rifiuti;</li> <li>● trasporto acqua.</li> </ul> |
|                          | <p><a href="http://www.sistemaambientelucca.it">www.sistemaambientelucca.it</a></p> <p><b>CENNI STORICI/ ISTITUZIONALI</b></p> <p>L'azienda nasce nel 1995 in seguito alla trasformazione da azienda l'Azienda Municipalizzata per l'Igiene del Territorio (AMIT) in Azienda Speciale.</p> <p>Ai sensi dell'art. 17, comma 51 e seg. della Legge nr. 127/1997, si è successivamente trasformata in <b>SISTEMA AMBIENTE S.p.A.</b>; è stato ceduto al socio privato il 47,53% dell'intero capitale sociale della società mentre il 52,47% è rimasto di proprietà del Comune di Lucca.</p> <p>Dal dicembre 2002 l'Amministrazione Comunale ha affidato il servizio di riscossione della tariffa di <b>igiene ambientale</b> (per brevità indicata T.I.A.) alla SISTEMA AMBIENTE S.p.A.</p> <p>Nel 2005 SISTEMA AMBIENTE S.p.A. ha acquistato dalla società ASCIT S.p.A. il ramo aziendale costituito dalla struttura produttiva posta nei comuni di Bagni di Lucca e di Borgo a Mozzano, finalizzata all'attività di raccolta e smaltimento rifiuti e sempre nel 2005 SISTEMA AMBIENTE è rimasta aggiudicataria dell'appalto del servizio di igiene urbana nel comune di Coreglia Antelminelli.</p> |  |
|                          | <p><b>AZIONISTI DI SISTEMA AMBIENTE S.p.A.</b></p> <p>Lucca Holding S.p.A.<br/> WASTE ITALIA SpA<br/> Comune Bagni di Lucca<br/> Comune Borgo a Mozzano<br/> Comune Fabbriche di Vallico</p>  |  |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| AREE URBANE E PARCHEGGI |  <br><a href="http://www.polisspa.it">www.polisspa.it</a>   | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• progettazione, costruzione e gestione di sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta (tramite la società controllata Metro srl);</li> <li>• recupero, valorizzazione, riqualificazione ambientale, sviluppo integrato di aree e comparti della città;</li> <li>• gestione di sistemi di trasporto pubblico e privato;</li> <li>• attività necessarie per perseguire lo scopo sociale (es. studi per progetti urbanistici ed edilizi, piani di fattibilità, acquisizione e alienazione di beni immobili);</li> <li>• (limitatamente all'oggetto sociale) analisi, ricerche, stime, perizie, piani per le ristrutturazioni di immobili, valorizzazione e recupero di aree ed immobili, progetti di realizzazione di nuovi immobili.</li> </ul> |
|                         | <b>CENNI STORICI/ ISTITUZIONALI</b> <p><b>Polis S.p.A.</b> nasce nel 1999 per volontà del Comune di Lucca, proprietario del 99% delle azioni (C.C.I.A.A. di Lucca 0,5% e Associazione degli Industriali Lucchese 0,5%). Nel 2000 rileva la gestione di 1370 aree di sosta a pagamento; nel 2003 entra a far parte del capitale sociale ATI Valore (48,09%); le azioni del Comune di Lucca scendono al 51,01%. Con la nuova struttura societaria Polis sviluppa l'attività di <b>riqualificazione territoriale</b> nel Comune di Lucca, pur proseguendo nella gestione delle aree di sosta. Nel 2004 nasce <b>Metro Srl</b>, con azionista Polis al 100%, a cui viene affidata la gestione dei parcheggi e delle aree per la sosta. Negli anni Polis e Metro hanno contribuito ad incrementare notevolmente le aree di sosta disponibili liberando il centro storico per la sosta dei cittadini residenti e creando nuovi posti auto fino agli attuali 2500.</p> |   |
|                         | <b>AZIONISTI DEL GRUPPO POLIS</b><br>Lucca Holding S.p.A.<br>ATI Valore<br>Associazione Industriali Lucca<br>Camera di Commercio, Industria e Artigianato Lucca   |   |

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| <b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b> | <br><a href="http://www.luccaholdingservizi.it">www.luccaholdingservizi.it</a>   | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br><br>Progettazione, pianificazione, programmazione e realizzazione di attività e servizi a favore dei soci, del Comune di Lucca o delle Aziende partecipate da questo, delle Aziende controllate e/o partecipate dalla LUCCA HOLDING S.p.A con la principale finalità di consentire la realizzazione di economie di scala e di vantaggi operativi, organizzativi ed economico-finanziari (es. servizi di "Customer Care" telefonici; service ed assistenza per il recupero crediti; servizi per il controllo degli impianti termici e per l'uso razionale e la promozione del risparmio e dell'efficienza energetica, nonché per l'impiego e la diffusione delle fonti rinnovabili, etc). |
|                             | <b>CENNI STORICI / ISTITUZIONALI</b><br><br>L'azienda nasce nel novembre 2004 come ente strumentale della LUCCA HOLDING S.p.A; inizia a svolgere il servizio di <b>recupero crediti</b> dal febbraio 2005 per alcune aziende partecipate; dal luglio 2005 inizia il servizio di Customer Care per il Comune di Lucca (centralino e prima accoglienza telefonica ai cittadini) e per le aziende Gesam e Sistema Ambiente, cui dal marzo 2006 si aggiunge Geal SpA. Nell'ottobre 2006 il comune di Lucca ha affidato il servizio di controllo degli impianti termici sul territorio comunale. |  |
|                             | <b>SOCI DI LUCCA HOLDING SERVIZI Srl</b><br>Lucca Holding S.p.A.<br>Comune Borgo a Mozzano<br>Comune Altopascio<br>Comune Vergemoli   |  |

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| <b>FARMACEUTICO</b> | <br><b>Alliance Farmacie Comunali</b><br><a href="http://www.alliancefarmacie.it">www.alliancefarmacie.it</a>   | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>Gestione delle farmacie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vendita e distribuzione di prodotti farmaceutici;</li> <li>• produzione e vendita di prodotti officinali, omeopatici, di erboristeria, apparecchi medicali ed elettromedicali, cosmetici;</li> <li>• gestione della distribuzione all'ingrosso di specialità farmaceutiche e prestazioni di servizi utili e di supporto all'attività commerciale;</li> <li>• distribuzione intermedia ed erogazione di servizi a farmacie pubbliche e private nonché alle aziende USL locali e ad ogni altro tipo di struttura sociosanitaria.</li> </ul> |
|                     | <b>CENNI STORICI/ ISTITUZIONALI</b><br><br>L'Azienda Municipalizzata Farmacie Comunali di Lucca è nata nel 1967 con l'apertura della prima farmacia in Piazza del Giglio.<br>Negli anni 70 sono state aperte quattro nuove farmacie: a San Vito, a Monte San Quirico, Sant'Angelo e Sesto di Moriano; negli anni 80, oltre all'apertura di altre tre farmacie (Nozzano, San Filippo e Capannori, quest'ultima in gestione), è stato inaugurato anche il magazzino centrale (1988).<br>Gli anni 90 hanno visto succedersi alcune chiusure (Nozzano, San Filippo e Capannori) ad importanti iniziative quali l'apertura della farmacia di Fornoli (Bagni di Lucca) e soprattutto l'apertura della prima farmacia 24 ore nel 1995.<br><br>Dal dicembre 1999 l'azienda si è trasformata in S.p.A., di proprietà del Comune di Lucca al 100%, che poi nel 2000 ha ceduto il 3% al Comune di Bagni di Lucca.<br>Nel 2001 Alleanza Farmacie Comunali S.p.A. acquista il 72% della proprietà, ponendo Farmacie Comunali di Lucca S.p.A. nel più grande gruppo europeo nella distribuzione dei farmaci (Alliance Farmacie Comunali). |   |
|                     | <b>AZIONISTI DI FARMACIE COMUNALI S.p.A.</b><br>Alliance Farmacie Comunale<br>Lucca Holding S.p.A<br>Comune Bagni di Lucca  |   |

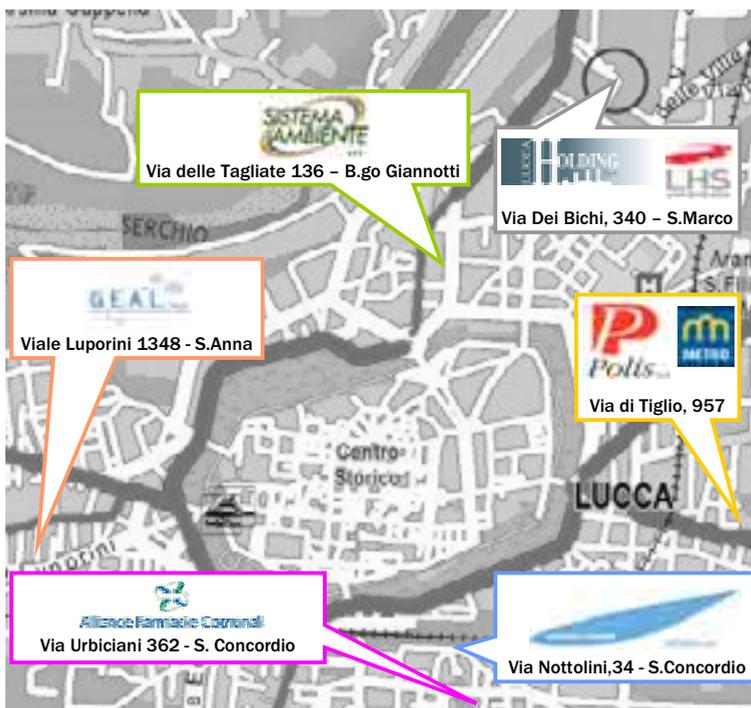
**Il 72% di Farmacie Comunali di Lucca SpA è posseduto da Alliance Farmacie Comunali**, un network di 28 farmacie nate dalla partnership tra i comuni di Rimini, Cesena, Lucca, Pontedera, Scandicci e Alliance Boots, gruppo internazionale, leader nel settore dei prodotti farmaceutici per l'health & beauty.

Alliance Farmacie Comunali nasce nel 1999 con l'acquisizione di AMFA S.p.A., nota società Riminese attiva da più di 30 anni nella vendita al dettaglio. Oggi le società sono diventate 5: diverse per nome e posizione geografica, ma collegate e sinergiche nella gestione dell'operatività sul mercato retail.

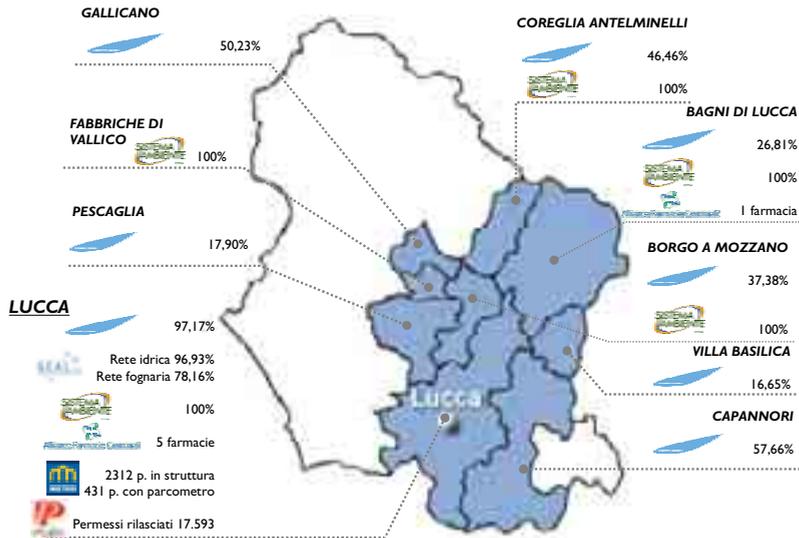
Alliance Boots, che detiene il controllo di Alliance Farmacie Comunali, è una realtà che serve circa 2700 farmacie in 14 paesi, con oltre 100.000 dipendenti. Nel 2006 Alliance Boots ha pubblicato il proprio CSR Report a dimostrazione del proprio impegno verso un business responsabile.



## SEDI LEGALI E AMMINISTRATIVE DELLE AZIENDE



### CITTADINI SERVITI NEL TERRITORIO ANNO 2006 (percentuale sul totale delle abitazioni)



## 1.4 Altre società partecipate o collegate

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>LUCCA COMICS &amp; GAMES S.P.A.</b>                      | <br><b>100% Lucca Holding S.p.A.</b>  | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>> La Società ha per oggetto l'attività di organizzazione della mostra mercato, in precedenza di competenza diretta del Comune di Lucca, denominata "Lucca Comics & Games" seguita dall'anno di riferimento, il cui marchio è di esclusiva proprietà del Comune di Lucca.<br>> La Società potrà inoltre compiere tutte le operazioni finanziarie, industriali, immobiliari e mobiliari, bancarie, valutarie, connesse con l'oggetto sociale ed assumere interessenze e partecipazioni anche azionarie, in società, imprese od enti la cui attività sia analoga, affine o comunque connessa alla propria, ma non al fine di collocamento. |
|   | <b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b><br><br><b>LUCCA COMICS&amp;GAMES S.R.L.</b> , senza fini di lucro, è stata costituita con delibera di C.C. n.96 del 21.10.2004.               |   |
| <b>Lucca Holding progetti Speciali &amp; Risorse S.r.l.</b> | <b>LUCCA HOLDING PROGETTI SPECIALI &amp; RISORSE S.R.L.</b><br><br><b>100% Lucca Holding S.p.A.</b>  | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>> svolgimento, mediante apposite intese, delle attività connesse alla realizzazione sia dei contratti di quartiere sia di specifiche diverse attività affidate dal Comune<br>> studio, progettazione mediante il ricorso a professionisti abilitati, costruzione, gestione e mantenimento di opere edili civili, industriali, infrastrutturali, direttamente, per commesse, per appalti od in regime di concessione, per conto o a nome e per conto del Comune di Lucca, nel rispetto delle disposizioni previste dagli albi professionali.   |
|   | <b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b><br><br><b>L.H. PROGETTI SPECIALI E RISORSE S.R.L</b> che costituisce emanazione organica del Comune di Lucca è stata costituita il 28.03.2006 |   |
| <b>Lucca Polo Fiere S.p.A</b>                               | <br><b>48,3% Lucca Holding S.p.A</b>  | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>> Valorizzazione del complesso edilizio immobiliare dell'area Ex Bertolli e delle aree limitrofe, riqualificazione urbanistica ed ambientale dell'area ed in particolare la progettazione e la realizzazione di sistemi fieristici espositivi e di strutture per lo svolgimento di attività imprenditoriali, con particolare riguardo alle attività a contenuto innovativo e tecnologico.<br>> gestione del complesso immobiliare di sua proprietà e compimento di tutte le operazioni necessarie per perseguire lo scopo sociale.  |
|   | <b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b><br><br><b>LPF&amp;T S.p.a.</b> ha iniziato ad operare nel dicembre 2001   |   |

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| CLAP          |  <p><b>33% Lucca Holding S.p.A.</b></p> <p><b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b></p> <p><b>Clap</b> fu fondata il 1 gennaio 1969 come “Consorzio Lucchese Autotrasporti Pubblici”. Alla fine del 1999 e con decorrenza dal 1.1.2000, il Consorzio si è trasformato in società di capitali (Clap SpA).</p> | <p><b>ATTIVITA’/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ esecuzione, organizzazione ed esercizio del trasporto pubblico locale, tanto in proprio quanto per conto terzi;</li> <li>➤ attività dipendenti, strumentali, affini e/o connesse con l’esecuzione del trasporto pubblico locale.</li> </ul>  |
| Stogea S.r.l. |  <p><b>5,01% Lucca Holding S.p.A.</b></p> <p><b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b></p> <p><b>STOGEA s.r.l.</b> “Scuola Toscana di Organizzazione e Gestione Aziendale S.r.l. è stata costituita nel marzo 2000.</p>   | <p><b>ATTIVITA’/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la progettazione, la promozione, l’istituzione e l’erogazione di iniziative finalizzate ad interventi di formazione, istruzione, addestramento, perfezionamento e riqualificazione professionale rivolte a imprese, enti di diritto pubblico e privato, nonché a persone fisiche.</li> </ul>   |
| Salt S.p.A.   |  <p><b>3,08% Lucca Holding S.p.A.</b></p> <p><b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b></p> <p>Risale a novembre 1964 l’apertura dei cantieri del tratto iniziale della Sestri Levante – Livorno; da giugno 1967 è stato aperto al traffico il segmento Viareggio – Pisa.</p>                                 | <p><b>ATTIVITA’/SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Progettazione, costruzione ed esercizio della autostrade Sestri Levante – Livorno con diramazione da Viareggio per Lucca nonché Forcola – La Spezia;</li> <li>➤ Promozione, progettazione, costruzione e/o esercizio di altre autostrade e/o tratte autostradali da ottenersi in concessione a norma di legge;</li> <li>➤ Esecuzione delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria, delle innovazioni, ammodernamenti e completamenti di cui in precedenza;</li> </ul> |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Fidi Toscana S.p.A.        | <br><b>0,036 % Lucca Holding S.p.A.</b>   | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>➤ agevolare l'accesso al credito a medio-lungo termine, sia a tasso ordinario sia a tasso agevolato, ed a breve termine, nonché ad altre forme di finanziamento, come il factoring ed il leasing, delle imprese di minori dimensioni che, se pur sprovviste di garanzie, presentino valide prospettive di sviluppo;<br>➤ Prestare la propria consulenza alla Regione Toscana e agli enti pubblici. |
|                            | <b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b><br><br><b>Fidi Toscana</b> è nata nel 1975 per iniziativa della Regione Toscana e delle principali banche operanti nella regione con l'obiettivo di agevolare l'accesso al credito alle piccole e medie imprese che presentano valide prospettive di crescita ma non sono dotate di adeguate garanzie.  |  |
| SAT S.p.A. Galileo Galilei | <br><b>0,29% Lucca Holding S.p.A.</b><br><b>CENNI STORICI/ISTITUZIONALI</b><br>Nata nel 1978, la <b>Società Aeroporto Toscano Galileo Galilei S.p.A. (S.A.T.)</b> gestisce l'Aeroporto di Pisa. A SAT è affidata la gestione totale dello scalo, nonché la programmazione e il finanziamento dello sviluppo globale dell'aeroporto. | <b>ATTIVITA'/SERVIZI</b><br>➤ La società ha per oggetto principale lo sviluppo, la progettazione, la realizzazione, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture per l'esercizio dell'attività aeroportuale.  |

## 1.5 Missione

La missione di Lucca Holding SpA è:

*“eccellere nella gestione delle partecipazioni delle aziende di servizio pubblico per favorire lo sviluppo sostenibile del territorio attraverso la creazione delle sinergie necessarie per aumentare la competitività delle singole società partecipate, mantenendo il radicamento sul territorio locale e l’attenzione alle esigenze della collettività/utenza.”*

Attraverso l’azione di gestione delle partecipazioni Lucca Holding SpA intende:

- **creare benefici per gli azionisti** mediante il miglioramento delle performance reddituali e garantendo al tempo stesso il mantenimento e l’accrescimento del patrimonio pubblico affidatole;
- **creare benefici per l’utenza** delle proprie partecipate attraverso servizi in grado di soddisfare le loro esigenze;
- avere cura della comunità locale assicurando **trasparenza nella gestione, tutela dell’ambiente, impegno sociale**.

## 1.6 Principi di governo

A seguito dell’evoluzione normativa, sia a livello europeo (liberalizzazione dei mercati) sia a livello nazionale (riforma del diritto societario), l’attività della Pubblica Amministrazione (PA) è venuta a modificarsi e abbiamo assistito ad un mutamento degli assetti e delle modalità utilizzate per la gestione ed il controllo delle società partecipate. Per la PA in generale la governance rappresenta l’insieme delle condizioni per l’adozione di nuovi strumenti di politica strategica che coinvolgono di fatto una pluralità di attori verso il raggiungimento di un obiettivo comune: quello di garantire uno sviluppo economico sostenibile e condizioni di economicità complessiva della gestione, grazie alla capacità di governare sistemi e reti di soggetti economici e sociali.

Un modello di governance efficace ed efficiente assicura:

- semplificazione nella gestione;
- snellimento procedurale – amministrativo;
- maggiore velocità gestionale;
- rafforzamento della Funzione di Indirizzo e Controllo dell’ente nelle scelte strategiche ed operative;
- economicità;
- qualità dei servizi.

La riforma del nuovo diritto societario<sup>1</sup> in materia di gruppi si ispira ai seguenti principi e criteri direttivi:

- a) prevedere una disciplina del Gruppo secondo principi di trasparenza e tale da assicurare che l'attività di direzione e di coordinamento contemperino adeguatamente l'interesse del Gruppo, delle società controllate e dei soci di minoranza di quest'ultime;
- b) prevedere che le decisioni conseguenti ad una valutazione dell'interesse del Gruppo siano motivate.

Sulla base di queste considerazioni generali, a cui Lucca Holding si ispira totalmente, i principi ed i valori principali della stessa possono essere così brevemente riassunti:

- rispetto delle linee guida e di indirizzo, emanate dal Comune di Lucca, e il loro recepimento anche da parte delle società del Gruppo garantendo una visione unitaria di gestione dei servizi rivolta soprattutto alla definizione di una strategia comune nel rispetto degli obiettivi e dei risultati attesi;
- considerazione e tutela dei bisogni e necessità delle singole aziende controllate e/o partecipate, sempre in un'ottica di sinergia del Gruppo rivolta ad aumentare la competitività delle singole aziende partecipate anche nei confronti di altre realtà presenti sui vari mercati nazionali ed internazionali;
- attenta valutazione dei fabbisogni della collettività utenza, attraverso lo sviluppo di strategie di "customer care" a favore del socio unico e delle aziende controllate e/o partecipate, grazie ad un monitoraggio effettivo della qualità dei servizi, tendente a misurare in modo oggettivo il soddisfacimento dei bisogni della collettività amministrata e il gradimento, da parte della stessa, delle caratteristiche formali e sostanziali delle attività svolte dalle imprese a favore della medesima.

---

<sup>1</sup> Art. 10 L.n. 366 del 03.10.2001 delega al governo per la riforma del diritto societario

## 1.7 Disegno strategico e Piano Programmatico

La **strategia** di Lucca Holding S.p.A. è rivolta a creare le basi per una corretta attuazione della missione e ha tre obiettivi principali:

1. **migliorare la competitività** sul mercato delle aziende partecipate, mediante l'accrescimento dell'identità di Gruppo Locale, attraverso strategie e progetti comuni, creazione di economie di scala per l'acquisizione di servizi comuni alle aziende partecipate, partnership con realtà affini regionali e/o nazionali;
2. **favorire la trasparenza nella gestione e la conoscenza della Holding alla collettività**, attraverso la realizzazione di appropriati canali di dialogo (il sito internet di Lucca Holding S.p.A. e il 1° bilancio di sostenibilità di Lucca Holding e delle aziende partecipate) e lo sviluppo del Codice di Autodisciplina per gli Enti Locali e le società partecipate;
3. **sviluppare servizi ad alto valore aggiunto** in modo da consentire alle società partecipate di dedicare le proprie risorse al loro *core business*.

Nel seguito vengono sintetizzati le principali strategie e le azioni per i singoli settori di attività.

| ENERGIA  |   |
|--|---|
| Contesto   |   |
| <p>Il settore della distribuzione e vendita del gas naturale è stato profondamente trasformato a seguito dell'emanazione del Dlgs. 164/00 il quale ha sancito la possibilità per il cliente di scegliere liberamente il proprio fornitore, a decorrere dall'1 gennaio 2003: prima dell'entrata in vigore del decreto legislativo, il settore gas era caratterizzato da una realtà molteplice: in Italia erano presenti oltre 700 imprese, tra private, pubbliche locali e gestioni in economia. Esse svolgevano unitamente sia l'attività di distribuzione che di vendita al dettaglio sulla base di un modello integrato unico.</p> <p>Lo stesso modello, è stato rimosso all'entrata in vigore del decreto Letta con decorrenza 1° gennaio 2003, data in cui è stata sancita la separazione societaria tra aziende di distribuzione e aziende di vendita del gas. Negli anni successivi al decreto, il settore della distribuzione ha registrato una significativa riduzione del numero di imprese, pari oggi a circa 550 unità, come risultato di accorpamenti e fusioni da parte delle ex-municipalizzate, acquisizioni tra le imprese private ed incorporazioni. Tale processo di concentrazione è avvenuto anche per effetto delle logiche di aggregazione parallelamente in atto nel settore della vendita di gas.</p> <p>L'avvento della liberalizzazione ha quindi sensibilmente modificato il quadro di riferimento soprattutto per le medio – grandi imprese; peraltro, condizioni ancora limitanti ad un reale sviluppo della concorrenza permangono tuttora: la predominanza di un operatore unico in tutte le fasi della filiera ed in particolare in quella dell'approvvigionamento del gas, oltre che alla presenza di un'offerta prettamente a carattere locale e quindi estremamente segmentata in piccole realtà fanno sì che ad oggi vi sia ancora una marcata frammentazione territoriale, soprattutto per il settore civile (caratterizzato ancora da condizioni di prezzo allineate a quelle stabilite dall'Autorità e da bassi tassi di <i>switching</i> dei clienti).</p> |   |
|  | Azioni – Piano programmatico  |
| Strategia dell'azienda   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione, mediante azioni di marketing, della sostituzione degli impianti a gasolio e metano obsoleti con impianti a metano efficienti, sia per migliorare l'efficienza energetica complessiva che per la sicurezza dei clienti;</li> <li>• incremento delle iniziative commerciali destinate all'acquisizione di clienti finali e industriali e ampliamento dei servizi con la fornitura di energia elettrica e l'introduzione della bollettazione dual-fuel per la fidelizzazione della clientela;</li> <li>• ottimizzazione dei processi interni e loro semplificazione nell'interfaccia con il cittadino.</li> </ul> |
| <p>Il <b>GRUPPO GESAM</b> intende inserirsi in un contesto commerciale ad ampio raggio e proporsi come azienda di riferimento nel settore energetico sul territorio di Lucca e province limitrofe, caratterizzandosi per la qualità dei servizi, frutto di innovazione ma anche di tradizione locale.</p>  |   |

| CICLO IDRICO INTEGRATO   |  |
|--|--|
| <b>Contesto</b>  |  |
| <p>Il contesto normativo riguardante la gestione del Servizio idrico integrato è delineato dalla L. n. 36 del 1994 (c.d. Legge Galli) e s.m. e dalle leggi regionali di attuazione.</p> <p>Tale legge disciplina la riorganizzazione dei servizi idrici sulla base della delimitazione, da parte delle regioni, di ambiti territoriali ottimali (ATO) costituiti dal territorio di più comuni o province e della unificazione dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue in un "servizio idrico integrato" da assegnare, tendenzialmente, a un unico gestore per ciascun ATO. Al gestore vengono affidati in concessione anche opere e impianti. In tale contesto normativo è fatta salva la validità delle concessioni esistenti precedentemente all'entrata in vigore della legge 36/94 o quelle per cui l'eventuale socio privato sia stato individuato con gara ad evidenza pubblica, per cui le società concessionarie dei servizi ne mantengono la gestione sino alla scadenza della relativa concessione.</p> |  |
|  | <b>Azioni – Piano programmatico</b>  |
| <b>Strategia dell'azienda</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio e riduzione dei costi di esercizio;</li> <li>• aumento del giro di affari nei settori non regolati;</li> <li>• <i>(nell'ipotesi di un possibile superamento dei vincoli derivanti dal CIPE in tema di revisione tariffaria)</i> elaborazione di un piano industriale alla base di un accordo complessivo con il Comune di Lucca e l'ATO per la realizzazione di interventi infrastrutturali (estensione delle reti idriche e fognarie) accompagnati da un progetto di remunerazione e recupero in tariffa del capitale investito.</li> </ul> |
| <p><b>GEAL S.p.A.</b> intende migliorare i propri indici di redditività al fine di poter rispondere alle aspettative degli utenti che richiedono qualità nei servizi erogati e investimenti; tale strategia dovrebbe inoltre consentire un adeguato posizionamento dell'azienda all'interno dell'ATO n°1 di cui alla L. 36/94 e s.m. con la conseguente possibilità di erogare il servizio in un contesto territoriale allargato.</p>  |  |

| IGIENE AMBIENTALE   |  |
|---|--|
| <b>Contesto</b>   |  |
| <p>Il contesto normativo che regola la gestione dei rifiuti urbani è descritto dal D.lgs n. 152 del 2006, il quale prevede, fra l'altro, la costituzione degli ambiti territoriali ottimali (ATO) e delle forme di cooperazione tra gli enti locali.</p> <p>All'autorità nazionale spetta il compito di elaborare le funzioni di indirizzo e coordinamento per la gestione dei rifiuti. Ogni attività, nell'ambito della gestione dei rifiuti, è subordinata al rilascio di un'autorizzazione preventiva che garantisce sia la verifica dei requisiti tecnici, sia l'idoneità della procedura di smaltimento adottata dal gestore. Tutti i soggetti in grado di ottenere l'autorizzazione possono quindi operare in questo settore.</p> <p>La sussistenza dei requisiti necessari per l'iscrizione al relativo albo sono una garanzia, non solo per la pubblica amministrazione, ma anche per la collettività in quanto mirati a tutelare principalmente l'ambiente e la salute pubblica.</p> |  |
|   | <b>Azioni – Piano programmatico</b>  |
| <b>Strategia dell'azienda</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accrescere la propria autonomia a livello impiantistico attraverso la realizzazione di un impianto secco/umido</li> <li>• Incremento delle competenze ed estensione dei servizi tramite l'acquisizione /creazione di una Società di scopo per trattare e gestire i rifiuti raccolti in maniera differenziata e i rifiuti speciali.</li> </ul> |
| <p><b>SISTEMA AMBIENTE S.p.A.</b> intende perseguire la sostenibilità economica del proprio business e diventare il gestore unico del servizio di igiene urbana, almeno del "sub-ambito piano", erogando un più ampio ventaglio di servizi alla collettività e conseguentemente contenendo la tariffa applicata.</p>  |  |

