

AMG GAS

AMG GAS SRL

**Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento
di Edison Spa**

**BILANCIO D'ESERCIZIO
2018**

AMG Gas Srl
Sede in Palermo - Piazza Tumminello, 4
Capitale Sociale euro 100.000 i.v.
R.E.A. n. 231830 di Palermo
Codice Fiscale e Registro delle Imprese di Palermo n. 05044850823

INDICE

Organi Sociali	3
Dati Significativi	4
Relazione sulla Gestione	5
Scenario energetico nazionale.....	9
Regolamentazione e quadro tariffario	11
Andamento dei settori	13
Gestione dei rischi.....	15
Evoluzione prevedibile della gestione.....	18
Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018.....	19
Stato Patrimoniale	19
Conto Economico.....	21
Rendiconto Finanziario	22
Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018	23
Criteri di valutazione.....	24
Note alle poste dello stato patrimoniale.....	27
Note alle poste del conto economico.....	32
Contenziosi fiscali.....	35
Altre notizie.....	36
Relazione del Collegio Sindacale.....
Relazione della Società di Revisione



ORGANI SOCIALI

- **Consiglio di Amministrazione**

Presidente
Amministratore Delegato
Consiglieri

Vincenzo Costantino
Alessandro Bassi
Roberto Buccelli
Lorenzo Misani
Mario Li Castri

- **Collegio dei Sindaci**

Presidente
Sindaci effettivi

Vincenzo D'Aniello
Luigi Migliavacca
Fausto Correnti

- **Società di Revisione**

Deloitte & Touche Spa



DATI SIGNIFICATIVI

<i>(in migliaia di euro)</i>	<i>Riferimenti</i>	2018	2017
Dati economici			
Ricavi delle vendite	<i>Conto Economico A) 1</i>	57.340	53.543
Valore della produzione	<i>Conto Economico Totale A)</i>	57.802	54.035
Margine operativo lordo ^(*)		4.296	4.792
Ammortamenti e svalutazioni immobilizzazioni	<i>Conto Economico B) 10) a e b</i>	(242)	(241)
Utile operativo netto	<i>Conto Economico A-B</i>	4.054	4.551
Utile (perdita) dell'esercizio		2.872	3.011
Dati patrimoniali			
Capitale investito netto (Indebitamento finanziario netto + Patrimonio netto)		6.793	6.976
Indebitamento finanziario netto ^(**)		(2.969)	(1.914)
Patrimonio netto	<i>Stato Patrimoniale Passivo A</i>	9.762	8.890
Indicatori di redditività e solidità			
ROE (risultato d'esercizio/patrimonio netto)		29,4%	33,9%
ROS (utile operativo netto/ricavi vendite)		7,1%	8,5%
Indebitamento fin. netto/Patrimonio netto		(0,30)	(0,22)

(*) Dato dalla somma delle seguenti voci di Conto Economico: Differenza valore e costi della produzione (A-B) + Ammortamenti immobilizzazioni immateriali (B) 10) a)) + Ammortamenti immobilizzazioni materiali (B) 10) b))

(**) Dato dalla somma delle seguenti voci di Stato Patrimoniale: Debiti verso altri finanziatori (Passivo D) 5)) - Attività finanziarie (Attivo C) III.) - Disponibilità liquide (Attivo C) IV.)



RELAZIONE SULLA GESTIONE

Signori Soci,

con la presente relazione, conformemente a quanto previsto dall'art. 2428 c.c., si forniscono le notizie riguardanti la situazione economico-patrimoniale della società AMG Gas Srl (di seguito anche "Società") e le principali informazioni sulla gestione relativa all'esercizio appena concluso.

La Società è controllata, con una partecipazione all'80%, da Edison Energia Spa (di seguito "Edison Energia"), interamente controllata da Edison Spa, e partecipata al 20% da AMG Energia, e soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Edison Spa, che pure esercita l'attività di direzione e coordinamento su Edison Energia.

Principali valori fisici

Nel seguito sono riportati i volumi di gas naturale ed energia elettrica commercializzati nell'esercizio confrontati con quelli dell'esercizio precedente.

<u>Gas Naturale</u> (in milioni di metri cubi)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	Variazioni %
Vendite competenza esercizio corrente	65,2	64,9	0,3	0,5%
Vendite competenza esercizi precedenti	(0,4)	2,5	(2,9)	n.s.
TOTALE VOLUMI	64,8	67,4	(2,6)	-3,9%
Acquisti	67,3	66,3	1,0	1,5%
Perdite di rete, conguagli esercizi precedenti e altro ⁽¹⁾	(2,5)	1,1	(3,6)	n.s.
TOTALE VOLUMI	64,8	67,4	(2,6)	-3,9%

⁽¹⁾ valore in percentuale della differenza tra i volumi acquistati nell'esercizio e i volumi venduti di competenza dell'esercizio

3,1% 2,1% 1,0%

<u>Energia Elettrica</u> (in MWh)	Esercizio 2018	Esercizio 2017	Variazioni	Variazioni %
Vendite competenza esercizio corrente	42.481	36.107	6.374	17,7%
Vendite competenza esercizi precedenti	(125)	(44)	(81)	n.s.
TOTALE VOLUMI	42.356	36.063	6.293	17,5%
Acquisti competenza esercizio corrente	42.481	36.107	6.374	17,7%
Acquisti competenza esercizio precedenti	(125)	(44)	(81)	n.s.
TOTALE VOLUMI	42.356	36.063	6.293	17,5%

I volumi di competenza di **gas naturale** nel 2018 (65,2 milioni di mc) sono in linea con l'anno precedente senza notevoli variazioni.

Le perdite di rete nel 2018 risultano del 3,1% (+1,0 punti percentuali rispetto al 2017) e sono dovute a più fattori:

- contabilizzazione, con competenza anni precedenti (criterio pro-die), di volumi allocati nell'anno in corso, maggiormente "amplificata" nelle zone climatiche (sud-Italia) ove i maggiori picchi di consumo sono particolarmente concentrati in pochi mesi invernali (gennaio-febbraio-marzo rappresentano circa il 50-56% dei volumi di tutto l'anno);
- perdite fisiche e cali fisiologici;
- prelievi diretti non autorizzati in rete di distribuzione;
- prelievi non autorizzati, tramite manomissioni contatori, presso i clienti della Società;
- futuri conguagli con possibilità di minori/maggiori volumi di gas allocato negli anni precedenti.



