



> Highlights 2020

> Infrastruttura

> Stakeholder

> Strategia

> Ambiente

> Sociale

> Governance

> Appendice

ALLA GUIDA DEL DOMANI





> Highlights 2020

> Infrastruttura

> Stakeholder

> Strategia

> Ambiente

> Sociale

> Governance

> Appendice




[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

ASSICURARE UNA GOVERNANCE SOLIDA

SDGs	KPI	TARGET	RISULTATI 2019	RISULTATI 2020
	Percentuale di tempo che il CdA dedica a temi ESG nei meeting e nelle sessioni di induction	almeno 40% (fino al 2023)	40%	41%*

(*) Dati estratti dai verbali degli incontri del CdA da Gennaio 2020 a Dicembre 2020 e dal Corporate Governance Report e includendo le sessioni di Board Induction

Snam è costantemente impegnata a rafforzare il sistema di governo societario al fine di favorire una dinamica di creazione di valore di lungo termine, tenendo in considerazione le istanze di tutti gli stakeholder. Una corporate governance solida contribuisce a determinare le condizioni per una **corretta e adeguata interazione tra l'azienda e il complesso contesto di riferimento** in cui opera e garantisce una strategia di sviluppo chiara e sostenibile. Per raggiungere tali obiettivi, Snam agisce basandosi su tre principi imprescindibili: **integrità, trasparenza e rispetto delle regole**.

Il **sistema di governance** della Società è strutturato secondo le normative vigenti e applicabili al settore, tenendo conto delle best practice nazionali e internazionali e dei principi contenuti nel Codice Etico del Gruppo, ed è conforme alle Linee Guida dell'OCSE per le imprese Multinazionali, alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, alle Convenzioni fondamentali dell'ILO e ai dieci principi etici globali in termini di diritti umani, tutela dell'ambiente, diritti dei lavoratori e lotta alla corruzione contenuti nel **Global Compact delle Nazioni Unite**, la più importante iniziativa internazionale nel campo dello sviluppo sostenibile.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

STRUTTURA SOCIETARIA E ORGANIZZATIVA

Il sistema di Corporate Governance è fondato sui principi di **corretta e trasparente gestione dell'attività d'impresa**, assicurata anche attraverso l'individuazione di flussi informativi tra gli organi sociali e un'efficiente definizione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Inoltre, il Gruppo si è dotato di specifiche **linee guida** conformi a buona parte delle raccomandazioni contenute nel Codice di Corporate Governance pubblicato dal Comitato per la Corporate Governance a gennaio 2020 ed entrato ufficialmente in vigore dal 2021. Le **Linee Guida in materia di Corporate Governance** definiscono, tra l'altro, i principi, i contenuti, gli strumenti e le modalità operative dell'attività di indirizzo strategico svolta da Snam. In coerenza con il sistema di governo societario e le caratteristiche della propria struttura organizzativa, l'attività di direzione e coordinamento tiene adeguatamente in considerazione l'autonomia giuridica e i principi di corretta gestione societaria e imprenditoriale delle società controllate.



Le **principali politiche** che sostanziano e declinano l'impegno di Snam sono:

- Politica di sviluppo sostenibile
- Politica di salute, sicurezza e ambiente
- Politica in materia di diversità e inclusione
- Linea Guida in materia di Corporate Governance
- Linea Guida Enterprise Risk Management
- Linea Guida Risk Assurance & Compliance Integrata
- Linea Guida in materia di "Strategia Fiscale del Gruppo Snam"
- Politica di coinvolgimento degli stakeholder
- Politica in materia di diritti umani
- Politica di gestione delle attività filantropiche e delle iniziative sociali
- Linea Guida Anticorruzione
- Politica di social supply chain

Il modello organizzativo di Snam

La gestione aziendale fa riferimento a un sistema organizzativo e procedurale coerente per tutte le Società di Snam, in Italia e all'estero, creato con lo scopo di rendere chiaro, semplice e organico l'impianto delle regole di gestione che l'azienda si è data.

Fondamentale per il funzionamento del sistema è l'azione manageriale che si basa sull'assegnazione di obiettivi precisi a ogni posizione di responsabilità e sulla valutazione trasparente dei risultati conseguiti, rendendo in tal modo possibile il costante miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali.

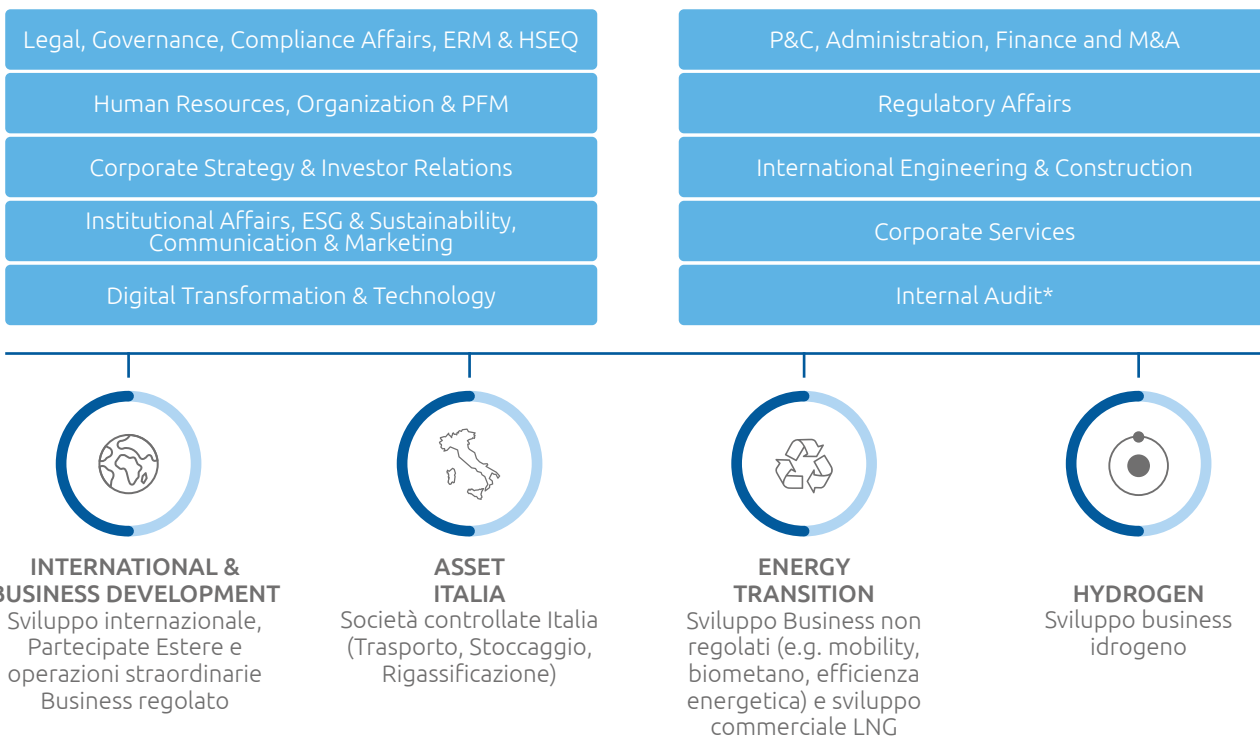
La struttura organizzativa di Snam è caratterizzata da quattro business unit e da funzioni di staff, articolate in un'ottica di semplificazione dei processi, efficienza e miglioramento continuo. Le business unit sono focalizzate sulle quattro attività cardine di Snam: (i) sviluppo internazionale, (ii) gestione delle controllate italiane e sviluppo dei servizi tecnici incentrati su competenze e know-how specializzati per operatori del settore gas, (iii) sviluppo dei business legati alla transizione energetica, e (iv) sviluppo del business dell'idrogeno. Nel 2020, anche in considerazione del peso che le attività legate all'idrogeno e all'energy transition hanno nel Piano Strategico 2020-2024, il ruolo delle corrispondenti business unit è stato ulteriormente potenziato.