| AREE URBANE E PARCHEGGI  |  |
|--|--|
| Contesto   |  |
| <p>Nell'ambito di una migliore regolamentazione del piano urbano del traffico, il 14 luglio 1999 il Comune di Lucca ha deliberato la costituzione della Polis S.p.A. con l'obiettivo di gestire la sosta dei veicoli nelle aree di parcheggio a pagamento del Comune di Lucca, di progettare, costruire e gestire i sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta degli automezzi in Lucca ad essa conferiti in diritto di superficie e di operare il recupero, la valorizzazione, la riqualificazione ambientale e lo sviluppo integrato di aree e comparti della città. A seguito dell'approvazione della Delibera Comunale, la Polis S.p.A. è stata costituita il 18/10/1999 e ha iniziato a svolgere la propria attività a partire dal 01/08/2000 tramite la sottoscrizione del "Contratto di Servizio" stipulato con il Comune di Lucca in data 25/07/2000.</p> <p>In data 26/01/2004, al fine di consentire un miglioramento del servizio offerto, la Polis S.p.A. ha incorporato la gestione della sosta dei veicoli e il compito di progettare, costruire e gestire i sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta, tramite la costituzione della sua controllata al 100% Metro S.R.L., attraverso il conferimento del ramo aziendale.</p> <p>Attraverso la regolamentazione della sosta a pagamento, il Comune ha realizzato un "principio di equità", in base al quale l'utente a fronte dell'utilizzo di un bene appartenente alla collettività, qual è lo spazio urbano, corrisponde un prezzo e di conseguenza si impegna ad impiegare più razionalmente i parcheggi usandoli secondo una effettiva necessità. Inoltre, la regolamentazione della sosta diventa un elemento determinante per il recupero dei suoli stradali alla loro primaria funzione di reti viarie. Le aree di sosta regolata producono senz'altro un miglioramento ambientale e di sicurezza per il cittadino, contrastando la "sosta selvaggia".</p> |  |
|    | Azioni – Piano programmatico   |
| Strategia dell'azienda   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Impegno costante nell'individuazione delle potenziali aree cittadine da porre all'attenzione dell'Amministrazione Comunale per la loro riqualificazione urbana, ambientale o paesaggistica promuovendo interventi che migliorino la vivibilità e la fruibilità della città garantendo al contempo la conservazione dei beni architettonici e paesaggistici.</li> <li>Polis e Metro operano verso il continuo miglioramento dei servizi di gestione dei parcheggi attraverso l'elevata automatizzazione delle aree di sosta, che permetta un efficiente sistema di controllo e la semplificazione nella fruizione del servizio mediante la disponibilità delle più ampie forme di pagamento per l'utenza.</li> </ul> |
| <p><b>Polis S.p.A.</b> intende contribuire alla riqualificazione delle aree di interesse sia tramite la realizzazione di strutture e opere di interesse collettivo, che tramite un miglioramento dei servizi già erogati.</p>  |  |

| <b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>  |   |
|--|---|
| <b>Contesto</b>  |   |
| <p>Con la Lucca Holding Servizi s.r.l. si sono rese possibili una serie di opportunità per il Comune di Lucca e le aziende controllate, prima tra tutte la possibilità di effettuare un servizio di Customer Care in modo unico e centralizzato, come nuovo strumento di comunicazione.</p> <p>La semplificazione e il miglioramento del contatto con i cittadini rappresenta infatti una delle priorità del cambiamento nelle Amministrazioni Pubbliche, da realizzare sia attraverso l'integrazione degli uffici e la creazione di punti unici di contatto, sia attraverso l'utilizzo di altri canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie.</p> <p>Il Customer Care è un servizio di informazione telefonico che rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione tra Amministrazione Comunale / Aziende ed i cittadini / utenti, che consente l'accesso a informazioni e servizi di varia natura con una modalità comoda e familiare.</p> <p>In sintesi, il Customer Care si può definire un vero e proprio nodo strategico capace di integrare, per l'erogazione dei servizi, processi e tecnologie intra ed inter organizzative.</p> <p>Questo significa ridurre i costi di gestione, elevare la qualità dei servizi e l'efficienza degli operatori stessi, mantenendo la distinzione tra i vari enti per cui viene prestato il servizio.</p> |   |
|   | <b>Azioni – Piano programmatico</b>   |
| <b>Strategia dell'azienda</b>  | <p>La progressiva attuazione di questa strategia consentirà di accrescere il livello ed il valore dei servizi in settori importanti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service per il recupero proattivo dei crediti per i soci e le aziende partecipate del gruppo;</li> <li>• Customer care per il Comune di Lucca e le società di servizi pubblici locali controllate da Lucca Holding SpA;</li> <li>• Servizio di controllo degli impianti termici sul territorio del Comune di Lucca ai sensi del Dpr 412/94 e s.m.i.;</li> <li>• Energy management ed efficienza energetica, per la realizzazione di progetti di risparmio energetico con l'utilizzo di fonti rinnovabili, come ESCO.</li> </ul> |
| <p><b>Lucca Holding Servizi S.r.l.</b> (LHS) persegue una strategia di sviluppo di servizi specialistici comuni e trasversali alle aziende del gruppo, con l'obiettivo di ottenere, attraverso la sinergia e la specializzazione, un "miglioramento" complessivo, sia in termini di qualità che di efficienza ed efficacia, a vantaggio delle aziende e dell'intera comunità dei clienti-cittadini.</p>  |   |

| <b>FARMACEUTICO</b>  |  |
|--|--|
| <b>Contesto</b>  |  |
| <p>In questi ultimi anni il settore della distribuzione al dettaglio del Farmaco sta subendo una evoluzione mai vista prima: sono infatti radicalmente cambiati sia il concetto di salute che le aspettative e le esigenze dei clienti-cittadini sempre più propensi all'auto-medicazione grazie ai nuovi sistemi di informazione quali internet, programmi televisivi, riviste ecc.</p> <p>Tutto ciò va considerato unitamente al continuo cambiamento di provvedimenti legislativi di grande rilievo quali l'applicazione della legge Storace che ha costretto ad uno sconto incondizionato del 10% sulla gamma di prodotti OTC e SOP con incidenze sia sul fatturato che sulla perdita di valore delle scorte esistenti e l'applicazione del decreto Bersani sulla liberalizzazione della vendita dei farmaci da banco al di fuori delle farmacie che avrà pesanti effetti negativi sul fatturato del 2007.</p> <p>Tutte queste difficoltà attuali possono e devono essere trasformate in opportunità di ulteriore crescita, sviluppo e riqualificazione della Farmacia e del ruolo professionale del Farmacista, che sta tutto nei processi di comunicazione, nelle capacità di ascolto empatico, nel porre domande per capire i problemi, guidare, consigliare, rassicurare e offrire Servizi aggiuntivi per la Salute e Benessere delle persone.</p> <p>La Farmacia Comunale può e deve affrontare la concorrenza a testa alta, e con la convinzione di averne i requisiti, perché sa che per essere scelti sono necessari i prodotti migliori e i servizi migliori.</p> |  |
|  | <b>Azioni – Piano programmatico</b>  |
| <b>Strategia dell'azienda</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione a tutte le farmacie dei servizi di "Autoanalisi" per gli utenti, del sistema di prenotazioni CUP e delle schede tecniche di consiglio e informazione sanitaria;</li> <li>• formazione e valorizzazione del personale delle farmacie al fine di creare consulenti professionali di salute e benessere;</li> <li>• trasformazione dell'attuale deposito in magazzino con forniture a terzi in modo da ampliare la clientela;</li> <li>• creazione di ambulatori medici nei pressi delle farmacie;</li> <li>• migliore distribuzione e localizzazione delle farmacie sul territorio.</li> </ul> |
| <p><b>Farmacie Comunalì S.p.A.</b> intende perseguire un ulteriore incremento dei valori di qualità, servizio e informazione alla cittadinanza delle Farmacie Comunalì al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• consentire al cittadino di percepire il valore aggiunto del proprio servizio e di "fidelizzarlo";</li> <li>• fornire servizi per la salute.</li> </ul>   |  |

## 1.8 Governance di Lucca Holding SpA

Lucca Holding si configura come una Società Per Azioni ed è sottoposta, per quanto non espressamente disciplinato dal suo statuto, alle disposizioni del Libro V, Titolo V del codice civile.

I suoi organi sociali sono l'Assemblea, il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale.

L'**Assemblea** degli azionisti rappresenta il momento istituzionale di incontro fra i soci e gli amministratori delle società. Essendo Lucca Holding una società interamente controllata dal Comune di Lucca, all'Assemblea partecipa il rappresentante legale del Comune, quale socio unico.

Al 31 dicembre 2006, infatti, risultano a libro soci:

- Azionista Unico: Comune di Lucca
- 51.573.419 azioni complessive dal valore di 1€ cadauna
- € 51.573.419, 00 di capitale sociale interamente versato

Spettano all'Assemblea tutti i poteri derivanti dal codice civile (art. 2364).

Il **Consiglio di Amministrazione** è l'organo di governo, al quale sono attribuiti i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società e per il compimento di tutti gli atti che rientrano nell'oggetto sociale, essendo di sua competenza tutto ciò che per legge o per statuto non sia espressamente riservato alla competenza dell'Assemblea dei soci.

Il C.d.A. è costituito da 5 membri compreso il Presidente e si riunisce almeno una volta al mese.

Il Sindaco del Comune di Lucca, a seguito della riforma del diritto societario, ai sensi dell'art. 2449 c.c., nomina i rappresentanti del Comune nel Consiglio di Amministrazione.

I membri del Consiglio di Amministrazione durano in carica fino all'Assemblea fissata per l'approvazione del Bilancio del terzo esercizio di mandato e sono rieleggibili.

| COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE |                         |
|---|-------------------------|
| PRESIDENTE                                    | Sig. Gabriele Brunini   |
|   | Prof. Luigi Della Santa |
| CONSIGLIERI                                   | Dott. Marco Lera        |
|   | Dott. Giovanni Santini  |
|   | Avv.to Ugo Vincenzini   |

Al fine di gestire al meglio le problematiche relative alle singole società del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione della Lucca Holding S.p.A., in data 16 dicembre 2004, ha istituito una Commissione per il monitoraggio delle aziende partecipate.

Il Presidente riveste il ruolo di coordinatore della suddetta Commissione.

Il **Collegio Sindacale** è l'organo di controllo al quale sono attribuiti, ex art. 2403 c.c., i poteri di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

Il Collegio Sindacale, come da statuto, è costituito da 3 membri effettivi compreso il Presidente e da 2 supplenti, scelti fra gli iscritti nel Registro dei Revisori Contabili istituito presso il Ministero di Grazia e Giustizia.

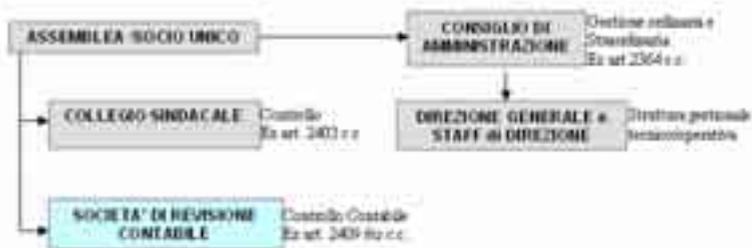
Anche l'indicazione dei nominativi dei sindaci, compete al Sindaco del Comune di Lucca.

| COMPOSIZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>PRESIDENTE</b>                   | Dott. Maurizio Antonio Fontanini     |
| <b>SINDACI EFFETTIVI</b>            | Dott. Paolo Canozzi                  |
|                                     | Rag. Giuliana Nieri                  |
| <b>SINDACI SUPPLENTI</b>            | Dott. Riccardo Bonuccelli            |
|                                     | Dott.ssa Cristiana Elena Dell'Arsina |

In base all'art. 2400 c.c. i Sindaci sono nominati per la prima volta nell'atto costitutivo e successivamente dall'Assemblea.

Essi restano in carica per tre esercizi, e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

#### GLI ORGANI DI GOVERNO E DI CONTROLLO DI LUCCA HOLDING SPA



L'organigramma di Lucca Holding S.p.A. prevede una **Direzione Generale** che svolge attività tecnico - operative, la quale è supportata da una tecnostuttura con competenze così ripartite:

- **Funzionario di staff**: assistenza all'organo di Direzione, monitoraggio delle normative relative ai vari settori di interesse,

convocazione e gestione delle riunioni, meeting e gruppi di lavoro e di progetto, di carattere tecnico gestionale, gestione del personale etc.;

- **Segreteria amministrativa:** servizio di segreteria di direzione e attività amministrativa - contabile.

## 1.9 Relazioni tra il Comune di Lucca e Lucca Holding SpA

Come già anticipato nel paragrafo relativo alla storia della società lo strumento della Lucca Holding SpA si è rivelato utile, per il Comune di Lucca, ai fini dell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo nei confronti delle società controllate e/o partecipate: per questo motivo assume un rilievo decisivo la capacità di indirizzare la "governance" delle società nella definizione dei programmi e delle scelte di maggior impatto per la Città, anche attraverso strumenti di monitoraggio/controllo/auditing. In tal senso è altresì fondamentale il raccordo con le componenti di nomina pubblica all'interno degli organismi di gestione delle società stesse.

Se è la legge sulle autonomie locali a stabilire come siano distribuite le competenze tra gli organi comunali in materia sia di partecipazione societaria che di organizzazione dell'assetto dei servizi pubblici locali, risulta peraltro essenziale concepire, sul versante della organizzazione dell'Amministrazione Comunale, un presidio funzionale che possa fare da supporto tecnico/giuridico proprio a quei compiti di indirizzo, coordinamento e controllo delle politiche ed attività riferibili alle società controllate e/o partecipate per il tramite di Lucca Holding SpA.

In questo modo potranno essere approntati quegli strumenti finalizzati ad incidere sulla governance, attraverso l'analisi dei bilanci e dei piani d'impresa, le verifiche delle condizioni dei contratti di servizio, la valutazione della congruità dei costi di gestione dei vari servizi ecc.

Il Comune di Lucca ha già messo in atto azioni finalizzate alla verifica ed al controllo degli equilibri economico-patrimoniali e finanziari, nonché dell'efficienza gestionale, non solo per il tramite naturale dei vari collegi sindacali, ma anche attraverso una specifica attività, sviluppata nell'ambito delle funzioni del "controllo di gestione". Tale attività ha portato ad una approfondita analisi dei bilanci delle diverse società, per il periodo relativo agli anni dal 2002 al 2005, con l'elaborazione di indici patrimoniali, economico/finanziari e di redditività, utili a monitorarne i contenuti ed il loro andamento temporale rispetto agli indirizzi ed alle previsioni.

### **1.10 Relazioni tra Lucca Holding SpA e le aziende del Gruppo**

Gli indirizzi strategici del Socio Unico vengono recepiti da Lucca Holding S.p.A. in sede di assemblea dei Soci.

La società esercita quindi il proprio ruolo di coordinamento strategico e gestionale con la partecipazione alle Assemblee dei Soci delle società del Gruppo.

Il ruolo di coordinamento viene inoltre perseguito attraverso riunioni dedicate con la partecipazione dei vari organi responsabili delle società controllate e/o partecipate. In generale gli incontri possono essere così suddivisi:

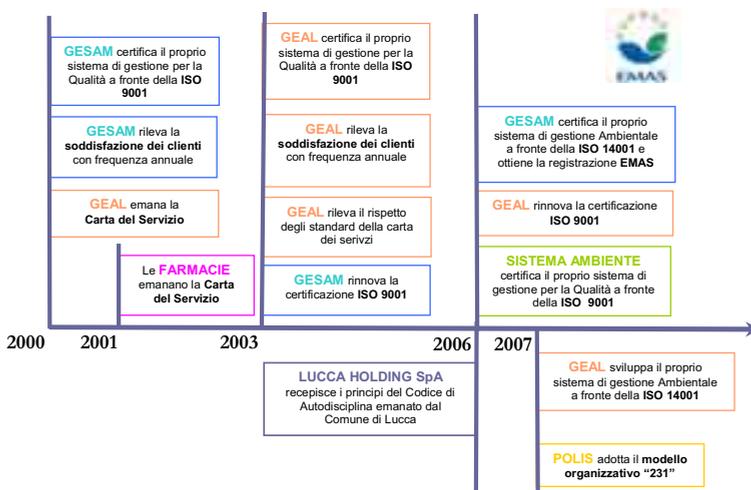
- 1.** a livello di indirizzi strategici, riunioni con i Presidenti delle varie società, al fine di sviluppare le strategie e coordinare le linee guida di attuazione delle stesse;
- 2.** a livello di direzione, con i Direttori Generali delle singole aziende, per definire le iniziative e risolvere problematiche di gestione;
- 3.** in fine, con funzionari delle società, a livello operativo e gestionale attraverso appositi gruppi di lavoro, i quali seguono la realizzazione di specifici progetti interaziendali.

## 1.11 Elementi qualificanti della gestione

### a) SISTEMI DI GESTIONE: percorsi di miglioramento

Le aziende del Gruppo Lucca Holding, da tempo hanno intrapreso progetti di miglioramento sia della gestione aziendale (controllo delle attività, efficienza dei processi, capacità di adattamento ai cambiamenti) che della gestione dei rapporti con le diverse parti interessate (azionisti, personale interno, clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione e Sistema Finanziario).

Tale percorso di miglioramento prevede l'implementazione e il perfezionamento di Sistemi di Gestione della qualità e dell'ambiente.



Lo schema sintetizza l'evoluzione dei sistemi di gestione adottati dal 2000 ad oggi:

**Polis S.p.A.** nel corso del 2006 ha intrapreso lo sviluppo del modello organizzativo per recepire le indicazioni contenute nel D.Lgs 231/2001 relativo alla responsabilità amministrativa a carico della società per reati eventualmente commessi nell'interesse della stessa da parte del personale che esercita la gestione di attività societarie.

Obiettivo di tale attività è di implementare il proprio sistema dei controlli interni esaminando i compiti attribuiti a vari elementi della struttura allo scopo di ridefinirne formalmente i ruoli e le responsabilità.

A partire dal 2000 il **GRUPPO GESAM** ha realizzato un Sistema di Gestione Qualità e ha definito, in base all'andamento dei processi aziendali, gli obiettivi per delineare il percorso di miglioramento del gruppo, estendendo i principi di riferimento della Qualità, della Sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Il sistema di gestione per la qualità è finalizzato a rendere trasparente ai propri clienti e fornitori il modo di lavorare del Gruppo e i livelli di qualità da esso raggiunti.

Nel Dicembre 2000 GESAM SpA ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità a fronte della norma UNI EN ISO 9001 per le attività di Gestione degli Impianti Termici (Gestione Calore) e Gestione della Pubblica Illuminazione.

Nel 2003 l'azienda ha ottenuto l'adeguamento della Certificazione di Qualità alle nuove norme ISO 9001:2000 (Vision 2000). Nei primi mesi del 2003, GESAM Gas SpA è stata una delle prime società di vendita di gas a conseguire la certificazione di Qualità ISO 9001:2000.

A partire dal 2005 Gesam S.p.A. ha intrapreso un processo di monitoraggio e controllo delle attività per il conseguimento della certificazione ambientale secondo le norme ISO 14001:2004 e registrazione al Sistema Europeo di Ecogestione ed Audit EMAS.

Nell'anno 2000 è stata predisposta da **GEAL** la CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO che stabilisce i diritti degli utenti del servizio di erogazione dell'acqua potabile e dei servizi di fognatura e depurazione. La carta del servizio idrico integrato ha come obiettivi principali sia il miglioramento della qualità dei servizi forniti, sia il miglioramento del rapporto tra i cittadini utenti e GEAL.

Nel 2003 **GEAL** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità a fronte della norma ISO 9001:2000; lo sviluppo del sistema di gestione, esteso all'intera gestione del servizio idrico integrato, ha permesso di focalizzare in modo più incisivo gli obiettivi ed i processi aziendali sulla soddisfazione dell'utente/cliente e di tutte le altre parti interessate all'attività svolta.

Inoltre nell'ottica del miglioramento continuo, nel 2003 GEAL ha dato inizio alla produzione di report rilevando il rispetto degli standard definiti nella carta dei servizi.

Dal 2006 **GEAL** ha intrapreso lo sviluppo del proprio sistema di gestione ambientale con l'obiettivo di ottenerne la certificazione entro il 2008.

Nel 2006 **SISTEMA AMBIENTE** ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità a fronte della norma ISO 9001:2000, sistema che ha contribuito alla razionalizzazione dei processi di erogazione di tutti i servizi di igiene ambientale. Il percorso di certificazione sta proseguendo nel 2007 con lo sviluppo della parte ambientale e la sua integrazione nel sistema di gestione integrato la cui certificazione è prevista per il 2007.

Tutte le società del Gruppo hanno provveduto all'adozione del documento programmatico sulla sicurezza, ai sensi del **dell'art. 13 D.lgs. del 30 giugno 2003 n. 196 (c.d. Legge sulla Privacy)**, quale misura di sicurezza minima obbligatoria tenuto conto che, nell'ambito di alcune delle attività aziendali, vengono trattate mediante sistemi informatici informazioni qualificabili in base alla stessa legislazione come dati "sensibili" o "giudiziari".

L'informativa sul trattamento dei dati personali inerente la tutela dei dati sensibili sono rese agli utenti sia nei documenti per le pratiche contrattuali di fornitura del servizio, sia in bolletta. L'utente è pertanto a conoscenza delle condizioni vigenti.

## b) IL CODICE di AUTODISCIPLINA DEL GRUPPO LUCCA HOLDING

Nel 2006 Lucca Holding SpA ha recepito e fatto proprio il Codice di Autodisciplina adottato dal Comune di Lucca (deliberazione n.318/2005 della Giunta Comunale) con l'obiettivo di :

- realizzare un sistema di amministrazione fondato su valori etici condivisi;
- adottare procedure e comportamenti interni finalizzati a prevenire attività illegittime o illecite;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi resi, al fine di assicurare il miglior soddisfacimento dei bisogni della Comunità di riferimento.

Lucca Holding si è impegnata a promuovere l'introduzione di tale Codice di Autodisciplina, anche nelle Aziende partecipate istituendo un gruppo di lavoro. Con i primi mesi del 2007 tale gruppo di lavoro dovrebbe giungere alla stesura, sulla falsa riga del codice già adottato dal Comune di Lucca, di un regolamento di autodisciplina condiviso da tutte le Aziende partecipate, adattandolo alle esigenze di quest'ultime e aggiornandolo rispetto ai loro organi e alle specifiche competenze.

Ogni singola Azienda partecipata verrà poi invitata a recepire tale regolamento attraverso una delibera del proprio Consiglio di Amministrazione. Infine, per rendere attuativo il Codice di Autodisciplina, Lucca Holding promuoverà la redazione, da parte di ogni singola Azienda, di un proprio Codice Etico (codice di comportamento dei dipendenti) che dovrà poi essere divulgato al proprio interno tra i dipendenti.

| GRUPPO DI LAVORO – CODICE DI AUTODISCIPLINA |                                       |
|---|---------------------------------------|
| LUCCA HOLDING S.p.A.                        | Daniela Di Monaco<br>Alessandra Cuccu |
| GESAM S.p.A.                                | Raffaella Notaroberto                 |
| GEAL S.p.A.                                 | Giuseppe Palagi<br>Elena Berti        |
| SISTEMA AMBIENTE S.p.A.                     | Roberto Paolini                       |
| POLIS S.p.A.                                | Brunello Giuntini<br>Silvia Pesavento |
| LUCCA HOLDING SERVIZI S.r.l.                | Cristina Malasoma                     |
| FARMACIE COMUNALI S.p.A.                    | Fiorenzo Bartolini                    |
| COMUNE DI LUCCA                             | Anna Maria Incarbona                  |

I **principi e i valori** ai quali si ispira il Codice di Autodisciplina ed il relativo regolamento, che dovrà essere condiviso da tutte le aziende del Gruppo, possono essere così sintetizzati:

- **Centralità della persona**, rispetto della sua integrità fisica e rispetto dei suoi valori di interrelazione con gli altri.
- **Rispetto e tutela dell'ambiente** per la sostenibilità dell'ecosistema e la valorizzazione del patrimonio storico e paesaggistico del territorio.
- **Correttezza e trasparenza** dei sistemi di gestione in conformità al dovere costituzionale e nel pieno rispetto della legge.
- **Efficienza, efficacia ed economicità** dei sistemi gestionali per accrescere costantemente i livelli di redditività e di competitività dell'impresa.
- **Impegno costante nella ricerca e nello sviluppo** per favorire e percorrere - nel perseguimento del disegno strategico - il massimo grado di innovazione.
- **Attenzione ai bisogni e alle aspettative legittime** degli interlocutori interni ed esterni per migliorare il clima di appartenenza e il grado di soddisfazione.
- **Dialogo partecipativo con la collettività** e con le sue componenti rappresentative per arricchimento reciproco finalizzato al miglioramento della qualità della vita.
- **Valorizzazione delle risorse umane** attraverso percorsi di accrescimento professionale e di partecipazione agli scopi dell'impresa.



*bilancio di*  
**SOSTENIBILITÀ**  
*duemila 6*

# RENDICONTO ECONOMICO



LUCCA

HOLDING  
LUCCA

*parte  
seconda*

FOTO DANILO DONNINI  
*"particolare di Porta S. Donato"*

## PARTE SECONDA

### RISULTATI ECONOMICI E VALORE AGGIUNTO

Questa sezione del Bilancio di Sostenibilità espone l'andamento gestionale del Gruppo Lucca Holding e rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio consolidato, per rendere evidente "l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che le attività delle aziende del Gruppo hanno prodotto su alcune importanti categorie di stakeholder".

Il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto esprime in quantità monetarie i rapporti tra l'azienda e il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra le principali categorie stakeholder. Tale processo evidenzia la capacità dell'azienda di generare ricchezza a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell'economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.

La rappresentazione della redistribuzione del valore generato dal gruppo agli azionisti, ai dipendenti e alla collettività si avvale di metodologie consolidate di calcolo del valore aggiunto, inteso come raccordo contabile tra il Bilancio Consolidato ed il Bilancio di Sostenibilità.

#### 2.1 Dati significativi di gestione di Lucca Holding SpA

#### 2.2 Il Valore Aggiunto

#### 2.3 Progetti significativi e investimenti previsti

## 2.1 Dati significativi di gestione di Lucca Holding SpA

I dati che seguono presentano la situazione al 31 dicembre 2005 in quanto il bilancio consolidato dell'esercizio 2006 di Lucca Holding SpA sarà disponibile in data successiva alla pubblicazione del presente bilancio di sostenibilità.

I dati sotto indicati sono relativi a tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding S.p.A. e, quindi, ad un insieme più ampio di quello del perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità.

| <b>Risultati del conto economico consolidato<br/>di Lucca Holding S.p.A.</b> |             |
|--|-------------|
| <b>migliaia di euro</b>  | <b>2005</b> |
| Valore della produzione  | 81.534      |
| Margine operativo lordo  | 16.674      |
| Risultato operativo  | 9.505       |
| Risultato Economico Netto consolidato  | 3.700       |

| <b>La struttura patrimoniale consolidata di<br/>Lucca Holding S.p.A.</b> |             |
|--|-------------|
| <b>migliaia di euro</b>  | <b>2005</b> |
| <b>ATTIVO</b>  |             |
| Immobilizzazioni   | 90.838      |
| Crediti, altre attività e ratei  | 33.604      |
| Rimanenze  | 4.283       |
| Liquidità  | 9.197       |
| <b>PASSIVO</b>   |             |
| Fondi rischi e oneri   | 2.507       |
| Fondo TFR  | 3.819       |
| Debiti, altre passività e ratei  | 57.774      |
| Patrimonio Netto consolidato   | 73.822      |

Per quanto riguarda Lucca Holding SpA, i principali indici di bilancio relativi all'esercizio 2005 risultano:

| Anno 2005         |                  |                  |
|-------------------|------------------|------------------|
|                   | ROI <sup>2</sup> | ROE <sup>3</sup> |
| Lucca Holding SpA | 7,00%            | 5,00%            |

Per poter dire se un dato valore di ROE è buono o cattivo basta metterlo a confronto con il rendimento di investimenti alternativi (BOT, CCT, depositi bancari, ecc.). La differenza fra gli investimenti alternativi "sicuri" (BOT, CCT, etc.) e il valore del ROE viene definita "premio al rischio" in quanto "premia" un investimento rischioso.

Il grado di autonomia finanziaria, calcolato come rapporto tra il Patrimonio Netto ed il totale Passivo, indica la capacità dell'azienda di autofinanziare i fondi per gli investimenti delle attività del Gruppo.

Tale valore risulta pari al 54%.

---

<sup>2</sup> Il **ROI** (Return On Investment) indica la redditività e l'efficienza economica della gestione caratteristica a prescindere dalle fonti utilizzate: esprime, cioè, quanto rende un euro di capitale investito in un'azienda. E' dato dal rapporto tra il risultato operativo e il totale dell'attivo.

<sup>3</sup> Il **ROE** (Return On Equity) è invece l'indice di redditività del capitale proprio. È l'indice globale dei risultati economici dell'azienda. È una percentuale che evidenzia il potenziale del capitale di rischio e la capacità dell'azienda di attrarre capitali (cioè quanto rende il capitale conferito all'azienda).

## 2.2 Il Valore Aggiunto

### Prospetto di distribuzione del valore aggiunto di Lucca Holding SpA

Il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto esprime, in quantità monetarie, i rapporti tra il Gruppo ed il sistema socio-economico con cui interagisce, con particolare riferimento ad alcuni tra i principali stakeholder:

- Azionisti: remunerazione del capitale di rischio
- Finanziatori: remunerazione del capitale di credito
- Dipendenti: remunerazione dei dipendenti
- Stato, enti e istituzioni: remunerazione della Pubblica Amministrazione
- Collettività: liberalità esterne
- Sistema impresa: “remunerazione” dell’azienda

Tale processo evidenzia la capacità dell’azienda di generare ricchezza a vantaggio dei diversi stakeholder, nel rispetto dell’economicità di gestione e delle aspettative degli interlocutori stessi.

La rappresentazione della redistribuzione del valore generato dal gruppo agli azionisti, ai dipendenti e alla collettività si avvale di metodologie consolidate di calcolo del valore aggiunto, inteso come raccordo contabile tra il Bilancio Consolidato ed il Bilancio di Sostenibilità.