Anche nel 2018 sono proseguite le azioni volte a ridurre e contenere costantemente il fenomeno frequente dei prelievi abusivi che, insieme ai controlli effettuati in proprio dal Distributore Locale AMG Energia, hanno portato alla scoperta, nell'anno, di ulteriori 52 sottrazioni abusive (707 dal 2008) per un totale stimato di circa 120.325 euro con la conseguente chiusura dell'erogazione abusiva di gas e l'avvio, sia da parte di AMG Gas sia della società di distribuzione, di diverse azioni necessarie al recupero del danno economico subito.

Le azioni e le procedure in essere per la scoperta di nuovi prelievi abusivi continueranno per tutto il 2019.

I volumi venduti di **energia elettrica** sono in aumento nel 2018 (+6,3 GWh pari al +17,5%), essenzialmente per effetto della crescita del numero di clienti (+4.137 clienti pari al +26,8%).

Principali dati patrimoniali

Lo Stato patrimoniale riclassificato a fonti e impieghi e confrontato con quello dell'esercizio precedente, è il seguente:

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO		31.12.2018	31.12.2017
<i>(in migliaia di euro)</i>	<i>Riferimenti</i>		
ATTIVO CIRCOLANTE			
Liquidità immediate (Li)	<i>Attivo C) III. e C) IV.</i>	2.969	1.914
Liquidità differite (Ld)	<i>Attivo C) II. e D)</i>	25.994	24.520
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE		28.963	26.434
ATTIVO IMMOBILIZZATO			
Immobilizzazioni immateriali	<i>Attivo B) I.</i>	297	463
Immobilizzazioni materiali	<i>Attivo B) II.</i>	29	19
Immobilizzazioni finanziarie		-	-
TOTALE ATTIVO IMMOBILIZZATO		326	482
TOTALE IMPIEGHI		29.289	26.916
PASSIVITA' CORRENTI (Pb)			
Debiti a breve termine	<i>Passivo D)</i>	18.886	17.298
TOTALE PASSIVITA' CORRENTI		18.886	17.298
PASSIVITA' CONSOLIDATE (Pc)			
Fondi per rischi e oneri, fondo imposte differite e TFR	<i>Passivo B) e C)</i>	641	728
Debiti a medio/lungo termine		-	-
TOTALE PASSIVITA' CONSOLIDATE		641	728
CAPITALE DI PROPRIETA' (Cp)			
Capitale sociale	<i>Passivo A) I.</i>	100	100
Totale riserve	<i>Passivo A) IV.</i>	1.285	1.134
Utili (perdite) portati a nuovo	<i>Passivo A) VIII.</i>	5.505	4.645
Utili (perdite) dell'esercizio	<i>Passivo A) IX.</i>	2.872	3.011
TOTALE CAPITALE DI PROPRIETA'		9.762	8.890
TOTALE FONTI		29.289	26.916

Principali dati economici

Il Conto economico, riclassificato a valore aggiunto e confrontato con quello dell'esercizio precedente, è il seguente:

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		Esercizio	Esercizio
<i>(in migliaia di euro)</i>		2018	2017
	<i>Riferimenti</i>		
A. RICAVI DELLE VENDITE	A) 1	57.340	53.543
Altri ricavi e proventi	A) 5	462	492
B. VALORE DELLA PRODUZIONE	<i>Totale A</i>	57.802	54.035
Consumi di materie e servizi (-)	B) 6, 7 e 8	(50.430)	(45.454)
Oneri diversi (-)	B) 14	(179)	(406)
Svalutazione dei crediti commerciali (-)	B) 10) d	(989)	(1.337)
Stanzamenti ai fondi rischi ed oneri (-)	B) 13	(15)	(16)
C. VALORE AGGIUNTO		6.189	6.822
Costo del lavoro (-)	B) 9	(1.893)	(2.030)
D. MARGINE OPERATIVO LORDO		4.296	4.792
Ammortamenti e svalutazioni immobilizzazioni (-)	B) 10) a e b	(242)	(241)
E. UTILE OPERATIVO NETTO	<i>(A-B)</i>	4.054	4.551
Proventi (oneri) finanziari netti	C	(24)	(80)
Utili (perdite) su cambi		-	-
F. RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE		4.030	4.471
Imposte sul reddito dell'esercizio		(1.158)	(1.460)
G. RISULTATO DELL'ESERCIZIO		2.872	3.011

La tabella seguente riporta i ricavi netti, suddivisi per filiera, depurati da alcuni effetti qui sotto elencati.

<i>(in migliaia di euro)</i>	Esercizio 2018		Esercizio 2017		Variazioni		Variazioni %	
	Gas Naturale	Energia Elettrica	Gas Naturale	Energia Elettrica	Gas Naturale	Energia Elettrica	Gas Naturale	Energia Elettrica
Valore della produzione	49.691	8.111	47.823	6.212	1.868	1.899	3,9%	30,6%
Ricavi esercizi precedenti	(14)	(190)	(964)	(8)	950	(182)	n.s.	n.s.
Recupero costi su personale distaccato	(149)	-	(144)	-	(5)	-	3,5%	n.a.
Ricavi netti depurati	49.528	7.921	46.715	6.204	2.813	1.717	6,0%	27,7%

L'aumento dei ricavi netti depurati di gas naturale (+2.813 migliaia di euro) è prevalentemente legato all'aumento medio della tariffa, comprensiva di quote fisse vendita e distribuzione.

L'incremento dei ricavi netti depurati di energia elettrica (+1.717 migliaia di euro) riflette sia l'aumento della tariffa di vendita, valutata in +670 migliaia di euro, sia l'incremento dei volumi venduti legato all'aumento del numero di clienti, corrispondente a +1.047 migliaia di euro.

L'aumento dei costi d'acquisto di gas naturale (+15,5% pari a +2.627 migliaia di euro) è dovuto principalmente all'incremento dei volumi allocati (+1,0 milioni di mc rispetto al 2017) oltre che all'aumento del prezzo d'acquisto.

L'incremento dei costi d'acquisto di energia elettrica (+43,6% pari a +857 migliaia di euro), che passano da 1.966 migliaia di euro a 2.823 migliaia di euro, è dovuto essenzialmente all'aumento dei volumi (+6,3 GWh), pari a 417 migliaia di euro, e all'incremento del prezzo d'acquisto, pari a 440 migliaia di euro.

