

IL COLOSSO DEL GAS UN ANNO DI PANDEMIA

Gruppo Sgr: una task force contro il Covid

Smart working, mascherine e igienizzanti a dipendenti e famiglie, donazioni, bollette a rate per venire incontro alle difficoltà della comunità durante la crisi sanitaria

RIMINI

NICOLA STRAZZACAPA

Smart working, mascherine e igienizzanti ai dipendenti e alle loro famiglie, donazioni alle strutture sanitarie del territorio, rateizzazioni delle bollette per venire incontro alle difficoltà collettive, utilizzo del Bonus Vacanze per scalare il dovuto.

In questi giorni in cui l'orologio della pandemia da Covid sembra aver riportato indietro le sue lancette di 12 mesi, il Gruppo Sgr tira le somme su un anno di "convivenza" con il coronavirus e imposta la fase due: dalla continua rincorsa dell'emergenza a una serie di azioni strutturali nei confronti delle persone colpite dal più grosso dramma economico e sociale dei tempi moderni.

La grande comunità

Tante le persone al servizio di Sgr, cui vanno aggiunti i familiari e circa 400mila clienti nei territori serviti dalle forniture di gas e luce. Per far fronte a una situazione oggettivamente eccezionale e imprevedibile, la prima azione del gruppo è stata quella di costituire una task force interna concentrata sulle questioni di emergenza e la gestione di tutte le azioni di contrasto agli effetti della pandemia.

Le priorità

Il primo obiettivo è stato difendere al massimo lo smart working dei dipendenti e dei

PRIMA DI TUTTO LA SICUREZZA

Potenziati i canali di comunicazione a distanza per garantire all'utenza risposte veloci e tempestive e informazioni

DALLA PARTE DELLA SANITÀ

All'Ospedale Infermi sono stati donati oltre 60mila euro per l'acquisto di tecnologie utili all'emergenza



collaboratori e nel 2020 sono stati 166 quelli che hanno avviato questa modalità (il settore dei servizi energetici è ad esempio uno di quelli cui non è prevista la sospensione delle attività lavorative), mentre per i 98 tecnici le cui mansioni richiedevano la presenza sono state previste turnazioni comprendendo l'utilizzo di ferie e in maniera residuale il ricorso alla specifica cassa integrazione.

Dotare i dipendenti delle opportune tecnologie, ha consentito di diminuire drasticamente e dai primi giorni il numero di persone presenti nelle sedi aziendali, personale che Sgr ha tutelato ulteriormente stipulando a favore di tutti i quasi 500 dipendenti un'apposita copertura assicurativa che li tutela in caso di contagio.

Rate e Bonus vacanze

Il Covid ha ovviamente modificato anche i rapporti con l'esterno, con la clientela, sia da un punto di vista logistico che da quello economico. Per quanto riguarda il servizio allo sportello, si sono regolati i flussi e gli interventi a domicilio per le manutenzioni, che sono stati sospesi quando i provvedimenti lo richiedevano. Sono stati inoltre potenziati tutti i canali di comunicazione a distanza per garantire all'utenza risposte veloci e tempestive alle informazioni ed evitare rischi di assembramento. Azione che ha comportato un au-

mento di traffico del call center nell'ordine del 30%.

Contemporaneamente oltre ad adottare fin da subito le prescrizioni dell'Autorità Arera, Sgr ha aggiunto di sua iniziativa una maggiore flessibilità nel concedere dilazioni e rateazioni di pagamento. A tutti i clienti con fatture inferiori a 4.500 euro in scadenza a marzo e aprile 2020, è stata ad esempio offerta la possibilità di rateizzare a 60 giorni il pagamento in tre soluzioni senza alcun costo aggiuntivo, mentre per chi aveva ricevuto fatture di importo superiore ai 4.500 euro sono state definite soluzioni personalizzate.