La tabella che segue considera solo i dati del conto economico consolidato dell’esercizio 2005 poiché, alla data di pubblicazione del presente bilancio di sostenibilità, non sono stati approvati i dati del bilancio di esercizio consolidato al 31 dicembre 2006.

| <b>PRODUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO</b>                          | <b>2005</b>       |
|--|-------------------|
| <b>A) Valore della produzione</b>                              | <b>79.828.437</b> |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni                       | 76.165.454        |
| Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione | 1.073.782         |
| Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni              | 1.237.315         |
| Altri ricavi   | 1.351.886         |
| <b>B) Costi intermedi della produzione</b>                     | <b>54.890.872</b> |
| Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci      | 33.751.443        |
| Costi per servizi  | 15.817.086        |
| Costi per godimento di beni di terzi                           | 3.329.556         |
| Accantonamenti al fondo rischi                                 | 231.800           |
| Altre spese di gestione  | 1.360.987         |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>                    | <b>25.337.565</b> |
| <b>C) Componenti accessori e straordinari</b>                  | <b>-1.990.788</b> |
| Saldo gestione accessoria                                      | -2.426.028        |
| Saldo componenti straordinari                                  | 435.240           |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>                           | <b>23.346.777</b> |

Il valore aggiunto misura la capacità dell'organizzazione di produrre risorse aggiuntive che vengono ripartite tra alcune principali categorie di stakeholder.

| DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO<br>AGLI STAKEHOLDER | 2005              | Distribuzione<br>Percentuale |
|---|-------------------|------------------------------|
| Personale   | 10.600.693        | 45,41%                       |
| Pubblica amministrazione                              | 2.977.722         | 12,75%                       |
| Finanziatori  | 609.137           | 2,61%                        |
| Azionisti   | 3.700.110         | 15,85%                       |
| Azienda   | 5.459.115         | 23,38%                       |
| <b>Valore aggiunto globale lordo</b>                  | <b>23.346.777</b> | <b>100,00%</b>               |



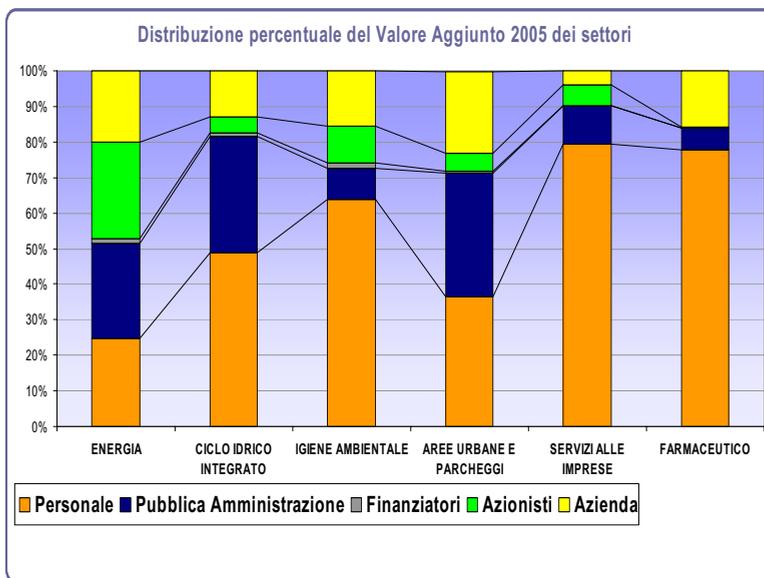
L'analisi della distribuzione del valore aggiunto mostra come una parte significativa della ricchezza prodotta dal Gruppo venga distribuita verso coloro che contribuiscono attivamente allo sviluppo delle società: alle risorse umane va il 45,41% del Valore Aggiunto lordo. La parte di valore aggiunto destinato alle aziende, pari al 23,38%, è legato essenzialmente agli ammortamenti.

La restante parte del valore aggiunto creato nell'esercizio è per il 12,75% distribuito al sistema della pubblica amministrazione, il 15,85% sono gli utili che si considerano remunerazione del capitale di rischio. L'ammontare di interessi remunerati ai finanziatori risulta marginale al 2,61%.

Si noti che, per quanto riguarda la Pubblica Amministrazione, oltre alla percentuale del 12,75 % di distribuzione di valore aggiunto, i canoni di concessione delle reti di distribuzione, pagati per il loro utilizzo agli enti locali proprietari, rappresentano un ulteriore incremento del 10,48%; per tanto la remunerazione complessiva della P.A. risulta pari al 23,25%.

Di seguito si riportano le singole distribuzioni del parametro del Valore Aggiunto, distinte secondo i settori di attività del Gruppo Lucca Holding inclusi nel perimetro di rendicontazione:

- Energia – **GESAM S.p.A.**
- Ciclo Idrico Integrato - **GEAL S.p.A.**
- Igiene Ambientale - **SISTEMA AMBIENTE S.p.A.**
- Aree Urbane e Parcheggi – **Polis S.p.A.**
- Servizi alle Imprese - Lucca Holding Servizi S.r.l.
- Farmaceutico - **Farmacie Comunali**



## 2.3 Progetti significativi e investimenti previsti

### SETTORE ENERGIA

Per l'anno 2007 sono previsti investimenti nello sviluppo della rete di distribuzione e nelle manutenzioni straordinarie.

L'estensione delle reti riguarda prevalentemente il Comune di Capannori e il Comune di Lucca (in località Ponte a Moriano) al fine di ottimizzare la funzionalità strutturale della rete.

| Tipologia (importi in migliaia di €)            | 2007         |
|---|--------------|
| Estensioni di rete e manutenzioni straordinarie | 5.009        |
| Altri investimenti                              | 304          |
| <b>Totale investimenti</b>                      | <b>5.313</b> |

Sono previsti inoltre investimenti nel settore cimiteriale relativi al piano di ampliamento dei cimiteri delle Frazioni.

### LA CITTADELLA DEI SERVIZI

Il progetto che interessa l'area "ex Officina Italgas" si configura come un investimento di ristrutturazione edilizia per la riorganizzazione di servizi di pubblico interesse ed è inserito nell'ambito di un progetto più vasto di riqualificazione urbana e di sviluppo sostenibile del territorio. Nel 1999 Gesam S.p.A., di concerto con l'Amministrazione Comunale, ha intrapreso un percorso di recupero della citata zona degradata con il duplice obiettivo di riprogettare l'impianto all'interno della frazione di S. Concordio, prevedendo anche piazze e spazi pubblici, e di creare una maggiore integrazione e accessibilità della parte storica della città. In questo percorso di riorganizzazione insediativa è prevista un'area dedicata agli uffici di **Gesam S.p.A.** e alla sede di **Polis S.p.A.** in modo da consentire ai cittadini l'accesso a una "cittadella dei servizi". Le due società avranno, infatti, in comune il *front office*.



## SETTORE CICLO IDRICO INTEGRATO

La società ha perseguito un' importante politica di investimento sul territorio, raggiungendo per l'anno 2005 la ragguardevole cifra di 1.864.000 euro .

Per gli investimenti eseguiti nel 2005 si indica di seguito il valore complessivamente realizzato.

| Tipologia (importi in migliaia di €)               | 2005         |
|--|--------------|
| Interventi su rete idrica comune di Lucca          | 678          |
| Interventi rete su fognaria comune di Lucca        | 893          |
| Interventi su impianti depurazione comune di Lucca | 91           |
| Interventi su acquedotto Pisa-Livorno              | 23           |
| Parco automezzi                                    | 99           |
| Investimenti in immobilizzazioni immateriali       | 58           |
| Investimenti in immobilizzazioni materiali         | 22           |
| <b>Totale investimenti</b>                         | <b>1.864</b> |

Dalla tabella si osserva che nel 2005 gli investimenti più consistenti hanno riguardato gli interventi sulla rete fognaria, ed in particolare la realizzazione del 1° lotto delle fognature nell'Oltreserchio, opera in corso al 31.12.2005 per un importo di 670.401 € e la sostituzione di tratti di condotte idriche ammalorate (490.616 €).

Relativamente all'acquedotto di Pisa e Livorno, in attesa di poter iniziare la realizzazione di due nuovi pozzi di sollevamento sono stati acquistati altri terreni (7.977 €) e sostenuti altri costi di progettazione e studio di verifica della procedura v.i.a. (7.204 €).

Gli investimenti nel settore depurazione hanno riguardato il completamento e l'installazione di nuovi quadri elettrici (24.619 €), la manutenzione straordinaria di alcune vasche (17.795 €), l'acquisto di nuove pompe di sollevamento (18.300 €) e di attrezzatura varia (24.680€).

Per quanto concerne il parco automezzi si segnala l'acquisto di un nuovo mezzo attrezzato del valore di 88.000 € per effettuare lo spurgo dei pozzi neri al fine di incrementare l'attività svolta presso privati e di migliorare le operazioni di spurgo e pulizia della rete fognaria.

Gli altri investimenti hanno riguardato tra gli altri, il completamento della cartografia digitalizzata, interventi sulle sedi, l'acquisto di apparecchiature informatiche e di software e di mobili e arredi.

## SETTORE IGIENE AMBIENTALE

| Tipologia (importi in migliaia di €)             | 2005         |
|--|--------------|
| Acquisizione terreni adiacenti stabilimento Nave | 58           |
| Investimenti parco veicoli                       | 611          |
| Investimenti cassonetti                          | 841          |
| Investimenti programmi software                  | 90           |
| Altri investimenti su immobiliz. Materiali       | 40           |
| Altri investimenti su immobiliz. Immateriali     | 47           |
| <b>Totale investimenti</b>                       | <b>1.687</b> |

La Società ha continuato, anche nel corso del 2005, la propria politica degli investimenti con l'acquisizione di terreni intorno allo stabilimento di Sant'Angelo per agevolare futuri sviluppi impiantistici di SISTEMA AMBIENTE, ad oggi in progetto.

Le acquisizioni relative al parco veicoli e cassonetti si riferiscono principalmente ad investimenti per i nuovi servizi svolti nei comuni di Bagni di Lucca, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vallico e Coreglia Antelminelli comuni acquisiti nel corso dell'anno 2005.

Con decorrenza 1° gennaio 2005 è stato sostituito il software per l'elaborazione della tariffa, dopo le inadeguatezze evidenziate nei primi anni di sua applicazione. Il nuovo programma, più versatile, ha permesso, fra l'altro la gestione della TIA anche per altri comuni come il Comune di Borgo a Mozzano che è passato a tariffa con decorrenza 1° gennaio 2006. L'acquisizione dei servizi dei nuovi comuni ha reso necessario il perfezionamento della contabilità analitica aziendale, comportando la sostituzione del programma di gestione messo in funzione dal 1° gennaio 2006.

## SETTORE AREE URBANE E PARCHEGGI

Il Gruppo Polis nel novembre del 2006 ha inaugurato il primo parcheggio interrato della città di Lucca. Quest'opera conclude la prima fase del piano di recupero urbanistico relativo all'area ex Caserma Mazzini. Il parcheggio che si estende su circa mq 14.000 è idoneo a contenere 517 automobili.

L'opera ha avuto un costo di circa € 7.000.000,00 e ha visto profuso l'impegno di diversi tecnici e ditte che si sono adoperati per circa un anno mezzo nella realizzazione dell'opera.



## SETTORE FARMACEUTICO

Gli investimenti più significativi effettuati dalle Farmacie Comunali hanno riguardato lavori di rifacimento e ristrutturazione di alcune farmacie.

Il 2005 è stato caratterizzato dal completo rifacimento della farmacia di San Vito per un totale di 142.000 euro, mentre nel 2006 è stato effettuato un rifacimento parziale della farmacia di Monte San Quirico per un totale di 41.500 euro.

Nel mese di novembre 2006 sono terminati i lavori per la realizzazione degli studi medici di San Vito; vicino alla Farmacia, in una struttura di circa 130 mq, sono stati realizzati quattro ambulatori medici per un investimento di 95.000 Euro.

Per il 2007 è prevista la conclusione del progetto di ampliamento del deposito di Lucca, in via di Tiglio, per un valore di circa 140.000 euro.

Tale progetto consentirà alle Farmacie Comunali di Lucca di disporre di una struttura funzionale di circa 2600 mq per la vendita a terzi ed in particolare alle altre farmacie toscane del gruppo Alliance Farmacie Comunali, con vantaggi economici e benefici in termini di qualità del servizio all'utenza.



*bilancio di*  
**SOSTENIBILITÀ**  
*duemila 6*

# RELAZIONE SOCIALE



LUCCA



HOLDING  
LUCCA

*parte  
terza*

FOTO ALCIDE-LUCCA  
*"passeggiata lungo una cortina delle Mura Urbane"*

## PARTE TERZA

### RELAZIONE SOCIALE

La relazione sociale analizza i diversi aspetti dell'interscambio tra le aziende del Gruppo e il contesto in cui operano. In particolare descrive sia le interazioni che queste aziende vivono quotidianamente con i propri interlocutori, i quali rappresentano il contesto sociale (gli stakeholder), sia gli effetti generati dalle attività produttive e dai servizi erogati.

In questo modo la relazione sociale fornisce una visione puntuale, completa e trasparente della complessa interdipendenza tra fattori economici, sociali ed ambientali connaturati e conseguenti alle scelte d'intervento di ogni singola azienda in coerenza con i valori dichiarati.

Le informazioni presentate, siano esse in forma quantitativa o qualitativa, sono descrittive dei risultati ottenuti da tutte le aziende appartenenti al perimetro di rendicontazione.

In alcuni casi espressamente indicati, le informazioni non coprono l'intero perimetro di rendicontazione; i motivi di queste limitazioni sono legati all'inesistenza del fenomeno, alla sua scarsa significatività oppure all'impossibilità di raccogliere i dati con standard qualitativi soddisfacenti o in modo economico.

Identificazione degli stakeholder

#### 3.1 Risorse Umane

#### 3.2 Soci e Azionisti

#### 3.3 Utenti e Clienti

- ENERGIA
- CICLO IDRICO INTEGRATO
- IGIENE AMBIENTALE
- AREE URBANE E PARCHEGGI
- FARMACEUTICO

#### 3.4 Partner Economici

#### 3.5 Sistema Finanziario e Associativo

#### 3.6 Pubblica Amministrazione

#### 3.7 Collettività

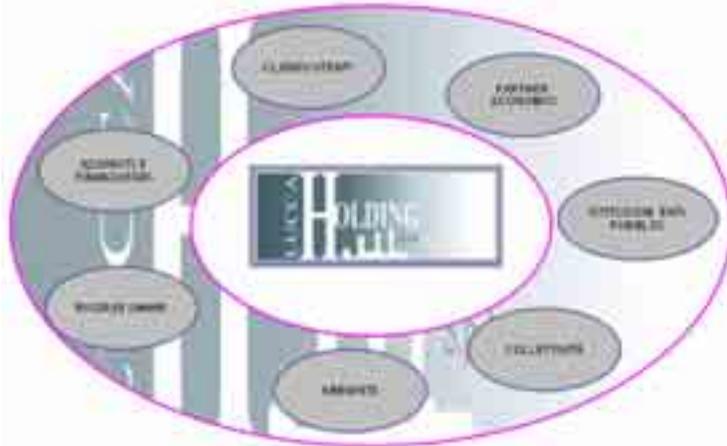
#### 3.8 Ambiente

## Identificazione degli stakeholder

Le aziende del Gruppo Lucca Holding perseguono un orientamento strategico alla responsabilità sociale che comporta un'attenzione particolare alle esigenze e alle aspettative di una molteplicità di portatori di interesse (stakeholder).

Il rispetto e l'attenzione al ruolo e alle domande/attese degli stakeholder può consentire, a tutte le aziende partecipate da Lucca Holding, di qualificare meglio l'offerta dei servizi fino a giungere a definire una specifica politica nella gestione del rapporto con questi differenti soggetti, coerentemente con la propria missione e i propri valori aziendali.

Nei mesi precedenti la pubblicazione di questo primo Bilancio di Sostenibilità è stata definita una prima **mapa degli stakeholder** delle aziende partecipate da Lucca Holding ovvero sono state individuate le principali categorie di portatori di interesse e, all'interno di queste, i soggetti che direttamente o indirettamente influenzano o sono influenzati dall'attività delle imprese del Gruppo.



Dopo aver definito le varie categorie di stakeholder insieme al Gruppo di Lavoro sono state individuate le **questioni rilevanti**, ovvero l'interesse che ciascuna categoria di stakeholder ha per le attività svolte dalle aziende del Gruppo Lucca Holding.

| Stakeholder                        | Principali categorie   | Questioni rilevanti  |
|------------------------------------|--|--|
| <b>Risorse Umane</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dipendenti</li> <li>● Amministratori</li> <li>● Collaboratori</li> <li>● Sindacati</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sviluppo e crescita professionale</li> <li>● Clima interno e cultura aziendale</li> <li>● Bilanciamento lavoro/tempo libero</li> <li>● Pari opportunità e diversità</li> <li>● Salute e Sicurezza dei luoghi di lavoro</li> <li>● Formazione</li> </ul>   |
| <b>Azionisti e Finanziatori</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Azionisti Pubblici</li> <li>● Investitori Privati</li> <li>● Investitori istituzionali</li> <li>● Banche/Istituti di credito</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Redditività</li> <li>● Solvibilità economico-finanziaria</li> <li>● Corrispondenza tra indirizzi e opere</li> <li>● Solidità patrimoniale nel lungo termine</li> </ul>  |
| <b>Clienti</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Utenti residenti</li> <li>● Utenti non residenti</li> <li>● Utenti business</li> <li>● Clienti Aziendali</li> <li>● Associazioni Consumatori</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Qualità e sicurezza dei servizi erogati</li> <li>● Costi dei servizi in linea con il mercato</li> <li>● Etica nella comunicazione e nella trasparenza</li> <li>● Accesso ai prodotti e ai servizi e all'assistenza</li> </ul>   |
| <b>Partner Economici</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Partner nazionali</li> <li>● Partner regionali/locali</li> <li>● Fornitori beni, servizi e lavori</li> <li>● Fornitori Locali</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Creazione di opportunità e continuità del rapporto</li> <li>● Regolarità dei pagamenti</li> <li>● Attività di cooperazione nell'elaborazione di progetti</li> </ul>   |
| <b>Istituzioni e Enti Pubblici</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Stato (Ministeri) – UE</li> <li>● Pubbliche amministrazioni</li> <li>● Istituti di accreditamento</li> <li>● Enti regolatori</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Valorizzazione e recupero conservativo del territorio servito</li> <li>● Conformità legislativa della società</li> <li>● Regolarità amministrativa</li> <li>● Trasparenza nella gestione</li> </ul>   |
| <b>Collettività</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comitati cittadini</li> <li>● Scuole/Università</li> <li>● Associazioni di categoria</li> <li>● Media</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Valorizzazione e recupero conservativo del territorio servito</li> <li>● Creazione di opportunità di ricerca e sviluppo</li> <li>● Esaustività della comunicazione verso i media e la cittadinanza</li> <li>● Investimenti per tutelare il patrimonio storico e culturale</li> <li>● Investimenti sociali per la comunità</li> </ul>  |
| <b>Ambiente</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Associazioni ambientaliste</li> <li>● Generazione Future</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimizzazione dell'impatto ambientale nell'erogazione dei servizi</li> <li>● Valutazione di aspetti ambientali nei processi di affidamento e procedure di accreditamento dei fornitori</li> <li>● Utilizzo di materiali con caratteri di sostenibilità ambientale</li> <li>● Adozione di comportamenti responsabili (es. riduzione dei consumi, gestione dei rifiuti, ecc.)</li> <li>● Conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale, ambientale e paesaggistico del territorio servito</li> </ul> |





FOTO ALCIDE-LUCCA

### 3.1 RISORSE UMANE

Tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding mirano ad una valorizzazione delle proprie risorse umane attraverso una gestione socialmente responsabile, volta a rendere ogni singola azienda un luogo di lavoro dove le persone tendano a costruire un percorso di crescita e reciproca fiducia.

La liberalizzazione dei mercati ha generato nelle aziende del Gruppo Lucca Holding l'esigenza di introdurre una logica di efficienza economica nell'erogazione dei servizi; tale esigenza si è riflessa in una costante attività di formazione che ha favorito l'accrescimento del singolo e la condivisione dei traguardi aziendali. L'obiettivo comune a tutte le aziende nei confronti del proprio personale è infatti quello di diffondere un comportamento improntato ad una costante responsabilità al fine di ottenere risultati che assicurino un accrescimento delle competenze ed una maggiore efficienza operativa.

Tutte le aziende ottemperano agli obblighi legislativi in materia di Sicurezza e Salute e operano nell'assoluto rispetto delle pari opportunità. I frequenti e collaborativi rapporti con le Organizzazioni Sindacali garantiscono equità nei trattamenti economici e nell'applicazione degli istituti normativi.

### 3.1.1 Composizione del personale

Al 31/12/2006 i lavoratori del Gruppo Lucca Holding erano complessivamente 363, il 5,5% in più rispetto al 2005.

| Lavoratori presenti al 31/12             |            |            |
|--|------------|------------|
| N°                                       | 2006       | 2005       |
| N° dipendenti a tempo indeterminato      | 312        | 294        |
| N° dipendenti a tempo determinato        | 42         | 29         |
| N° dipendenti con CO.CO.PRO o interinali | 8          | 20         |
| N° stages                                | 1          | 0          |
| <b>TOTALE</b>                            | <b>363</b> | <b>343</b> |
| Di cui                                   |            |            |
| N° Part Time                             | 18         | 17         |

Circa l' 86% dei dipendenti è assunta con contratto a tempo indeterminato mentre il resto dei lavoratori è inquadrato con contratti a tempo determinato (11,5% ) o a progetto (2,2%).

Tra i lavoratori a tempo determinato appare significativa la presenza di lavoratori stagionali di **SISTEMA AMBIENTE**, ovvero lavoratori assunti a tempo determinato; nel 2006 la società ha assunto 24 lavoratori stagionali per far fronte ai tre periodi di maggior attività ovvero in corrispondenza delle fiere (febbraio-primi di maggio), nel periodo estivo e dunque di ferie (luglio-settembre) e durante le festività natalizie (novembre-8 gennaio).

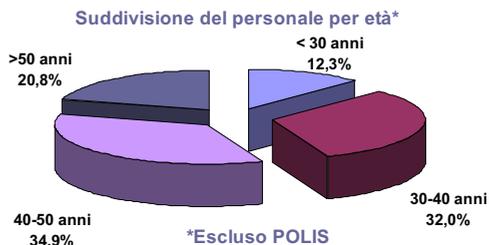
La distribuzione percentuale del totale dei lavoratori nei vari settori è evidenziata dal seguente grafico.

Il settore dell'igiene ambientale, con oltre il 40%, risulta essere quello che necessita di una maggiore presenza di personale sul territorio.



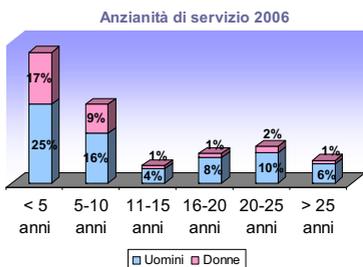
La maggior parte delle aziende del Gruppo erogano i propri servizi utilizzando soprattutto personale inquadrato a livello impiegatizio (circa 43%). Fanno eccezione **SISTEMA AMBIENTE** e **METRO**, che per le caratteristiche del servizio erogato, impiegano la maggior parte degli operai di tutto il Gruppo.

| Suddivisione del personale per qualifica |            |            |
|--|------------|------------|
| N°                                       | 2006       | 2005       |
| Dirigenti                                | 8          | 7          |
| Quadri                                   | 20         | 20         |
| Impiegati                                | 156        | 140        |
| Operai                                   | 179        | 176        |
| <b>TOTALE</b>                            | <b>363</b> | <b>343</b> |



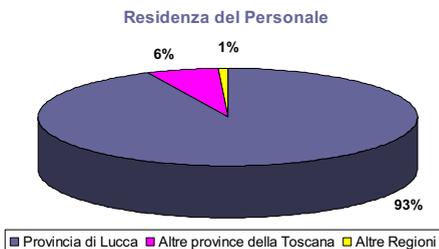
La suddivisione del personale per età evidenzia una prevalenza di personale in età compresa tra i 40 e 50 anni che, insieme all'anzianità media di servizio generalmente elevata (e al livello di turn over tendente a zero), evidenzia una gestione del personale buona ed equilibrata che fa di ogni singola azienda un gradito luogo di lavoro.

L'anzianità di servizio risulta essere influenzata dalla recente costituzione di molte aziende del Gruppo; ciò nonostante, appare evidente, considerando ove possibile anche l'anzianità di servizio presso le



aziende municipalizzate, una buona tendenza a rimanere in azienda. La presenza di personale femminile è invece un fenomeno più recente nella maggior parte dei casi.

Nel 2006 il 93% dei dipendenti del Gruppo Lucca Holding risultano essere residenti nella Provincia di Lucca; questa tendenza è sicuramente dovuta alla natura dei servizi erogati, ma soprattutto è conseguenza della coincidenza tra il bacino d'utenza delle singole aziende e il territorio provinciale.



### 3.1.2 Turnover

Il turnover nel 2005 ha comportato un incremento di personale di 34 unità; ciò deriva, in gran parte, dal consistente numero di assunzioni effettuate da **SISTEMA AMBIENTE** in seguito alla acquisizione del servizio di igiene urbana per quattro nuovi comuni quali Borgo a Mozzano, Bagni di Lucca, Coreglia Antelminelli e Fabbriche di Vallico ed all'inizio dell'attività di **Lucca Holding Servizi Srl**.

Il trend positivo è continuato anche nel 2006 con un incremento di personale di 10 unità.

| Turnover      |            |            |
|---------------|------------|------------|
| N°            | 2006       | 2005       |
| Assunzioni    | 21         | 48         |
| Dimissioni    | 2          | 11         |
| Pensionamenti | 2          | 2          |
| Licenziamenti | 7          | 1          |
| <b>TOTALE</b> | <b>+10</b> | <b>+34</b> |

La ricerca di personale viene effettuata sia tramite ricerca interna sia con il ricorso a società specializzate.

Nel 2006 circa il 40% dei contratti a tempo determinato e dei contratti a progetto è stato

trasformato in contratti a tempo indeterminato in seguito alla messa a regime di nuovi servizi.

### 3.1.3 Politica delle pari opportunità

Le aziende del Gruppo Lucca Holding operano nel rispetto delle pari opportunità sia nei rapporti con i lavoratori che nell'organizzazione del lavoro, così come nei confronti di tutti i portatori di interesse, e si impegnano a garantire l'assenza di discriminazione sul luogo di lavoro.

Nella selezione del personale, le aziende del Gruppo tutelano le pari opportunità, attraverso valutazioni del profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della privacy del candidato.

Nel 2006 l'incidenza del personale femminile, sul totale dei lavoratori ha raggiunto e superato il 30%; l'inquadramento a livello impiegatizio supera il 50% del totale.

Il trend positivo della presenza femminile nel Gruppo ha avuto qualche riflesso anche a livello degli organi di governo delle società, dove la presenza femminile nei consigli di amministrazione, seppure ancora limitata, costituisce un importante punto di partenza.

| Personale femminile per qualifica |               |              |
|-----------------------------------|---------------|--------------|
| %                                 | 2006          | 2005         |
| Dirigenti                         | 0%            | 0%           |
| Quadri                            | 20%           | 20%          |
| Impiegati                         | 55%           | 54%          |
| Operai                            | 13%           | 12%          |
| <b>TOTALE</b>                     | <b>31,13%</b> | <b>29,8%</b> |

## CATEGORIE PROTETTE

Tutte le aziende del Gruppo rispettano gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999.

Questa legge promuove l'inserimento e l'integrazione nel mondo del lavoro delle categorie protette (disabili, orfani, ecc.) attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato e prevede strumenti tecnici di supporto che permettono di valutare le persone con disabilità e di inserirle nel posto di lavoro più adatto.

### 3.1.4 Formazione e valorizzazione

L'attività di formazione ed addestramento è alla base della crescita professionale del singolo, promuovendo il riconoscimento del lavoro svolto e del merito conseguito in un contesto professionale in cui si accresce il senso di appartenenza e di condivisione dei traguardi aziendali.

Le azioni di formazione ed addestramento sono:

- di tipo informativo, con lo scopo di diffondere, a tutto il personale, la conoscenza delle politiche aziendali, i criteri e le modalità applicative ed operative, gli aspetti organizzativi e gestionali intrapresi dall'azienda per raggiungere i propri obiettivi;
- di tipo mirato, con lo scopo di fornire al personale istruzioni, informazioni, conoscenze, competenze ed esperienze specifiche necessarie per eseguire con maggiore efficienza le proprie mansioni.

Per le aziende che adottano il sistema di gestione qualità ISO 9001, in particolare **GESAM**, **GEAL** e **SISTEMA AMBIENTE**, le attività di formazione e addestramento seguono procedure ben definite: il responsabile del Personale, in particolare, sviluppa un piano annuale di formazione e addestramento sulla base delle necessità riscontrate.

Tale piano viene periodicamente aggiornato in funzione dell'evoluzione delle attività aziendali.

Le attività di formazione e addestramento vengono generalmente effettuate attraverso:

- partecipazione a corsi esterni e/o interni;
- riunioni interne, con eventuale supporto di consulenti esterni, per facilitare la comprensione di temi specifici;
- divulgazione di procedure/istruzioni del Sistema Qualità e Ambiente, pubblicazioni, informazioni e documenti tecnici per argomenti specifici;
- partecipazione a corsi specialistici, interni e/o esterni, per il conseguimento della qualifica all'esecuzione di particolari compiti.

Relativamente all'attività di formazione, tra corsi interni e partecipazione a corsi esterni, sono state erogate complessivamente circa 6700 ore/uomo di formazione nel 2006 (circa 3000 ore/uomo in meno rispetto al 2005).

| Ore di formazione erogate per settore |              |              |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Ore-Uomo                              | 2006         | 2005         |
| <b>ENERGIA</b>                        | 316          | 3.734        |
| <b>CICLO IDRICO INTEGRATO</b>         | 2.017        | 1.380        |
| <b>IGIENE AMBIENTALE</b>              | 1.692        | 645          |
| <b>AREE URBANE E PARCHEGGI</b>        | 296          | 271          |
| <b>SERVIZI ALLE IMPRESE *</b>         | 1.550        | 2.887        |
| <b>FARMACEUTICO</b>                   | 806          | 758          |
| <b>TOTALE</b>                         | <b>6.677</b> | <b>9.675</b> |

\* Include Lucca Holding SpA e Lucca Holding Servizi Srl

Le attività di formazione realizzate hanno avuto come obiettivi quelli propri dei disegni strategici di ogni singola azienda; la maggior parte dei corsi sono stati realizzati per l'implementazione e lo

sviluppo di sistemi di gestione della qualità e dell'ambiente.

Il **GRUPPO GESAM**, nel 2005, ha effettuato un numero notevole di ore di formazione per l'implementazione di un nuovo software aziendale, che ha coinvolto il 100% del personale oltre all'avvio della formazione interna finalizzata al passaggio procedurale al Sistema integrato Qualità e Ambiente.

**GEAL**, negli ultimi due anni, ha tra i suoi principali obiettivi, la perfetta formazione del suo personale. Le numerose ore di formazione evidenziate in tabella, nel biennio 2005-2006, riguardano sia formazione tecnica che amministrativa.

Nel 2005 la formazione ha riguardato principalmente l'area sicurezza e igiene del lavoro in relazione all'aggiornamento del piano di valutazione dei rischi. Già nel 2005, ed ancor più nel 2006, l'azienda ha inoltre effettuato molta formazione sulla gestione ambientale.

**SISTEMA AMBIENTE** nell'anno biennio 2005-2006 ha effettuato attività di formazione per i sistemi di gestione qualità e ambiente.

Nel 2005 particolare attenzione è stata rivolta da **Lucca Holding Servizi Srl** alla formazione propedeutica alla fase di avvio e sperimentazione del servizio di Customer Care.

Lo staff della direzione di **Lucca Holding SpA** ha seguito corsi di aggiornamento normativo in materia di diritto societario.

## PROCESSO DI FORMAZIONE PER LE FARMACIE COMUNALI

La maggior parte dei dipendenti è laureato (69%) dunque ha competenze professionali adeguate ma necessita di costante formazione sulla comunicazione e imprenditoria che porti sempre di più a concepire la farmacia come piccola impresa.

La maggior parte della formazione eseguita è gestita dalla CISPEL che organizza ottimi corsi con docenze qualificate sfruttando finanziamenti regionali; questi corsi hanno dunque un costo zero per l'azienda (incidenza sul fatturato dello 0,02%).