I costi variabili del venduto, pari a 705 migliaia di euro, sono aumentati di 152 migliaia di euro (+27,5%) a seguito della sottoscrizione di un contratto per il recupero dei crediti (per 114 migliaia di euro nel 2018) oltre che per un lieve incremento dei costi per le provvigioni di vendita (+6,9% rispetto al 2017) che risultano così composte:

- per canale di vendita:
 - 500 migliaia di euro, per i canali agenzie (+2,0% rispetto al 2017);
 - 91 migliaia di euro, per i canali di teleselling (+44,4% rispetto al 2017);
- per commodity:
 - 378 migliaia di euro, per le offerte di energia elettrica (+13,9% rispetto al 2017);
 - 213 migliaia di euro, per le offerte di gas naturale (-3,6% rispetto al 2017).

L'aumento dei costi variabili è giustificato dalla combinazione di un forte sviluppo di clienti di energia elettrica rispetto al 2017, dalla necessità di mantenimento dei clienti gas, con uno sforzo di ripresa di clienti (*win-back*) effettuato nell'anno corrente nell'ambito di una sempre maggiore aggressività della concorrenza sul mercato, e dal già citato contratto di recupero dei crediti a vantaggio degli accantonamenti al fondo svalutazione crediti e della liquidità.

I **costi fissi operativi**, pari a 4.866 migliaia di euro (esclusi costi passanti, costi variabili di produzione, ammortamenti e svalutazione dei crediti), risultano nel complesso in diminuzione rispetto al 2017 (-225 migliaia di euro pari a -4,4%), secondo il *mix* precisato qui di seguito:

- costi del personale: in diminuzione (-137 migliaia di euro, pari a -6,7%), principalmente per la riduzione dell'organico medio dell'esercizio;
- costi operativi: in leggero decremento (-88 migliaia di euro pari a -2,9%), sempre con finalità di supporto, tramite un diverso *mix* di spesa, alle esigenze operative dei sistemi informativi, al *business*, allo sviluppo dei canali di vendita, al recupero dei clienti persi ed ai processi di *credit management*.

I costi fissi confermano il *trend* abbastanza stabile del 45-50%, anche se in riduzione in termini di peso percentuale dei costi fissi totali sul primo margine di contribuzione totale, passando dal 49,2% dello scorso anno al 46,4% del 2018 (si ricorda che nel 2009 tale valore era pari al 79,5%). Tale contrazione, nel tempo, è stata il riflesso di una costante politica di efficientamento dei costi a supporto delle aree di sviluppo e di finalizzazione delle priorità operative, considerato, in particolare, l'aumento dei contratti di gas naturale rilevato negli ultimi anni (da 132.740 nel 2008 a 135.529 a fine 2018, con un incremento di +2.789 clienti) nonché lo sviluppo contemporaneo della commercializzazione di contratti di energia elettrica che a fine 2018 rappresentano il 12,6% del parco totale dei contratti attivi (19.593 clienti) con un risultato di +4.137 clienti attivi rispetto al 2017.

Il **fondo svalutazione crediti** è stato calcolato secondo il modello approvato dal Consiglio di Amministrazione nei primi mesi del 2009 e coerentemente con le curve storiche degli incassi che evidenziano le difficoltà da parte dei clienti a regolare con puntualità i pagamenti.

L'applicazione di tale modello ha portato nel 2018 ad un accantonamento di 983 migliaia di euro, in diminuzione di 354 migliaia di euro rispetto all'esercizio 2017 grazie alle azioni di miglioramento nella politica di gestione del credito e ad una miglior selezione della *customer base* messe in atto dalla Società a partire dall'esercizio precedente.

Nel 2018 è continuata nell'area del Credit Management una gestione dedicata al miglioramento dei processi del credito e delle posizioni morose e al controllo costante del portafoglio clienti con riguardo alla gestione dei pagamenti. In particolare, è stato stipulato un contratto con un'associazione di legali finalizzato al recupero dei crediti di forniture non più attive. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo "Rischio di credito" e al commento della Nota Illustrativa dei "Crediti verso clienti".

L'**utile operativo netto** è diminuito di -497 migliaia di euro, passando da 4.551 migliaia di euro del 2017 a 4.054 migliaia di euro del 2018 (-10,9%). Per un confronto omogeneo con il 2017, depurando l'utile operativo dagli effetti di altri ricavi e costi di esercizi precedenti (pari ad un delta di 1.097 migliaia di euro rispetto al 2017), si determina un aumento, rispetto all'esercizio precedente, di 601 migliaia di euro (+16,4%). Il miglioramento è legato in prevalenza alle minori spese ed ai minori accantonamenti al fondo svalutazione crediti.

Gli **oneri finanziari netti** risultano in diminuzione di 56 migliaia di euro (-70,0%) rispetto al 2017, essenzialmente per l'effetto combinato di maggiori interessi attivi verso clienti e di una riduzione delle commissioni bancarie.

Il **risultato prima delle imposte** diminuisce di 441 migliaia di euro, passando da 4.471 migliaia di euro del 2017 a 4.030 migliaia di euro del 2018 (-9,9%) ma, come già detto per l'utile operativo, al netto dei delta ricavi e costi di esercizi precedenti, aumenta di +210 migliaia di euro (+4,7%) riflettendo anche l'andamento positivo degli oneri finanziari.

Il **tax rate** (28,7%) si è ridotto rispetto al 2017 (32,6%), principalmente a seguito dell'ottenimento di un rimborso, pari a 93 migliaia di euro, relativo all'integrale deducibilità del costo del lavoro ai fini IRES per anni pregressi.

L'esercizio chiude, pertanto, con un **utile netto** di 2.872 migliaia di euro, in lieve diminuzione rispetto all'esercizio precedente (-4,6%).



Scenario energetico nazionale

In Italia, rispetto alla crescita registrata durante l'anno precedente, l'**economia** nel 2018 ha subito un rallentamento, soprattutto nella seconda parte dell'anno, e si è assistito a un indebolimento sia delle esportazioni sia della produzione industriale. La debole dinamica del prodotto interno lordo italiano è riconducibile a fattori esterni, che hanno inciso sulle esportazioni, ma anche a fattori interni.