"Vi diamo una mano"

Opportunità accolte con grandissimo favore visti i numeri scaturiti: sono state infatti 563 le rateizzazioni concesse sui pagamenti di energia elettrica e 5.773 i clienti che hanno approfittato di questa possibilità per le forniture di gas.

Ai clienti in cassa integrazione o che hanno ricevuto il bonus Partita Iva di 600 euro da Inps-Enasarco e a gli imprenditori che hanno dovuto chiudere l'attività, è stata invece offerta la rateizzazione delle fatture in scadenza ad aprile 2020 addirittura in sei pagamenti.

Agli operatori turistici è stata infine proposta la possibilità di monetizzare il Bonus Vacanze utilizzando per il pagamento delle fatture luce e gas: oppor-



I tecnici delle condotte del gas al lavoro. A sinistra in alto la sede di Sgr

tunità accolta da 67 attività, a copertura di un importo complessivo di circa 300 mila euro.

Ma il Gruppo Sgr ha anche immediatamente applicato tutti i provvedimenti governativi sulle procedure di sospensione delle forniture di energia, sulle relative rateizzazioni e sulla riduzione delle componenti fisse delle tariffe. Opportunità che ha avuto un grandissimo impatto per i clienti in bassa tensione non domestici: nel trimestre maggio-giugno-luglio hanno visto infatti azzerarsi la quota relativa alla potenza (gli è stata applicata solo una quota fissa di importo ridotto), con un risparmio arrivato anche al 70% per gli eser-

cizi commerciali costretti alla chiusura e al 30% per coloro che hanno potuto riaprire in alcuni periodi.

Solidarietà a 360 gradi

Il Gruppo Sgr ha acquistato e distribuito ai propri dipendenti 3mila mascherine, dispositivi igienizzante da destinare anche ai familiari. Da sempre attenta e radicata nel territorio, in questo anno Sgr si è resa protagonista anche di una serie di importanti donazioni sanitarie: solo per l'Ospedale Infermi si parla di uno stanziamento di oltre 60mila euro per l'acquisto di tecnologie utili all'emergenza (letti per terapia intensiva ed ecografi di ultima generazione), cifra che sale a



100mila euro considerando gli altri nosocomi delle aree in cui opera e la Protezione civile. Ad Ancona, attraverso la controllata Astea Energia, è stato ad esempio consegnato all'Ospedale di Torrette un ecografo ad ultrasuoni di ultima generazione per consentire esami più rapidi ed efficaci ai pazienti positivi al Covid-19. In Sardegna, attraverso Sherden Energia, ha consegnato un autoveicolo all'associazione Gruppo Sardegna Soccorso, Onlus operante nelle situazioni di emergenza sanitaria nella città metropolitana di Cagliari per la consegna a domicilio gratuita di farmaci, cibo e altri beni di prima di necessità. In Bulgaria, infine, attraverso Citygas Bul-

garia, Sgr ha deliberato una donazione al ministero della salute per l'acquisto di macchinari a favore delle strutture ospedaliere in situazione d'emergenza sanitaria.

La lotteria

Ma alle iniziative corporate del Gruppo Sgr si sono voluti aggiungere anche i dipendenti, che hanno destinando all'Ausl Romagna una somma equivalente a quanto veniva raccolto per la tradizionale Lotteria di Pasqua: 7.380 euro. Quanto veniva donato da ogni dipendente è stato trattenuto dall'azienda in busta paga, ma anticipato direttamente da Sgr che ha deciso di raddoppiarne l'importo a favore della sanità.



L'INTERVISTA
MICAELA DIONIGI / PRESIDENTE GRUPPO SGR

La presidente Dionigi: «Sponsorizzazioni stop meglio aiutare la gente»



La presidente del gruppo, Micaela Dionigi. F. O. DIEGO GASPERONI

NICOLA STRAZZACAPA

Anche nell'anno più complicato dei tempi moderni, il Gruppo Sgr può fregiarsi di un importante riconoscimento: a settembre il premier Giuseppe Conte ha infatti consegnato il Premio Imprese Welfare Index Pmi, la ricerca scientifica più approfondita sul welfare aziendale nelle Pmi italiane. Sgr ha ricevuto per il settore commercio e servizi, con menzione speciale per la resilienza dimostrata: come emerge dal Bilancio di sostenibilità diffuso nel 2020, è riuscita a distribuire agli stakeholder un valore aggiunto di 67,6 milioni di euro e generato sui territori servizi un indotto di 141,2 milioni.