Per contratto sindacale le Farmacie Comunali devono erogare ai propri dipendenti corsi di formazione per metà dei crediti E.C.M. obbligatori; tali corsi vengono organizzati con Cispel o altre aziende farmaceutiche. La copertura dell'altra metà dei crediti ECM è di competenza propria del farmacista; per accordo sindacale l'azienda rimborsa al personale il costo di iscrizione per corsi sostenuti esternamente.

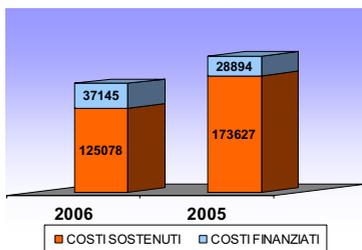
I corsi interni vengono organizzati in più sezioni per dare la possibilità a tutti i dipendenti-farmacisti di poter partecipare

Trattandosi di formazione di carattere gestionale, la maggior parte delle ore-uomo di formazione sono state erogate agli impiegati, veri e propri motori dei cambiamenti connessi con i sistemi di gestione.

La restante parte di formazione ha riguardato soprattutto i quadri e il personale operaio.



Costi della Formazione



La formazione del Gruppo Lucca Holding è stata per la maggior parte sostenuta con le risorse proprie delle aziende.

Il finanziamento della formazione, nel 2006, è stata di poco superiore al 20% rispetto al totale.

### 3.1.5 Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Tutte le aziende ottemperano agli obblighi legislativi in materia di Sicurezza e Salute, attraverso un controllo sistematico delle condizioni dei lavoratori sul luogo di lavoro. Il controllo viene effettuato sia attraverso attività ordinarie di monitoraggio sulle situazioni a rischio lavorativo, sia attraverso specifiche iniziative tese all'approfondimento delle conoscenze relative alle medesime, allo scopo di assicurare il miglioramento costante della sicurezza.

In attuazione e nel rispetto delle normative vigenti, tutte le aziende del Gruppo hanno al loro interno il **servizio protezione e prevenzione** composto dal Responsabile, che coordina e mantiene i contatti tra il Responsabile Sicurezza Aziendale e tutte le figure presenti all'interno del servizio tra le quali il medico Competente, figura esterna che svolge mansioni di controllo sanitario seguendo le indicazioni del Protocollo Sanitario Aziendale e il Rappresentante dei Lavoratori.

| Numero degli infortuni e giorni assenza per infortuni del Gruppo Lucca Holding* |                |              |                |
|---|----------------|--------------|----------------|
| 2006  |                | 2005         |                |
| N° infortuni  | Giorni assenza | N° infortuni | Giorni assenza |
| 35  | 698            | 41           | 905            |

Nel corso del 2006 si sono avuti 35 infortuni, 6 in meno rispetto al 2005.

\*Escluso Polis

La dimensione del rischio infortunistico si misura

attraverso gli **indici di frequenza**.

L'indice di frequenza è **pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate**.

Gli infortuni esaminati al numeratore degli indici di frequenza sono quelli indennizzati dall'INAIL e "definiti" entro il 31 dicembre dell'anno successivo a quello di accadimento (solitamente il 95% dei casi).

L'altro indice usato per valutare il fenomeno infortunistico è l'**indice di gravità**, pari ai **giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate**.

Analizzando l'indice di frequenza, per quelle aziende con un numero di infortuni non nullo, è evidente quanto riscontrato a livello nazionale e cioè una maggiore rilevanza del fenomeno infortunistico nei servizi ambientali rispetto ai servizi a rete (gas, acqua, ecc).

|                         | Indici sugli infortuni |        |
|-------------------------|------------------------|--------|
|                         | 2006                   | 2005   |
| <b>Indice frequenza</b> | 87,80                  | 103,21 |
| <b>Indice gravità</b>   | 1,75                   | 1,91   |

## **SALUTE E SICUREZZA IN GESAM**

In relazione alle prescrizioni di legge ed ai servizi erogati dall'azienda, GESAM ha effettuato la Valutazione dei rischi a sensi di del Dlgs 626/94 e s.m.i ed in particolare alla Direttiva ATEX (Atmosfera Esplosive 94/9/CE).

Ai fini della prevenzione e sicurezza, l'azienda ha provveduto a:

- stabilire protocolli di monitoraggio periodico del personale e monitoraggi ambientali degli ambienti di lavoro;
- informare periodicamente il personale operativo sui rischi connessi alle attività svolte in azienda;
- dotare il personale di opportuni dispositivi di protezione individuali quali maschere protettive con filtro, idonee per polveri e solventi, guanti in pelle, scarpe antinfortunistiche, occhiali protettivi;
- effettuare sopralluoghi periodici degli ambienti di lavoro finalizzati alla verifica ed al mantenimento dell'igiene sanitaria.

In particolare GESAM S.p.A. ha provveduto nel 2005 a condurre la valutazione del rischio di esplosione sulle cabine di riduzione ed intrapreso un miglioramento della segnaletica di sicurezza in base alla classificazione delle aree a rischio di esplosione derivata dalla valutazione del rischio. È stata inoltre condotta la valutazione del rischio derivante dall'esposizione ad amianto per le cabine di riduzione prese in carico dalle Pubbliche Amministrazioni ed il magazzino aziendale. I rilievi hanno mostrato che lo stato delle coperture è tale da garantire uno stato di rischio accettabile per la sicurezza del personale e dell'ambiente.

L'azienda ha deciso di inserire a budget un piano per lo smaltimento completo delle coperture di tutte le cabine e la loro sostituzione con coperture prive di amianto.

## LA SICUREZZA IN GEAL

Il documento guida della sicurezza in GEAL è il *Documento di Valutazione dei Rischi* che nella sua attuale versione - settembre 2005 - rispetto al precedente si trova in forma "iterativa ipertestuale" e consente un "aggiornamento in continuo" tramite sopralluoghi, visite tecniche e modifiche strutturali a seguito dell'evoluzione normativa. GEAL, con l'aiuto di consulenti esterni, ha svolto le valutazioni tecniche sul campo del rischio Rumore e la valutazione del rischio Vibrazioni, alle quali hanno fatto seguito i corsi di informazione-formazione ai dipendenti interessati.

Inoltre, è risultato fondamentale l'apporto avuto dai docenti che annualmente svolgono corsi di aggiornamento per gli addetti, distinti per mansione e per responsabilità. In merito ai corsi in materia di sicurezza, è bene mettere in evidenza che annualmente viene stilato un programma corsi sicurezza, in base alle singole esigenze - anche con il coinvolgimento dei preposti e degli operatori - ma con un occhio di riguardo alla casistica legata agli infortuni accaduti, alle variazioni di lavorazioni che vengono svolte (es. lavorazioni presso privati o altre ditte), nuove mansioni. Per i corsi, oltre che dell'Associazione Industriali di Lucca, nel 2005 GEAL si è avvalsa della collaborazione del Tforma (società di formazione regionale toscana) e il Cisita (società di formazione Provinciale Lucchese).

In relazione al biennio 2005/2006, i corsi hanno riguardato i Rischi all'interno dei Cantieri Mobili e Temporanei, Rischi specifici dei Cantieri Stradali, Rischio Chimico e Biologico, Rischio reparto Officina, oltre che un corso specifico sui contenuti del Documento di Valutazione Rischi in tutte le sue parti e schede. Dal 2006, al termine di ogni corso viene effettuato il test di valutazione; quest'ultimo strumento si è rilevato molto utile per la programmazione sicurezza anno 2007, effettuata nell'ottobre 2006.

## SICUREZZA IN SISTEMA AMBIENTE

Oltre ad ottemperare agli obblighi di legge, SISTEMA AMBIENTE ha incrementato negli ultimi anni le risorse dedicate alla sicurezza, cercando di ridurre i rischi aziendali sia tramite interventi strutturali che di tipo organizzativo.

La realizzazione delle stazioni ecologiche sul territorio, oltre ad offrire un servizio alla cittadinanza, ha permesso di ridurre il transito veicolare presso la sede operativa di S. Angelo in Campo.

Il progressivo rinnovo del parco mezzi aziendali garantisce migliori condizioni operative agli addetti oltre a ridurre l'impatto ambientale della fase di raccolta.

Per quanto riguarda gli interventi non strutturali, SISTEMA AMBIENTE sta investendo nell'informazione e formazione del proprio personale, utilizzando consulenti esterni qualificati.

L'obiettivo è coinvolgere il personale, diffondendo la cultura della sicurezza presso i lavoratori e aumentando il controllo attraverso la figura del preposto. La programmazione dell'attività formativa viene effettuata coinvolgendo il rappresentante dei lavoratori ed il medico aziendale; il controllo dell'efficacia di tale attività è fatto tramite un test di valutazione finale.

### 3.1.6 Relazioni industriali

L'obiettivo principale del sistema delle relazioni industriali è quello di favorire l'armonizzazione contrattuale per assicurare equità nei trattamenti economici e nell'applicazione degli istituti normativi. I rapporti con le Organizzazioni Sindacali sono improntati alla massima collaborazione e risultano positivi per tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding; le relazioni vengono regolate in base ad accordi nazionali ed aziendali stipulati con le principali associazioni sindacali.

La quota di iscritti al Sindacato rispetto al totale dei dipendenti è del 54% nel 2006; dato rimasto pressoché invariato rispetto al 2005.

La maggior parte è iscritta al sindacato Confservizi confederali, il sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela le aziende e gli Enti che gestiscono i servizi pubblici locali.



### 3.1.7 Partecipazione e dialogo con i dipendenti

La soddisfazione del personale è alla base del successo delle aziende appartenenti al Gruppo Lucca Holding.

Tale obiettivo viene perseguito mediante molteplici iniziative mirate ad agevolare la “vita lavorativa” dei dipendenti, talvolta anche superando gli obblighi previsti dal contratto nazionale di lavoro.

Per le “aziende storiche” del Gruppo, quali **GESAM**, **GEAL** e **SISTEMA AMBIENTE**, esiste un **Comitato per il Tempo Libero (CRAAL)** il quale, anche con il contributo dell’azienda, organizza attività ricreative e di svago. Per il biennio 2005-2006 sono stati erogati importi che hanno consentito al comitato di organizzare eventi culturali e/o ludici che hanno visto una discreta partecipazione del personale. Principalmente sono state le attività di svago, quali gite e/o escursioni, che hanno riscontrato maggior partecipazione.

Al fine di promuovere la conoscenza del sistema documentale, costituito da procedure, istruzioni e modulistica ad esso connessa e per facilitare la comunicazione interna, **GESAM** e **SISTEMA AMBIENTE** hanno implementato un’intranet aziendale, usata all’interno dell’organizzazione per facilitare la consultazione delle informazioni con accesso ristretto.

Nel 2006 **GESAM** ha sostituito intranet con Wiki: un sito web interno che rende disponibili e consultabili, a tutti i dipendenti aziendali, le informazioni relative ai processi ed alle modalità con cui essi vengono svolti. Tale archivio informatico costituisce non solo un ottimo strumento di consultazione caratterizzato da un’estrema facilità all’utilizzo, ma consente anche operazioni di videoscrittura in linguaggio html.

Per quanto riguarda le **Farmacie Comunali**, i dipendenti usufruiscono di confortevoli ambienti di lavoro, recentemente ristrutturati, ed idonei strumenti di lavoro altamente tecnologici.



FOTO MARCO NENCINI-LUCCA

### 3.2 SOCIE AZIONISTI

A conferma dell'assoluta importanza del legame delle aziende del Gruppo Lucca Holding con il contesto territoriale locale, è da evidenziare come il Comune di Lucca, in qualità di azionista unico di Lucca Holding SpA, sia il socio più rilevante per la maggior parte delle aziende partecipate.

Il Comune di Lucca (attraverso Lucca Holding SpA) rimane l'azionista di maggioranza per le seguenti aziende:

| Percentuale detenuta da Lucca Holding |        |
|---------------------------------------|--------|
| GESAM S.p.A.                          | 59,69% |
| GEAL S.p.A.                           | 52%    |
| SISTEMA AMBIENTE S.p.A.               | 51,90% |
| POLIS S.p.A.                          | 51,01% |
| LUCCA HOLDING SERVIZI S.r.l.          | 98%    |

Il collegamento tra il Comune e le aziende controllate da Lucca Holding SpA è garantito, a livello di governance, dalle norme statutarie, che prevedono la nomina della maggioranza dei consiglieri di amministrazione e del Presidente del Consiglio di Amministrazione su indicazione del Sindaco del Comune di Lucca.

E' comunque assicurata la tutela degli azionisti di minoranza, sia attraverso la possibilità di nominare parte dei consiglieri e dell'Amministratore Delegato sia, in alcuni casi, attraverso un meccanismo di deliberazione del Consiglio di Amministrazione e dell'assemblea dei soci che richiede un quorum superiore alle quote di proprietà dell'azionista di maggioranza.

|                              | <b>Consiglieri<br/>espressione del<br/>Comune di Lucca</b>                           | <b>Altri Consiglieri</b>   |
|------------------------------|--|--|
| <b>GESAM</b>                 | Stefano Bei<br>Alfredo Citti<br>Anna Di Donato<br>Roberto Camero<br>Giovanni Marchi  | Riccardo Fratino<br>Pier Borra<br>Giuseppe Biondi<br>Lorenzo Becattini                           |
| <b>GEAL</b>                  | Roberto Davini<br>Vittorio Del Magro<br>Armando Pasquinelli<br>Alessandro Mazzerelli | Paolo Saccani<br>Mario Ruta<br>Alessandro Seves  |
| <b>SISTEMA AMBIENTE</b>      | Liano Picchi<br>Paolo Peterlin<br>Francesco Caredio<br>Alessandro Venturi            | Nicola Colucci<br>Valerio Bertuccelli<br>Nicola Nascosti<br>Raffaello Simonetti<br>Silvana Citti |
| <b>POLIS</b>                 | Ugo Giurlani<br>Gianfranco Battaglia<br>Roberto Dolce<br>Andrea Cosentino            | Giovanni Valentini<br>Velio Bellini<br>Gianfranco Del Grande                                     |
| <b>LUCCA HOLDING SERVIZI</b> | Roberto Sani   |  |
| <b>FARMACIE COMUNALI</b>     | Fiorenzo Bartolini<br>Francesco Mannini  | Riccardo Iacometti<br>Antonino Rivara<br>Giovanni Pastori<br>Luciano Sodini<br>Maurizio Paganini |

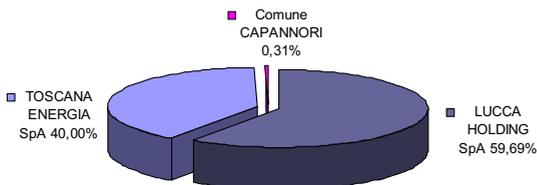
L'azione di coordinamento strategico delle attività delle società partecipate da parte di Lucca Holding è mirato al perseguimento dell'omogeneità dei comportamenti e strategie, in coerenza con la propria missione e del mandato comunale; tale azione viene anche svolta attraverso incontri periodici tra direttori e presidenti delle società partecipate, allo scopo di definire e condividere le strategie del Gruppo.

### 3.2.1 Composizione del capitale sociale

#### SETTORE ENERGIA

#### GESAM S.p.A.

|  |
|--|
| <b>Capitale sociale<br/>GESAM SpA<br/>2006</b><br>(migliaia di €)<br>28.546,58 |
|--|

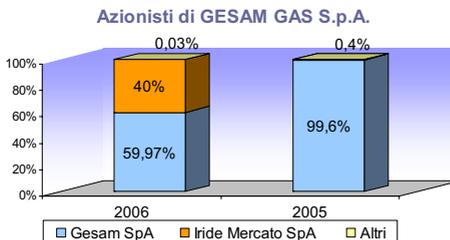


Gesam SpA controlla anche le aziende:

- **GESAM Gas S.p.A.: azienda di vendita gas**

Il capitale sociale pari a €1.132.010 è così suddiviso:

- GESAM SpA, 678.860 euro
- Iride Mercato SpA, 452.800 euro
- Altri, 350 euro



Nel Novembre 2005 ha avuto inizio la gara di acquisizione di una parte delle azioni di Gesam Gas SpA, al termine della quale la Società **Iride Mercato SpA** si è aggiudicata il 40% del capitale sociale dell'azienda di vendita .

- **La Misericordia Srl: azienda di Onoranze Funebri e Servizi Cimiteriali**

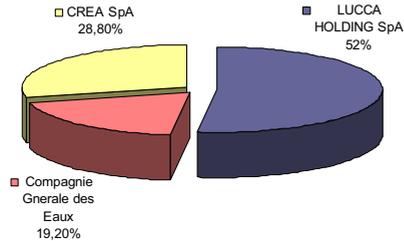
L'attuale capitale sociale pari a €80.000,00 è così suddiviso:

- GESAM SpA €40.800 (pari al 51%)
- Arci Confraternita - Misericordia di Lucca €39.200 (pari al 49%)

## SETTORE CICLO IDRICO INTEGRATO

### GEAL S.p.A.

|  |
|--|
| Capitale sociale<br>(migliaia di €)<br><b>2006</b> |
| 1.450,00   |



### Azionisti di minoranza

#### C.R.E.A. S.p.A

Società Costruzione Riordino Esercizio Acquedotti è una società specializzata nelle attività di gestione di ogni fase del ciclo idrico integrato. Appartenente dal 02/01/06 al gruppo Acea SpA di Roma, maggiore operatore italiano di gestione dei servizi idrici e società quotata in borsa.

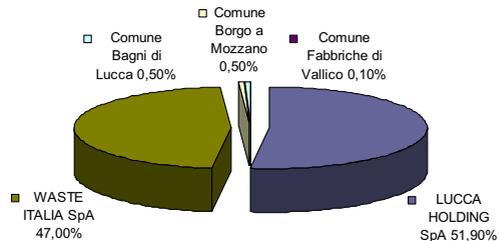
#### VEOLIA EAU - COMPAGNIE GENERALE DES EAUX SCA

Azienda leader in Francia nel settore idrico, costituita nel 1853, che fa parte del gruppo VEOLIA ENVIRONNEMENT.

## SETTORE IGIENE AMBIENTALE

### SISTEMA AMBIENTE S.p.A.

|  |
|--|
| Capitale sociale<br>(migliaia di €)<br><b>2006</b> |
| 1.935,00   |



### Azionisti di minoranza

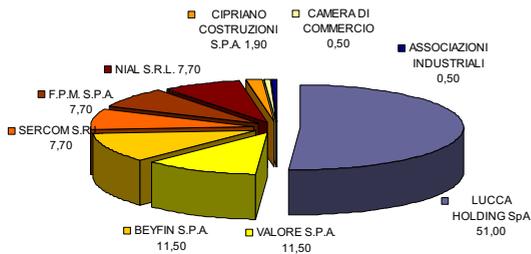
#### WASTE ITALIA S.p.A

Waste Italia è il più importante gruppo privato nel mercato dei rifiuti solidi urbani e speciali in Italia. Con un fatturato di circa 250 milioni di Euro, il Gruppo serve 350 Comuni e 4000 aziende private. Inoltre progetta, realizza e gestisce impianti di selezione, trattamento, trasformazione e valorizzazione energetica, insieme a giacimenti controllati di frazioni residuati di rifiuti in Italia e all'estero.

**SETTORE AREE URBANE E PARCHEGGI****Polis S.p.A.**

|  |
|--|
| Capitale sociale<br>(migliaia di €)<br><b>2006</b> |
|--|

|         |
|---------|
| 5.572,8 |
|---------|

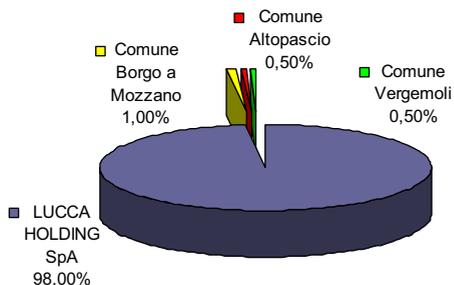


**Polis SpA** controlla al 100% la società **Metro S.r.l.**, strumento operativo per la progettazione, costruzione e gestione di sistemi integrati di parcheggio e di aree per la sosta.

**SETTORE SERVIZI ALLE IMPRESE****LUCCA HOLDING SERVIZI S.r.l.**

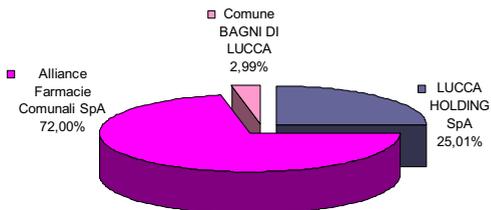
|  |
|--|
| Capitale sociale<br>(migliaia di €)<br><b>2006</b> |
|--|

|        |
|--------|
| 100,00 |
|--------|



**SETTORE FARMACEUTICO****FARMACIE COMUNALI S.P.A**

|  |
|--|
| Capitale sociale<br>(migliaia di €)<br><b>2006</b> |
| 8.895,02   |



Con il socio di maggioranza le Farmacie Comunali hanno uno stretto rapporto di collaborazione; adeguandosi alle filosofie del gruppo tra le quali il marketing, l'Information Technology ecc.

Alleanza salute Italia mette a disposizione delle Farmacie persone competenti e di alta professionalità, tra le quali l'Amministratore Delegato, il responsabile degli acquisti e della sicurezza.

### 3.2.2 Strumenti di dialogo – comunicazione

Nelle aziende del Gruppo la partecipazione alle attività societarie è resa costante dall'intervento delle parti tramite canali di comunicazione quali videoconferenze, riunioni etc.

Nel 2005 sono state effettuate 33 Assemblee dei Soci e inoltre nel corso dell'anno si sono svolti molti incontri a diversi livelli.

Mentre nel 2006 si sono svolte 17 assemblee dei soci e 59 consigli di amministrazione.

| <b>Partecipazione dei soci al governo d'impresa</b> |             |             |
|---|-------------|-------------|
| <b>N°</b>   | <b>2006</b> | <b>2005</b> |
| Assemblee soci                                      | 17          | 33          |
| Consiglio di amministrazione                        | 59          | 73          |





FOTO ALCIDE-LUCCA

### 3.3 UTENTIE CLIENTI

Tutte le società del Gruppo Lucca Holding manifestano una costante attenzione verso il cliente, attraverso sempre più alti livelli di qualità del servizio erogato, contenimento di prezzi e tariffe e continuità del servizio.

L'attenzione verso i clienti si è concretizzata con le seguenti attività:

- rispetto degli standard di Qualità previsti dalle Autorità competenti o definiti nelle specifiche Carte dei Servizi;
- sviluppo di sistemi di gestione della qualità del servizio conformi alla norma ISO 9001;
- la realizzazione del servizio di Customer Care per migliorare il servizio di assistenza all'utenza.

Le società del Gruppo Lucca Holding adottano linee di comportamento mirate al pieno rispetto delle norme tariffarie e tengono in considerazione le esigenze della propria clientela e gli interessi societari.

Le tariffe applicate sono talvolta regolate dalle autorità di controllo; quando non regolamentate, le aziende del Gruppo Lucca Holding applicano tariffe competitive in ambito regionale.

### 3.3.1 Caratteristiche e analisi della clientela

Per l'analisi della Clientela delle società operanti nel settore dell'energia e dell'igiene ambientale si è provveduto con una segmentazione dei clienti che distingue tre categorie:

- **clienti residenziali** : le abitazioni familiari;
- **clienti non residenziali** : tutte le utenze dotate di partita IVA ovvero le utenze ad uso diverso dall'abitativo, quali le attività commerciali, industriali, professionali e produttive in genere, nonché le abitazioni collettive o "comunità";
- **clienti business**: clienti rappresentati dalle aziende e dalle Pubbliche Amministrazioni a cui **GESAM** e **SISTEMA AMBIENTE** forniscono servizi con forniture annuali di importo rilevante.

Si analizzano nel seguito, per ciascun settore di attività, le caratteristiche della clientela e del servizio erogato da ciascuna azienda.

## SETTORE ENERGIA

### CLIENTI E UTENTI DEL GRUPPO GESAM

GESAM SpA effettua con successo, da alcuni decenni, l'attività di distribuzione del gas metano nel Comune di Lucca e in altri 7 Comuni limitrofi della Provincia. A partire dal 1° gennaio 2003 l'attività di vendita è gestita da GESAM GAS SpA.

Nel 2005 il GRUPPO GESAM ha distribuito 160,2 milioni di m<sup>3</sup> di gas di cui 113,5 milioni di m<sup>3</sup> per la vendita ai propri clienti.

| Clienti/Utenti presenti AL 31/12  |                     |                         |                  |                     |                         |                  |
|---|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|------------------|
| N°  | 2006                |                         |                  | 2005                |                         |                  |
|   | Utenti residenziali | Utenti non residenziali | Utenti business* | Utenti residenziali | Utenti non residenziali | Utenti business* |
| <b>GRUPPO GESAM</b>   | 48.390              | 3.072                   | 20               | 47.663              | 2.995                   | 22               |
| *Utenti business: utenti che fruiscono del servizio gas con consumi superiori ai 200.000 m <sup>3</sup> /anno |                     |                         |                  |                     |                         |                  |

La Clientela di GESAM è costituita, per le attività di progettazione, conduzione e manutenzione reti ed impianti di distribuzione di gas metano, da Enti pubblici locali.

Per le attività di distribuzione e vettoriamento del gas la clientela è costituita da:

- società di vendita e commercializzazione del gas;
- clienti privati (quali Imprese, Aziende);
- utenti (civili abitazioni, amministratori condominiali)

| Rete ed impianti distribuzione gas metano |         |         |
|---|---------|---------|
|   | 2006    | 2005    |
| <b>Lunghezza rete</b> (metri lineari)     | 607.486 | 603.569 |
| <b>Di cui</b>                             |         |         |
| <b>Rete Alta/media pressione</b> (m)      | 163.439 | 161.540 |
| <b>Rete bassa pressione</b> (m)           | 444.047 | 442.029 |
| <b>Cabine 1° salto</b> (N°)               | 10      | 10      |
| <b>Riduttori pressione</b> (N°)           | 600     | 600     |
| <b>Odorizzante utilizzato</b> (Kg)        | dnd     | 7.731   |

GESAM S.p.A. preleva il gas metano direttamente dai metanodotti SNAM attraverso 10 punti di consegna (o cabine di primo salto), dove si effettuano le operazioni di riscaldamento e riduzione della pressione. Da qui il gas viene trasportato, attraverso una rete di media e bassa pressione, negli abitati cittadini, dove oltre 600 gruppi di riduzione provvedono a ridurre ulteriormente la pressione. Il gas viene quindi immesso nella rete di bassa pressione che percorre tutte le vie cittadine fino ai clienti.

Dal 1999 GESAM S.p.A. effettua la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria di circa **140 gruppi termici** del Comune di Lucca, collocati in impianti sportivi, uffici e scuole.

Relativamente alle responsabilità aziendali in materia di salvaguardia delle risorse e sicurezza degli impianti, GESAM S.p.A. garantisce il servizio "gestione calore" a clienti pubblici e privati attraverso la funzione di "terzo responsabile", ovvero la gestione completa dell'impianto di riscaldamento.

GESAM S.p.A. ha realizzato un **sistema**

| Utenti e clienti servizio calore |                        |                        |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|
|                                  | Anno termico 2005-2006 | Anno termico 2004-2005 |
| Calore prodotto (GWh)            | 17,44                  | 17,39                  |
| Utenti serviti                   | 110                    | 116                    |

**di telecontrollo** su circa il 50% degli impianti superiori a 35 KW, che consente un'ottimizzazione dei costi ed un risparmio energetico, oltre ad una tempestività di intervento in caso di guasti.

Dal **2000** GESAM S.p.A. gestisce il servizio di **illuminazione pubblica** sul territorio del Comune di Lucca; il servizio comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria di oltre **9000** punti luce stradali. L'azienda ha inoltre predisposto un Servizio Segnalazioni Guasti Illuminazione Pubblica attivo 24 ore su 24.

Infine **GESAM S.p.A.** gestisce i **Servizi cimiteriali** attraverso lo svolgimento diretto dei seguenti servizi:

- gestione concessioni loculi/tombe in aree cimiteriali;
- gestione operativa dell'illuminazione ed amministrativa dei consumi elettrici;
- gestione amministrativa dei consumi idrici per alcuni cimiteri;
- servizio di custodia.

## LE TARIFFE DI DISTRIBUZIONE DEL GAS METANO

**Le tariffe per la distribuzione e la vendita del Gas** sono determinate da delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (AEEG). L'AEEG stabilisce dei metodi di calcolo delle tariffe di distribuzione (vedi delibera 170/04 e aggiornamenti successivi) in modo da assicurare la prevista remunerazione del capitale investito, quindi il capitale investito nell'anno termico 2004/2005 è stato più alto di quello relativo all'anno termico 2005/2006.

Il metodo adottato dall'AEEG è quello del Price Cap.

| Tariffe distribuzione gas metano |                        |                        |
|----------------------------------|------------------------|------------------------|
| €cent/ m <sup>3</sup>            | Anno termico 2005-2006 | Anno termico 2004-2005 |
| Distribuzione Gas                | 8,3                    | 8,4                    |

I consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori che viene effettuata a cadenza mensile per le utenze di medie e grandi dimensioni. Non sono state definite tariffe che permettono agevolazioni particolari per alcune categorie di clienti. Nonostante la riduzione della tariffa di distribuzione, l'aumento dei costi della materia prima ha indotto un aumento della spesa media in bolletta.

| Bolletta del Gas Metano  |                        |                        |
|--|------------------------|------------------------|
| Bolletta di una famiglia di Lucca con consumo medio annuale di 1300 m <sup>3</sup> |                        |                        |
| (€)  | Anno termico 2005-2006 | Anno termico 2004-2005 |
| Componente materia prima   | 411,06                 | 322,49                 |
| Quota variabile di vendita   | 30,34                  | 30,34                  |
| Tariffa di distribuzione   | 117,64                 | 127,96                 |
| Imposta di consumo   | 188,93                 | 193,19                 |
| Addizionale regionale  | 32,04                  | 31,86                  |
| IVA al 20%   | 156,01                 | 139,68                 |
| <b>Totale</b>  | <b>936,02</b>          | <b>845,52</b>          |
| In grigio le componenti tariffarie non di competenza della società                 |                        |                        |

## QUALITÀ DEL SERVIZIO DEL GRUPPO GESAM

Il GRUPPO GESAM rispetta gli standard previsti dall'Autorità e ha migliorato sempre più negli anni le proprie prestazioni, integrando tra gli obiettivi del proprio sistema di gestione gli indicatori richiesti dall'AEEG. I rapporti con l'**Authority** per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) vengono controllati periodicamente anche a seconda delle richieste che l'Ente di controllo emette all'azienda; in particolare, vengono monitorati dall'ente Autorità i livelli generali e specifici di Qualità Commerciale come previsto ai sensi delle Delibere in vigore (vedi Del. 168/04 sulla Sicurezza).