La **domanda nazionale di gas naturale** del 2018 è risultata pari a 72,1 miliardi di mc, in riduzione di 2,6 miliardi di mc (-3,4%) rispetto al 2017.

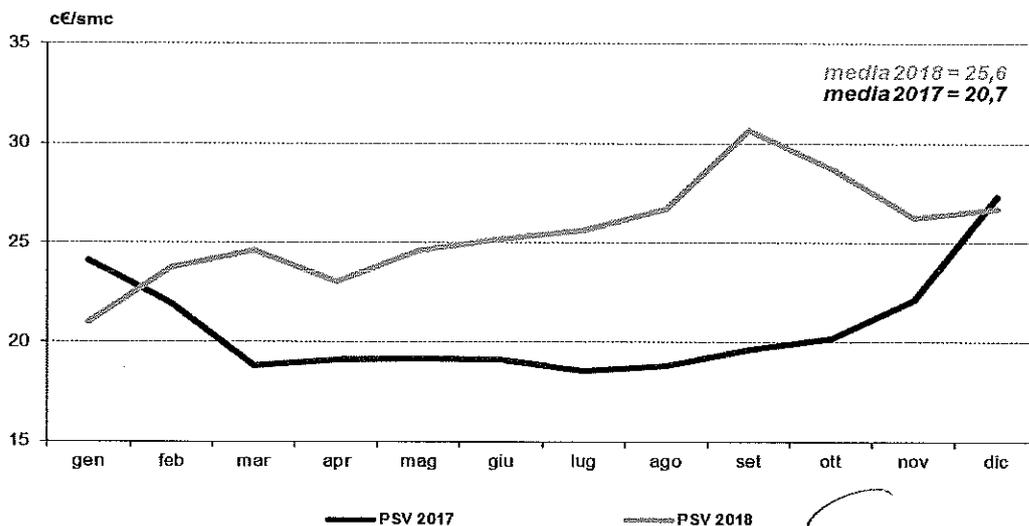
Il settore civile ha registrato una diminuzione dei volumi di 0,3 miliardi di mc (-1,0%), da attribuirsi principalmente all'andamento climatico. Nello specifico, il primo trimestre è stato caratterizzato da temperature mediamente più basse rispetto al 2017 (+0,9 miliardi di mc) a differenza del quarto trimestre, in cui le temperature rilevate sono state mediamente più alte rispetto all'anno precedente (-1,1 miliardi di mc).

I **prezzi del gas naturale** ai principali *hub* europei si sono attestati su livelli superiori rispetto al 2017, con valori annuali più alti mediamente di circa il 29%. Nel corso dell'anno le quotazioni hanno registrato sempre variazioni congiunturali positive, risultando più accentuate nel terzo trimestre (in media circa +17%) mentre nel corso del primo, secondo e quarto trimestre sono state mediamente del +7%, +1,1% e +0,5%. Il prezzo del gas al TTF, principale riferimento europeo, ha registrato un valore medio di 24,1 c€/smc, rispetto alla media di 18,3 c€/smc del 2017, registrando un incremento del 31,9%.

Nel corso del 2018, il prezzo del gas *spot* in Italia (rappresentato nel grafico seguente che prende a riferimento il PSV), di concerto con i movimenti rilevati agli altri *hub* europei, ha segnato una crescita rispetto allo scorso anno del 23,3%, attestandosi a quota 25,6 c€/smc.

Nel corso del primo trimestre i fondamentali di mercato hanno guidato il movimento al rialzo: il calo delle temperature iniziato nella seconda parte di febbraio, in concomitanza di persistenti riduzioni di capacità su alcune infrastrutture, ha messo alla prova il sistema gas italiano, determinando *spike* di prezzo a cavallo tra i mesi di febbraio e marzo (massimo di 63,5 c€/smc il 2 marzo). Durante i mesi successivi, dopo una contrazione registrata nel mese di aprile, i prezzi hanno ricominciato a salire guidati dall'andamento osservato sul mercato petrolifero. In seguito, gli aumenti sono proseguiti per effetto delle tensioni sul mercato nordeuropeo causate da manutenzioni alle infrastrutture in Norvegia, oltre che dalla sostenuta domanda di iniezione a stoccaggio per via dei bassi livelli di riempimento, portando le quotazioni a nuovi massimi nel terzo trimestre (+45,5% su base tendenziale).

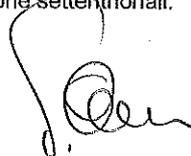
Nel corso dell'ultimo trimestre le temperature al di sopra della media stagionale, unite ai numerosi arrivi di carichi di GNL, hanno fatto ritracciare le quotazioni. Nel mese di dicembre si è osservato un lieve incremento dei prezzi, a causa di una manutenzione non programmata al gasdotto TAG che collega l'Italia all'Austria.



La **domanda lorda di energia elettrica** nell'esercizio 2018 è risultata pari a 321,9 TWh, in aumento di 1,4 TWh (+0,4%) rispetto all'esercizio 2017.

Con riferimento allo **scenario prezzi** al 31 dicembre 2018, la quotazione media 2018 del PUN TWA (Prezzo Unico Nazionale *Time Weighted Average*) si è attestata su un livello di 61,3 euro/MWh, in aumento del 13,7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (53,9 euro/MWh). Questo incremento di prezzo rispetto al 2017 si inquadra in un contesto di maggiore richiesta di energia elettrica e di aumento dei costi di generazione termoelettrica (gas, carbone e CO₂).

Nel corso del 2018, i gruppi di ore F1, F2 e F3, così come le fasce picco e fuori picco, hanno registrato rialzi pressoché analoghi, nell'intorno del 13,3%, rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda i prezzi zionali, nel 2018 si sono rilevati incrementi piuttosto omogenei, con aumenti lievemente più marcati nelle zone meridionali (Centro Sud +18,1%, Sud +19,2%) rispetto ad incrementi nell'intorno del 12% nelle zone settentrionali.



Regolamentazione e quadro tariffario

Qui di seguito Leggi dello Stato e Delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) del 2018 e anni precedenti perfezionate nel 2018.