Un attestato che non può che inorgoglierla, ma la presidente del gruppo, Micaela Dionigi, preferisce concentrarsi sul presente e sul futuro. La cosiddetta terza ondata è nel pieno e in Sgr si stanno predisponendo nuove azioni, in primis destinando all'emergenza anche quanto veniva investito in sponsorizzazioni. «Stiamo riflettendo sulle azioni di sostegno alle comunità, immaginando un 2021 durissimo per tante famiglie. Incontriamo quotidianamente bisogni da soddisfare e mai come in questi momenti è necessario collegarsi a quelle realtà che con generosità e professionalità assistono i disagi e la povertà. È una responsabilità che abbiamo nel dna del gruppo e oggi è doveroso tenere ancora più in conto questa emergenza che è economica e sociale, con pericolose conseguenze per le giovani generazioni».

Dottressa Dionigi, il 2020 un po' per tutti è stato un anno di continua rincorsa all'emergenza. Nel 2021, più preparati, state predisponendo un progetto mirato?

«Tutti non vedevamo l'ora arrivasse il 2021 nella speranza fosse la fine dell'incubo, purtroppo non è cambiato praticamente niente. Per aziende come le nostre non è stato un anno facile, viste la diminuzione dei consumi, l'aumento dei costi e la necessità di entrare nelle case per l'attivazione di contatori e manutenzioni. Lo abbiamo superato e per il 2021, oltre a tenere alta la guardia sui nostri dipendenti, abbiamo pensato di rivolgere la nostra azione alle associazioni che si danno da fare per la comunità: da qui la scelta di dirottare quelle che erano le sponsorizzazioni in azioni concrete attraverso questi enti. Abbiamo ricevuto tante richieste che stiamo vagliando e cerchiamo di soddisfare e di attivarci in quelle che riterremo più opportune e vicine al nostro dna».

Qual è la situazione oggi nel Gruppo Sgr? Con una nuova zona rossa appena partita e l'ipotesi di ulteriori restrizioni a carattere nazionale?

«Da questa esperienza abbiamo imparato un altro modo di lavorare, che non mi piace tantissimo perché amo più i rapporti umani»

«Gli sportelli sono aperti per garantire quell'attività pubblica che è un bene primario. Sugeriamo però all'utenza e alla clientela di contattarci il più possibile da remoto: non vale infatti la pena rischiare con una visita in ufficio, pur con tutti i protocolli in essere. Per il resto non è cambiato nulla, continuiamo a portare avanti tutte le nostre azioni: la rateizzazione delle bollette che abbiamo lanciato nel 2021 (anche attraverso il bonus vacanze), la distribuzione di materiale per addetti e familiari, facciamo screening periodici con test rapidi e abbiamo confermato l'assicurazione in caso di contagio».

Quali sono i principali bisogni che registrate fra dipendenti e clienti?

«Per i primi ovviamente la necessità di operare in smart working e soprattutto in questo momento di chiusura delle scuole cerchiamo di soddisfarli tutti con la dotazione di strumenti tecnologici ad hoc e la predisposizione di un team di persone pronte a intervenire da remoto in caso di emergenza. Per i secondi appunto la necessità di poter rateizzare le bollette».

Lo smart working sta cambiando le dinamiche di certe aziende, cosa succederà nel post coronavirus?

«Da questa esperienza abbiamo imparato un altro modo di lavorare, che non mi piace tantissimo perché amo più i rapporti umani: di certo utile ed economico in fatto di tempo, trasporti, carburante e bisognerà tenerne conto».