Le informazioni di dettaglio relative al sistema di Corporate Governance sono riportate nella "Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari 2020", pubblicata sul sito Internet.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)


BUSINESS UNIT



* Posto alle dipendenze dell'Amministratore Delegato, svolge le attività di Audit in piena indipendenza secondo le indicazioni del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, organo composto da nove consiglieri, ricopre un ruolo centrale nel sistema di Corporate Governance, detenendo i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società. I consiglieri attualmente in carica sono stati nominati dall'Assemblea degli azionisti del 2 aprile 2019 per un periodo di tre esercizi. **Presidiare l'impegno della Società per lo sviluppo sostenibile lungo la catena del valore**, così come suggerito dalle raccomandazioni contenute nel nuovo Codice di Corporate Governance, è uno dei compiti principali dell'organo di governo. Il Consiglio è assistito, tra gli altri, dal **Comitato Environmental, Social & Governance (ESG)** che da maggio 2019 ha sostituito e integrato le competenze

del Comitato Sostenibilità presente in azienda dal 2016, e ha funzioni propositive e consultive dell'attività consiliare di integrazione delle tematiche ESG nelle strategie di business.

Snam ha previsto che il Consiglio partecipi a delle sessioni di **board induction** curate e condotte dal management delle strutture competenti (in conformità con quanto raccomandato nel Codice di Autodisciplina), durante le quali gli amministratori e i sindaci ottengono un'adeguata conoscenza del settore di attività in cui opera la Società anche alla luce delle dinamiche aziendali e dell'evoluzione dell'assetto societario.

Le competenze e le caratteristiche del Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di Snam è:

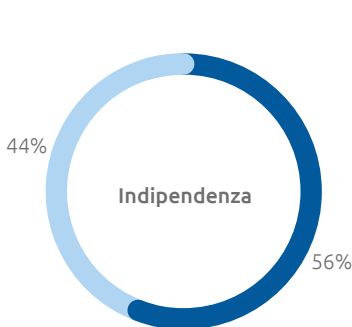
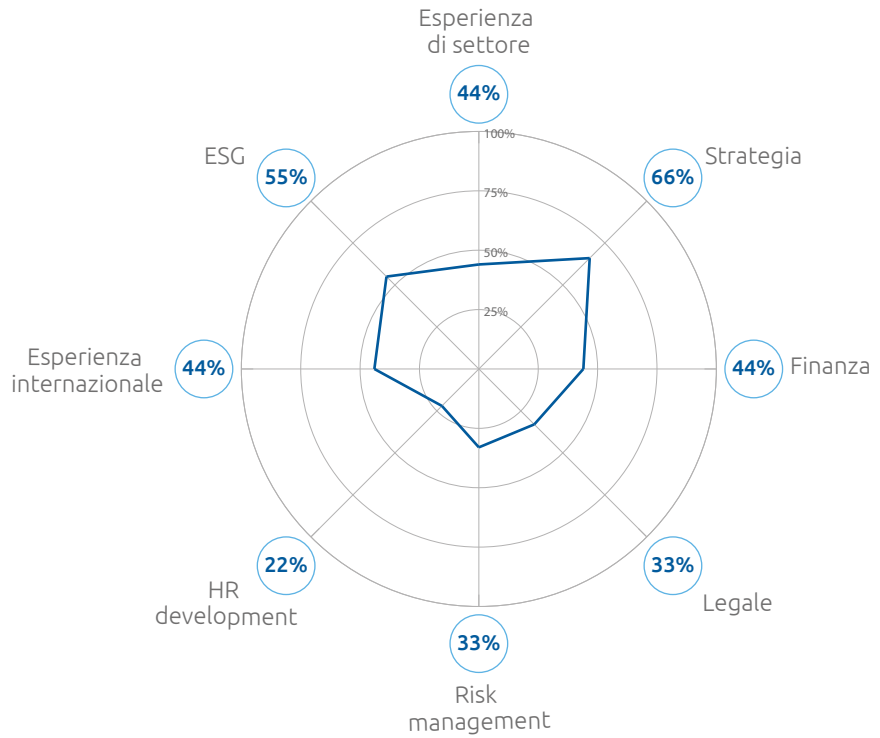
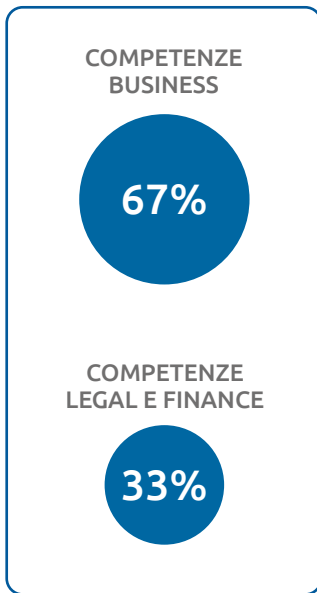
- **Indipendente**, con 5 consiglieri su 9 qualificati come indipendenti ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina e il Presidente qualificato come indipendente ai sensi del TUF;
- **Rappresentativo**, con un terzo dei consiglieri eletti nelle liste presentate dagli azionisti di minoranza;
- **Inclusivo**, il 33% dei consiglieri sono donne.