Data	Titolo	Delibera/Legge
09.04.2008	Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	D.Lgs. 81/08
06.08.2008	Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici disagiati, definite ai sensi del Decreto Interministeriale del 28 dicembre 2007	Delibera ARG/elt 117/08
06.07.2009	Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati, definite ai sensi del DL 185/2008, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1 della Legge 2/2009	Delibera ARG/gas 88/09 GU n. n. 205 del 4 settembre 2009, SO n. 164
31.05.2012	Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (<i>settlement</i>) (TISG)	Delibera 31 maggio 2012 229/2012/R/gas
16.10.2014	Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane	Delibera 16 ottobre 2014 501/2014/R/com
27.04.2016	Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)	REGOLAMENTO (UE) 2016/679
24.05.2016	Adempimenti correlati all'emanazione del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, del 13 maggio 2016, in merito all'addebito del Canone RAI	256/2016/R/eel
21.07.2016	Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche ad aspetti correlati della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas, nonché al Codice di condotta commerciale e alla Bolletta 2.0	413/2016/R/com
04.08.2016	Approvazione del "Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)" e introduzione di indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese in tema di misura	463/2016/R/com
19.10.2017	Definizione delle disposizioni in merito all'applicazione del trattamento orario ai fini del <i>settlement</i> per i punti di immissione e prelievo dotati di sistemi di <i>smart metering 2G</i>	700/2017/R/eel
27.12.2017	Emissione obbligatoria della fattura elettronica con invio della stessa all'Agenzia delle Entrate (art.1 commi 909 e segg. L. n. 205/2017)	LEGGE 205/2017
08.02.2018	Regolazione dello <i>switching</i> , nel settore gas, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo Integrato, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza	77/2018/R/com

Tutte le delibere ARERA e Leggi, di competenza della Società, sono state attenzionate e tutte le delibere trimestrali emanate dall'Autorità per l'aggiornamento delle **condizioni economiche** di fornitura "Gas ed Energia Elettrica", che per brevità non sono state qui esposte, sono state tutte regolarmente ottemperate. In particolare, da segnalare:

Delibera 229/12 (TISG - Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di **bilanciamento** del gas naturale - *settlement* -): le attività previste per il 2018 sono state svolte e la sua applicazione si svilupperà anche per gli anni successivi.

Delibera 256/2016/R/EEL: definisce gli adempimenti correlati all'emanazione del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, del 13 maggio 2016, in merito all'addebito del Canone RAI. La Società ha continuato ad ottemperare a quanto previsto dalla delibera e successive integrazioni anche nel corso del 2018.

Delibera 413/2016/R/COM: definisce le regole sulla qualità commerciale che l'azienda deve rispettare; tutte le successive modifiche ed integrazioni sono state applicate puntualmente.

Delibera 463/2016/R/com: approva il "Testo integrato delle disposizioni dell'ARERA in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)" e introduce indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese in tema di misura. La Società ha recepito ed attuato quanto previsto dalla delibera.

Delibera 700/2017/R/eel: modifica le comunicazioni del TIS per gli *smart metering* 2G. La Società ha recepito quanto previsto.

Legge 205/2017: estende l'obbligo della fatturazione elettronica, precedentemente applicata alle sole forniture della Pubblica Amministrazione, a tutte le altre forniture. La normativa in materia di anagrafe tributaria (D.P.R. n. 605 del 29/09/1973) prevede all'art. 6 comma 1) prevede l'obbligo di inserimento del codice fiscale in tutti i contratti di somministrazione di energia elettrica, di gas e di servizi idrici. Pertanto, la Società ha sviluppato un'intensa attività di bonifica e/o integrazione dei dati anagrafici presenti e/o mancanti, al fine di raggiungere una corretta gestione delle informazioni da inviare all'Agenzia delle Entrate.

Delibera 77/2018/R/COM: definisce le regole sui processi di *switching* nel mercato *retail* del gas naturale. La Società ha recepito ed attuato quanto previsto dalla delibera.

Delibera 89/2018/R/COM: modifica le regole sulle offerte P.L.A.C.E.T. stabilite dalla precedente delibera 555/2017/R/com. Tutte le successive modifiche ed integrazioni sono state applicate puntualmente.

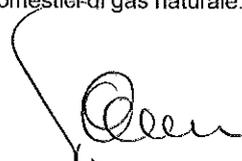
DMEA/MGI/3/2018: definisce l'aggiornamento dei valori percentuali necessari alla definizione dei profili di prelievo *standard* per l'anno termico 2018-2019 ai sensi del comma 5.3 del TISG. Le società di vendita possono utilizzare, in maniera facoltativa, questi profili per la gestione delle stime e degli acconti. La Società ha scelto di utilizzare i dati secondo le modalità previste dalla Delibera.

Delibera 569/2018/R/com: la deliberazione approva interventi per il rafforzamento delle tutele in caso di fatturazione contenente importi relativi a consumi risalenti a più di due anni con riferimento alle misure introdotte dalla Legge di bilancio 2018.

Delibera 601/18/R/GAS (Assicurazione Clienti Finali): determina il valore del corrispettivo C_p a copertura dei costi derivanti dall'assicurazione a favore dei clienti finali gas, ai sensi di quanto previsto dall'art.8, comma 8.1 dell'Allegato A alla Delibera 223/2016/R/gas, con decorrenza 1° gennaio 2017 fino al 31 dicembre 2020. La Società ha recepito quanto previsto dalla Delibera e si prevede la piena applicazione nell'arco del primo bimestre 2019.

Delibera 712/2018/R/com: definisce gli adempimenti compilativi del file XML per la fatturazione elettronica con l'obbligo di inserimento della bolletta 2.0 in formato PDF. La Società ha ottemperato a quanto previsto dalla Delibera.

Legge 108/2018: il provvedimento contiene la proroga al 1° luglio 2020 per il superamento della disciplina di tutela di prezzo per i clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e per i clienti domestici di gas naturale.



Andamento dei settori

Nel 2018 la Società, sul fronte commerciale e dei servizi in generale offerti al cliente, ha ottimizzato la sua presenza territoriale su Palermo attraverso la riorganizzazione dei propri punti cliente al fine di incrementare il servizio offerto. Nell'area crediti continua l'ottimizzazione dei processi di incasso e recupero. Si riscontra, infatti, un ulteriore aumento, rispetto al 2017, della percentuale complessiva di clienti con modalità di pagamento diretto in conto (SDD) rispetto alla *customer base*, oltre a un miglioramento dei dati di recupero del credito.

Si evidenzia l'adeguamento dei processi e dei sistemi sia rispetto al nuovo obbligo di fatturazione elettronica entrato in vigore il 1° gennaio 2019 sia rispetto al nuovo Regolamento Europeo per la Protezione dei dati personali (n. 2016/679), trasversale a tutte le aree aziendali.