Di seguito si riportano i principali livelli di Qualità:

| Indicatori di qualità del servizio                   |                 |        |       |
|--|-----------------|--------|-------|
| Rilevazioni qualità                                  | Liv.Rif<br>AEEG | GESAM* |       |
|  |                 | 2006   | 2005  |
| Preventivazione di lavori semplici                   | 15 gg lav       | dnd    | 99,6% |
| Esecuzione di lavori semplici                        | 15 gg lav       | dnd    | 99,1% |
| Attivazione della fornitura                          | 10 gg lav       | dnd    | 99,9% |
| Disattivazione della fornitura                       | 5 gg lav        | dnd    | 100%  |
| Riattivazione in caso di distacco per morosità       | 2 gg<br>feriali | dnd    | 100%  |
| Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati | 3 ore           | dnd    | 100%  |

\* percentuale di casi rientranti nei termini definiti dall'AEEG

## SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS

Con particolare attenzione al territorio di riferimento e all'ambiente, il GRUPPO GESAM gestisce le reti di distribuzione e effettua la manutenzione degli impianti a Gas e dei contatori in modo sicuro ed efficiente. L'azienda pone particolare attenzione alle attività di monitoraggio, controllo e ispezioni delle reti programmando interventi atti a prevenire danni sia alle infrastrutture che suolo e sottosuolo.

| <b>Indicatori sulla sicurezza del servizio</b>  |                  |       |               |
|---|------------------|-------|---------------|
| A tutela della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas metano, il GRUPPO GESAM rispetta i parametri di riferimento riguardanti la percentuale di rete da ispezionare stabiliti dall'AEEG (delibera168/04). |                  |       |               |
| Rilevazioni qualità   | Liv. Rif<br>AEEG | GESAM |               |
|   |                  | 2006  | 2005          |
| Percentuale di chiamate con tempo di arrivo sul posto entro 60 minuti   | <b>90%</b>       | dnd   | <b>90%</b>    |
| Percentuale annua di rete gas in AP/MP sottoposta ad ispezione  | <b>30%</b>       | dnd   | <b>100%</b>   |
| Percentuale annua di rete gas in BP sottoposta ad ispezione   | <b>70%</b>       | dnd   | <b>89,07%</b> |
| Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete   | <b>0.1%</b>      | dnd   | <b>0.035%</b> |

Valori richiesti dall'Autorità e riferiti alle due reti principali, Lucca-Capannori e Lucca-Ponte a Moriano

La tabella sopra riporta i risultati del GRUPPO GESAM a fronte degli indicatori più importanti deliberati dall'autorità.

Nel **2005** è stato rilevato il valore di **90%** di chiamate per **Pronto Intervento** con tempo di arrivo effettivo sul posto **inferiore ai 60 minuti**.

La **manutenzione** e conduzione di reti ed impianti, per la distribuzione di gas, è svolta direttamente dal personale GESAM S.p.A. e consiste nel regolare e verificare periodicamente i parametri di funzionamento del sistema stesso in rapporto alle specifiche contrattuali ed ai parametri di continuità/regolarità dell'erogazione.

Tale attività viene svolta attraverso una serie di regolazioni e controlli eseguiti in fase di esercizio degli impianti e riguardanti vari aspetti, tra cui ricerca fughe, grado di odorizzazione del gas, pressione in rete, protezione catodica delle tubazioni.

La ricerca di dispersione del gas, intesa come verifica delle tenute delle condutture interrate, è indispensabile per mantenere le condizioni di sicurezza per gli utenti.

| <b>Perdite nella rete distributiva gas</b> |             |             |
|--|-------------|-------------|
|  | <b>2006</b> | <b>2005</b> |
| Perdite rilevate e riparate (N°)           | 109         | 94          |
| Costi monitoraggio rete gas (€)            | 26.109      | 23.071      |
| Sostituzioni contatori (N°)                | 620         | 822         |

\*Il numero delle perdite si riferisce alle reti di Lucca - Capannori e Lucca -Ponte a Moriano

Per quanto riguarda la continuità del servizio la tabella seguente rappresenta le interruzioni distinte in CON e SENZA PREAVVISO, di durata BREVE (minore o uguale a 120 minuti) e di durata LUNGA (maggiore di 120 minuti) dovute a 3 tipologie di cause diverse come definito dalla delibera dell'Authority 168/04:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di "terzi";
- cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza, per fatti non imputabili all'esercente;
- altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti, comprese le cause non accertate.

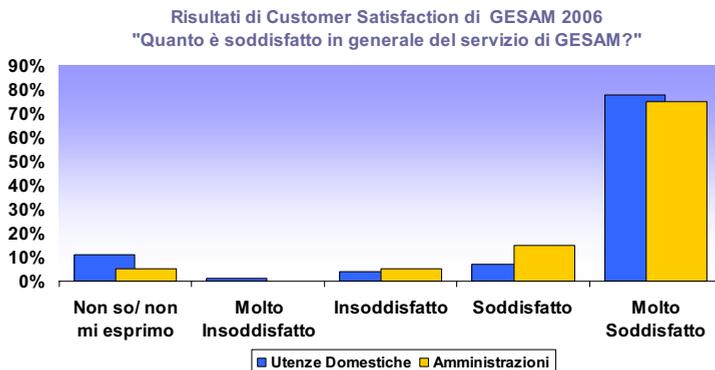
| <b>Interruzioni distribuzione gas</b> |                      |               |                        |               |
|---------------------------------------|----------------------|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Cause</b>                          | <b>Con preavviso</b> |               | <b>Senza preavviso</b> |               |
|                                       | <b>Brevi</b>         | <b>Lunghe</b> | <b>Brevi</b>           | <b>Lunghe</b> |
| Forza maggiore                        | 0                    | 0             | 0                      | 0             |
| Esterne                               | 1                    | 1             | 4                      | 0             |
| Altre                                 | 54                   | 51            | 14                     | 9             |
| <b>TOTALE</b>                         | <b>55</b>            | <b>52</b>     | <b>18</b>              | <b>9</b>      |

## CUSTOMER SATISFACTION DEL GRUPPO GESAM

Relativamente alla soddisfazione del cliente si riportano alcuni risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2006.

L'indagine è stata svolta attraverso interviste telefoniche su un campione di clienti (400 unità) suddiviso in due gruppi:

- Civili (n. 382).
- Amministratori di Condominio, Responsabili Gestione Calore. (n.18).



L'obiettivo principale è stato quello di verificare il livello di soddisfazione della clientela Gesam.

Con riferimento ai difetti di erogazione del gas, il confronto con l'indagine effettuata nell'anno 2005 non mostra particolari differenze; il dato di clienti che non avevano mai riscontrato difetti di erogazione si è sempre aggirato intorno al 90% raggiungendo per il 2005 percentuali del 94%.

Alcuni utenti hanno lamentato la lunga fila allo sportello, con conseguenti lunghi tempi di attesa mentre, in generale, i clienti hanno segnalato una soddisfazione elevata per l'impegno di Gesam a garantire la sicurezza della rete di distribuzione del gas.

Il risultato può essere ritenuto soddisfacente considerando le campagne di marketing effettuate da altri concorrenti sul territorio lucchese.

## SETTORE CICLO IDRICO INTEGRATO

### CLIENTI E UTENTI DI GEAL

La società è stata confermata nella gestione del servizio idrico del Comune di **Lucca**, con sentenza del TAR Toscana del 26-01-2005.

E' invece cessata la gestione in appalto del servizio idrico nei comuni di **Bagni di Lucca, Borgo a Mozzano e Pescaglia**, trasferita al gestore unico dell'A.T.O. 1 Toscana Nord, sebbene negli stessi Comuni la società abbia portato a termine nel 2005 lavori accessori al servizio affidati dalle amministrazioni medesime.

Dunque GEAL annovera tra i propri clienti la quasi totalità dei cittadini del comune di Lucca.

Per “**utenti**” si intendono gli intestatari di ogni singolo contratto.

Per “**grandi utenti**” si intendono gli intestatari di ogni singolo contratto con consumi superiori a 600 m<sup>3</sup>/annui.

I “**clienti**” invece, non riguardano la bollettazione; sono privati o aziende, che usufruiscono di prestazioni particolari.

| Clienti e utenti di GEAL                |             |             |
|---|-------------|-------------|
| N°                                      | 2006        | 2005        |
| Utenti rete idrica                      | 35.864      | 35.369      |
| Utenti reti idrica e fognaria           | 25.710      | 24.875      |
| Utenti rete fognaria                    | 4.268       | 4.177       |
| <b>di cui grandi Utenti</b>             | 562         | 560         |
| Altri utenti e clienti                  | Circa 70    | Circa 70    |
| Unità immobiliari servite               | 38.733      | 38.279      |
| Quantità erogate (m <sup>3</sup> *1000) | 6.213       | 5.981       |
| <b>Acquedotto Pisa-Livorno</b>          | <b>2006</b> | <b>2005</b> |
| Quantità fatturate (mc*1000)            | 14.165      | 14.390      |

GEAL fornisce anche attività **accessorie**, stipulando contratti per la ricezione di liquami autotrasportati presso l'impianto di depurazione sia di natura civile che industriale, contratti per la gestione di impianti privati di depurazione, stasatura fognature, spurgo pozzi neri, e accordi per l'esecuzione di analisi su impianti privati. Il fatturato di questi servizi e degli altri servizi accessori (lo spurgo dei pozzi neri per gli utenti non serviti da fognatura, la stasatura delle fognature, il trasporto di acqua potabile ecc.) ha raggiunto una quota pari a circa il 4% del fatturato totale.

Fondamentale evidenziare i clienti di maggior rilievo (**ASA SpA e ACQUE SpA**) grazie ai quali la società ha fatturato €1.705.000,00 nell'anno 2005 e €1.678.000,00 nell'anno 2006 per l'erogazione di acqua rispettivamente ai comuni di Livorno e Pisa.

## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DI ACQUA

GEAL SpA fornisce al Comune di Lucca servizi di captazione, trattamento e distribuzione di acqua potabile mediante 14 acquedotti.

1. Acq.Piaggione
2. Acq.Gignano – Pieve
3. Acq.Piazza di Brancoli
4. Acq.Ombreglio di Brancoli
5. Acq.Tubbiano – Borellone
6. Acq.Le Vene - Ponte a Moriano
7. Acq.S.Alessio
8. Acq.Civico
9. Acq.Gattaiola
10. Acq.Nozzano
11. Acq.Stabbiano
12. Acq.Chiatri
13. Acq.Piazzano – Vecoli
14. Acq.S.Pietro a Vico



Nella **piana di Lucca** la risorsa idrica è già disponibile a pochi metri dal suolo e nella Valle del Serchio c'è una grande disponibilità di sorgenti, per la maggior parte di tipo superficiale.

| Rete ed impianti per la produzione e la distribuzione di acqua |        |        |
|--|--------|--------|
|  | 2006   | 2005   |
| Dimensione rete di adduzione (Km)                              | 12,20  | 12,20  |
| Dimensione rete di distribuzione (Km)                          | 569,90 | 567,48 |
| Pozzi captazione (N°)  | 36     | 38     |
| Sorgenti (N°)  | 33     | 33     |
| Impianti sollevamento  | 46     | 46     |
| Serbatoi   | 28     | 29     |
| Rilanci  | 12     | 12     |

L'acqua distribuita da GEAL proviene prevalentemente da una serie di **campi pozzi** ubicati in prossimità del fiume Serchio, la restante deriva da varie sorgenti presenti sul territorio.

GEAL copre il proprio fabbisogno al 100% captando acqua per l'85% dai propri pozzi e per il restante 15% da sorgenti.

## SERVIZI DI FOGNATURA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE

Gli impianti di depurazione gestiti dalla società sono 5 di cui:

- 1 impianto di depurazione centralizzato avente potenzialità di 95.000 abitanti equivalenti (a.e.);
- 3 impianti da 500 a.e. del tipo a fanghi attivi;
- 1 impianto a servizio di attività industriale con una potenzialità di circa 10.000 a.e.

| <b>Reti e impianti</b>                        | <b>2006</b> | <b>2005</b> |
|---|-------------|-------------|
| Lunghezza collettori fognari (Km)             | 197         | 196,47      |
| Volumi in ingresso (mc*1000)                  | 5.772       | 5.739       |
| Volumi trattati (mc*1000)                     | 5.707       | 5.561       |
| Impianti di sollevamenti (N°)                 | 46          | 46          |
| Depuratori (N°)                               | 5           | 5           |
| Potenzialità impianto di depurazione (AB.EQ.) | 97.000      | 97.000      |
| <b>Ricavi della depurazione (€)</b>           | <b>2006</b> | <b>2005</b> |
| Ricavi da fanghi delle fosse settiche         | 446.391,79  | 239.114,75  |
| Ricavi da stasature                           | 40.361,22   | 36.290,15   |
| Ricavi da smaltimento rifiuti industriali     | 20.531,51   | 82.447,16   |

**L'impianto di depurazione** centralizzato è costituito da un complesso di vasche, manufatti, tubazioni ed apparecchiature elettromeccaniche finalizzate alla riduzione, trasformazione di sostanze inquinanti complesse provenienti per mezzo dei collettori fognari dalle civili abitazioni e dalle attività di servizio, commerciali ed industriali, presenti sul territorio comunale.

L'impianto principale è quello della città di Lucca in località **Pontetetto**.

L'impianto, nel corso di questi anni, ha subito ulteriori adeguamenti e potenziamenti fino al raggiungimento di una potenzialità di 95.000 abitanti/equivalenti.

Nel 2005 sono stati completati i lavori di adeguamento per il rispetto degli scarichi alla direttiva europea recepita nell'ordinamento nazionale con il D.Lgs.152/99. L'impianto è autorizzato (ai sensi del D.Lgs.22/97) per lo smaltimento ed il trattamento dei rifiuti liquidi non pericolosi (pozzi neri, percolati ecc.).

Elenco dei principali trattamenti:

| Linea acque   | Linea fanghi  | Impianto di deodorizzazione dell'aria   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- grigliatura media;</li> <li>- sollevamento dei reflui;</li> <li>- grigliatura fine; dissabbiatura-disoleatura;</li> <li>- decantazione primaria; aerazione fanghi attivi;</li> <li>- sedimentazione finale; flottazione;</li> <li>- disinfezione a raggi U.V.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- addensamento-spessimento;</li> <li>- digestione primaria riscaldata;</li> <li>- digestione secondaria fredda;-filtrazione a nastro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- filtrazione fanghi;</li> <li>- ispessitori.</li> </ul> |

### LE TARIFFE DEL CICLO IDRICO INTEGRATO

Per l'anno 2006 la tariffa media del ciclo idrico integrato (comprensiva dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione), è variata da 0,963 ad 1,00 €/m<sup>3</sup>.

| Tariffe Acqua GEAL                                    |         |         |
|---|---------|---------|
|   | 2006    | 2005    |
| <b>Ciclo idrico integrato</b><br>(€/ m <sup>3</sup> ) | 1,000   | 0,963   |
| <b>Acqua Pisa-Livorno</b><br>(€/ m <sup>3</sup> )     | 0,11847 | 0,11847 |
| <b>Quota Fissa</b><br>(€/anno)                        | 6,28    | 6,28    |

Relativamente alla gestione del Comune di **Lucca**, la società ha dato corso all'incremento delle *tariffe di fognatura e depurazione* a fronte della realizzazione delle reti e dell'accordo di programma

per la riorganizzazione della depurazione dei reflui civili del comprensorio di Lucca; tali incrementi sono stati del 4% sia per il 2005 che per il 2006. Relativamente alle *tariffe idriche* è stato definitivamente eliminato il minimo impegnato per le utenze domestiche ovvero il corrispettivo pagato ad integrazione dei consumi realmente effettuati, qualora questi siano inferiori al quantitativo contrattualmente stabilito con decorrenza 01.07.2004.

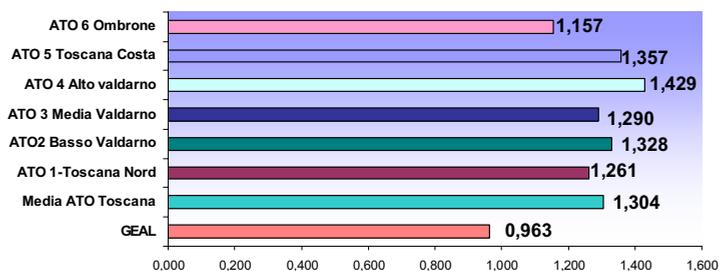
Contestualmente, ai sensi delle stesse disposizioni, è stata ridefinita la quota fissa applicata su ogni singola unità finale di utenza, ovvero ad ogni singola unità immobiliare, e sono state determinate le conseguenti variazioni tariffarie sulle varie fasce di consumo.

In seguito alla eliminazione del minimo contrattuale GEAL ha potuto far fronte alla perdita di ricavi aumentando la quota fissa da €5,54 a €6,28 annui a carico di ciascun utente.

Per quanto concerne la fornitura di acqua all'ingrosso alle aziende di **Pisa e Livorno**, non è stato applicato alcun aumento tariffario.

La tariffa applicata da GEAL è di gran lunga inferiore a quella applicata nel resto della Toscana, come evidenziato nel grafico riportato di seguito. Per omogeneità di confronto con le tariffe reali medie definite dai piani

**Tariffe ciclo idrico integrato 2005**  
**Euro al mc**



ambito, la tariffa indicata per GEAL è stata calcolata dividendo il fatturato totale dei 3 servizi (acquedotto, fognatura e depurazione) per i m<sup>3</sup> fatturati.

Da una classifica sulla spesa annua per acqua consumata da una famiglia media in Italia, Lucca si posiziona indicativamente a metà

| <b>BOLLETTA DELL'ACQUA</b>   |              |              |
|--|--------------|--------------|
| Bolletta di una famiglia di Lucca con consumo medio semestrale di 90mc |              |              |
| (€)  | 2006         | 2005         |
| Acquedotto   | 39,03        | 39,03        |
| Fognatura  | 10,62        | 10,21        |
| Depurazione  | 29,67        | 28,53        |
| Quota fissa  | 1,57         | 1,57         |
| Iva al 10%   | 8,08         | 7,93         |
| <b>Totale</b>  | <b>88,97</b> | <b>87,27</b> |

graduatoria, rientrando quindi tra le città con le tariffe più vantaggiose. Scindendo poi la bolletta dell'acqua nelle sue quattro voci fondamentali (acquedotto, depurazione, fognatura, quota fissa), Lucca, ossia GEAL, si posiziona ai primi posti come convenienza per l'utente, principalmente nella voce fognatura e nella quota fissa e comunque, rimane

in buona posizione anche per le restanti voci<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> (Le seguenti considerazioni sono state tratte da un articolo pubblicato sul quotidiano "Il Tirreno" in data 18/01/07).

Tra le ulteriori azioni di miglioramento attuate nel 2005, la più rilevante è stata senza dubbio l'introduzione di una **bolletta trimestrale** per tutta l'utenza servita, ad eccezione dei grandi utenti per i quali è prevista dal 2004 una fatturazione bimestrale.

L'operazione è stata preceduta da una apposita campagna informativa nella quale sono stati evidenziati i vantaggi per l'utenza consistenti principalmente nella diluizione del corrispettivo idrico in soluzioni singolarmente ridotte e più numerose.

Tale processo di fatturazione, garantisce al cliente la qualità del dato fatturato il più possibile prossima al consumo reale ed è organizzato in modo tale da non appesantire il carico economico delle singole famiglie.



### QUALITÀ DEL CICLO IDRICO INTEGRATO

Dall'anno 2000 è stata predisposta da GEAL S.p.A. la **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO** che stabilisce i diritti degli utenti del servizio di erogazione dell'acqua potabile e dei servizi di fognatura e depurazione. La carta del servizio idrico integrato ha come obiettivi principali sia il miglioramento della qualità dei servizi forniti, sia il miglioramento del rapporto tra i cittadini utenti e GEAL.



Con la realizzazione di tale carta, nel 2003, GEAL ha consolidato il processo di raccolta dei dati e degli indicatori con l'obiettivo di poter garantire un monitoraggio regolare del servizio offerto. Infatti, nella logica di miglioramento continuo, nel 2003 è stata adottata la revisione della carta del servizio idrico riducendo in misura significativa i tempi delle prestazioni eseguite da GEAL a favore degli utenti, migliorando così la qualità del servizio.

Per le attività principali GEAL, in base ai valori dei concorrenti e ai propri obiettivi strategici, ha definito dei tempi standard da rispettare; nella tabella che segue vengono evidenziati i tempi medi effettivi degli interventi che non si posizionano al di sotto dei tempi standard.

Da notare comunque, in relazione ai dati dei due anni, i notevoli miglioramenti che GEAL è riuscita ad ottenere.

| Attività carta dei servizi                 |                     |                               |      |                                   |       |
|--|---------------------|-------------------------------|------|-----------------------------------|-------|
| Giorni                                     | Tempo Standard (gg) | Tempo Medio Effettivo         |      | % di interventi entro lo standard |       |
|  |                     | 2004                          | 2005 | 2004                              | 2005  |
|  |                     | Rimozione sigillo su disdetta | 10   | 2,51                              | 2,4   |
| Riattivazione fornitura con posa contatore | 15                  | 6,85                          | 2,89 | 97,85                             | 98,46 |
| Cessazione fornitura                       | 15                  | 13,3                          | 9,51 | 94,24                             | 93,51 |
| Preventivazione allacci acquedotto         | 25                  | 55,9                          | 25   | 77,49                             | 80,84 |
| Preventivazione allacci fognatura          | 25                  | 19,4                          | 22,3 | 78,13                             | 75,14 |
| Esecuzione allacci acquedotto              | 30                  | 43,3                          | 28,3 | 67,03                             | 70,88 |
| Esecuzione allacci fognatura               | 30                  | 22,1                          | 23,2 | 69,41                             | 69,10 |

## LA QUALITÀ DELL'ACQUA POTABILE

L'acqua distribuita da GEAL ha sempre un buon standard qualitativo come evidenziano i parametri microbiologici e chimico-fisici riportati nella tabella seguente: i dati sono valori medi rilevati su campioni prelevati come previsto dal piano di controllo di GEAL; il confronto è con i dati relativi a 28 acque minerali naturali in commercio pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005), mentre i limiti di legge sono quelli previsti dal D.lgs 31/2001 per le acque destinate al consumo umano.

| Qualità dell'acqua potabile |                |                |                                   |                 |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|-----------------|
|                             | 2006           | 2005           | Acque minerali-naturali (min-max) | Limiti di legge |
| Durezza (°F)                | 29             | 28             | 3-93                              | 15-50           |
| Residuo fisso (mg/l)        | 409            | 381            | 38-988                            | 1.500           |
| Cloruri (mg/l)              | 22             | 20             | 1-62                              | 200             |
| Nitrati (mg/l)              | 6              | 4              | 0-7,12                            | 50              |
| Fluoruri (mg/l)             | NV<br>(< 0,50) | NV<br>(< 0,50) | 0-0,56                            | 1,5             |

## I PARAMETRI DELL'ACQUA POTABILE

La normativa nazionale attualmente in vigore, il D.Lgs. Nr. 31/2001, integrato e modificato con il D.Lgs. 27/2002, recepisce la direttiva europea 83/98 CE e disciplina la qualità delle acque ad uso umano al fine di proteggere la salute dagli effetti negativi della contaminazione delle acque.

Un'elevata **durezza** dell'acqua (>30°F) provoca incrostazioni di calcare nelle tubazioni, in particolare negli impianti di riscaldamento, e richiede nel lavaggio della biancheria un elevato consumo di detersivi, mentre al contrario un'acqua molto dolce (< 10°F) può diventare corrosiva per le tubazioni metalliche.

I **cloruri** nell'acqua derivano dalla composizione dei suoli, da scarichi industriali e urbani, dall'uso del sale utilizzato per sciogliere il ghiaccio sulle strade

Concentrazioni eccessive di cloruri in un'acqua, soprattutto se associati a valori di elevata acidità, accelerano la corrosione dei metalli nelle reti di acquedotto.

I **nitrati** sono ioni che fanno parte del ciclo dell'azoto che si svolge in atmosfera e nel terreno. Nelle acque superficiali e sotterranee i livelli naturali di nitrati sono di pochi milligrammi per litro; un aumento della concentrazione dei nitrati nell'acqua è spesso associato all'attività agricola (uso di fertilizzanti azotati).

Generalmente nelle acque i livelli di **fluoro** sono inferiori a 1,5 mg/l ma in aree geologiche particolari le acque sotterranee possono contenerne fino a 10 mg/l.

I controlli interni sulle acque, effettuati direttamente dai responsabili di GEAL, vengono eseguiti in massima parte alla captazione prima della disinfezione ed in misura minore dopo la disinfezione nei serbatoi o nella rete.

Anche la ASL effettua controlli sulle acque di GEAL prelevando campioni direttamente dalla rete di distribuzione.

L'attività di controllo delle acque, segue quanto indicato dal D.Lgs 31/01 che si basa su *controlli di routine* (controlli che mirano a fornire, ad intervalli regolari, informazioni sulla qualità organolettica e microbiologica delle acque fornite per il consumo umano nonché informazioni sull'efficacia degli eventuali trattamenti dell'acqua potabile, in particolare della disinfezione, per accertare se le acque destinate al consumo umano rispondano o no ai pertinenti valori di parametro fissati dal decreto) e *controlli di verifica* (controlli che mirano a fornire le informazioni necessarie, per accertare se tutti i valori di parametro, contenuti nel decreto, sono rispettati).

Da notare che solo l'acquedotto Civico (quello con il maggior numero di utenti serviti) è fornito da un grosso campo pozzi, in località Salicchi, con attualmente 6 dei 9 pozzi in rete, ed altri 8 pozzi dislocati in varie parti della città, che immettono acqua direttamente in rete e non in un serbatoio comune dove questa si possa miscelare. La conseguenza a ciò è che ogni pozzo, o campo pozzi, viene controllato, sia da GEAL che dalla ASL, come se fosse un acquedotto a se stante.

## LA SICUREZZA E LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La **rete dell'acquedotto** del Comune di Lucca è in parte monitorata da un sistema di telecontrollo e gestione a distanza, che interessa i principali punti di sollevamento e di deposito.

La gestione della rete idrica prevede il **controllo qualitativo delle acque** e tutte le operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e degli impianti (pozzi, sollevamenti, serbatoi ecc..) che costituiscono gli acquedotti civici. Queste attività sono completamente assicurate da personale aziendale, con l'intera responsabilità qualitativa a partire dai punti di approvvigionamento sino ai contatori d'utenza.



Per il settore Depurazione è stato sottoscritto un accordo tra GEAL e l'Arpat con il quale la società si impegna ad effettuare campionamenti ed analisi; infatti, nel rispetto della normativa, l'ente gestore ha l'obbligo di effettuare una serie di controlli sulla funzionalità degli impianti. L'Arpat ha il controllo assoluto e può in qualsiasi momento verificare i vari parametri.

GEAL, come gestore di un bene di primaria necessità qual è l'acqua, dedica particolare attenzione alla gestione e manutenzione della rete idrica. GEAL, al fine di ottimizzare la gestione del servizio idrico integrato, è dotata da anni di un sistema di **telecontrollo e telegestione**. Il **telecontrollo** è un insieme di apparecchiature elettroniche che utilizzano le tecnologie dell'informatica e delle telecomunicazioni via rete telefonica ed è installato sui principali impianti di acquedotto, di fognatura e depurazione (pozzi, serbatoi, stazioni di sollevamento, depuratore ecc..) collegati ad un concentratore presso i centri operativi (acquedotto e depuratore) dotato di un personal computer.

L'**obiettivo** è quello di monitorare costantemente il regolare funzionamento degli impianti e di rilevare, in tempo reale, eventuali guasti o malfunzionamenti accelerando così i tempi di intervento.

Una volta verificatosi uno stato di allarme, si attiva una procedura di intervento coordinata e codificata che termina nel momento in cui l'impianto in avaria ritorna al normale funzionamento.

Qualora vengano registrate, in seguito alla lettura del contatore, consumi anomali da parte dell'utente, quest'ultimo viene avvisato prima dell'emissione della fattura e GEAL mette a disposizione i propri tecnici per la verifica di presenza di perdite e l'eventuale riparazione.

| Sostituzioni                               | 2006    | 2005    |
|--|---------|---------|
| N. Interventi di riparazione delle perdite | 1029    | 1161    |
| Costi riparazione perdite                  | 204.000 | 225.000 |
| N. contatori sostituiti                    | 1422    | 1851    |

Nel 2006 GEAL ha effettuato 1029 interventi sulle perdite; ha inoltre sostituito 1422 contatori.

Per l'anno 2007, GEAL si è prefissata l'obiettivo di effettuare una ricerca perdite sistematica che avverrà in orario lavorativo normale e notturno, qualora si renda necessario, per una lunghezza di 30 km di rete; la ricerca sarà estesa a tutto il comprensorio comunale. Il personale attivamente impegnato per la ricerca consta di tre persone che si occupano, oltre che dell'aspetto operativo, anche della pianificazione delle attività e della programmazione ed analisi dei dati raccolti. Parallelamente, sarà ampliato il progetto di distrettualizzazione completa dell'acquedotto civico, con la costruzione completa di 6 camerette (installazione di valvole di riduzione e mantenimento di pressione, installazione *logger gsm* di trasmissione dati) interrate per il controllo di 6 nuovi distretti idraulici, che vanno a completare i 7 già esistenti. Le finalità dell'attività si ritrovano nell'applicazione della normativa inerente l'ottimizzazione dei consumi idrici mediante la riduzione della percentuale delle perdite fisiologiche negli acquedotti (rif. Generale D.M. 8 gennaio 1997 n.99 e smi).

Le interruzioni del servizio erogato da GEAL sono dovute principalmente a lavori programmati; gli utenti vengono avvisati di tali interruzioni almeno 24 ore prima mediante articoli pubblicati sui quotidiani principali. Quando purtroppo, le interruzioni vengono fatte in situazioni di emergenza per l'azienda è materialmente impossibile avvertire anticipatamente il cittadino.

## CUSTOMER SATISFACTION DI GEAL

In concomitanza dell'anniversario dei 10 anni di vita della società, è stata effettuata una nuova indagine di **customer satisfaction**; il questionario di rilevazione dei dati è stato distribuito in allegato alla bolletta, in modo da ottenere un giudizio sulla qualità del servizio fornito in base ad una autonoma scelta dell'utente.

Per incentivare l'utente alla compilazione, è stata prevista l'estrazione di 100 caraffe tra tutti coloro che avessero compilato il questionario completo dell'autorizzazione al trattamento dei dati.

L'indagine è stata svolta nei mesi **novembre 2005 – febbraio 2006**; al termine di questo periodo sono stati compilati 342 questionari.

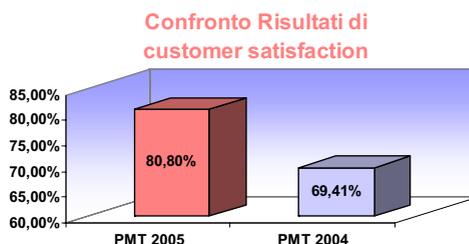
Per poter effettuare un confronto con l'indagine eseguita nel 2004, è stato stabilito di osservare le stesse 5 aree di interesse.