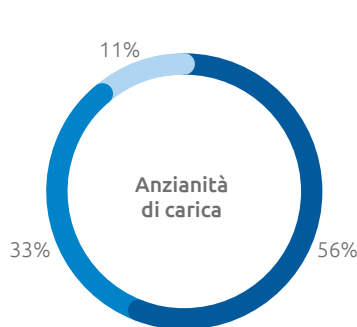
DONNE
33%



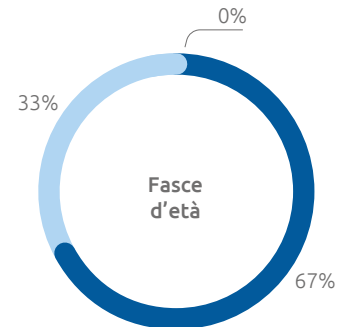
UOMINI
67%



● Indipendenti
● Non indipendenti



● 1-3 anni
● 4-6 anni
● 6-9 anni

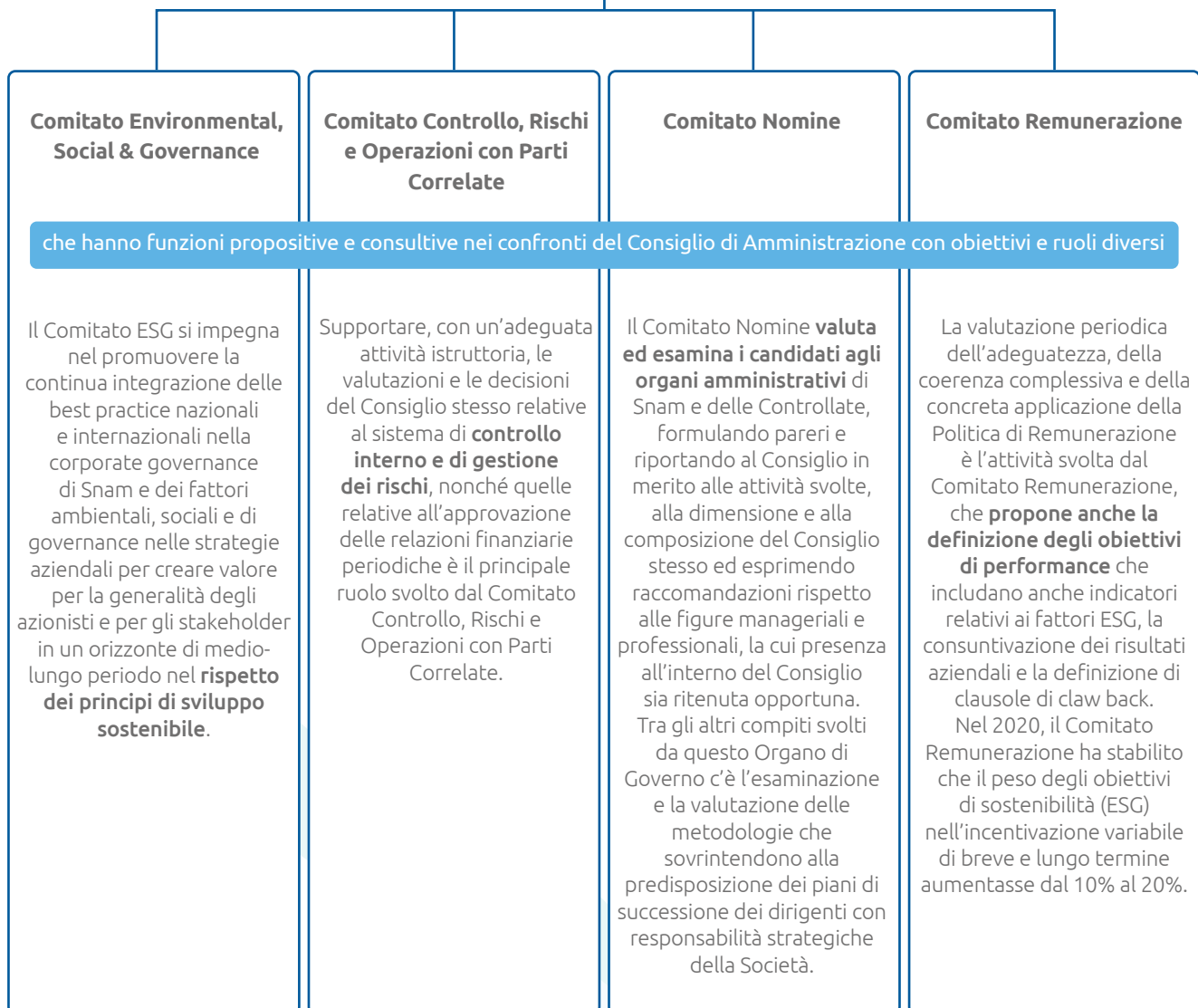


● < 30 anni
● 30-50 anni
● > 50 anni


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

ISTITUISCE



Tutti i Comitati sono composti da tre amministratori non esecutivi in maggioranza indipendenti, ad eccezione del Comitato Controllo e Rischi e Operazioni con Parti Correlate che è composto di soli amministratori indipendenti. Con l'obiettivo di valutare il funzionamento del Consiglio

di Amministrazione e dei Comitati, dal 2019 è stato avviato un processo di **Board Evaluation** affidato ad un advisor indipendente, che esprime un giudizio sull'attività svolta identificando eventuali elementi che possano migliorarne la performance, in termini di efficienza ed efficacia dell'operato.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

La governance della sostenibilità

Il Consiglio di Amministrazione ha un ruolo centrale nel presidiare l'impegno della Società per lo sviluppo sostenibile lungo la catena del valore e, in particolare, svolge un ruolo fondamentale nell'integrare nella strategia aziendale le tematiche ESG inerenti ad esempio il contrasto del cambiamento climatico, la riduzione delle emissioni, la promozione di un uso più efficiente delle risorse, e in generale, per guidare le scelte di Snam nella transizione energetica. I temi legati ai fattori ESG hanno rappresentato una parte consistente all'interno dei meeting e delle sessioni di induction del Consiglio di Amministrazione, che nel 2020 vi ha dedicato il 41% del proprio tempo superando il target atteso per i prossimi anni inserito nella ESG Scorecard (almeno 40% del tempo fino al 2023).

Il Comitato ESG svolge un ruolo fondamentale nel promuovere e diffondere le tematiche legate ad ambiente, società e governance non solo all'interno del Consiglio di Amministrazione attraverso sessioni di board induction, ma anche dell'azienda stessa. Il Comitato si è riunito **18 volte**, con un tasso di partecipazione del 98%, affrontando in diverse occasioni i temi relativi al cambiamento climatico, analizzando in particolare i risultati e le strategie messe in atto da Snam per contrastarlo. Sono anche state discusse le modalità di raggiungimento dei target di decarbonizzazione definiti dalla strategia Towards Net Zero, nonché le attività per diffondere in azienda una cultura verso queste tematiche.

A riconoscimento del proprio impegno, così come nel 2019, anche nel 2020 Snam è risultata tra le migliori società italiane per corporate governance e integrazione dei fattori ESG (ambientali, sociali e di governance) nelle strategie aziendali secondo l'indagine annuale **Integrated Governance Index** svolta da ETicaNews e TopLegal. Infine, un ulteriore riconoscimento sulla trasparenza e sull'impegno di Snam sulle pratiche sostenibili a livello globale è stato ottenuto a inizio 2021, quando il Gruppo è stato inserito tra le Società più sostenibili al mondo ai **Seal Sustainability Awards 2020**. Per maggiori informazioni si veda il capitolo "Governance" della Relazione Finanziaria Annuale 2020.

Evoluzione rispetto al precedente mandato

	Mandato scorso	Mandato corrente	Media FTSE MIB
Numero di consiglieri	9	9	12,2 **
Consiglieri eletti della minoranza	3 (33,3%)	3 (33,3%)	2,4 (19,6%) **
Genere meno rappresentato nel C.d.A.	33,3%	33,3%	36,6%***°
Consiglieri indipendenti	66,6%	66,6%****	59,8%**
Età media dei Consiglieri	54	53	57**°
Presidente – CEO o Presidente – Azionista di controllo	Non esecutivo	Non esecutivo	9%**
Esistenza del Lead Independent Director	No	No	22%*°

* Comitato per la Corporate Governance - Relazione 2020 sull'evoluzione della corporate governance delle società quotate, 8° rapporto sull'applicazione del Codice di Autodisciplina.

** Assonime - La Corporate Governance in Italia: autodisciplina, remunerazione e comply-or-explain (anno 2020), Note e Studi 3/21. L'indagine 2020 copre le 220 Società italiane, quotate al 31 dicembre 2019, le cui Relazioni erano disponibili al 15 luglio 2020.




*** Assonime – Quote Rosa: la Consob conferma le scelte più rigide sull'applicazione delle quote di genere, News legislativa del 19 maggio 2020.

**** n. 5 amministratori sono indipendenti ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina e n. 1 è indipendente ai sensi del TUF.

° Media delle società quotate sull'MTA.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

LOTTARE CONTRO LA CORRUZIONE

SDGs	KPI	TARGET	RISULTATI 2019	RISULTATI 2020
 	Percentuale di terze controparti su cui è stata fatta una verifica reputazionale	 ESG scorecard 100% (fino al 2023)	100%	100%

L'impegno di Snam nel contrasto alla corruzione in ogni sua forma è gestito nel contesto più ampio dell'etica del business. Negli ultimi anni la Società ha continuato a rafforzare i suoi presidi anticorruzione e ha lavorato per aumentare la consapevolezza dei dipendenti su come identificare e prevenire la corruzione nei vari contesti di business, fornendo loro un riferimento normativo interno sul tema.

