



**2022/23**

**Bilancio di Sostenibilità**



**La strada**  
è tracciata.

# Indice

- Lettera agli Stakeholder 4
- Nota metodologica 6

## 1 Il Gruppo Unoenergy

- 1.1 La nostra storia 10
  - La cronistoria di Unoenergy 12
  - Principali attività e servizi offerti 14
  - I nostri valori e principi 19
  - Informazioni di rilievo del 2021/2022 20
- 1.2 Governance 22
  - La governance di Unoenergy 22
  - Il Comitato di Sostenibilità 23

## 2 Il nostro approccio alla sostenibilità

- 2.1 Gli Stakeholder di Unoenergy 28
- 2.2 L'analisi di materialità 34

## 3 Business e governance sostenibili

- 3.1 Etica, governance e visione aziendale 44
- 3.2 Creazione di valore economico e continuità di business 46
  - Approccio alla finanza sostenibile 48
  - Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale 49
  - Alcuni casi di successo 51
  - Gestione della catena di fornitura 56
  - Gestione dei rischi legati alla sostenibilità 59

## 4 Responsabilità sociale

- 4.1 La generazione Unoenergy 62
  - La composizione del Gruppo Unoenergy 65
- 4.2 Sviluppo e benessere dei dipendenti 68
  - Formazione del personale 71
  - Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni 73
- 4.3 Salute e sicurezza sul lavoro 74
  - Corsi e formazione ai lavoratori su salute e sicurezza 76
- 4.4 Tutela dei diritti umani e della Diversità 78

## 5 Eco-efficienza operativa

- 5.1 Strategia per il clima 82
  - I principali consumi energetici del Gruppo 82
- 5.2 Le emissioni di gas serra 84
  - Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra 85
  - L'energia venduta da Unoenergy 85
  - Biodiversità e impatto ambientale 86
  - La gestione dei rifiuti generati 88
  - Offerta Ethica 89

## 6 Prodotti e servizi

- 6.1 I punti di contatto con i clienti 92
- 6.2 I canali di vicinanza al cliente 94
- 6.3 Privacy e soddisfazione del cliente 98
- 6.4 Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative 100
- Indice dei contenuti GRI 104

# Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

il Gruppo Unoenergy ha nel tempo affiancato alla propria **strategia di crescita una cultura d'impresa ispirata a principi condivisi, impegni e buone pratiche di responsabilità ambientale e sociale.**

Questa visione è possibile grazie a voi, la rete di collaboratori, clienti e partner che a diverso titolo contribuisce a confermare la nostra identità di azienda solida e sostenibile.

Questo nostro percorso di consapevolezza segna oggi un nuovo importante passo, con la realizzazione, a titolo volontario, del **secondo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo**, attraverso il quale intendiamo concretizzare la visione e l'approccio del Gruppo allo sviluppo sostenibile, raccontando quanto già fatto e quanto abbiamo in programma in forma strutturata per il futuro, collegando i principali indicatori relativi alle tematiche ESG (Environmental, Social, Governance).

Come sapete, abbiamo affrontato un **periodo complesso**, che ha costretto il Gruppo a scelte sofferte e difficili, ma necessarie per **preservarne la solidità e assicurare lo sviluppo continuo**, che ha visto negli ultimi quattro anni un incremento di oltre il 60% dei punti di fornitura, e l'acquisizione di quindici società, attraverso operazioni di M&A mirate e orientate alla sostenibilità e all'efficientamento energetico.

Il piano di impresa e il business plan di sostenibilità 2024-2027 per i prossimi quattro anni hanno l'obiettivo di accelerare un percorso iniziato con il rebranding, che ci vede evolvere da primario operatore nella vendita di gas e energia elettrica e servizi di efficientamento energetico ad attore protagonista della **transizione energetica.**

Questo secondo bilancio di sostenibilità è lo strumento che abbiamo scelto per guidarci nelle **future scelte strategiche** che devono tenere conto dei desideri e delle aspettative di voi stakeholder, in termini di performance ambientali, sociali e di governance.

Non solo: queste pagine concretizzano il rapporto di **fiducia reciproca** che ci lega.

Il contesto attuale, contraddistinto dagli anni di pandemia e caratterizzato da forte instabilità geopolitica, pone tutti noi davanti a sfide impegnative, nelle quali costruire le condizioni per rispondere alle nuove esigenze dei cittadini di oggi e di domani.

È tempo, per il Gruppo Unoenergy, di **dispiegare competenze, capacità e nuove idee, al servizio del benessere delle persone e dei processi organizzativi, dell'ambiente e delle comunità locali in cui operiamo.**

La massima **attenzione al cliente e la qualità del nostro servizio** vengono espresse anche attraverso la **trasformazione digitale**: trasformazione che alimenta uno sviluppo duraturo e responsabile attraverso l'innovazione e la leva tecnologica, a beneficio della collettività e dell'ambiente nel quale viviamo. In questa direzione, il Gruppo è impegnato attivamente al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile - Sustainable Development Goals (SDGs) - definiti dalle Nazioni Unite nel 2015 e ha formulato un approccio alla sostenibilità che integra nelle attività di business le tre dimensioni Ambientale, Sociale e di Governance secondo tre principali direttrici di azione:

- Sostenibilità ambientale: riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, promozione dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e miglioramento dell'efficienza energetica.