Il **Punteggio Medio Totale (PMT)**, calcolato quale media su base 100 delle risposte effettivamente fornite, ha evidenziato i risultati riportati qui a lato.

| Area di interesse       | PMT 2004 | PMT 2005 | Differenza % |
|-------------------------|----------|----------|--------------|
| Qualità servizi forniti | 64,89    | 77,09    | 12,20        |
| Bolletta e Fatturazione | 67,85    | 88,28    | 20,43        |
| Assistenza tecnica      | 67,17    | 78,48    | 11,31        |
| Personale GEAL          | 77,96    | 83,54    | 5,58         |
| Accessibilità servizio  | 69,16    | 76,63    | 7,47         |

L'indice sintetico di customer satisfaction, pari alla media dei punteggi rilevati nelle 5 aree di interesse, è particolarmente elevato; lo scostamento

percentuale rispetto al 2004 (+12,4%) indica un miglioramento complessivo della qualità percepita dall'utente.



Si evidenzia, inoltre, che l'indice sintetico risulta ampiamente superiore a quello rilevato in una ricerca commissionata dalla Cispel Confservizi Toscana, per il servizio idrico in Toscana, che ha realizzato un punteggio di 69 (Si veda il quaderno NET – economia dei servizi pubblici Toscani, anno IX – Numero 34 – Settembre 2005).

## SETTORE IGIENE AMBIENTALE

### UTENTI E CLIENTI DI SISTEMA AMBIENTE

Nel 2005, a seguito dei risultati ottenuti da SISTEMA AMBIENTE nel settore, i comuni di Bagni di Lucca, Borgo a Mozzano e Fabbriche di Vallico hanno affidato a SISTEMA AMBIENTE il servizio di igiene urbana sul loro territorio. Sempre nel 2005 SISTEMA AMBIENTE è rimasta aggiudicataria dell'appalto del servizio di igiene urbana nel comune di Coreglia Antelminelli.

| Clienti/Utenti Presenti AL 31/12 |                     |                         |                  |                     |                         |                  |
|----------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|------------------|
| N°                               | 2006                |                         |                  | 2005                |                         |                  |
|                                  | Utenti residenziali | Utenti non residenziali | Utenti business* | Utenti residenziali | Utenti non residenziali | Utenti business* |
| <b>SISTEMA AMBIENTE</b>          | 37009               | 5643                    | 3                | 33743               | 5164                    | 4                |

\*Utenti business: i comuni di Bagni di Lucca, Coreglia Antelminelli e Fabbriche di Vallico per i quali la società gestisce il servizio di igiene urbana.

Nel 2006 il comune di Borgo a Mozzano è passato alla TIA (Tariffa di Igiene Ambientale); per questo si ha un incremento notevole di utenti residenziali dal 2005 al 2006 e la diminuzione di una unità degli Utenti Business.

### TARIFFE RIFIUTI

Nel biennio 2005-2006 è continuato in maniera rilevante il lavoro di SISTEMA AMBIENTE per la **gestione della Tariffa di Igiene Ambientale** del Comune di Lucca, entrata in vigore con il 1° gennaio 2003. Il personale interno, tecnico ed amministrativo, è stato impegnato nella gestione dell'intero processo e nell'azione di implementazione e messa a punto degli indispensabili archivi.

Resta ferma la volontà di mantenere la gestione dell'intero ciclo della Tariffa all'interno dell'azienda. Questo permette, infatti, di mantenere riservato il flusso dei dati relativi agli utenti del territorio comunale e, contemporaneamente, di attivare specifici progetti finalizzati al perfezionamento di detti archivi e al recupero dell'evasione.

Il costo dello smaltimento dei rifiuti è estremamente elevato in quanto SISTEMA AMBIENTE non dispone di propri impianti di trattamento ed è quindi obbligata a conferire i propri rifiuti agli impianti indicati, dopo l'approvazione del Piano Industriale dell'ATO 2, da quest'ultimo. Gli impianti cui l'azienda deve conferire i propri rifiuti solidi urbani sono gli impianti della Versilia, in particolare l'impianto di trattamento di Massarosa e gli impianti di Rosignano (discarica ed impianto di selezione).

Tenendo conto dei quantitativi conferiti ai vari impianti i costi medi per lo smaltimento sono risultati:

| <b>Costi smaltimento rifiuti</b>        |               |               |
|---|---------------|---------------|
| <b>€/Ton</b>                            | <b>2006</b>   | <b>2005</b>   |
| Smaltimento rifiuti discarica Rosignano | 123,33        | 125,82        |
| Smaltimento rifiuti impianto Rosignano  | 115,33        | 115,33        |
| Smaltimento rifiuti impianto Versilia   | 154,00        | 154,00        |
| <b>Costo medio smaltimento</b>          | <b>133,41</b> | <b>134,79</b> |

| <b>Tariffa Rifiuti TIA 2006</b>              |                        |   |
|--|------------------------|---|
|  | <b>Comune di Lucca</b> | <b>Media di 3 capoluoghi di provincia della Toscana</b> |
| Tariffa media fissa<br><b>€/mq</b>           | 1,144                  | 0,963   |
| Tariffa media variabile<br><b>€/abitante</b> | 41,95                  | 36,086  |

SISTEMA AMBIENTE offre tariffe agevolate per gli anziani ultra 64enni e pratica l'esenzione dalla tariffa delle unità immobiliari adibite ad abitazioni delle persone in condizioni di accertata indigenza, assiti dal Comune.

| <b>BOLLETTA TIA<br/>Comune di Lucca</b>   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| Esempio di calcolo per un nucleo familiare di 3 componenti che occupi un appartamento di 100 mq |               |               |
| <b>(€)</b>  | <b>2006</b>   | <b>2005</b>   |
| Tariffa fissa per 100mq   | 116,79        | 112,55        |
| Tariffa variabile per 3 componenti  | 114,41        | 117,65        |
| Totale imponibile   | 231,20        | 230,20        |
| Iva al 10%  | 23,12         | 23,02         |
| ADD.LE PROV.LE 4%   | 9,25          | 9,20          |
| <b>Totale fattura annuale</b>   | <b>263,57</b> | <b>262,43</b> |

## QUALITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Per poter erogare un servizio di qualità la società Sistema Ambiente si è preposta di raggiungere i seguenti obiettivi:

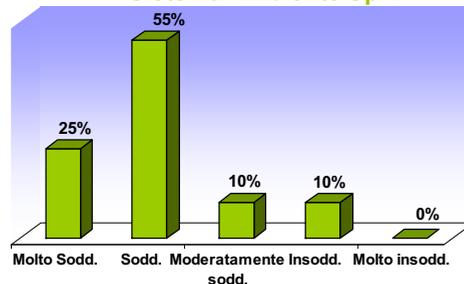
- soddisfazione del cliente come requisito irrinunciabile per la competitività dell'azienda sui mercati;
- miglioramento continuo dei processi per un aumento della competitività, attraverso la riduzione dei costi di produzione e per un miglioramento della qualità percepita dal cliente.
- SISTEMA AMBIENTE, al fine di assicurare la continuità dei processi di erogazione del servizio, ha predisposto opportune istruzioni operative per la gestione della manutenzione programmata e straordinaria degli automezzi e delle attrezzature.
- La gestione della manutenzione preventiva riguarda l'individuazione, la pianificazione e l'esecuzione degli interventi manutentivi, applicabili a tutte le apparecchiature di produzione che necessitano di manutenzione.

## CUSTOMER SATISFACTION DI SISTEMA AMBIENTE

Dal 2006 l'azienda ha istituito un metodo per la rilevazione della soddisfazione dei clienti relativamente ai servizi erogati in modo da poter avviare il processo di miglioramento continuo delle proprie attività gestionali ed operative. Tale monitoraggio rappresenta una delle misure della prestazione del sistema di gestione per la qualità.

A marzo 2006 sono stati inviati 200 questionari rivolti ad un campione di utenti rappresentativo delle utenze sia domestiche che non domestiche. In seguito alla elaborazione dei questionari compilati sono stati ottenuti i risultati rappresentati nel grafico riportato qui a lato..

**Analisi di Customer Satisfaction  
Sistema Ambiente SpA**



## SETTORE AREE URBANE E PARCHEGGI

### UTENTI E CLIENTI DEL GRUPPO POLIS

Per le aziende del settore “aree urbane e parcheggi” è difficile riuscire ad individuare la percentuale di cittadini serviti, perché il servizio offerto è rivolto a due disomogenee tipologie di utenti, quali:

- l’utenza dell’ufficio permessi;
- l’utenza dei parcheggi in struttura e non.

| Numeri su utenza permessi |        |                      |
|---------------------------|--------|----------------------|
| N°                        | 2006   | 2005<br>dal 16-05-05 |
| Permessi rilasciati       | 17.593 | 13.723               |

Il servizio di rilascio dei permessi viene svolto con professionalità e continuità, nell’ufficio sito in via Carducci, in prossimità del parcheggio omonimo. Questo servizio è rivolto a diverse categorie di utenti:

- i cittadini del Comune di Lucca che hanno la residenza nel centro storico;
- gli artigiani/trasportatori di merci che per motivi lavorativi devono raggiungere il centro storico per effettuare riparazioni e traslochi.

L’utenza dei parcheggi può essere suddivisa in diverse tipologie:

- l’utenza occasionale, costituita per lo più dai turisti;
- lavoratori dipendenti ed autonomi che devono recarsi nel centro storico o in altre aree “regolamentate” da apposite delibere comunali, per espletare le proprie attività;
- i residenti del Comune di Lucca che usufruiscono di tariffe agevolate per l’utilizzo dei parcheggi in struttura;
- particolari categorie di utenti caratterizzate da specifiche omogenee.

A disposizione dell'utenza sono disponibili i seguenti parcheggi:

#### le aree gestite tramite parcometro:

Piazzale Ricasoli – N° Posti 36  
 Via dei Bacchettoni - N° Posti: 91  
 Corso Garibaldi - N° Posti: 46  
 Via del Pallone - N° Posti: 65  
 Piazza S. Maria - N° Posti: 65  
 Piazza S. Ponziano - N° Posti: 28  
 Via Elisa - N° Posti: 17  
 Piazza S. Francesco - N° Posti: 21  
 Sortita Baluardo Cairoli - N° Posti 35: 28  
 Via Angeloni : N° Posti 27 regolamentati per 2 ore a disco orario e dalla 3<sup>a</sup>ora a pagamento.



#### I parcheggi in struttura:

Park Mazzini - N° Posti: 518  
 Park Lorenzini - N° Posti: 115  
 Park Cittadella - N° Posti: 252  
 Park Carducci - N° Posti: 400+ 21 per pullman  
 Park Palatucci - N° Posti: 730 di cui 330 a tariffa normale, 300 riservato agli abbonati che lavorano nel centro storico, 100 a disco orario.  
 Park Stazione N.° Posti 199  
 Park Luporini : N.° Posti 77 riservato ai Camper.

#### TARIFFE DEI PARCHEGGI

Dalla tabella qui in esame si evince che le tariffe che il Gruppo Polis deve applicare, in osservanza delle delibere comunali, sono in linea con la media regionale. Il confronto è stato operato prendendo in esame cinque province della Regione Toscana (Pisa, Prato, Arezzo, Firenze e Livorno) che, per dimensioni e complessità, sono le più rappresentative della situazione viaria della regione Toscana.

| Tariffe parcheggi e rilascio permessi                 |                         |                                  |
|---|-------------------------|----------------------------------|
|   | 2006                    |                                  |
|   | Azienda<br>valore medio | Tariffe Regionali<br>€ MIN/€ MAX |
| <b>Rilascio Permessi</b><br>(euro/anno)               | 25,00                   | 25,00/80,00                      |
| <b>Tariffe Parcheggi in struttura</b><br>(euro/ora)   | 1,30                    | 0,50/2,30                        |
| <b>Tariffe Parcheggi con Parcometri</b><br>(euro/ora) | 0,75                    | 0,50/2                           |
| <b>Tariffe Abbonamenti</b><br>(euro/mese)             | 39,00                   | 19,50/185,00                     |

Il Comune di Lucca, tramite il Gruppo Polis, applica tariffe agevolate per quell'utenza che deve recarsi in città per motivi lavorativi rilasciando abbonamenti, per alcuni parcheggi, a tariffe ridotte. In particolare, presso il parcheggio della Stazione ferroviaria di Lucca, i lavoratori residenti nel Comune di Lucca che per motivi di lavoro devono recarsi quotidianamente in altre città, possono lasciare l'auto al parcheggio della Stazione pagando un abbonamento mensile di € 10,00.

### **QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GRUPPO POLIS**

Il Gruppo Polis per erogare un servizio di qualità, rivolto a tutta la cittadinanza lucchese, si propone di:

- rispettare i vincoli patrimoniali e paesaggistici, permettendo allo stesso tempo il recupero dei beni di interesse storico nelle aree in cui si opera la riqualificazione;
- ottimizzare la razionalizzazione delle aree di sosta contribuendo significativamente a svolgere un'azione regolatrice del traffico viario;
- sviluppare una sensibilità spiccata volta a percepire e a tutelare le esigenze dei cittadini lucchesi.

## SETTORE FARMACEUTICO

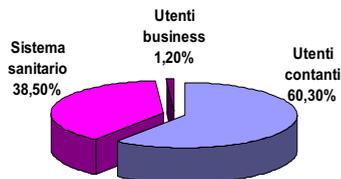
### UTENTI E CLIENTI DELLE FARMACIE COMUNALI

Per quanto riguarda gli utenti delle Farmacie non è possibile quantificare tutti coloro che comunemente fanno acquisti; questi, denominati **Utenti contanti**, producono il 60,30% del fatturato delle Farmacie Comunali.

La quasi totalità del restante fatturato è dovuto al rimborso di tutte le ricette da parte del **Sistema Sanitario Locale** (USL n°2).

La restante minima parte di clienti è rappresentata dagli **utenti business**, ovvero da coloro che sono dotati di partita IVA, quali case di cura, attività commerciali e professionali.

Suddivisione percentuale del fatturato delle Farmacie Comunali



### QUALITÀ NELLE FARMACIE COMUNALI

Il servizio erogato dalle Farmacie Comunali è fortemente legato alla professionalità del proprio personale. L'azienda, pertanto, si impegna sempre di più nella valorizzazione della figura del farmacista, non solo come dispensatore di farmaci, ma come consulente professionale di salute e benessere; solo in questo modo viene garantito un servizio di qualità.

Nell'ambito dei progetti di ristrutturazione delle varie sedi in gestione, nel mese di novembre 2005, è stata completamente ristrutturata la Farmacia Comunale di S. Vito. Durante i lavori di ristrutturazione, per garantire la continuità del servizio, è stata messa a disposizione una struttura prefabbricata ("**farmamobile**") che ha permesso di non interrompere l'erogazione del servizio, garantendo la dispensazione del farmaco alla clientela.

#### Soddisfazione clienti

Al fine di migliorare i rapporti con la clientela e comprendere le loro esigenze, presso la Farmacia Aperta 24 ore, è stato allestito un box, per la raccolta dei reclami e dei suggerimenti da parte dell'utenza. A seguito della loro analisi sono state collocate poltrone per l'attesa ed è stata data la possibilità di parcheggiare davanti alla farmacia per massimo 15 minuti.

Per ottimizzare il servizio della farmacia 24 ore, inoltre, è stato introdotto il numero per l'attesa, ed è stata prevista l'apertura di un 4° banco di vendita nei fine settimana. Grazie anche ad una diversa articolazione ed all'aumento del personale addetto per il fine settimana, risulta sensibilmente migliorata l'immagine della **farmacia aperta 24 ore**.

Si è riscontrato un buon gradimento, da parte della clientela, anche per gli interventi dello staff aziendale, sull'esposizione dei prodotti OTC e per le promozioni mensili su specifiche categorie di prodotti.

### **Carta servizi Farma-club**

E' attivo, dall'Agosto 2005, il servizio "**Carta servizi Farma-club**": la carta, offerta gratuitamente ai clienti, dà accesso al titolare ad una molteplicità di servizi legati alla salute ed al benessere.

La tessera offre la possibilità di contattare, attraverso un numero verde, medici specialisti nonché fruire di servizi diagnostici e domiciliari quali prelievi, fitoterapia, assistenza infermieristica ed eventuali visite specialistiche.

Ai possessori della tessera Farma-club è inoltre garantita l'assistenza medica 24 ore sull'intero territorio nazionale: la tessera permette anche l'accesso con sconti tra il 10% ed il 40% al "Network Benessere" per usufruire di servizi presso centri fitness, palestre e piscine, terme e beauty farm, centri estetici e solarium e funziona, inoltre, come carta fedeltà, permettendo a chi compra nelle Farmacie Comunali, di accumulare punti da convertire in premi.

### 3.3.2 Strumenti di dialogo – comunicazione

Pur nel contesto “tradizionale” dei prodotti e dei servizi erogati, che non si caratterizzano per il loro contenuto di innovatività, le aziende del Gruppo Lucca Holding hanno negli anni sviluppato servizi in grado di accrescere il valore e la fruibilità. Nel 2005 alcune società del Gruppo hanno proseguito la propria attività all’insegna di una maggiore trasparenza e chiarezza nei rapporti con la clientela, agevolando le comunicazioni verso questi ultimi.

La Holding ha fatto proprie le strategie di comunicazione per aumentare le occasioni e le opportunità informative per tutti i cittadini attraverso l’istituzione del sito internet aziendale [www.luccaholdingspa.it](http://www.luccaholdingspa.it)

#### **CUSTOMER CARE : servizi integrati di Lucca Holding Servizi Srl**

Nel 1° semestre del 2005 il Comune di Lucca e le aziende di servizi del Gruppo Lucca Holding (GRUPPO GESAM, SISTEMA AMBIENTE e GEAL) hanno stipulato con Lucca Holding Servizi S.r.l. un contratto per l’effettuazione di un servizio di “CUSTOMER CARE” informativo, integrato e centralizzato sul territorio basato sullo strumento telefonico, come punto unico di contatto per i cittadini, per consentire l’ampliamento dei canali di accesso resi disponibili dalle nuove tecnologie utilizzate.

Il servizio è articolato in due fasce distinte: un livello di prima accoglienza (1° Livello) ed un secondo livello di approfondimento (2° livello) per evadere le molteplici richieste provenienti dalla Cittadinanza.

Il primo livello rappresenta la prima interfaccia che interagisce con il cittadino nel momento della chiamata. L’obiettivo è il superamento della barriera di accessibilità tra il cittadino e l’Amministrazione o l’Azienda.

Il compito del primo livello è quello di fornire informazioni di carattere generale sui servizi amministrativi erogati dal Comune di Lucca e dalle Aziende, per assolvere al primo grado informativo (chi, dove, quando) e ricevere segnalazioni di malfunzionamenti, guasti e reclami.

Il primo livello provvede, inoltre, a trasferire ad un livello successivo di approfondimento (il secondo livello) le chiamate con richieste strettamente legate a funzioni specifiche, garantendo quindi risposte a domande complesse e informazioni specialistiche.

Il secondo livello di approfondimento fornisce informazioni specifiche e dettagliate (ad es. stato di una pratica già avviata) e consente di attivare procedimenti a distanza, pratiche commerciali etc.

La sperimentazione del servizio è iniziata nel luglio 2005 ed il servizio di informazioni telefonico si è rivelato da subito uno strumento fondamentale di comunicazione tra l'amministrazione comunale/Aziende di servizi pubblici e cittadini/utenti, per l'accesso a informazioni e servizi di differente natura con modalità comoda e familiare.

La realizzazione del Customer Care ha consentito di gestire i contatti telefonici con l'utente cittadino, professionista o impresa, nell'ottica di semplificare, razionalizzare e velocizzare le modalità di accesso a tutti i servizi erogati dal Comune di Lucca e dalle aziende da esso controllate, quali **GEAL**, **GRUPPO GESAM**, e **SISTEMA AMBIENTE**, attraverso un unico punto di accesso telefonico dal quale avere informazioni a 360°.

| <b>SERVIZIO DI CUSTOMER CARE svolto da<br/>LUCCA HOLDING SERVIZI S.r.l.</b> |                            |  |
|---|----------------------------|--|
|   | <b>N° di Telefono</b>      | <b>Tipo di servizio offerto</b>  |
| <b>COMUNE DI<br/>LUCCA</b>  | 0583 - 4422                | Risposta al numero unico del Comune di Lucca: fornisce informazioni di carattere generale ("Chi, dove e quando") e personalizzato per i vari settori; trasferisce le chiamate verso gli uffici/interni; risponde alle chiamate inevase dagli uffici.<br>Servizio sperimentale per le comunità straniere: prima accoglienza e informazione base alla popolazione straniera a Lucca. |
|   | 0583 - 442410              | Informazioni specifiche su aree tematiche selezionate: ad es. appuntamenti con i tecnici dell'edilizia privata, problematiche dell' Ufficio Casa, Suolo Pubblico etc.  |
| <b>GRUPPO<br/>GESAM</b>   | 0583-442466                | Servizio di accoglienza telefonica di primo ("Chi, dove e quando") e secondo livello informativo; dà informazioni specifiche su contratti e rapporti mediante l'utilizzo del database dell'azienda; svolge pratiche commerciali; riceve le segnalazioni di guasti, malfunzionamenti e reclami.   |
|   | 0583-54011                 |  |
| <b>SISTEMA<br/>AMBIENTE</b>   | 800-275445<br>numero verde | Servizio di accoglienza telefonica di primo ("Chi, dove e quando") e secondo livello informativo; prenota appuntamenti per i settori interni all'azienda, raccoglie le richieste di servizi, fornisce informazioni specifiche riguardanti i rapporti dell'utente mediante l'utilizzo del database dell'azienda; riceve le segnalazioni di malfunzionamenti e reclami.              |
|   | 0583-442481<br>0583 442472 |  |
| <b>GEAL</b>   | 800-729709<br>numero verde | Servizio di prima accoglienza e primo livello informativo ("Chi, dove e quando") generico e personalizzato; fornisce informazioni specifiche riguardanti i rapporti dell'utente, quali lo stato dei pagamenti delle fatture, attraverso l'utilizzo del portale web dell'azienda; riceve le segnalazioni su guasti, malfunzionamenti e reclami.                                     |
|   | 0583-508918                |  |

Il Customer Care, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.30, consente un utilizzo del canale telefonico in grado di offrire ai cittadini e imprese:

- un miglioramento della qualità del servizio informativo che dovrà essere centrato sulla soddisfazione degli utenti;
- una semplificazione del rapporto tra cliente e azienda, attraverso la realizzazione di un contatto snello e veloce, capace di rispondere alle attese dei cittadini che chiedono una maggiore tempestività nell'ottenere risposte alle informazioni richieste;
- un'informazione più mirata, grazie al monitoraggio continuo delle esigenze dell'utenza.

La sperimentazione svolta nel 2005 del servizio di Customer Care ha riguardato circa 30.000 chiamate.

Nel 2006 il numero di chiamate gestite sono state oltre 250.000, di cui 190.000 per il Comune di Lucca e 60.000 per le aziende, risolte direttamente dagli operatori o con la consultazione degli uffici del Comune e delle Aziende.

Alcune aziende del Gruppo sono dotate di sportelli destinati al rapporto con il pubblico; la tabella sotto riportata esprime quantitativamente l'entità di tali rapporti.

| Rapporto con il pubblico    |  |        |        |
|-----------------------------|--|--------|--------|
| N° richieste ricevute       |  | 2006   | 2005   |
| <b>GRUPPO GESAM</b>         | Sportello Clienti via Nottolini 34                               | 8.424  | 8.670  |
| <b>GEAL</b>                 | Sportello Utenti Viale Luporini<br>Sede depuratore ed acquedotto | 8.898  | 7.742  |
| <b>SISTEMA<br/>AMBIENTE</b> | Segreteria via delle Tagliate 136                                | 7.000  | 10.500 |
|                             | Sportello TIA via delle Tagliate<br>136                          | 15.080 | 16.678 |

**GESAM GAS** ha attivato il servizio di auto-lettura; per auto-lettura si intende l'operazione di lettura del codice di consumo sul contatore che l'utente trasmette a Gesam attraverso tre canali:

- via telefono (IVR);
- via internet ([www.gesam.it/autoletture](http://www.gesam.it/autoletture));
- cartolina inviata per posta.

Nel 2005 sono state fatte 20.077 autoletture mentre nel 2006 21.056.

Il **GRUPPO GESAM** propone un tipo di comunicazione che utilizzi molti canali quali quotidiani locali, affissioni esterne, manifesti, foglio aggiuntivo bolletta.

Nell'anno 2005 **GEAL** ha puntato a consolidare i risultati raggiunti in termini di qualità delle prestazioni rese all'utenza e di accessibilità del servizio raggiunte nell'anno precedente grazie anche all'introduzione del **portale internet e dell'orario continuato**.

Il portale Internet è un strumento messo a disposizione dall'azienda, che permette all'utente di accedere comodamente e semplicemente **a tutti i servizi GEAL**.

Basta un click in questa sezione, digitando username e password preventivamente fornite dalla società, per poter:

- Consultare tutte le **informazioni** relative alla fornitura idrica;
- Visualizzare le statistiche sui **consumi storici**;
- Richiedere **variazioni** dei dati anagrafici e del recapito della bolletta;
- Visualizzare e ristampare il duplicato delle **bollette**;
- Richiedere varie **operazioni contrattuali**;
- Comunicare la **lettura** del contatore;
- **Pagare la bolletta** on-line tramite il sito della posta.



Inoltre è stato istituito **ProntoGEAL**, in collaborazione con Customer Care di Lucca Holding Servizi Srl: un servizio telefonico che consente agli utenti del servizio idrico integrato del comune di Lucca, di usufruire 24 ore su 24, delle informazioni essenziali sui servizi forniti, sulle interruzioni in corso e sugli aspetti contrattuali.



Per informazioni e richieste interventi su spurgo di pozzi neri, fosse biologiche, stasatura e pulizia dei condotti fognari è stato predisposto un numero verde.



La **comunicazione aziendale** è stata incentrata sulla pubblicizzazione su quotidiani e *leaflet*, in allegato alla bolletta, ed è proseguita con l'utilizzo degli appositi spazi sulla locale TV digitale terrestre "Di Lucca".

**SISTEMA AMBIENTE** predispone ogni anno numerose campagne d'informazione relative ai servizi di raccolta differenziata, alle aperture di stazioni ecologiche attrezzate e a nuove sperimentazioni. Nel corso del 2005 **SISTEMA AMBIENTE** ha portato avanti, in tutti i Comuni, iniziative di informazione e sensibilizzazione sulla raccolta differenziata e sulle modalità operative della stessa. Tali interventi hanno visto la realizzazione di fogli informativi, distribuiti alle famiglie direttamente o mediante inserzioni nelle guide ai servizi realizzate nei diversi Comuni serviti dalle rispettive amministrazioni.



La campagna di comunicazione ed informazione ha visto anche la pubblicazione, su un quotidiano locale, di vignette contenenti messaggi inerenti la raccolta differenziata e la realizzazione di brevi interventi televisivi. Sistema Ambiente ha inoltre ideato e curato la realizzazione di uno spot sulla raccolta differenziata, andato in onda su un'emittente locale.

Nel corso del 2006 è proseguita l'attività di comunicazione ai cittadini, attraverso la stampa locale e le diverse pubblicazioni curate in collaborazione con le varie amministrazioni servite. Sono state inoltre realizzate vignette e pagine con messaggi sulla raccolta differenziata pubblicate sui diversi quotidiani locali e numerosi interventi su televisione locale, sia relativi alla raccolta differenziata che ai diversi servizi svolti dall'azienda ed a sperimentazioni e iniziative mirate.

Sistema Ambiente ha inoltre partecipato, con propri stand informativi e con interventi pubblici ad importanti manifestazioni svolte nei Comuni interessati dal servizio (Murablia, Fiera dell'azalea, Settembre Lucchese).



LUCCA HOLDING SERVIZI Srl ha istituito, per agevolare il contatto con i cittadini per le attività di controllo degli impianti termici nel Comune di Lucca, un numero verde (800.800.314) attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 18.00.



## LA COMUNICAZIONE NELLE FARMACIE COMUNALI

Obiettivo primario delle Farmacie Comunali è quello di offrire un servizio sempre più qualificato attraverso l'informazione diretta del farmacista per un corretto uso del farmaco, volta a diffondere una cultura anti-spreco del farmaco stesso.

Nell'anno 2006 sono state promosse iniziative ed azioni di marketing rivolte alla clientela, al fine di proporre al cittadino nuovi servizi e migliorare quelli esistenti.

In tutte le sei farmacie aziendali è stata incrementata l'attività di promozione ed offerta di nuovi prodotti ed è continuato lo stretto rapporto di collaborazione con lo **Staff Marketing** che ha permesso di proseguire nell'attività di modernizzazione dei punti vendita e di razionalizzazione degli spazi espositivi.

Alcune Farmacie Comunali hanno organizzato giornate dedicate a specifici prodotti, quali i fitoterapici, con grande successo di pubblico e con l'obiettivo di incrementare un settore di forte rilevanza strategica quale il settore Naturale.

Inoltre sono continuate, intensificandosi, le giornate promozionali in collaborazione con le ditte partner e attività dirette alla conoscenza dei benefici derivanti dallo svolgimento di attività sportive.





FOTO ALCIDE-LUCCA

### 3.4 PARTNER ECONOMICI

Tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding applicano nei rapporti con i fornitori i principi di trasparenza, chiarezza e non discriminazione, adottando linee di comportamento mirate all'attenzione ai costi che garantiscano, allo stesso tempo, adeguati livelli di qualità del servizio.

Le condizioni negoziali applicate rispettano i requisiti di competitività, correttezza e compatibilità finanziaria; le condizioni contrattuali e la regolarità dei pagamenti vengono rispettate da tutte le aziende.

Per le forniture, in linea di principio, tutte le società di Lucca Holding fanno riferimento a fornitori locali in modo da accrescere l'indotto degli interventi sulla comunità del territorio in cui operano.

Per le aziende certificate ISO 9001 le linee politiche dei rapporti con i fornitori sono illustrate, in termini di condizioni di rapporto e prestazioni di servizio, in un'apposita procedura del Sistema Qualità, nella quale sono definite le responsabilità e le modalità relative al processo di valutazione e qualificazione dei fornitori di lavori, materiali e servizi, in modo da assicurare che gli stessi siano in grado di garantire la conformità ai requisiti specifici ed il grado di affidabilità richiesto dall'azienda.

### 3.4.1 Analisi dei fornitori

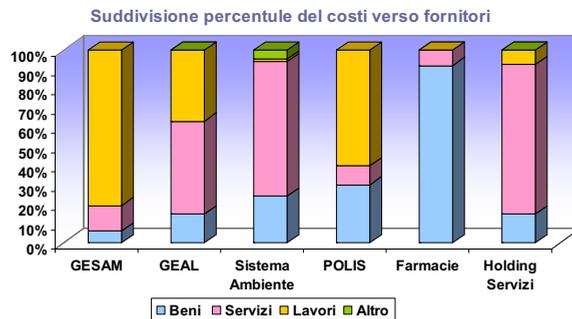
I fornitori si possono classificare in tre macrocategorie:

**Fornitori di Beni:** componenti per la manutenzione degli impianti industriali, materiali, sostanze chimiche, automezzi, etc.