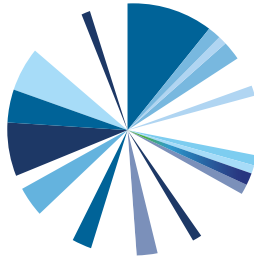
La **Linea Guida Anticorruzione**, applicata a Snam e alle società Controllate e portata a conoscenza delle altre società partecipate allo scopo di promuovere principi e comportamenti coerenti con quelli espressi dalla capogruppo, è allineata al decimo principio del Global Compact, che rinnega la corruzione "in ogni sua forma, inclusa l'estorsione e le tangenti" e delinea chiaramente le condotte consentite e quelle vietate.

La Linea Guida si ispira ai **principi di etica, trasparenza, correttezza e professionalità** già richiamati nel Codice Etico ed è volta a rafforzare la sensibilità delle persone di Snam nel riconoscere i fenomeni corruttivi e ogni altra tipologia di frode, nonché la loro reattività nel farsi parte attiva per prevenire, reprimere o segnalare le possibili violazioni della normativa anticorruzione.

La Linea Guida Anticorruzione è parte integrante di un più ampio sistema di **controllo di etica di impresa**, finalizzato a garantire la compliance alle Leggi Anticorruzione, sia nazionali sia internazionali e ai migliori standard internazionali nella lotta alla corruzione, anche a tutela della reputazione di Snam. Questo impegno si traduce non solo nell'attento presidio delle attività del Gruppo, ma anche in una costante attenzione nei rapporti con le controparti, assicurata, tra le altre cose, dalle **"Verifiche reputazionali"**.

zero
corruzione

RESPONSABILITÀ


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)


I principi etici e i valori d'impresa

Nel proprio operato quotidiano Snam opera con:

- trasparenza, onestà, correttezza, buona fede nel rispetto delle regole a tutela della concorrenza;
- coinvolgimento degli stakeholder, includendo il dialogo su temi come la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa;
- creazione di valore competitivo per l'azienda, per gli stakeholder e per il territorio in cui essa opera;
- tutela e promozione dei diritti umani;
- tutela della libertà individuale in ogni sua forma e ripudio di ogni sorta di discriminazione, di violenza, di corruzione (in ogni sua forma con riferimento a qualsiasi soggetto pubblico o privato) di lavoro forzato o minorile;
- riconoscimento e salvaguardia della dignità, della libertà e dell'uguaglianza degli esseri umani;
- tutela del lavoro e delle libertà sindacali, della salute, della sicurezza, dell'ambiente e della biodiversità.

Grazie al costante impegno di Snam sui temi di anticorruzione, etica d'impresa, integrità e trasparenza e nonostante le difficoltà legate all'emergenza sanitaria di Covid-19, la Società è stata coinvolta in diverse iniziative multilaterali, tra le quali:

- *Safeguards for a resilient COVID-19 response and recovery*, primo evento dell'anno organizzato dall'OECD dall'inizio della pandemia. In questa occasione, Snam è stata invitata a parlare dei possibili nuovi rischi di corruzione nel contesto della crisi dovuta alla pandemia globale e delle nuove sfide concrete che le aziende si potranno trovare a gestire nella prevenzione di tali rischi;
- *Business Integrity Forum* di Transparency International Italia, dove Snam ha partecipato a numerosi panel e alla tavola rotonda istituzionale "Toward G20/b20 Italian Presidency";
- B20 Arabia Saudita:
 - Eventi a margine (*side events*): (i) *Reviving Business for a New Normal*, (ii) *Enhancing Integrity for Responsible and Inclusive Growth*; (iii) *Pre-summit Shaping a More Inclusive World Reviving Business for a New Normal*;
 - Summit tenutosi ad ottobre, in cui è stato ufficializzato il passaggio di testimone del Forum internazionale del Business alla Presidenza Italiana;
 - Presidenza Saudita: (i) *Pursue a Culture of High Integrity in the Public and Private Sectors*; (ii) *Leverage Emerging Technologies to Manage Risks relating to Corruption and Fraud*; (iii) *Enhance Integrity and Transparency in Public Procurement*;
- *Compliance in times of crisis* organizzato dal *Partnering Against Corruption Initiative del World Economic Forum*;
- Eventi OECD: (i) *Asia Network on Corporate Governance of State-Owned Enterprises*; (ii) *Working Party on Responsible Business Conduct*; (iii) *OECD Working Group on Bribery*; (iv) *Working Party on State Ownership and Privatisation Practices*.

Oltre al ruolo di Vice Chair all'interno dell'Anti-Corruption Committee già acquisito nel 2019, ai fini di una progressiva valorizzazione dei temi ESG anche a livello multilaterale, Snam è stata selezionata come membro attivo del Corporate Governance Committee del BIAC (Business at OECD). Con lo stesso obiettivo l'azienda ha partecipato ai tavoli promossi dal World Economic Forum in ambito "ESG e Corporate Governance".

In tutte queste occasioni, la Società ha evidenziato i propri strumenti a presidio della trasparenza e della lotta alla corruzione tra i quali rientrano tra gli altri anche gli incontri formativi, molti dei quali per neoassunti, in materia di etica d'impresa, legalità e anticorruzione che nel corso del 2020 ammontano a 1.414 ore.

Infine, Snam ha eliminato tutte le procedure di compilazione manuale e ha migliorato la tracciabilità, la trasparenza e la sicurezza di tutte le proprie operazioni, digitalizzando il flusso informativo dei dati verso l'Autorità Nazionale Anticorruzione attraverso un'interfaccia diretta tra i rispettivi sistemi informatici e l'assegnazione di un codice identificativo di gara (CIG).


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

I rapporti con fornitori e business partner

La Linea Guida Anticorruzione pone particolare attenzione alla selezione dei fornitori e business partner, alla gestione dei rapporti con essi e alle relative clausole contrattuali di protezione: al fine di prevenire il rischio di corruzione e di frodi nell'ambito dei rapporti con la catena di fornitura, tutti i fornitori e subappaltatori sono tenuti alla sottoscrizione del Patto Etico e d'Integrità che consente di svolgere analisi reputazionali volte a individuare anticipatamente, anche sulla base di notizie pubbliche, il rischio di possibili infiltrazioni della criminalità organizzata.

Già nel 2019, il Gruppo aveva effettuato questo tipo di verifiche sulla totalità delle controparti, risultato confermato anche nel 2020, con il 100% delle controparti sottoposte a verifica. In particolare, durante l'anno sono state effettuate **7.453 verifiche reputazionali su controparti** (di cui 2.758 su fornitori

e subappaltatori), a seguito delle quali il Team di Valutazione, a fronte del rilievo di comportamenti illeciti, ha **disposto 20 provvedimenti**.

A rafforzamento del tema, Snam ha implementato un nuovo processo volto ad avere una conoscenza più profonda dei propri fornitori, non solo da un punto di vista "reputazionale", bensì di "compliance" in senso ampio. Ha quindi introdotto la nuova categoria delle "**Verifiche Compliance**", che prevedono analisi sulla solidità finanziaria dei fornitori nonché sulla loro idoneità e adeguatezza, sia da un punto di vista tecnico che in termini di HSEQ. La categoria della "Verifica Compliance" andrà gradualmente a sostituire le verifiche reputazionali svolte nelle fasi di ingaggio del fornitore successive alla "qualifica", garantendo un monitoraggio periodico sulla catena di fornitura a 360 gradi.