GAS NATURALE

Approvvigionamento

Nel 2018, l'approvvigionamento di gas naturale, con riferimento all'anno termico 2018-2019, è stato effettuato, in applicazione del Modello 231, con un'asta con prezzo al ribasso. I parametri di prezzo di riferimento e la sua indicizzazione temporale utilizzati per la richiesta di offerta sono stati, come fatto anche negli anni precedenti, gli stessi indicati dall'ARERA per il mercato tutelato. Sebbene l'offerta sia stata richiesta ai principali operatori di mercato e nello specifico a 22 società di vendita operanti nel settore, è stata ricevuta la sola offerta di Edison Energia. Il prezzo di acquisto relativo al nuovo anno termico 2018-2019 si è mantenuto in linea con quello dell'ultimo quinquennio.

Vendite ed Attività Commerciale

Nel 2018, AMG Gas, sul fronte della vendita, ha raggiunto i principali obiettivi previsti nel suo piano strategico di sviluppo. Infatti, il parco forniture gas è rimasto pressoché stabile, ancorché si rilevi un incremento del *churn rate* della base clienti. Sul fronte gas, nel 2018 è rimasto invariato il portafoglio di offerte di mercato libero promozionate ed è proseguita presso i punti cliente, la campagna, iniziata nel 2016, di incentivazione delle adesioni SDD rivolta a tutti i nuovi clienti gas contrattualizzati a seguito di nuovi allacci alla rete di distribuzione locale e a tutti i clienti già attivi con AMG Gas appartenenti al mercato tutelato. Tale campagna, insieme ai normali processi di acquisizione di clienti dalla concorrenza, ha contribuito all'aumento sia del numero di clienti con addebito diretto in conto sia della *customer base* del mercato libero, attività funzionale alla diminuzione del potenziale impatto previsto con la fine del mercato regolamentato in programma per luglio 2020.

Entrando nel merito dei numeri, la Società è passata da 136.443 forniture attive al 31 dicembre 2017 a 135.529 forniture al 31 dicembre 2018, in particolare:

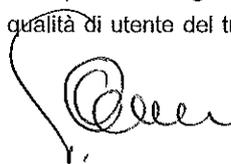
- + 632 nuove forniture acquisite/perse (derivanti da +4.737 attivazioni e -4.105 cessazioni);
- - 3.912 forniture perse (*switch-out*) (+32,2% rispetto al 2017);
- + 2.366 forniture prese dalla concorrenza (*switch-in*) (-7,9% rispetto al 2017).

Il parco forniture attive fuori dal comune di Palermo, è passato da 3.093 del 2017 a 3.476 del 2018.

ENERGIA ELETTRICA

Approvvigionamento

Nel 2018 è stato rinnovato il contratto di somministrazione di energia elettrica con Edison Energia per l'anno 2019, basato su un prezzo di cessione dell'energia a sconto su PED (Prezzo Energia e Dispacciamento), parametro utilizzato anche per la vendita ai clienti finali. Nel prezzo concordato sono stati compresi anche gli oneri del servizio di bilanciamento al cliente, servizio svolto direttamente da Edison Energia in qualità di utente del trasporto nonché del dispacciamento.



Vendite ed Attività Commerciale

Per tutto il 2018, in considerazione del buon riscontro avutosi nel 2017, la Società ha prorogato la validità dell'offerta di energia elettrica lanciata nel 2017 e denominata "AMG Luce Doppio Sconto Sicuro", rivolta anch'essa al segmento residenziale, con l'obiettivo di incentivare le attivazioni di forniture elettriche con pagamento diretto in conto.

Tale offerta prevede, per tutti i clienti che scelgono di effettuare il pagamento delle bollette con SDD, l'applicazione di uno sconto doppio, della durata di due anni, rispetto allo sconto applicato dall'offerta "AMG Luce Sconto sicuro" sulla componente energia del prezzo della fornitura.

Dall'analisi dei dati di vendita, il parco forniture attive di energia elettrica passa da 15.456 (valore al 31 dicembre 2017) a 19.593 (valore al 31 dicembre 2018), con un forte incremento del +26,8%. In particolare:

- - 15 nuove forniture acquisite/perse (derivanti da +461 subentri e -476 disdette);
- - 1.567 forniture perse (*switch-out*) (-14,9% rispetto al 2017);
- + 5.719 forniture acquisite (*switch-in*) (+25,8% rispetto al 2017).

Risorse umane e relazioni industriali

Il numero delle risorse umane presenti in azienda al 31 dicembre 2018 è pari a 24 unità, con l'uscita nell'anno di 2 unità per pensionamento.

I rapporti con le OO.SS. (organizzazioni sindacali) sono stati finalizzati a incontri sull'andamento societario, il clima del personale e l'informativa sui premi di risultato; ricordiamo a tale proposito che per i premi di risultato 2017-2018 è stata riconfermata integralmente l'intesa del 12 giugno 2014 per ciò che concerne sia i parametri di redditività e produttività sia l'impianto economico-normativo con l'integrazione della facoltà di commutare parte del premio in prestazioni di *welfare*.



Gestione dei rischi

Rischi di *Business*

La Società opera nella vendita di gas naturale e di energia elettrica ai clienti finali ed è esposta alla pressione competitiva da parte dei *competitor*.

Per tutelarsi da tale rischio, la Società, a partire dal 2012, ha adottato una politica di vendita diversificata sia in termini di *commodity*, con l'avvio della vendita di energia elettrica, sia per area territoriale.

La Società di vendita è parte finale della "filiera gas ed elettrica" e intrattiene, quindi, la maggiore parte dei rapporti e delle relazioni, commerciali e di servizio, con i clienti finali i quali, pertanto, riconoscono in essa un interlocutore privilegiato. In funzione di ciò, la Società si fa sempre "parte attiva" e diligente non appena viene formalmente a conoscenza da parte di un qualsiasi interlocutore (cliente, fornitore, ecc.) di fatti che possano preconfigurare una possibile insorgenza di rischio industriale sulle reti, effettuando nei confronti delle società di distribuzione e di consegna gas ed energia elettrica, proprietarie delle reti e che hanno in carico i suddetti rischi e ne detengono la piena responsabilità, precisi solleciti formali, richieste di intervento e relazioni sulle conseguenti azioni svolte sia di verifica sia di eventuale azzeramento del rischio sotteso e denunciato.