**Fornitori di Servizi:** servizi ambientali, consulenze informatiche e organizzative, etc.

**Fornitori di Lavori:** lavori per la manutenzione delle reti, per la costruzione degli impianti, etc.

| Numero di fornitori per categoria |             |             |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| N°                                | 2006        | 2005        |
| Beni                              | 609         | 578         |
| Servizi                           | 481         | 458         |
| Lavori                            | 54          | 52          |
| Altro                             | 278         | 279         |
| <b>TOTALE</b>                     | <b>1422</b> | <b>1367</b> |



Il valore delle forniture è di circa 312 milioni di euro e non comprende l'acquisto delle materie prime (gas naturale) utilizzate dalle aziende quali **GESAM**.

La ripartizione tra le diverse categorie di fornitori è ovviamente correlata con il settore di business delle aziende del Gruppo: per **GESAM** e **Polis**, la maggior parte del fatturato dei propri fornitori è per i lavori di miglioramento delle reti o per la costruzione delle infrastrutture; nel settore farmaceutico oltre il 90% è dedicato all'acquisto dei farmaci, mentre le società di servizi utilizzano prevalentemente fornitori per contribuire all'erogazione dei servizi medesimi.

### 3.4.2 Condizioni negoziali

Le condizioni negoziali con i fornitori sono uno degli elementi che contribuiscono alla correttezza dei rapporti e alla sostenibilità dei rapporti con coloro che incidono in modo spesso determinante sulla qualità dei servizi erogati; tutte le società del Gruppo Lucca Holding rispettano in questo ambito i principi di competitività, correttezza e

| Tempi medi di pagamento |      |      |
|-------------------------|------|------|
| Giorni                  | 2006 | 2005 |
| Media                   | 71,3 | 72,3 |

compatibilità finanziaria condivisi dal Gruppo.

Per quanto riguarda la regolarità dei pagamenti, tutte le aziende si impegnano nel garantire il rispetto delle condizioni concordate contrattualmente con i fornitori.

I tempi di pagamento sono diversi all'interno del Gruppo e dipendono in gran parte dalle caratteristiche dei fornitori coinvolti dalle aziende: vi sono fornitori di beni e di servizi molto differenti e i tempi di pagamento sono ovviamente adeguati alle caratteristiche dell'entità fornita; anche se ancora le condizioni del mercato non consentono il raggiungimento degli standard indicati dall'Unione Europea (di cui al Dlgs 231/2002), l'impegno verso la loro riduzione è costante.

### 3.4.3 Ricaduta sul territorio

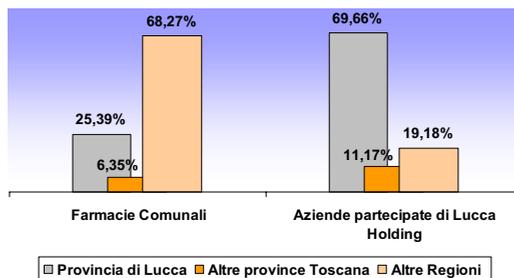
Tutte le società del Gruppo Lucca Holding, per le forniture in appalto diretto, fanno riferimento a fornitori locali; in particolare si tratta di piccole e medie imprese che costituiscono il tessuto competitivo della provincia di Lucca.

La scelta di fornitori locali influisce sull'economia del territorio apportandone una percentuale di accrescimento del valore aggiunto ovvero della misura dell'incremento di valore che si verifica nell'ambito della produzione e distribuzione di beni e servizi grazie all'intervento dei fattori produttivi, capitale e lavoro distribuito sul territorio.

Il **Gruppo Polis**, fin dalla sua costituzione, ha svolto una politica di sostegno delle *cooperative sociali*, rivolgendosi a queste per l'espletazione di servizi, beni e attività e occupandosi in alcuni casi dell'assorbimento delle risorse umane presenti, puntando sulle loro potenzialità.

La distribuzione percentuale territoriale dei fornitori delle **Farmacie Comunali** è ovviamente differente dalle altre aziende del Gruppo, in quanto i farmaci, che contribuiscono al 90% degli acquisti, sono prodotti in gran parte da società non appartenenti al territorio regionale.

Distribuzione Territoriale dei Fornitori



I rapporti tra le **Farmacie Comunali** ed i fornitori vengono gestiti direttamente dall'ufficio acquisti del gruppo Alliance, socio di maggioranza della società; la selezione e qualificazione dei fornitori avviene a livello di gruppo, in seguito a riunioni dove partecipano le 28 farmacie italiane del gruppo.

Rimane all'azienda la libertà di poter ordinare particolari prodotti a fornitori locali in relazione a richieste del mercato.



FOTO MARCO NENCINI-LUCCA

### 3.5 SISTEMA FINANZIARIO E ASSOCIATIVO

I rapporti del Gruppo Lucca Holding con il sistema creditizio e assicurativo sono orientati al perseguimento del piano di sviluppo e all'ottenimento delle migliori condizioni di mercato e delle più solide strutture di finanziamento. Gli enti finanziatori sono Istituti operanti in Italia e in particolare in provincia di Lucca. Con essi Lucca Holding e le sue partecipate hanno un rapporto mirato all'ottimizzazione delle fonti di finanziamento e alla massima trasparenza sulle strategie e sugli obiettivi economici.

Relativamente alle singole aziende del Gruppo Lucca Holding, in linea di massima, non esistono delle condizioni specifiche che determinano a priori la tipologia di rapporto che intercorre tra le singole aziende e gli istituti di credito o assicurativi a cui esse si appoggiano.

Il piano degli investimenti delle singole aziende risulta finanziato in parte attraverso il capitale di rischio, con il conseguente coinvolgimento degli azionisti, ed in parte attraverso il ricorso al capitale di terzi, ovvero attraverso l'indebitamento bancario.

Per avere un'idea indicativa dell'importanza che hanno le aziende del Gruppo nei confronti delle istituzioni finanziarie, segue una tabella che evidenzia gli interessi passivi erogati dalle società a favore degli istituti di credito mentre la tabella successiva rende conto dell'ammontare di premi erogati alle società assicurative per la copertura dei rischi aziendali.

| Interessi passivi - remunerazione capitale di credito |         |
|---|---------|
| euro  | 2005    |
| <b>GRUPPO LUCCA HOLDING</b>                           | 298.932 |

| Premi assicurativi annui    |         |         |
|-----------------------------|---------|---------|
| euro                        | 2006    | 2005    |
| <b>GRUPPO LUCCA HOLDING</b> | 346.984 | 328.082 |

Le aziende del Gruppo Lucca Holding, in quanto gestori di servizi di pubblica utilità, sono associate alla **Cispel Confservizi Toscana**, l'associazione regionale delle imprese di servizio pubblico che operano nel territorio toscano e che gestiscono servizi a rilevanza economica.

- In particolare tale associazione:
- rappresenta gli interessi di tali imprese sul piano delle relazioni istituzionali e sociali e ne sostiene lo sviluppo e la crescita;
- promuove iniziative utili al raggiungimento degli scopi sociali;
- partecipa alla redazione delle leggi e degli atti regionali sulle materie in cui operano i propri associati;
- assiste i Comuni nei processi formativi di società e consorzi di gestione e supporta gli associati nella loro ricerca di miglioramento e consolidamento;
- organizza convegni, seminari, corsi di formazione e cura la redazione di pubblicazioni tematiche e ricerche.

Il **GRUPPO GESAM** e **GEAL** aderiscono all'associazione di categoria **Federutility**.

Federutility ha preso il posto, dal 1° giugno 2005, di **Federgasacqua** e **Federenergia** nella rappresentanza delle Aziende di servizi pubblici locali nei settori idrico ed energetico.

La federazione rappresenta e tutela gli interessi delle aziende municipalizzate ed è l'interlocutore delle Istituzioni Italiane, con le quali collabora in occasione di proposte di legge e provvedimenti riguardanti i settori idrico ed energetico.

Federutility rappresenta l'Italia negli organismi di settore, europei e mondiali ed è membro attivo di:

- EUREAU (Associazione europea dei gestori di servizi idrici);
- IWA (Associazione internazionale dell'Acqua);
- CEDEC (confederazione Europea dei distributori di energia comunali);
- UIG (Unione Internazionale del gas).

**GESAM SpA** aderisce anche all'altra associazione di categoria quale **l'Atig**; quest'ultima svolge importanti compiti di ricerca, approfondimento e divulgazione delle tecnologie impiegate nel settore gas ed è inoltre promotore dello scambio di conoscenze, confronto di opinioni ed esperienze a livello nazionale e mondiale.

Atig collabora con l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas nell'approfondimento di problematiche tecniche e gestionali.

Come le altre aziende, anche **SISTEMA AMBIENTE** aderisce alla propria associazione di categoria, ovvero a **Federambiente**. L'adesione permette a SISTEMA AMBIENTE di tenersi aggiornata sulle normative di settore, di confrontare le proprie prestazioni con quelle rilevate in ricerche o studi effettuati sulle aziende del settore e di partecipare alle iniziative di formazione o informazione promosse dall'associazione.





FOTO ALCIDE-LUCCA

### 3.6 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I rapporti con gli Enti Pubblici, di maggiore o minore impatto, vengono regolati in base ad un contratto di servizio che regola le condizioni di accordo vigenti nei rapporti tra le aziende e le pubbliche amministrazioni.

La trasparenza e la correttezza dei rapporti con la pubblica amministrazione sono i principi ispiratori della gestione di Lucca Holding e delle aziende del Gruppo. Tali aziende hanno sempre dimostrato particolare attenzione al rispetto dei valori della legalità e della trasparenza, i quali hanno costituito e costituiscono un costante riferimento per la loro gestione aziendale.

In quest'ottica alcune aziende hanno intrapreso percorsi per l'applicazione del modello organizzativo per la prevenzione dei reati societari, così come previsto dal Dlg 231/2001, creando regole di funzionamento e controllo interne e prevedendo l'organismo di controllo deputato a vigilare sull'osservanza e il funzionamento del modello organizzativo stesso.

### 3.6.1 Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le istituzioni pubbliche Locali, Nazionali e Internazionali

Le aziende partecipate dalla Lucca Holding, essendo per la maggior parte ex-municipalizzate, mantengono con la pubblica amministrazione un rapporto di stretta collaborazione, mirato alla soddisfazione dei livelli di servizio richiesti dalla cittadinanza.

**GEAL** ed il Comune di Lucca hanno un ottimo rapporto di collaborazione. E' in corso di perfezionamento l'accordo tra Comune di Lucca, l'Autorità di Ambito e GEAL relativamente al finanziamento da parte dell'amministrazione comunale di lavori di estensione della rete idrica e fognaria per un ammontare complessivo di circa 2.000.000 di euro. Secondo tale Accordo a GEAL verrebbe riconosciuta la direzione dei lavori ed il coordinamento della sicurezza ex D.Lgs 494/1996 e smi di tali opere.

**Polis**, al fine di una puntuale riqualificazione delle aree di interesse storico, ha improntato una serie di rapporti con la **Soprintendenza**. Questi rapporti, consolidati da una politica di dialogo e suggerimenti, hanno consentito di operare nel rispetto dei vincoli patrimoniali e storici.

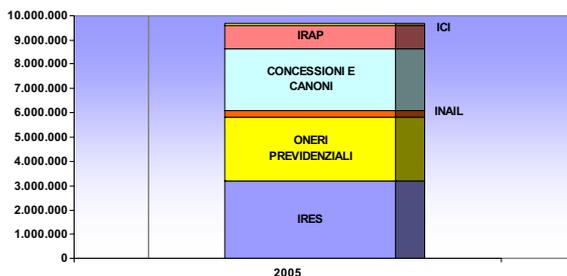
**Farmacie Comunali** hanno frequenti rapporti con la pubblica amministrazione e in particolare con :

- la **Azienda USL** → attraverso la USL locale intrattengono rapporti amministrativi con il Ministero della Salute e l'Agenzia del farmaco. Inoltre la USL conduce ispezioni che garantiscono, oltre al rispetto delle normative igienico-sanitarie, anche la corretta e puntuale distribuzione del farmaco.
- Il **COMUNE DI LUCCA** → è competenza del Comune di Lucca la gestione della Pianta Organica delle Farmacie Comunali esistenti su tutto il Comune; inoltre le Farmacie Comunali seguono gli orari di apertura di tutte le attività commerciali secondo le apposite delibere comunali.

### 3.6.2 Imposte, tributi, tasse

Come si evince dal grafico il contributo di imposte, tributi e tasse pagate dal Gruppo Lucca Holding è circa 11,7 milioni di euro.

Imposte tributi e tasse allo Stato e agli Enti locali



Relativamente alle tasse di concessione e canoni sono stati considerati gli importi che **GESAM SpA** ha versato per il canone di concessione per la distribuzione del gas ai Comuni di Lucca, Capannori e Villa Basilica e gli importi dei canoni di derivazione idrica che **GEAL** ha versato ad amministrazioni e enti pubblici locali, ovvero canoni che **GEAL** paga al Comune per l'uso degli impianti:

- il canone d'uso della rete idrica lucchese ;
- il canone per l'utilizzo dei pozzi dell'acquedotto sussidiario di Pisa e Livorno;
- il canone dovuto per la concessione dei servizi di fognatura e depurazione.

### 3.6.3 Percorsi di sviluppo con enti pubblici

L'Ente Pubblico Regione Toscana ha finanziato per **GESAM SpA** il progetto Europeo **EMAS** finalizzato alla Registrazione Ambientale **EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme) erogando un importo tale da coprire al 70% le spese previste per consulenza esterna ai fini della redazione del testo di Dichiarazione Ambientale e della realizzazione del Sistema di Gestione Ambiente.

La realizzazione dei progetti di **GEAL** (si veda il § 2.3) è stata possibile anche grazie all'ottenimento di contributi in conto capitale. Essi hanno riguardato la realizzazione del 1° lotto delle fognature nell'Oltreserchio lucchese e le opere di manutenzione straordinaria degli acquedotti realizzate a seguito dell'emergenza idrica del 2003.

Per quanto concerne le prime opere la società è beneficiaria di un contributo della Regione Toscana di euro 924.978 (del quale il 90% è stato erogato nel 2005) a totale copertura del costo dell'opera.

Per le opere rientranti nella seconda fattispecie, la società è beneficiaria di un contributo di euro 599.000 pari al 33% del valore delle opere realizzate, stanziato dalla Regione Toscana attraverso l'A.A.T.O. 1 Toscana Nord.

Per il 2006, oltre alla concessione dei contributi suddetti per l'importo residuo, è previsto altresì l'ottenimento di un ulteriore contributo in conto capitale per la realizzazione di un secondo intervento inerente l'Oltreserchio lucchese, consistente nella realizzazione di una stazione di sollevamento. L'importo totale del contributo è di euro 350.000

### 3.6.4 Conformità alla legge

Oltre al Codice di Autodisciplina che Lucca Holding SpA si è impegnata a promuovere anche nelle aziende partecipate (si veda a tal proposito il § 1.10), da ricordare anche l'impegno di **GEAL** che nel 2006 ha predisposto una bozza di codice etico che verrà adottato entro la fine del 2007.

Il **Gruppo Polis** ha recentemente avviato un progetto per rendere operativo entro aprile 2007 il D.lgs 231/2001 con l'obiettivo di implementare il proprio sistema dei controlli interni esaminando i compiti attribuiti a vari elementi della struttura allo scopo di ridefinire formalmente i ruoli e le responsabilità.

Al fine di perseguire il conseguimento degli obiettivi preposti, **Polis** ha inoltre aderito ed opera attivamente alla realizzazione del piano di azione proposto da Agenda 21 locale.

*Agenda 21* è il Piano di Azione dell'ONU per lo sviluppo sostenibile di riferimento per il 21° secolo, definito dalla Conferenza ONU Sviluppo e Ambiente di Rio de Janeiro nel 1992 e sottoscritto da 180 Governi. Per sviluppo sostenibile si intende uno sviluppo che risponda alle necessità delle generazioni attuali, senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni. In altri termini conciliare efficienza economica, equità sociale e uso durevole delle risorse ambientali. Un'agenda21 Locale può essere dunque sinteticamente descritta come uno sforzo comune per raggiungere il massimo consenso tra tutti gli attori sociali in merito agli obiettivi di sviluppo.





FOTO ALCIDE-LUCCA

### 3.7 COLLETTIVITÀ

Le aziende del Gruppo Lucca Holding mostrano attenzioni particolari alle esigenze di tutto il territorio sul quale operano; alcune aziende svolgono attività continuative di sponsorizzazione di attività sportive, sensibilizzazione verso corretti comportamenti e stili di vita, partecipando spesso a progetti di educazione presso gli istituti scolastici del territorio. Tutte le società dedicano sempre maggiore attenzione alla stampa locale, da sempre attenta ai temi della qualità e sicurezza del servizio erogato e molto spesso portavoce di cittadini e comitati.

### 3.7.1 Apporti diretti al sociale

Il **GRUPPO GESAM** svolge attività sociali in diversi ambiti in modo continuativo.

Nel 2006 ha avviato nuove iniziative/progetti ed ha mantenuto quelle già intraprese:

- **Progetto Lucchese Calcio:** partecipazione della Gesam come sponsor ufficiale con i benefici di essere parte integrante della campagna pubblicitaria da concordare di comune accordo.
- **Progetto Pallacanestro Lucca:** iniziativa di sponsorizzazione per consolidare l'immagine di Gesam.
- **Progetto Campi Solari Estivi:** partecipazione della Gesam come sponsor dell'evento con i benefici di maggiore visibilità all'interno delle famiglie.
- **Iniziativa "Piccolo Principe" sul bullismo 2007** all'interno di un progetto più ampio indetto dal Ministero per le Politiche giovanili in un contesto nazionale di sensibilizzazione alla lotta contro il bullismo nelle scuole. Vede la partecipazione di un'equipe formata da docenti, direzione scolastica e 2 psicologi che interverranno su questioni legate al fenomeno.



In seguito all'evento catastrofico accaduto in Asia del 26 dicembre 2004, **GEAL** ha aderito all'iniziativa della Confservizi con tutti i propri dipendenti donando un contributo in beneficenza.

La riqualificazione dell'area dell'Ex Caserma Mazzini, attuata dal **Gruppo Polis**, è stata svolta nel pieno rispetto delle modalità di recupero e conservazione del patrimonio archeologico. L'opera di riqualificazione, che è stata intrapresa nel corso 2005 e tuttora in corso, ha portato, ad oggi, alla realizzazione di un'area verde attrezzata con annesso un parcheggio interrato. L'area verde, che si estende su una superficie di 14.000 mq, è stata intitolata "Giardino degli Osservanti" in virtù dell'antica denominazione del 1200.

All'interno dell'area, oltre a numerose panchine e ad una fontana, è stata ricavata, con il fondamentale contributo del Gruppo Gesam, un'area destinata ad uso parco giochi per i più piccoli. Il giardino degli osservanti, fondendo idealmente importanti realtà storiche a verde, quali gli spalti delle Mura, la passeggiata delle stesse Mura e il giardino di Villa Guinigi, rappresenta per Lucca un passo in avanti sulla



strada di un futuro che si rivela sempre ispirato alla magia del passato. Completa l'opera un parcheggio interrato contenente circa 518 stalli, inaugurato nel novembre del 2006, e un'area destinata a complesso residenziale (di prossima costruzione) che verrà realizzata nel rispetto

delle forme e dei materiali antichi. Al fine di promuovere i risultati prodotti dagli scavi archeologici, eseguiti per la costruzione del parcheggio, è stato creato un sito web [www.archeologiaLUCCA.org](http://www.archeologiaLUCCA.org) che raccoglie i principali reperti e documenta la storia del Convento di San Francesco. Al fine di rendere visibili i risultati derivanti dagli scavi

urbani è stata aperta una mostra, visitabile fino al 30 maggio 2007, dal titolo "Ad Limitem. Lucca romana e lo scavo nell'area degli orti del San Francesco" situata in una struttura adiacente al parcheggio Lorenzini.

### 3.7.2 Attività finalizzate al mondo della scuola

Nel 2005 **GEAL** ha proseguito le attività rientranti nel progetto denominato **Serchio River alimeted well-fields Integrated rehabilitation** in cui GEAL è partner insieme al Ministero dell'Ambiente, alla Regione Toscana, al Comune di Lucca, all'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Toscana (ARPAT) e alla Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa.

Il progetto, inerente lo studio e la tutela delle falde idriche di San Alessio che alimentano parte dell'acquedotto civico e l'acquedotto sussidiario di Pisa e Livorno, è stato ammesso ad un finanziamento comunitario LIFE – *Environment demonstration projects* da parte della Commissione europea per una quota riferita a GEAL di 212.025 euro, che copre il 50% delle spese complessive del progetto a carico della società.

La società, inoltre, organizza su richiesta delle scuole, visite guidate agli impianti, mettendo a disposizione i propri tecnici per comunicazioni e approfondimenti in classe. Con l'Istituto Tecnico Commerciale di Lucca è in atto un rapporto di collaborazione per consentire ogni anno uno stage di quindici giorni a quattro studenti del IV anno.

Nel corso del biennio 2005-2006 **GEAL** ha continuato a sviluppare collaborazioni con le facoltà di economia e scienze politiche dell'università di Pisa nell'ambito di Stage; negli ultimi cinque anni sono stati svolti sei stage, gran parte dei quali finalizzati allo sviluppo di tesi di laurea.

**SISTEMA AMBIENTE** svolge attività, rivolte al mondo della scuola, con lo scopo di sensibilizzare le nuove generazioni a un più attento utilizzo delle risorse e a un rispetto incondizionato verso l'ambiente che ci circonda.

In collaborazione con il Comune di Lucca, nel 2005, **SISTEMA AMBIENTE** ha attivato il progetto "**RICICLANDO**", volto alla promozione della raccolta differenziata degli scarti delle mense scolastiche, che è proseguito anche nel 2006, ed ha visto coinvolte 17 scuole del Comune di vario grado. Nell'ambito di tale progetto sono stati svolti incontri fra **SISTEMA AMBIENTE** e gli alunni delle scuole del comune, finalizzati ad illustrare le modalità di attuazione della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti durante l'attività di refezione. La realizzazione del progetto ha previsto la fornitura ad ogni scuola di opportuno materiale informativo e dei necessari contenitori per la separazione e differenziazione dei rifiuti, nonché l'organizzazione della raccolta sul territorio nei pressi delle scuole, in modo da permetterne la realizzazione in modo ottimale.

Nel biennio 2005-2006 è proseguita l'attività inerente il progetto "**RACCOLTA OLI VEGETALI**" presso alcune scuole elementari del Comune di Lucca che hanno aderito all'iniziativa; tale attività è consistita in incontri tra personale di **SISTEMA AMBIENTE** e gli alunni delle scuole finalizzata alla distribuzione di appositi contenitori, illustrare la metodologia di raccolta dell'olio e le finalità della stessa.

Durante il 2006 le **Farmacie Comunali** hanno ospitato Farmacisti tirocinanti per la durata massima di un anno; queste figure professionali, farmacisti neo-laureati, prestano il loro servizio a titolo gratuito con lo scopo principale di acquisire l'esperienza necessaria per conseguire l'idoneità alla titolarità o ad una eventuale assunzione a tempo determinato nel periodo estivo.

Dato l'elevato numero di richieste pervenute, questa pratica continuerà anche durante il 2007.

Inoltre, per il 2007, sono previste collaborazioni con varie università pisane per la realizzazione di poster di informazione sanitaria.

### 3.7.3 Strumenti di dialogo – comunicazione

GRUPPO GESAM, GEAL e SISTEMA AMBIENTE offrono a propri clienti servizi on-line comodi e veloci.

Tali aziende hanno siti con area destinate ai soli utenti dove, l'utente stesso, può scaricare tutte le informazioni sui servizi offerti, trovare i numeri e gli indirizzi per contattare le società e svolgere in autonomia tutte le operazioni legate ai propri contratti.

| Interazioni effettuate |      |
|------------------------|------|
| N°                     | 2006 |
| GESAM                  | 500  |
| GEAL                   | 5040 |

Periodicamente, a seconda dei tempi entro cui occorre ottemperare agli adempimenti previsti dalle delibere dell'Authority, GRUPPO GESAM provvede all'invio in bolletta di un foglio aggiuntivo in cui si riportano:

- un Decalogo sulla Sicurezza;
- un Decalogo sul Risparmio Energetico;
- suggerimenti per un consumo compatibile ed il rispetto per l'Ambiente

### 3.7.4 Rapporti con i media

Alcune società del Gruppo Lucca Holding hanno dedicato attenzione alla stampa locale, da sempre attenta ai temi della qualità e sicurezza del servizio erogato e molto spesso portavoce di cittadini e comitati.

| Strumenti di comunicazione*          |      |      |
|--------------------------------------|------|------|
| N°                                   | 2006 | 2005 |
| Contatti medi mensili ufficio stampa | 144  | 154  |
| Comunicati stampa                    | 64   | 84   |
| Interviste                           | 20   | 27   |
| Conferenze stampa                    | 16   | 26   |
| Passaggi televisivi                  | 367  | 387  |

\*Dati di GESAM-SISTEMA AMBIENTE-Polis

Per tre aziende è stato possibile quantificare il rapporto con i media, ovvero quantificare il numero delle rubriche, trasmissioni e spot emesse dalla TV locale o pubblicate sui quotidiani.





FOTO GEAL-LUCCA

### 3.8 AMBIENTE

I temi della protezione e salvaguardia dell'ambiente, nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti, sono affrontati costantemente nelle attività formative sostenute da tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding e, per alcune aziende in particolare, trovano applicazione nei Sistemi di Gestione Ambientale che sono stati sviluppati per il controllo degli impatti ambientali nello svolgimento delle attività.

Vengono così raggiunti adeguati standard di qualità a salvaguardia dell'ambiente nell'erogazione di tutti i servizi riuscendo a garantire efficienza economica.

Ciascuna azienda incentiva lo scambio di informazioni ambientali, sia all'interno che all'esterno dell'azienda, sviluppando un rapporto costruttivo con la Pubblica Amministrazione, le scuole ed i cittadini.

Alcune aziende hanno effettuato importanti investimenti per i recuperi ambientali, per la riduzione delle emissioni atmosferiche, per l'acquisto di nuove apparecchiature o la realizzazione di nuove installazioni, nonché per l'adeguamento degli impianti esistenti.

### 3.8.1 Politiche ambientali

Le azioni più significative, intraprese da **GRUPPO GESAM**, al fine di ridurre l'impatto ambientale, sono:

- Controlli periodici da effettuarsi sulla rete per monitorare le dispersioni localizzate e fughe di gas.
- Raccolta differenziata presso la sede Gesam tramite cartelli segnaletici CER e aree adibite allo scopo; destinazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi allo smaltimento.
- Riciclo della carta presso gli uffici.
- Verifica periodica della corretta manutenzione dei veicoli aziendali per monitorare le emissioni di gas di scarico.
- Sostituzione di vecchie caldaie con nuovi impianti ad alto rendimento.

Il **Gruppo Polis**, nel corso del 2004, per consentire la riduzione delle emissioni in atmosfera provenienti dalla circolazione viaria, ha installato, in prossimità degli ingressi in città e dei parcheggi in struttura, pannelli luminosi indicanti gli stalli occupati.

**SISTEMA AMBIENTE**, a fronte della propria politica ambientale, ha come obiettivi la riduzione di emissioni gassose in atmosfera e la riduzione dell'inquinamento acustico.

Nel biennio 2005-2006, per contenere le emissioni inquinanti, l'azienda ha continuato nella politica di rinnovamento del proprio parco mezzi con una graduale sostituzione dei veicoli con altrettanti a metano o con motorizzazioni meno inquinanti.

Nel 2006, per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività **SISTEMA AMBIENTE** ha realizzato un impianto di trattamento acque superficiali presso la propria sede e dato avvio alla costruzione di un analogo impianto presso lo stabilimento di S. Angelo in Campo.

Inoltre per incentivare la raccolta differenziata della carta presso gli uffici pubblici/privati, **SISTEMA AMBIENTE** ha distribuito gratuitamente appositi raccoglitori.

### 3.8.2 Sistemi di gestione ambientali

**GESAM SpA**, nel 2005, ha iniziato il suo percorso per integrare il proprio sistema di gestione per la qualità con la gestione ambientale; l'obiettivo, raggiunto nel 2006, è stato lo sviluppo del sistema e la sua certificazione in conformità allo standard UNI EN ISO 14001, nonché l'adesione al Regolamento Europeo EMAS II (Reg. 761/2001 come modificato dal successivo Reg. 196/2006).

Il raggiungimento di questi importanti obiettivi è frutto dell'impegno di GESAM di rendere sempre più aperta e trasparente la propria gestione aziendale e di migliorare i propri processi aziendali in relazione alla qualità ed all'ambiente.

Il SGA - **Sistema Gestione Ambiente** – prevede l'identificazione degli aspetti ambientali significativi in tutte le attività operative e la definizione di responsabilità e regole per il loro controllo. A seguito dell'iniziativa di intraprendere il percorso EMAS, Gesam ha nominato inoltre un **Comitato Qualità e Ambiente** (CQA).

Entro il primo semestre 2008, **GEAL** ha in programma l'integrazione della propria certificazione (attualmente relativa alla Qualità) con la gestione ambientale; l'attività finora svolta dall'azienda è l'analisi ambientale iniziale, mirata all'individuazione degli aspetti ambientali significativi, sulla base della quale verrà poi impostato il sistema di gestione ambientale.

Anche **SISTEMA AMBIENTE** sta seguendo un percorso di integrazione del proprio sistema di gestione con la parte ambientale: l'obiettivo è la sua certificazione integrata entro il 2007.

### 3.8.3 Formazione ed educazione ambientale

Intensa è stata la formazione sulle tematiche ambientali che ha coinvolto il personale delle aziende che hanno sviluppato o che stanno sviluppando il proprio sistema di gestione ambientale.

Nel 2006, tra tutte le aziende partecipate da Lucca Holding, sono state erogate 688 ore-uomo di formazioni su tematiche ambientali, circa il 65% di ore in più rispetto al 2005.

### 3.8.4 Diffusione della responsabilità ambientale

Tutte le aziende del Gruppo sono consapevoli che la responsabilità ambientale inizi con una corretta sensibilizzazione nell'utilizzo delle risorse: in tal senso numerose sono le iniziative messe in campo per la promozione di "atteggiamenti" tesi alla salvaguardia dell'ambiente, da parte delle aziende del Gruppo Lucca Holding.