Verifiche reputazionali su fornitori, subappaltatori e partecipanti a procedure di gara:

Suddivisione per tipologia	n.	Provvedimenti adottati	n.
Qualifiche	889	Diniego del nulla osta reputazionale per revisione contrattuale	14
Verifiche Compliance	682	Alert reputazionale	3
Aggiudicazioni/Stipule	639	Revoca dell'aggiudicazione	2
Subappalti	532	Sospensione della qualifica	1
Bandi di Gara	16	Diniego del nulla osta reputazionale per subappalto	0

5) Il sistema di "Verifiche Compliance" non include i subappalti, per i quali continuerà a essere necessario il nulla osta reputazionale, per la relativa autorizzazione.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

GARANTIRE UN'INFRASTRUTTURA AFFIDABILE

SDGs	KPI		TARGET	RISULTATI 2019	RISULTATI 2020
	Grado di soddisfazione media dei clienti in termini di qualità del servizio (media degli ultimi tre anni)	 ESG scorecard	8,1 (al 2023)	7,6	8,2
	Percentuale del livello di affidabilità della fornitura del gas	 ESG scorecard	99,9% (fino al 2023)	-	99,99%

LA REGOLAZIONE E LA QUALITÀ DEI SERVIZI



La tariffa del gas

I criteri tariffari sono definiti generalmente **ogni quattro anni** e garantiscono la copertura dei costi operativi, l'ammortamento e una equa remunerazione del capitale investito netto. Sono previsti incentivi differenziati in funzione della tipologia di investimenti realizzati nel corso di ciascun periodo di regolazione. Annualmente ciascuna società di Snam formula una proposta tariffaria che viene presentata all'Autorità ai fini della sua approvazione.

Snam si impegna a **migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti e il rapporto con i propri clienti** (gli shipper e i trader, ovvero gli utenti del mercato che comprano e vendono il gas) garantendo costantemente un'**elevata affidabilità di servizio delle infrastrutture** e operando secondo i principi di efficienza, continuità, trasparenza, qualità e orientamento al mercato, promuovendo rapporti collaborativi con i regolatori e le istituzioni e garantendo adeguati ritorni economici per rendere sostenibili le strategie di investimento.

Il raggiungimento di un alto livello di servizio "**Customer Centric**" che ponga il cliente sempre più al centro delle strategie aziendali è obiettivo imprescindibile per la Società.

La regolamentazione tariffaria rappresenta un elemento essenziale in grado di valorizzare il capitale infrastrutturale sotto il profilo economico e necessario per indirizzare gli investimenti sulla rete. Ad oggi, il 92% dei ricavi di Snam deriva infatti da business regolati.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

Snam interagisce attivamente con l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nelle seguenti modalità:



RISPONDE

direttamente o attraverso le associazioni di categoria, alle **consultazioni pubbliche** effettuate dall'Autorità in relazione alle diverse attività del settore, e propedeutiche alla definizione di nuove norme o alla revisione di norme in vigore



PARTECIPA

ai **tavoli di lavoro tecnici** istituiti dall'Autorità, su temi relativi all'evoluzione del quadro regolatorio e alle **raccolte dati** e alle **indagini** effettuate nel corso dell'anno ai fini delle valutazioni sullo stato del settore o dei singoli servizi e periodicamente invia i dati richiesti in adempimento agli obblighi informativi



ELABORA

le **modifiche dei Codici di Rete di Trasporto, Stoccaggio e Rigassificazione**, successivamente sottoposte all'approvazione dell'Autorità

Rapporti con ARERA

Descrizione	Trasporto	Stoccaggio	Rigassificazione
Risposte a Documenti di consultazione e proposte sui servizi (n.)	4	0	0
Proposte tariffarie (n.)	6	2	1
Raccolte dati (n.)	97	33	22
Istruttorie (n.) *	0	0	0
Proposte di modifica dei Codici e documenti contrattuali (n.) **	9	1	1
Proposte di modifica dei Codici e documenti contrattuali approvati (n.)	8	1	2

* Informazioni trasmesse all'Autorità nel corso dell'anno con riferimento a istruttorie nell'ambito del settore. Comprende istruttorie conoscitive.

** Comprende anche proposte ancora in fase di valutazione ARERA, comprese convenzioni e documenti contrattuali con operatori nell'ambito dei servizi regolati.

Snam ha collaborato all'evoluzione del sistema di regolazione fornendo all'Autorità numerosi contributi e proposte. In particolare, l'attività ha riguardato la revisione dei meccanismi di riconoscimento dei costi energetici, gli utilizzi innovativi della rete di trasporto e le tecnologie per l'integrazione dei gas rinnovabili (quali ad esempio biometano e idrogeno) nonché il riassetto dell'attività di misura per il trasporto gas, per il quale Snam ha anche provveduto ad elaborare e consultare un documento sulle linee operative di intervento mediante un processo aperto alla partecipazione di tutti gli stakeholder interessati. Nello specifico, Snam ha provveduto:

- alla finalizzazione delle regole per la determinazione dei quantitativi di energia prelevati dalla rete di trasporto da parte degli utenti nell'ambito dell'implementazione del nuovo regime di settlement gas avviato nel 2020;
- alla semplificazione del processo di allacciamento alla rete nazionale dei metanodotti e di gestione dei requisiti di credito degli utenti del servizio relativamente al servizio di trasporto; allo sviluppo dei servizi di stoccaggio nell'ottica di favorire una migliore prevedibilità delle prestazioni;
- alla revisione nell'ambito del servizio di rigassificazione dei prodotti negoziabili sul mercato secondario con l'obiettivo di supportare le crescenti esigenze di flessibilità degli utenti.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

Il monitoraggio della qualità dei servizi: i Codici di Rete

Le attività del mercato regolato di Snam sono normate dai **Codici di Rete**, che disciplinano le procedure per le attività di trasporto, stoccaggio, rigassificazione, gestione, pianificazione, sviluppo e manutenzione della rete del gas nazionale, oltre a quelle di dispacciamento e misura.

All'interno dei Codici di Rete vi sono una serie di indicatori per il monitoraggio della qualità del servizio offerto, sui quali, anche nel 2020 si è registrata un'elevata performance. Il rispetto di questi indicatori è fondamentale per un servizio di qualità, tant'è che il mancato rispetto di una parte di essi genera un indennizzo automatico per i clienti.

La qualità erogata (rispetto codici di rete)

	2018	2019	2020
Trasporto			
Clienti attivi shipper (n.)	136	150	145
Nuovi contratti di allacciamento per punti di consegna/riconsegna/ interconnessione (n.)	88	123	103
Capacità di trasporto contrattualizzata/Capacità trasporto disponibile (punti di entrata-interconnessi estero) (%)	79	64	57
Rispetto dei tempi di emissione dell'offerta di allacciamento (%)	100	100	100
Rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale (%)	100	100	100
Interruzioni effettuate con adeguato preavviso (%)	97	97	95
Rigassificazione			
Clienti attivi shipper (n.)	2	6	5
Rispetto del tempo massimo per l'accettazione delle proposte di programmazione mensile delle consegne (%)	100	100	100
Rispetto del periodo massimo di interruzione/riduzione della capacità del Terminale per interventi manutentivi (%)	100	100	100
Stoccaggio			
Clienti attivi shipper (n.)	91	83	91
Capacità di stoccaggio contrattualizzata/Capacità stoccaggio disponibile (%)	100	100	100
Rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale (%)	100	100	100
Flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza (%)	100	100	100
Capacità totale non resa disponibile a seguito di interruzioni/riduzioni del servizio (%)	0	0	0