Rischio di liquidità

La gestione del rischio liquidità mitiga il rischio che le risorse finanziarie disponibili all'azienda non siano sufficienti a far fronte alle obbligazioni finanziarie e commerciali nei termini e scadenze prestabiliti.

Con riguardo ai flussi di cassa e alle necessità di finanziamento e liquidità, la Società non è particolarmente esposta a tale rischio; può, infatti, avvalersi anche della possibilità di rivolgersi alla controllante Edison Spa in caso di eventuali fabbisogni.

Rischio normativo e regolatorio

Una potenziale fonte di rischio rilevante è la costante evoluzione del contesto normativo e regolatorio di riferimento che ha effetti essenziali sul funzionamento del mercato, sui piani tariffari, sui livelli di qualità del servizio richiesti e sugli adempimenti tecnico-operativi. Al riguardo, la Società è impegnata in una continua attività di monitoraggio. L'evidenza di probabili futuri "rischi" viene effettuata per AMG Gas dalla controllante Edison Spa attraverso le sue strutture di controllo e coordinamento. Pertanto, vengono costantemente effettuati dei controlli congiunti per l'individuazione di eventuali potenziali rischi per poter fornire pareri condivisi all'Autorità e proporre ed attuare azioni e piani atti a minimizzare gli stessi rischi.

Rischio di credito

Il rischio di credito rappresenta l'esposizione della Società a potenziali perdite derivanti dal mancato adempimento delle obbligazioni assunte dalle controparti commerciali. Per AMG Gas, l'esposizione al rischio di credito è connessa in modo preponderante all'attività commerciale, soprattutto nel segmento *microbusiness*, anche se negli ultimi anni ha maggiormente coinvolto il segmento residenziale a causa del perdurare in parte degli effetti della crisi economica. Al fine di controllare tale rischio, la Società ha continuato a implementare nuove modalità e frequenze nei solleciti e nei processi operativi relativi alla gestione degli insoluti, con particolare riguardo all'anzianità del credito esaminato con nuovi strumenti analitici appositamente elaborati e tramite il processo di cessazione amministrativa per morosità normato dall'Autorità al fine di perseguire i clienti che impediscono artificialmente la sospensione della fornitura dopo avere disatteso i solleciti di pagamento ricevuti.

Con l'obiettivo di ridurre il rischio di credito relativo alle forniture non più attive, e di conseguenza con meno leve di recupero nelle facoltà della Società, nell'aprile 2018 è stato stipulato un contratto di recupero del credito con un'associazione di legali che sta iniziando a portare i primi miglioramenti sulla situazione dei crediti scaduti.

A garanzia dei rischi connessi con i mancati incassi è stato previsto ed iscritto in bilancio al 31 dicembre 2018 un fondo svalutazione crediti di 4.765 migliaia di euro i cui dettagli di calcolo sono riportati nella nota "Crediti verso clienti" delle Note Illustrative. In particolare:



- **Clienti Pubblica Amministrazione:** nessuna svalutazione prudenziale viene prevista, in quanto storicamente adempienti, anche se ritardatari, eccezion fatta per una società in amministrazione straordinaria per la quale si attende sentenza di fallimento e il credito vantato nei suoi confronti è stato svalutato del 100%;
- **Clienti privati:** si è proceduto al calcolo della svalutazione secondo il modello generale in ragione dell'anzianità dei crediti a cui si è aggiunto per un cliente *no profit* la svalutazione integrale dei crediti relativi all'anno 2016 e 2017.

Rischi da contenziosi

Al 31 dicembre 2018, non si rilevano delle controversie con un rischio di condanna in capo ad AMG Gas, atteso che, allo stato, vi sono solo poche controversie nelle quali la Società è stata citata in giudizio e riguardano dei giudizi già indicati nella relazione dello scorso anno nonché altri che, seppur instaurati nel corso dell'anno, non appaiono essere di rilevante valore. I principali sono:

- giudizio per risarcimento del danno (pendente in appello) di circa 5.000 euro presuntivamente subito da una cliente per uno *switch* di una fornitura non richiesto ove AMG Gas è stata convenuta insieme ad un'altra società di vendita che, a dire del cliente, avrebbe attivato la fornitura senza il suo consenso (in danno quindi della stessa AMG Gas che avrebbe perso il cliente);
- giudizio di contestazione di una fattura di conguaglio in ragione di una eccepita prescrizione relativa alla mancata lettura del contatore;
- vi sono alcuni giudizi di risarcimento danni pendenti avanti il Tribunale e il Giudice di Pace di Palermo per importi esigui.

Pertanto, non si ritiene necessario procedere ad accantonamenti a copertura di eventuali rischi relativi a contenziosi legali, poiché improbabili e comunque remoti nell'accadimento.

Appare anche opportuno precisare che sussistono delle azioni giudiziarie per il recupero di crediti ancora in corso e che non hanno avuto, nel corso del 2018, particolari sviluppi. Si precisa solo che, nell'esercizio, per un cliente con un'ingente morosità in cui era intervenuta sentenza dichiarativa di fallimento, è stato riconosciuto, a seguito dell'analisi di detti crediti nelle procedure fallimentari, in favore della Società il credito di 300 migliaia di euro in via privilegiata ipotecaria (su di un bene immobile acquisito all'attivo fallimentare) e si è in attesa della definizione di tale fallimento per valutare il piano di riparto che verrà proposto dalla curatela del fallimento.

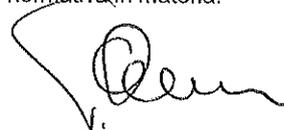
Adempimenti in materia di sicurezza

La Società tiene sotto controllo le problematiche relative alla sicurezza eseguendo, attraverso il suo RSPP (Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione), le seguenti attività:

- verifiche periodiche nei locali aziendali, per controllare gli *standard* di sicurezza congiuntamente con il RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza);
- colloqui con il personale, per mostrare la sensibilità aziendale sui problemi relativi alla sicurezza congiuntamente con il RLS;
- coinvolgimento del personale, per migliorare gli *standard* di sicurezza nei locali aziendali;
- colloqui con il personale di informazione;
- tenuta sotto controllo degli adempimenti propri del datore di lavoro previsti dal D. Lgs. 81/08 e successive modificazione e integrazioni;
- verifica degli *standard* di sicurezza di tutti i fornitori che prestano la loro opera all'interno dei locali aziendali;
- rapporti con AMG Energia, che eroga il *service* relativo ad utilizzo locali di lavoro e attrezzature informatiche, per verificare, proporre e attuare azioni per migliorare la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Adempimenti in materia di Privacy

La Società ha provveduto ad adeguare il sistema *privacy* alle nuove normative (Regolamento UE 2016/679), all'inizio dell'esercizio, in coordinamento con la Capogruppo e sono state pianificate le attività e le priorità d'intervento, sia procedurali sia logistiche, tali da rispettare gli adempimenti previsti dalla nuova normativa in materia.