In particolare il **GRUPPO GESAM**:

- Nel 2005 ha inviato un'informativa sul risparmio energetico attraverso l'illustrazione di piccole attenzioni da adottare nella quotidianità per risparmiare e per promuovere un **consumo compatibile**;
- Relativamente allo sviluppo di servizi finalizzati alla salvaguardia dell'Ambiente e della Sicurezza, **Gesam Gas** nel 2005 ha promosso la **Campagna Gesamì** a sostegno della sostituzione degli impianti a gasolio e metano obsoleti con impianti a metano efficienti, al fine di ridurre l'uso di gasolio e incrementare il coinvolgimento della clientela all'uso di efficienza energetica. La Gesam Gas S.p.A, rispetto all'obiettivo specifico di incrementare le installazioni Gesamì, ha raggiunto un risultato superiore al target previsto; nel 2005 hanno aderito alla campagna altri 113 clienti, mentre nel 2006 le nuove installazioni sono state 127 con un incremento pari al 40%. I clienti Gesamì al 31/12/2006 sono 426;
- nel Settembre 2006 ha allegato alla bolletta dei consumi un foglio aggiuntivo in cui ha comunicato i livelli di qualità raggiunti e ha fornito un decalogo sul risparmio energetico e sulla Sicurezza;
- nel 2007 provvederà a consegnare ai propri clienti lampade a basso consumo e miscelatori acqua nell'ambito di un progetto, a livello nazionale, finalizzato al risparmio energetico in conformità con quanto stabilito dai Decreti Ministeriali del 20/07/2004 sull'efficienza energetica e in linea con le politiche per il risparmio energetico;
- nel perseguire l'obiettivo di promuovere la co-generazione ad alto rendimento, ovvero la produzione combinata di energia elettrica e calore, a seguito della sostituzione di caldaie obsolete con nuovi impianti ad alto rendimento, GESAM ha inoltrato la propria richiesta al Ministero delle Attività Produttive al rilascio dei certificati bianchi.



## COSA SONO I CERTIFICATI BIANCHI

I decreti Letta e Bersani sulla liberalizzazione dei mercati energetici hanno imposto ai distributori di energia elettrica e gas l'obbligo di perseguire il risparmio energetico e lo sviluppo dell'utilizzo di fonti rinnovabili. Tale obbligo è regolato attraverso l'istituzione di certificati bianchi, ovvero titoli che vengono rilasciati a seguito di certificazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas delle iniziative realizzate che hanno conseguito un risparmio e un efficientamento negli usi finali dell'energia.

Gli stessi decreti fissano gli obiettivi nazionali di risparmio energetico da conseguire annualmente fino al 2009, sulla base dei quali l'Autorità assegna, a ciascuno dei distributori di elettricità e gas, obiettivi specifici annuali. Nel 2006 entra in funzione il meccanismo di mercato basato sui certificati bianchi e tutti i soggetti obbligati devono dimostrare di aver rispettato, nell'anno 2005, l'obiettivo di risparmio imposto, relativo ad interventi realizzati nel periodo 2001-2005. Il rispetto dell'obiettivo assegnato può avvenire dimostrando di aver realizzato interventi di risparmio energetico oppure acquistando certificati bianchi da altre aziende.

**GEAL** è impegnata costantemente nello sviluppo delle attività formative sui temi della protezione e salvaguardia dell'ambiente.

Consapevoli che l'educazione ambientale debba svilupparsi attraverso una conoscenza che nasce già nell'età scolare **GEAL**, in collaborazione con le scuole elementari e medie, sviluppa vari progetti con il coinvolgimento degli insegnanti e degli alunni, mirati ad un corretto utilizzo della risorsa idrica, fornendo anche materiale e strumenti didattici (bauletto Vivendi).

Nel mese di novembre 2006 **GEAL**, in partnership con Acea Reti, ha avviato un'interessante iniziativa finalizzata a sensibilizzare il cittadino sui problemi dell'efficienza energetica: a tutti gli utenti dell'acquedotto e della fognatura sono state distribuite gratuitamente tre lampadine tubolari compatte ad alta efficienza energetica.

**SISTEMA AMBIENTE**, insieme al Comune di Lucca, Legambiente e Federambiente, ha collaborato alla realizzazione delle giornate “Puliamo il Mondo” per ripulire zone di pregio del Comune di Lucca. L’iniziativa ha chiamato all’appello numerosi bambini delle scuole elementari e medie, nonché molti volontari che sono stati dotati di un Kit per la raccolta; **SISTEMA AMBIENTE** ha messo a disposizione proprie attrezzature e mezzi per la raccolta e il trasporto del materiale raccolto.



### 3.8.5 Impatti ambientali diretti e indiretti

Quello dei consumi delle risorse è certamente uno degli impatti ambientali significativi; tutte le aziende del Gruppo Lucca Holding tengono sotto controllo tale aspetto nella loro gestione.

Nella tabella sottostante sono riportati i consumi di energia elettrica, gas metano e acqua delle aziende.

| Consumi nei settori  |                   |            |        |                   |            |       |
|--|-------------------|------------|--------|-------------------|------------|-------|
| Energia elettrica (kWh annui)<br>Gas Metano (mc annui)<br>Acqua (mc annui) | 2006              |            |        | 2005              |            |       |
|  | Energia Elettrica | Gas Metano | Acqua  | Energia Elettrica | Gas Metano | Acqua |
| <b>ENERGIA</b>   | 353.992*          | 200.316    | 3.242  | 373.344           | 198.599    | 3.974 |
| <b>CICLO IDRICO INTEGRATO</b>  | 14.687.000        | 7.221      | 198    | 14.238.000        | 8.816      | 202   |
| <b>IGIENE AMBIENTALE</b>   | 276.215           | 40.664     | 4.239  | 242.595           | 44.842     | 3.496 |
| <b>AREE URBANE E PARCHEGGI</b>   | 167.002           | 15.152     | 30.038 | 127.858           | 22.138     | 1.291 |
| <b>SERVIZI ALLE IMPRESE</b>  | 17.600            | 1.600      | 250    | 6.500             | 1.200      | 150   |
| <b>FARMACEUTICO</b>  | 208.108           | 14.729     | 1.383  | 245.265           | 13.523     | 902   |

\* esclusione bimestre nov-dic

In generale il trend di riduzione dei consumi è positivo grazie all’impegno di tutte le aziende che sempre più integrano la gestione degli aspetti ambientali nelle buone prassi operative.

L'inusuale consumo di acqua del Gruppo Polis nel 2006 è dovuto fondamentalmente a tre motivi:

1. l'irrigazione dell'area verde presente nel Parcheggio Palatucci;
2. un getto continuo d'acqua nello scarico biologico del parcheggio dei Camper;
3. la rottura di una tubazione presente nel Parcheggio Palatucci.

Ai disservizi elencati dai punti 2 e 3 l'azienda ha posto idonee procedure riparative e modificative.

### I CONSUMI DEL CICLO INTEGRATO DELL'ACQUA

L'elevato consumo di energia elettrica di GEAL è necessario, al 95%, per alimentare le pompe dell'acquedotto e del depuratore.

Dopo i costi per il personale, la seconda voce di costo più alta in bilancio sono, infatti, i costi per l'energia elettrica (circa 1.470.000 euro nel 2005 e circa 1.748.000 nel 2006)

| Consumo di energia               |                   |                   |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| KWh annui                        | 2006              | 2005              |
| Consumo energia acquedotti       | 11.271.000        | 10.933.000        |
| Consumo energia depurazione      | 2.507.000         | 2.630.000         |
| Consumo energia impianti fognari | 657.000           | 675.000           |
| Consumo energia sede             | 57.000            | 45.000            |
| <b>TOTALE</b>                    | <b>14.492.000</b> | <b>14.283.000</b> |

Gli impianti di depurazione gestiti da GEAL non producono emissioni in atmosfera significative e la loro gestione consente di rispettare la normativa di settore vigente per l'immissione nell'ambiente dei reflui depurati.

| Prodotti della depurazione |           |           |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Kg                         | 2006      | 2005      |
| Fanghi smaltiti            | 3.140.900 | 3.842.080 |
| Grigliati smaltiti         | 427.850   | 611.630   |

Le caratteristiche dei fanghi sono buone e soddisfano la quasi totalità dei requisiti previsti dal decreto

legislativo n°99 del 1992 che regola il riutilizzo agronomico dei fanghi di depurazione.

### LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Per quanto riguarda la movimentazione dei rifiuti totali raccolti nei cinque comuni serviti da SISTEMA AMBIENTE, è importante rilevare alcuni aspetti, che si riferiscono principalmente al rifiuto solido urbano (RSU) non differenziato. Sulla base delle indicazioni impartite dall'Amministrazione Provinciale prima e dall'ATO2 attualmente, i RSU prodotti nel 2005 sono stati conferiti ai vari impianti, secondo le seguenti quantità:

| Destinazione   | Tonnellate |
|--|------------|
| discarica di Rosignano (LI)                                | 23.790     |
| impianto di selezione di Rosignano (LI)                    | 4.742      |
| impianto di selezione di Pioppogatto (Comune di Massarosa) | 15.908     |
| impianto di selezione di Valfreddana Recuperi              | 27.280     |

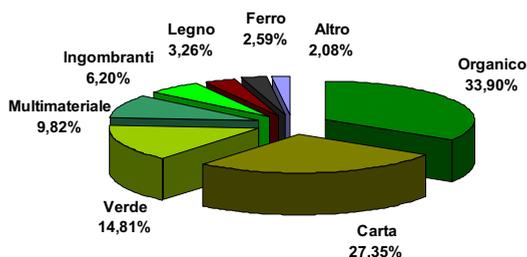
### La Raccolta Differenziata

La raccolta differenziata nel Comune di Lucca è in costante crescita da alcuni anni e dal 2001 ha ormai superato il limite del 35%, stabilito al 2003 dal decreto Ronchi per evitare l'ecotassa.

I soddisfacenti risultati raggiunti nel biennio 2005-2006 sono riportati nella seguente tabella.

| Percentuale raccolta differenziata |                |                |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| Ton                                | 2006           | 2005           |
| Totale rifiuti                     | 64.161         | 62.392         |
| Totale Raccolte differenziate      | 27.837         | 24.292         |
| <b>% raccolte differenziate</b>    | <b>43,39 %</b> | <b>38,94 %</b> |

Percentuale rifiuti raccolti differenziati



Le percentuali più elevate dei rifiuti raccolti in maniera differenziata riguardano l'organico, la carta, il verde e il multi-materiale.

Nella sezione altro sono comprese: batterie, pile, farmaci, apparecchiature elettriche e frigoriferi.

Anche nel 2006, per l'8° anno consecutivo, il Comune di Lucca è stato premiato dal Ministero dell'Ambiente come **Comune più Riciclone** tra i capoluoghi dell'Italia centro-meridionale, per gli ottimi livelli di raccolta differenziata.

La percentuale raggiunta, comunque, ha una valenza notevole da un punto di vista economico, oltre che civile ed ambientale, in quanto permette:

- di ridurre la massa dei rifiuti indifferenziati da inviare in discarica e quindi i relativi elevati costi di trattamento;
- di realizzare un ricavo dalla cessione di determinate tipologie di rifiuto provenienti dalle raccolte differenziate;
- di evitare ai cittadini la penalizzazione prevista nel caso di mancato raggiungimento dei limiti indicati dal decreto Ronchi e cioè la maggiorazione di ben €10,30 sul tributo per lo smaltimento in discarica dei rifiuti.

L'obiettivo, che SISTEMA AMBIENTE si propone, è quello di migliorare il già positivo trend degli ultimi anni, arrivando a superare il 50% di raccolta differenziata.

Gli importanti strumenti su cui SISTEMA AMBIENTE si sta impegnando per incrementare la raccolta differenziata sul territorio del Comune di Lucca sono, da un lato, l'incentivazione all'uso del sistema di stazioni ecologiche, messo a punto nel 2005, e dall'altro la riorganizzazione dei punti di raccolta sul territorio, con la creazione, ove possibile, di "isole ecologiche", cioè di punti in cui il cittadino possa trovare contemporaneamente presenti tutti i contenitori delle principali tipologie di rifiuto raccolto in maniera differenziata ed, infine, l'estensione della raccolta porta a porta, già attuata nel centro storico, in altre circoscrizioni.

Con l'assunzione, nell'aprile 2005, della gestione dei rifiuti a Fabbriche di Vallico SISTEMA AMBIENTE ha raggiunto ottimi risultati in breve tempo; in solo 5 mesi la percentuale di raccolta differenziata è passata dal 13% al 42% ben oltre quindi il valore di soglia del 35%. Con questi risultati SISTEMA AMBIENTE ha potuto migliorare il servizio, la tutela dell'ambiente e la riduzione di circa 15-20% dei costi per la popolazione.

Alla fine del 2005 è stata inaugurata inoltre la sede distaccata di Ghivizzano, importante punto di appoggio per i servizi nella Mediavalle, ed area in cui SISTEMA AMBIENTE intende realizzare una stazione ecologica a servizio del Comune di Coreglia Antelminelli che permetterà di proseguire con la lotta all'inquinamento e la tutela dell'ambiente e delle ricchezze paesaggistiche.

## Le Stazioni Ecologiche

Oltre a cassonetti, campane e altri contenitori vari da utilizzare per la raccolta a filo strada, SISTEMA AMBIENTE dal 2005 favorisce la raccolta differenziata mediante la messa in funzione, a pieno regime, del sistema delle stazioni ecologiche, ovvero aree aperte al pubblico con piazzali e contenitori per la raccolta di particolari tipologie di rifiuti, che non possono essere introdotti negli specifici contenitori a filo strada, che sono poi inviati al riutilizzo o allo smaltimento appropriato.



Sono tre le **stazioni ecologiche** realizzate sul territorio del Comune di Lucca per aiutare l'utenza a conferire i materiali riciclabili:

- Stazione ecologica di Monte S. Quirico, Via per Camaiore nr. 1194.
- Stazione ecologica di Mugnano Via E. Mattei nr. 721
- Stazione ecologica di Sant'Angelo in Campo Via Ducceschi

La loro ubicazione sul territorio comunale è stata scelta in modo da costituire un "sistema stellare" rendendone il più possibile agevole l'utilizzo da parte dei cittadini, senza dover compiere lunghi spostamenti; anche il loro orario di apertura è stato ampliato e adesso le stazioni di Mugnano e Monte San Quirico restano aperte 36 ore settimanali, mentre quella di Sant'Angelo in Campo, gestita direttamente dall'Azienda, è disponibile 60 ore a settimana.

SISTEMA AMBIENTE ha affidato ad Associazioni di volontariato Onlus locali il presidio delle stazioni ecologiche, in particolare alla "Caritas" la stazione di Monte San Quirico, e all'Associazione Onlus "Ascolta la mia voce" quella di Mugnano. Queste associazioni, molto legate al territorio, svolgono un'importante ruolo sociale di solidarietà consegnando alle famiglie bisognose i mobili e gli elettrodomestici ancora in buono stato.



### UTILIZZARE LA STAZIONE ECOLOGICA... CONVIENE

Il Regolamento di utilizzo delle stazioni ecologiche prevede l'attribuzione al cittadino del PUNTEGGIO AMBIENTALE, in relazione ai quantitativi e alle tipologie di rifiuti conferiti, sulla base del quale vengono individuati opportuni incentivi, in particolare sconti sulla parte variabile della tariffa rifiuti delle utenze domestiche.

Nel corso del 2006 sono state oltre 4000 le famiglie che hanno utilizzato la stazione ecologica almeno una volta, acquisendo la tessera magnetica per accumulare il proprio punteggio ambientale. Di queste 756 hanno superato il punteggio massimo di 350 punti che darà diritto, ad ognuno di loro, nel 2007, ad uno sconto del 35% sulla parte variabile della tariffa di igiene ambientale.

### La raccolta Porta a Porta

Nel 2005 SISTEMA AMBIENTE ha realizzato la riorganizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti nel centro storico di Lucca dove, a partire dal 1° agosto 2005, la raccolta "**porta a porta**" è stata estesa all'intera area, riguardando tutte le principali tipologie di rifiuto.

Tale intervento è stato rivolto principalmente all'ottenimento di tre obiettivi:

- rendere più pulita e vivibile la città, eliminando tutti i cassonetti all'interno della cerchia muraria e prevedendo giorni alterni di deposizione dei rifiuti a filo strada;
- incrementare la raccolta differenziata, che presentava in questa area valori nettamente inferiori al resto del territorio, con una modalità di deposizione che risultasse il più possibile agevole per il cittadino e favorisse la selezione di tutte le tipologie di rifiuto differenziabili;
- arrivare ad una gestione più razionale, e quindi efficiente ed economicamente sostenibile del servizio, con l'ampliamento delle tipologie di rifiuto soggette a raccolta differenziata.

### 3.8.6. Attività di ottimizzazione degli impatti ambientali

| Riepilogo investimenti e spese per ridurre l'impatto ambientale |                |
|---|----------------|
| €   | 2005           |
| Protezione dell'aria e del clima                                | 431.883        |
| Ricerca e sviluppo Ambiente                                     | 107.917        |
| Trattamento rifiuti   | 105.634        |
| Abbattimento rumore   | 870            |
| Altre   | 196.800        |
| <b>TOTALE</b>   | <b>842.234</b> |

**GESAM S.p.A.** ha effettuato importanti investimenti per i recuperi ambientali, per l'insonorizzazione degli impianti, per la riduzione delle emissioni atmosferiche, per l'acquisto di nuove apparecchiature o la realizzazione di nuove installazioni, nonché per l'adeguamento di impianti esistenti.

In particolare:

#### Per la protezione dell'aria e del clima

- controllo emissioni in atmosfera;
- controllo fughe e sicurezza della rete;
- controlli ambientali;
- rinnovo centrali termiche;
- interventi di miglioramento della rete (protezione catodica<sup>5</sup>).

#### Nella ricerca e sviluppo ambientale

- implementazione del sistema gestione ambiente;
- interventi sugli edifici ed opere in ambito sviluppo urbano e ambientale;
- interventi sulle aree cimiteriali.

#### Nella sicurezza

- formazione sulla Direttiva ATEX - Impianti nei luoghi con pericolo di esplosione;
- sicurezza sulla rete;
- sicurezza nella distribuzione del gas relativamente all'uso dei prodotti chimici.

Nel 2006 **GESAM** ha installato un kit di trasformazione e silenziatore acustico presso il gruppo di riduzione di S. Filippo per ridurre l'impatto acustico.

---

<sup>5</sup> La **protezione catodica** è una tecnica per la salvaguardia dalla corrosione delle tubazioni metalliche interrate e riduce quindi il rischio di perdite di gas.

Tra gli investimenti attuati da **GEAL** sono da evidenziare:

- investimenti sostenuti per il progetto “*Serchio River alimented well-fields Integrated rehabilitation*”, nell’ambito del progetto Comunitario LIFE, inerente il monitoraggio della qualità delle acque del fiume Serchio e del suolo e lo studio e la tutela delle falde idriche di San Alessio che alimentano parte dell’acquedotto civico e dell’acquedotto sussidiario di Pisa e Livorno;
- investimenti di sostituzione tubazione acquedotto sostenuti su vari tratti ammalorati per cercare di ridurre al minimo le perdite;
- investimenti per la manutenzione straordinaria di strumenti fondamentali nella depurazione (desabbiatore, quadro elettrico areazione depuratore, flottatore pacchi lamellari).

Tra gli interventi, volti a facilitare la raccolta dei rifiuti prodotti dalle utenze domestiche di **SISTEMA AMBIENTE**, sono da segnalare:

- un numero di 1500 **COMPOSTER**, messi a disposizione della cittadinanza (in comodato d'uso), ovvero contenitori con cui è possibile smaltire in proprio i rifiuti organici e di giardino, ottenendo un ottimo compost naturale ed ecologico, utilizzabile come fertilizzante di parchi e giardini;
- la distribuzione gratuita, grazie ad un finanziamento della Regione Toscana, di 700 “**DISSIPATORI**” ai cittadini che ne abbiano fatto richiesta. Anche i costi per l’installazione e per l’illustrazione del funzionamento sono stati sostenuti dall’azienda, che ha inoltre previsto l’attivazione di un servizio di assistenza telefonica per un anno.

Il **dissipatore di rifiuti alimentari (DRA)** è un dispositivo che, installato direttamente sotto il lavello di cucina, consente di tritare i rifiuti “umidi” e smaltirli attraverso la rete fognaria, con il consenso tecnico del gestore della rete fognaria (GEAL). L’uso dello stesso vuole essere una opportunità in più, rivolta soprattutto alle famiglie con maggiori difficoltà nel conferire secondo la tradizionale “raccolta porta a porta”.

Tale dispositivo ha, infatti, la finalità di eliminare in maniera agevole, e contestualmente alla produzione, gli scarti organici, ed in particolare la parte putrescibile, che può dare problemi di cattivo odore.



## **VALUTAZIONI CONCLUSIVE: GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il Gruppo Lucca Holding, con il presente bilancio di sostenibilità, ha iniziato un processo di rendicontazione per far conoscere il modo in cui le aziende del Gruppo erogano servizi di pubblica utilità, seguendo le logiche dell'efficienza economica, del rispetto ambientale e della tutela sociale.

Come ogni "opera prima", il Bilancio di Sostenibilità 2006 ha impegnato a fondo le società del perimetro, sia nel processo di redazione del documento, che nella fase di raccolta e sistematizzazione delle informazioni.

Tale percorso proseguirà con cadenza annuale con l'obiettivo di un continuo miglioramento informativo.

In un'ottica di crescita del processo di reporting sono stati individuati alcuni obiettivi prioritari da realizzarsi a partire dalla prossima edizione.

### ***Obiettivi di miglioramento gestionale del Gruppo di Lavoro***

- Adottare un codice di comportamento coerente e condiviso da tutte le aziende.
- Approfondire l'analisi dei dati e delle informazioni tra le società del Gruppo e le altre società di settore.
- Sviluppare attività di coordinamento e condivisione di risorse per l'acquisizione di beni e servizi e per il raggiungimento di obiettivi comuni.

### ***Obiettivi per il miglioramento del Processo di rendicontazione***

- Sviluppare il processo di rendicontazione incrementando progressivamente l'approccio verso lo standard del Global Reporting Initiative, con particolare riferimento al supplemento specifico per il settore delle utilities.
- Approfondire il coinvolgimento degli stakeholder attraverso canali di dialogo più sistematici, in particolar modo rispetto alle risorse umane, al Comune di Lucca e ai cittadini.
- Consolidare il processo di raccolta dati per consentire un monitoraggio coerente delle performance del Gruppo per una comunicazione trasparente ai cittadini, ad esempio, approfondendo la tematica ambientale con ulteriori indicatori sui consumi e le ricadute, dirette e indirette.

## TAVOLA DEI CONTENUTI GRI

| INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA |           | INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE |           | INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE |                |
|-------------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|-----------------------------------|----------------|
| Performance economica               |           | Materie prime                        |           | Occupazione                       |                |
| EC1                                 | 49        | EN1                                  | Non Disp. | LA1                               | 68             |
| EC2                                 | 151-153   | EN2                                  | Non Disp. | LA2                               | 70             |
| EC3                                 | Non Disp. | Energia                              |           | LA3                               | Non Disp.      |
| EC4                                 | 131       | EN3                                  | 144-145   | Relazioni industriali             |                |
| Presenza sul mercato                |           | EN4                                  | 144-145   | LA4                               | 77             |
| EC5                                 | Non Disp. | EN5                                  | 89        | LA5                               | Non Disp.      |
| EC6                                 | 123       | EN6                                  | 142-143   | Salute e sicurezza sul lavoro     |                |
| EC7                                 | 69        | EN7                                  | 142-143   | LA6                               | 74             |
| Impatti economici indiretti         |           | Acqua                                |           | LA7                               | 74             |
| EC8                                 | 134       | EN8                                  | 96        | LA8                               | Non App.       |
| EC9                                 | Non Disp. | EN9                                  | 96        | LA9                               | Non Disp.      |
|                                     |           | EN10                                 | Non Disp. | Formazione e istruzione           |                |
|                                     |           | Biodiversità                         |           | LA10                              | 72             |
|                                     |           | EN11-15                              | Non Disp. | LA11                              | Non Disp.      |
|                                     |           | Emissioni, scarichi, rifiuti         |           | LA12                              | Non Disp.      |
|                                     |           | EN16-20                              | 140-145   | Diversità e pari opportunità      |                |
|                                     |           | EN21                                 | 97        | LA13                              | 70             |
|                                     |           | EN22                                 | 145       | LA14                              | Non Disp.      |
|                                     |           | EN23                                 | 92-104    | Diritti Umani                     |                |
|                                     |           | EN24-25                              | Non Disp. | HR 1-2                            | Non App.       |
|                                     |           | Prodotti e servizi                   |           | HR3-4                             | Non Disp.      |
|                                     |           | EN26                                 | 150       | HR 5                              | 77             |
|                                     |           | EN27                                 | Non App.  | HR 6-7                            | Non App.       |
|                                     |           | Conformità                           |           | HR 8                              | Non Disp.      |
|                                     |           | EN28                                 | Non Disp. | HR 9                              | Non App.       |
|                                     |           | Trasporti                            |           | Collettività                      |                |
|                                     |           | EN29                                 | Non Disp. | SO1                               | 133            |
|                                     |           | Generale                             |           | Corruzione                        |                |
|                                     |           | EN30                                 | 141-150   | SO2-3-4                           | 132            |
|                                     |           |                                      |           | Contributi Politici               |                |
|                                     |           |                                      |           | SO5                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | Comportamenti anti-collusivi      |                |
|                                     |           |                                      |           | SO7                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | Conformità                        |                |
|                                     |           |                                      |           | SO8                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | Responsabilità di prodotto        |                |
|                                     |           |                                      |           | PR1                               | 75-75-77       |
|                                     |           |                                      |           | PR2                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | PR3                               | 114            |
|                                     |           |                                      |           | PR4                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | PR5                               | 94-105-108-114 |
|                                     |           |                                      |           | PR6                               | 119-137        |
|                                     |           |                                      |           | PR7                               | Non Disp.      |
|                                     |           |                                      |           | PR8                               | 43             |
|                                     |           |                                      |           | PR9                               | Non Disp.      |

## **GLOSSARIO**

### **A.T.O.**

Ambito Territoriale Ottimale, cioè una porzione di territorio e di comuni che, in modo organico ed unitario, vengono considerati come bacino di utenza ottimale per determinati servizi di trattamento dei rifiuti o del ciclo idrico integrato.

### **Bilancio di Sostenibilità**

Forma di comunicazione che comprende tutte le dimensioni del concetto di sostenibilità: sostenibilità ambientale, come capacità di mantenere la qualità e riproducibilità delle risorse naturali; sostenibilità sociale, come capacità di garantire condizioni di benessere e opportunità di crescita nel rispetto dei diritti umani e del lavoro; sostenibilità economica, come capacità di generare reddito, profitti e lavoro. E' un bilancio che si basa su un triplice approccio (Triple Bottom Line).

### **Carta dei servizi**

Documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

### **Codice Etico**

Insieme di principi etici, valori fondamentali e regole generali di condotta (diritti e doveri), attraverso i quali l'impresa chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali verso i vari stakeholder e si impegna pubblicamente a rispettarli.

### **Customer satisfaction**

Soddisfazione dei clienti.

### **E.C.M.**

Programma di Educazione Continua in Medicina (E.C.M.); comprende l'insieme organizzato e controllato di tutte quelle attività formative, sia teoriche che pratiche, promosse da chiunque lo desideri, con lo scopo di mantenere elevata ed al passo con i tempi la professionalità degli operatori della Sanità.

### **EMAS (EcoManagement and Audit Scheme)**

Regolamento CE n. 761/2001 del Consiglio Europeo sull'adesione volontaria delle imprese industriali e di servizi ad un sistema comunitario di gestione ambientale basato su politiche, programmi, procedure ed obiettivi di miglioramento dell'ambiente e la pubblicazione di una dichiarazione ambientale che viene convalidata dal comitato di ecogestione e audit.

**GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale**

Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul bilancio sociale.

**Governance**

Insieme di regole e strutture organizzative che presiedono ad un corretto ed efficiente governo societario

**GRI – Global Reporting Iniziative**

Linea guida che definisce uno standard di rendicontazione “triple bottom line”, che esplicita e separa le performance sociali, ambientali ed economico-finanziarie.

**Impatto ambientale**

Ogni modificazione dell’ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività umane.

**Missione**

La missione è ciò che l’organizzazione cerca di realizzare. La missione deve fungere da guida per l’organizzazione, deve essere fattibile, deve coinvolgere le persone e stimolare il senso di appartenenza.

**Multiutility**

È una definizione di origine anglosassone per identificare aziende a capitale pubblico, privato o misto che si dedicano all'erogazione di due o più servizi pubblici (esempio: fornitura di acqua, gas, elettricità, telecomunicazioni, illuminazione pubblica, gestione parcheggi e trasporti urbani, nettezza urbana, gestione rifiuti e altri servizi per l'ambiente, etc.). Molte multiutility in Italia hanno base locale, per esempio comunale, e risalgono alle aziende municipalizzate istituite in epoca giolittiana, recentemente trasformate in società per azioni.

**Performance**

Prestazioni misurabili di un prodotto, di un processo, di un sistema o di un’azienda.

**Perimetro di rendicontazione**

Ambito limitato al quale viene estesa la rendicontazione di sostenibilità.

**Raccolta differenziata**

Principio gestionale del ciclo dei rifiuti che punta a selezionare, tramite appositi sistemi di conferimento dei rifiuti, le frazioni riciclabili quali carta, alluminio, vetro, plastica e legno. A valle dei sistemi di raccolta operano dei consorzi che garantiscono l'acquisto dei rifiuti così intercettati e il loro avvio all'industria che li usa come materie prime seconde.

**Responsabilità sociale d'impresa**

"L'integrazione su base volontaria, da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate" (cfr. Libro Verde della Commissione Europea, 2001).

**Sistema di Gestione**

La parte del sistema di gestione che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica aziendale.

**Stakeholder**

Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse"; indica tutti quei soggetti, interni o esterni, all'impresa con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

**Sviluppo Sostenibile**

È "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità". (Rapporto Brundtland, World Commission for Economic Development, 1987)

**Turn over**

Entrate e uscite di personale dall'azienda.

**UNI EN ISO 14001**

Norma tecnica internazionale riguardante requisiti e disposizioni in materia di gestione delle problematiche ambientali.

**UNI EN ISO 9001**

Norma tecnica internazionale riguardante i requisiti per lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità.

## **Il Bilancio di Sostenibilità**

è disponibile  
sul sito internet:  
[www.luccaholdingspa.it](http://www.luccaholdingspa.it)

**Osservazioni, suggerimenti  
o richieste di chiarimenti ed informazioni  
possono essere indirizzati a:**

Dott.ssa Daniela Di Monaco  
via dei Bichi 340 - 55100 Lucca

e-mail: [segreteria@luccaholdingspa.it](mailto:segreteria@luccaholdingspa.it)  
tel +39 0583 954533

### **Gestione e Coordinamento Progetto**

**Lucca Holding Servizi s.r.l.**  
Ing. Roberto Sani

### **Supporto metodologico, collaborazione e redazione**

#### **SIQ Srl**

Ing. Francesco Bianciardi  
Ing. Maria Adele Carrari  
Dott. Carlo Luison

#### **Progetto Grafico**

Marco Nencini

Finito di stampare da  
**Italpaghe Toscana S.r.l.**  
nel mese di aprile 2007

Stampato su carta riciclata ecologica  
FREELIFE VELLUM certificata



Questo documento è di proprietà di Lucca Holding S.p.A. che se ne riserva tutti i diritti.  
Ogni riproduzione, anche se parziale, è vietata salvo preventiva autorizzazione scritta.