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

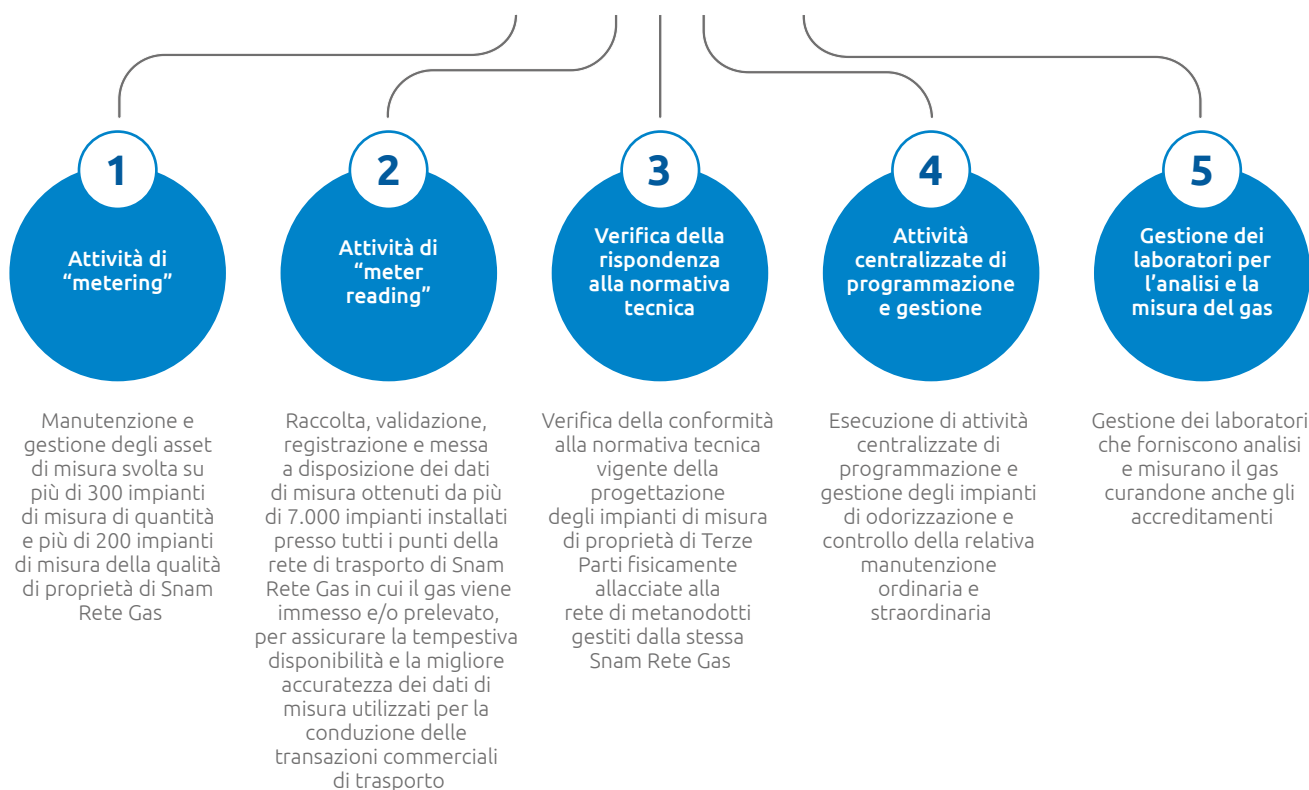
L'attività di misura del gas

In coerenza con il contesto regolatorio di riferimento e nel rispetto delle norme legislative, tecniche e metrologiche, Snam, attraverso **Snam Rete Gas**, assicura il processo di misura del gas naturale che è funzionale alla **gestione** fisica delle reti e finalizzato al supporto dei processi commerciali di consuntivazione e fatturazione dei corrispettivi per il servizio di trasporto. A testimonianza del ruolo proattivo nei confronti dell'**ARERA**, Snam ha avviato un piano di riordino e **adeguamento** per sopperire all'attuale pluralità dei soggetti coinvolti e delle diverse modalità di gestione tecnica e commerciale degli **impianti di misura**. Tale piano, al fine di migliorare il servizio, lo sviluppo e la trasparenza del mercato, si fonda su principi ispiratori che incoraggiano un **più efficiente utilizzo dell'energia da parte del consumatore** per favorire in maniera efficace il processo di transizione energetica. In coerenza con le aspettative di ARERA, Snam si impegna a **monitorare efficacemente e a contenere**

i quantitativi di Gas Non Contabilizzato (GNC) sulla rete di trasporto, ad operare al fine di ottimizzare il bilanciamento fisico e commerciale di trasporto e gestire correttamente l'attività di settlement. Un altro principio a cui fa riferimento il piano è quello di assicurare **massimi livelli di sicurezza nella gestione operativa della rete e implementare tecnologie digitali** per le attività da remoto al fine di ridurre i costi. Infine, il Piano pone particolare rilievo alle operazioni effettuate in ottica **"sector coupling"** a favore della convergenza/integrazione tra il sistema elettrico, termico, gas e biometano e mobilità per sfruttare le rispettive sinergie e per raggiungere un alto grado di efficienza.

In questo modo sarà possibile raggiungere l'obiettivo di coprire il più possibile il fabbisogno energetico con energia generata da fonti rinnovabili e *green gas*, tra cui l'idrogeno, salvaguardando il clima, tutelando l'ambiente e riducendo i costi dell'energia.

PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE DA SNAM RETE GAS PER LA MISURA DEL GAS




[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)


Snam Rete Gas

Snam Rete Gas, attraverso la propria struttura organizzativa preposta allo scopo, assicura:

- L'adozione e promozione di metodologie di misura
- Il miglioramento degli standard gestionali degli impianti
- Il monitoraggio continuo dei suoi processi e il pieno coinvolgimento del personale
- Un ruolo proattivo in ambito nazionale e internazionale

Per rinnovare l'attuale mappa applicativa per la misura del gas, Snam ha avviato il **progetto "Rinnovamento Sistemi Misura (SUMMER)"**, che sarà sviluppato in due fasi: la prima, che sarà completata entro il 2021, è quella relativa al **Meter Reading**, finalizzata alla ricostruzione delle fondamenta alla base dell'applicativo che contabilizza i dati di misura fino all'emissione del Verbale di misura; la seconda riguarderà il **Metering**, con l'obiettivo di definire una nuova modalità di gestione della consistenza impiantistica dei punti di consegna e riconsegna, inclusa la loro visualizzazione grafica.

Il progetto prevede anche l'implementazione di una nuova tecnologia di **Business Intelligence** per consentire l'estrazione e la correlazione dei dati per generare report *ad hoc* (Self-BI) ed effettuare analisi avanzate sui dati stessi e una componente di rifacimento dell'interfaccia utente per un miglior servizio ai **clienti finali**.




[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

Monitoraggio mercati gas

Nell'ambito delle proprie valutazioni sui mercati all'ingrosso del gas, l'Autorità ha dato mandato al Gestore dei Mercati Energetici di supportare Snam nelle attività di monitoraggio degli aspetti concorrenziali del Mercato del Gas. Queste attività riguardano principalmente la **predisposizione di un database integrato dei servizi di trasporto e bilanciamento, stoccaggio e rigassificazione**, che sarà reso disponibile al Regolatore e alimentato quotidianamente. In aggiunta, Snam sarà tenuta a **mettere a disposizione indici e reportistiche periodiche** nell'ambito del funzionamento del bilanciamento, dell'equilibrio

del sistema e della flessibilità delle fonti di approvvigionamento e dovrà in ogni momento essere disponibile ad effettuare **ulteriori analisi specifiche** su richiesta dell'Autorità.