Adempimenti in materia di D. Lgs. n. 231

Il Consiglio di Amministrazione di AMG Gas ha approvato l'8 giugno 2012 il Modello di Organizzazione e di Gestione, di cui al D. Lgs. 231/2001, idoneo a prevenire la commissione dei reati previsti.

Nel 2015, il Modello di Organizzazione e di Gestione è stato aggiornato, in linea con le direttive della capogruppo Edison Spa relative ai nuovi reati introdotti dal D. Lgs. n. 109 del 16 luglio 2012, dalla legge 190/2012 del 13 novembre 2012 e al reato ambientale (art. 25 undecies), e approvato dal Consiglio di Amministrazione di AMG Gas del 3 novembre 2015.

Nel 2017, il Modello di Organizzazione e di Gestione è stato nuovamente aggiornato, in linea con le direttive della capogruppo Edison Spa relative a nuovi reati introdotti o modifiche di reati esistenti, corruzione tra privati (art. 2635 c.c.), istigazione alla corruzione tra privati (art. 2635 bis c.c.), intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro (art. 603 bis c.p.), e approvato dal Consiglio di Amministrazione di AMG Gas del 15 dicembre 2017.

Ai fini di darne ampia ed efficace attuazione e comunicazione, la documentazione del nuovo Modello di Organizzazione 231 e del Codice Etico AMG Gas è resa disponibile a tutti, visibile e scaricabile sul sito Internet della Società www.amg.pa.it tramite apposito "richiamo" posizionato sul lato sinistro in basso di qualsiasi pagina di navigazione.

Per l'esercizio 2018 sono stati erogati a tutto il personale corsi di formazione sia sulla parte generale del modello che sui singoli protocolli e sono stati regolarmente inviati all'Organismo di Vigilanza i flussi del primo e secondo semestre 2018.

Informativa ai sensi dell'art 2428 c.c. commi 1, 3, 4 e 6 bis

La Società non possiede partecipazioni in altre società né azioni proprie, né azioni o quote di società controllanti anche per tramite di società fiduciarie o per interposta persona. Nel corso dell'esercizio, la Società non ha né acquistato né alienato azioni proprie, né azioni o quote di società controllanti anche per tramite di società fiduciaria o per interposta persona.

La Società non ha fatto uso di strumenti finanziari e non è esposta a particolari rischi di variazione dei flussi finanziari. Il rischio di credito connesso al normale svolgimento delle attività operative è costantemente monitorato dalla Società. Allo stato attuale, la Società non è esposta al rischio di liquidità in quanto ritiene di avere accesso a fonti di finanziamento sufficienti a soddisfare le prevedibili necessità finanziarie.

Certificazione di Qualità ISO 9001:2008

La Società ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la UNI EN ISO 9001:2015 il cui scopo di certificazione è *"Attività di vendita gas metano ed energia elettrica. Erogazione servizi propri connessi alla vendita del gas metano ed energia elettrica"* nel settore di Accredimento EA26.

La Società, nel corso dell'anno 2018, a seguito del processo di transizione all'edizione 2015 della norma UNI EN ISO 9001, avvenuto nel 2017, ed il continuo aggiornamento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, ha riconfermato la validità triennale del Certificato (18 maggio 2018 - 18 maggio 2021) durante l'esecuzione dell'Audit di Rinnovo della Certificazione del mese di aprile 2018 come da certificato.

Sede Legale

Si segnala che AMG Gas ha trasferito con effetto dal 16 aprile 2018 la propria sede legale, sempre nell'ambito del comune di Palermo, da via Ammiraglio Gravina n. 2/E a Piazza Tumminello n. 4.

Sedi secondarie

L'attività non viene svolta in sedi secondarie.



Evoluzione prevedibile della gestione

La strategia commerciale di AMG Gas nel 2019 continuerà ad avere come principale obiettivo il mantenimento del parco clienti gas con contestuale aumento della percentuale di clienti serviti nel mercato libero, insieme allo sviluppo del parco clienti elettrico attraverso azioni di *cross-selling*. Inoltre, proseguiranno le attività finalizzate all'ottimizzazione di tutti i processi legati al credito.

Le principali azioni funzionali al raggiungimento degli obiettivi saranno:

- prosecuzione della strategia di vendita di energia elettrica ai clienti attivi gas (*cross-selling*), anche attraverso i punti clienti territoriali;
- *start up* della vendita di servizi accessori per i clienti finali (VAS - Servizi a Valore Aggiunto) legati alle *commodity*;
- piano di comunicazione istituzionale principalmente veicolata sul web, volta alla promozione del marchio, alla sua riconoscibilità agganciata al territorio, alla vicinanza al cliente, in un'ottica di offerta di servizi di qualità legata anche alla capacità di suscitare interesse arricchendo di contenuti il sito istituzionale;
- controllo e continuo rafforzamento dei processi del credito, anche tramite nuovi processi/attività di recupero mirati agli insoluti a breve e l'aumento delle domiciliazioni bancarie al fine di un incremento della liquidità e di una diminuzione negli anni futuri dell'accantonamento per svalutazione dei crediti;
- "digitalizzazione" dell'impresa, in coerenza con le strategie della Capogruppo nell'ambito del *Customer Care* come fattore distintivo e competitivo futuro, unita all'incremento dei servizi *on-line* con lo sviluppo di nuove funzionalità del portale area clienti.

Grazie alle azioni sopra indicate, la Società ragionevolmente ritiene di raggiungere sostanzialmente gli stessi risultati conseguiti nell'esercizio 2018, al netto degli impatti relativi ai ricavi e costi degli esercizi precedenti.