In particolare, nel 2020 sono stati trasmessi all'Autorità, dando seguito alle sue disposizioni, oltre 16.800 tra flussi dati e report periodici, nonché condotte analisi in relazione ai servizi (trasporto, stoccaggio e rigassificazione) a supporto delle attività del Regolatore. Per la gestione di tali attività sono condivisi con il GME e approvati dall'Autorità convenzioni, manuali e specifiche tecniche dedicate.

Rapporti con ARERA - Monitoraggio

Descrizione	Trasporto	Stoccaggio	Rigassificazione
Relazioni/analisi (n.)	5	1	1
Documenti contrattuali, manuali e specifiche (n.)	5	5	5
Report e flussi (n.)	13.709	2.339	820

Le evoluzioni a livello europeo

Nel corso del 2020, la Commissione Europea ha avviato numerose iniziative per adeguare i quadri legislativi e regolatori in ambito energetico-ambientale, coerentemente con gli obiettivi delineati nella comunicazione dell'**European Green Deal** di dicembre 2019, al fine di favorire il percorso di decarbonizzazione completa al 2050. In particolare, le principali evoluzioni attese nel settore delle infrastrutture gas riguarderanno la possibilità di accogliere i green gas in un contesto di crescente integrazione intersettoriale, cominciando prima di tutto dal settore elettrico. Un ruolo di primo piano sarà destinato alla **riconversione delle infrastrutture gas all'idrogeno**, come indicato dalle iniziative della Commissione volte a disegnare una **Hydrogen Strategy** e rivedere le **linee guida alla base delle infrastrutture energetiche trans-europee (TEN-E)**. Snam ha preso attivamente parte al processo di revisione del quadro regolatorio e legislativo europeo, fornendo contributi alle diverse consultazioni della Commissione Europa e di altre Istituzioni, sia in forma diretta, attraverso lo sviluppo di specifiche valutazioni e posizionamenti societari, sia attraverso le associazioni di settore di cui è membro (es. ENTSO-G, Gas Infrastructure Europe e Hydrogen Europe).

I contributi di Snam in Europa (n.)

Risposte a Roadmap/Inception Report	21
Risposte a Public Consultation	12
Risposte a Draft Act/Commission Adoption proposal	5
Altri contributi	9


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

Il bilanciamento del sistema



Clienti e contrattisti

Nel corso degli ultimi quindici anni, il mercato italiano del gas ha visto crescere costantemente gli operatori del trasporto, passati da 30 nel 2003 a circa

210 nel 2020,

di cui 145 shipper.

Nel corso del 2020

sono stati stipulati

103 contratti

di allacciamento per la realizzazione di nuovi punti di consegna/riconsegna

(di cui 19 per l'immissione di biometano e 35 al servizio di Aree di Servizio CNG o per il potenziamento di punti esistenti).

Il bilanciamento commerciale è l'insieme delle attività necessarie alla corretta programmazione, contabilizzazione ed allocazione del gas trasportato, nonché il sistema di corrispettivi che incentiva gli utenti a mantenere l'eguaglianza tra le quantità immesse e prelevate dalla rete.

A questo scopo a partire dall'anno 2016 nell'area Commerciale operano:

- il **Dispacciamento Commerciale** (in turno h 24 e 7/7), che raccoglie, verifica ed elabora i programmi di trasporto, rigassificazione e stoccaggio, pubblicando poi informazioni funzionali al bilanciamento del sistema da parte degli shipper;
- i **traders**, che oltre a garantire l'approvvigionamento del gas funzionale al Sistema Gas effettuano operazioni sulla Borsa del Gas funzionali al bilanciamento del Sistema.

IL DISPACCIAMENTO COMMERCIALE

Agisce in conformità agli obblighi informativi previsti dal Balancing Network Code (Regolamento UE 312/2014)

I compiti

Bilanciamento commerciale del sistema

Attività necessarie alla corretta programmazione, contabilizzazione e allocazione del gas trasportato che incentivano i clienti a mantenere l'eguaglianza tra le quantità di gas immesse e prelevate dalla rete

Bilanciamento fisico del sistema

Operazioni che coinvolgono il Dispacciamento di Snam per controllare in tempo reale i parametri di flusso (portate e pressioni) al fine di garantire costantemente la movimentazione sicura ed efficiente del gas dai punti d'immissione a quelli di prelievo

Il funzionamento

Ricezione nomine

La Sala Controllo Commerciale riceve giornalmente le nomine della capacità di trasporto e stoccaggio dai propri clienti

Conferma nomine

La Sala Controllo Commerciale conferma le richieste pubblicando due volte al giorno per ogni shipper informazioni sullo stato del bilanciamento del sistema e sui prelievi di gas misurati durante il giorno


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)


Il dispacciamento di Snam: best practice internazionale durante la pandemia

Per garantire la continuità del servizio durante l'emergenza Covid-19, Snam ha implementato le misure necessarie e indispensabili per presidiare in maniera continua il centro del Dispacciamento. Le Sale di Controllo di San Donato Milanese e Crema sono state separate e si è adottata la misura drastica dell'isolamento del personale per ridurre al minimo le possibilità di contagio tra colleghi. Tutti gli addetti sono stati sottoposti a tampone e visita medica, isolati in strutture abitative apposite e il loro lavoro è stato riorganizzato, prevedendo due turni al giorno, di 12 ore ciascuno, per due settimane consecutive a cui seguono due settimane di riposo. Gli operatori coinvolti del Dispacciamento sono stati un esempio di resilienza oltre che i primi a sperimentare in un simile contesto tale misura, divenuta una best practice internazionale adottata in seguito anche da altre società internazionali come National Grid, ALNG e Transigas.

Garantire l'affidabilità delle infrastrutture, un monitoraggio a 360°

Per fornire un servizio di alta qualità e continuativo è necessario che le infrastrutture presentino un livello di affidabilità elevato che in Snam è garantito dal Dispacciamento, una sala operativa presidiata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, che provvede al monitoraggio e al telecontrollo remoto del trasporto, ricevendo dati da circa 4.400 impianti dislocati lungo la rete (di cui oltre 1.600 telecomandati) e che provvede alla corretta movimentazione del gas dai punti di immissione ai punti di prelievo in base alla programmazione definita dai clienti, in coordinamento con gli operatori delle infrastrutture estere collegate alla rete italiana.

Oltre alla rete di trasporto, il **Dispacciamento** telecontrolla anche i **9 impianti di stoccaggio**, pianificando ed eseguendo le attività di trattamento in superficie, area pozzo e compressione, garantendone la sicura esecuzione in qualsiasi condizione operativa, sia ordinaria che straordinaria.

Grazie ai numerosi investimenti di Snam nell'ambito dell'innovazione tecnologica e della digitalizzazione, dal 2021 il Dispacciamento sarà in grado di gestire in maniera unificata e da remoto gli asset della rete di trasporto e degli impianti di stoccaggio grazie all'innovativo sistema **SCADA (System Control and Data Acquisition)**.

Servizi di flessibilità e default

Snam Rete Gas, proprietaria dei punti di riconsegna sul territorio nazionale, offre ai propri clienti dei **servizi di flessibilità**, permettendo loro di prenotare la capacità di trasporto non solo su base annuale, ma anche mensile e giornaliera, da vendere direttamente alle centrali termoelettriche, e pagando esclusivamente la quota prenotata, e non quella per l'intero anno termico. Questo servizio permette agli shipper di disporre di modalità di conferimento più flessibili capaci di far fronte in maniera tempestiva ed efficiente alle variabilità delle condizioni di funzionamento del sistema.

Per assicurare il corretto funzionamento della rete, Snam Rete Gas agisce anche da **Fornitore di Default Trasporto** garantendo il bilanciamento sulla rete di trasporto anche nelle situazioni di disequilibrio o di emergenza per tutto il periodo in cui non sia identificabile l'Utente del Bilanciamento responsabile dei prelievi di gas. Lo stesso servizio è svolto anche per Società di Vendita e Clienti Finali presso le reti dei trasportatori terzi che ne hanno fatto espressamente richiesta. Nell'anno termico 2019-20, il servizio default trasporto ha coinvolto 270 soggetti fra Clienti Finali e Società di Vendita, per volumi pari a circa 240.000 MWh.

Contribuendo a rendere più trasparente a livello europeo la capacità di stoccaggio della Società, nel 2020 i conferimenti per la capacità di stoccaggio, in analogia a quanto già avviene per il trasporto, sono confluiti sulla piattaforma europea **PRISMA**, un'unica piattaforma che facilita i clienti nel prenotare capacità di trasporto e di stoccaggio.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

La nuova piattaforma commerciale di Snam: il progetto Jarvis

Jarvis

**Architettura
innovativa**



Customer-centric



**Processi snelli
e integrati**



**Sistema
multi-lingua**



A testimonianza dell'attenzione verso il cliente, Snam ha progettato **Jarvis**, la piattaforma unica commerciale nella quale confluiscono e confluiranno tutti i portali e gli applicativi al servizio del cliente. La nuova piattaforma permetterà una nuova e completa user experience, più user-friendly.

Jarvis è stata sviluppata in modo **agile**, con un rilascio continuo e progressivo della funzionalità, coinvolgendo direttamente gli operatori del mercato in un **processo di co-design** al fine di cogliere e avvicinarsi alle esigenze reali del cliente: anche per il 2021 sono previsti ulteriori nuovi rilasci incentrati sul miglioramento del servizio offerto che usano giornalmente la piattaforma.

Al fine di accrescere e garantire il proprio vantaggio competitivo sul lungo termine e per operare sempre di più in ottica customer-centric, Snam ha avviato l'integrazione di un sistema di **Customer Relationship Management (CRM)** all'interno di Jarvis e ha completato il **Commercial Excellence Program (CEP)**, che consiste in un percorso formativo dedicato al personale della Direzione Commerciale sviluppato sull'approfondimento di "competenze", "comportamenti" e "strumenti".

L'adozione di un sistema CRM porterà a notevoli benefici riducendo il tempo medio di risposta al cliente così come il numero dei contratti, rendendo la loro gestione più facile.

La vision di Snam per il Customer Relationship Management



Trasformare la relazione con il cliente: dalla complessità all'**efficienza**, da processi regolati a **nuove opportunità**, da tante comunicazioni a una voce unica, per costruire un **rapporto di fiducia**.




[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

Coinvolgere i clienti per migliorare i propri servizi

Le iniziative di customer care rappresentano il consolidamento di un percorso volto a creare valore per Snam e per il cliente, aumentando **il dialogo, il coinvolgimento, il confronto e l'interazione** e garantendo una sempre più efficace gestione dell'infrastruttura a beneficio di tutto il sistema.

A tal fine, anche nel 2020, sono state svolte diverse iniziative di stakeholder engagement (in particolare **workshop**), nonostante le limitazioni imposte dalla situazione di emergenza causa Covid-19, che hanno reso necessaria una rivisitazione e riorganizzazione delle stesse.

Obiettivo centrale degli eventi è stato ascoltare e confrontarsi con i clienti per approfondire i temi rilevanti per Snam e il mercato, nonché discutere delle innovazioni e dell'operatività del bilanciamento, e per ricevere un riscontro rispetto all'aggiornamento dei sistemi informatici.

Tali attività di coinvolgimento risultano essere fondamentali per perseguire il costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Sono stati realizzati **tre Workshop Commerciali**, uno sui **Piani Decennali** e uno sul **Settlement**, la maggior parte dei quali sono stati erogati in modalità digitale grazie all'impegno di Snam nel creare degli eventi di customer engagement che mantenessero l'interattività con i clienti e offrirono un'esperienza quanto più simile ad un evento in presenza.

Sono inoltre state organizzate attività focalizzate sul ridisegno dei processi di business (ad esempio per la piattaforma "Jarvis"), per cui sono stati realizzati **quattro workshop di co-design**. Gli incontri hanno permesso a Snam di cogliere le aspettative dei clienti di rendere le piattaforme utilizzate quotidianamente per le attività di scambio, cessione e bilanciamento del gas quanto più rispondenti alle loro esigenze, evidenziando l'importanza di un dialogo costruttivo e collaborativo.


[> Highlights 2020](#)
[> Infrastruttura](#)
[> Stakeholder](#)
[> Strategia](#)
[> Ambiente](#)
[> Sociale](#)
[> Governance](#)
[> Appendice](#)

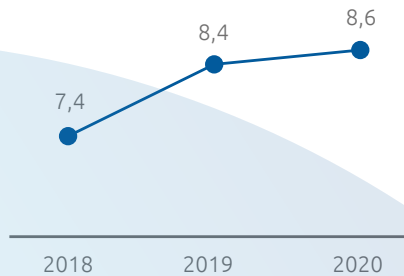
Customer satisfaction anno termico 2019-2020

Conoscere il punto di vista dei clienti sulle attività e i progetti svolti durante l'anno è fondamentale per assicurare il continuo miglioramento del servizio. A tal fine, sono costantemente condotte indagini di customer satisfaction utili per rilevare il **grado di soddisfazione** dei clienti in merito alle novità introdotte nel corso dell'anno, alle iniziative future e alla qualità del servizio offerto in generale, come la gestione dei processi, la disponibilità delle persone, la chiarezza, la tempestività ed esaustività delle risposte fornite.

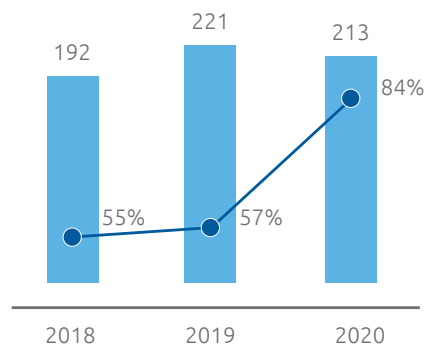
Per misurare la soddisfazione dei clienti, al termine di ogni workshop è stata richiesta la compilazione di appositi questionari e nel mese di dicembre 2020 è stata condotta una nuova indagine online, coinvolgendo nell'iniziativa tutti gli shipper e i trader con cui Snam ha collaborato nell'anno termico 2019-2020.

L'analisi, rivolta oltre alle attività di trasporto anche a stoccaggio e rigassificazione, ha riguardato il gradimento dei clienti sulla qualità dei servizi offerti, sulle attività di customer engagement intraprese e sulle funzionalità e servizi aggiuntivi introdotti nel corso del 2020, anche a fronte delle necessità emerse dai clienti stessi nelle precedenti occasioni di confronto nonché delle evoluzioni normative. Il **tasso di partecipazione è stato pari al 83,6%** e i risultati hanno dato un esito molto positivo nei confronti delle attività di customer engagement messe a punto da Snam per migliorare i servizi offerti e consolidare una proattiva collaborazione con tutti i suoi interlocutori con un **punteggio medio ottenuto pari 8,6** nel 2020 (su scala da 0 a 10) e di **8,2 misurato come media sul triennio**.

Punteggio medio annuo



Coinvolgimento



- Tasso di risposta (%)
- Società coinvolte