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 2-22**

- Sostenibilità sociale: attenzione al benessere dei dipendenti e delle comunità locali, promozione dell'inclusione e della diversità, contrasto alle discriminazioni e alla violenza di genere.
- Sostenibilità di governance: trasparenza e rendicontazione, rispetto dei diritti umani e delle norme ambientali.

Questo secondo Bilancio di Sostenibilità redatto a titolo volontario è una tappa importante per valorizzare l'insieme delle iniziative del nostro Gruppo in ambito di **responsabilità sociale** e per indirizzare la **strategia di sviluppo sostenibile** che segna il nostro continuo percorso di crescita che ha nella **sostenibilità** il proprio fil rouge.

Cordiali saluti,



“ Nel lavoro non ci sono prime linee e ultime linee, siamo tutti linee parallele che formano una grande squadra per raggiungere obiettivi ambiziosi. ”

**Walter Lagorio**  
Presidente



“ Usciamo più forti da un periodo particolarmente difficile, con la consapevolezza della bontà delle nostre scelte e con una strategia chiara, proseguiamo la nostra crescita, la strada per i prossimi anni è tracciata. ”

**Fabio De Martini**  
Amministratore Delegato

# Nota metodologica

Il **secondo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unoenergy S.p.A.** (di seguito il “Gruppo”) al **30 settembre 2023**, redatto a titolo volontario, descrive le iniziative intraprese, i principali risultati ottenuti e le traiettorie future in ambito sociale, ambientale e di governance (“ESG”) nel periodo dal **1° ottobre 2022 al 30 settembre 2023**. L’obiettivo è raccontare in maniera trasparente le attività svolte a tutti gli stakeholder (di seguito gli “Stakeholder”) del Gruppo.

Il presente documento è stato redatto rendicontando una **selezione dei “GRI Sustainability Reporting Standards”** (GRI-referenced claim), i **contenuti** oggetto della rendicontazione sono stati **selezionati sulla base dei risultati ottenuti dall’analisi di materialità e dalla valutazione degli impatti realizzata nel corso dell’esercizio 2022/2023** e che hanno permesso di individuare gli aspetti materiali per il Gruppo e per i propri Stakeholder.

I dati relativi all’esercizio precedente sono riportati a fini comparativi con lo scopo di facilitare la valutazione sull’andamento dell’attività del Gruppo.

Per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate così come le eventuali limitazioni rispetto ai contenuti del presente Bilancio di Sostenibilità.

Il presente documento è stato sottoposto all’esame e all’**approvazione del Consiglio di amministrazione** (di seguito “CdA”) del 14 dicembre 2023.

La periodicità della **pubblicazione** del Bilancio di Sostenibilità è **annuale**.

Per informazioni relativamente al Bilancio del Gruppo è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [sostenibilita@unoenergy.it](mailto:sostenibilita@unoenergy.it)

Il presente documento è stato sottoposto a **giudizio di conformità** (“Limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio **ISAE 3000 Revised**) da parte di Deloitte & Touche S.p.A.. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione” inclusa nel presente documento.

Il Bilancio di Sostenibilità **include** nel proprio perimetro di rendicontazione **tutte le società consolidate integralmente** all’interno del Bilancio Consolidato del Gruppo, a cui però viene applicato un **criterio di rilevanza e significatività**. Possono infatti essere escluse, dai dati di performance ambientale e sociale, società acquisite, vendute o liquidate nel corso dell’esercizio in oggetto. Le **eventuali limitazioni** rispetto ai dati contenuti all’interno del presente Bilancio di Sostenibilità **sono opportunamente indicate**.

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5**







# 1.

## Il Gruppo Unoenergy

|            |   |    |
|------------|---|----|
| <b>1.1</b> | La nostra storia                        | 10 |
|            | La cronistoria di Unoenergy             | 12 |
|            | Principali attività e linee di business | 14 |
|            | I nostri valori e principi              | 19 |
|            | Informazioni di rilievo del 2022/2023   | 20 |
| <b>1.2</b> | La governance                           | 22 |
|            | La governance di Unoenergy              | 22 |
|            | Il Comitato di Sostenibilità            | 23 |

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:

**GRI 2-1, 2-6, 2-9, 2-10, 2-11**

**GRI 2-12, 2-13, 2-14**

**GRI 405-1.a**



## La nostra storia



Unoenergy S.p.A. è una società di diritto italiano, costituita e domiciliata in Italia, **con sede legale a Milano**, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, avente capitale sociale interamente versato alla data del 30 settembre 2023 pari a **euro 50.000.000**.

La composizione azionaria, ad oggi risulta essere la seguente:

- **Elfin S.r.l.** con una quota di partecipazione del **51%**;
- **Wop S.r.l.** con una quota di partecipazione del **49%**.





# La cronistoria di Unoenergy



**2002**

A seguito dell'introduzione del mercato libero per la vendita del gas naturale nasce in Liguria **Unogas**.



**2006**

Nasce **Unogas Tech**, che si occupa di **efficientamento energetico per il settore condominiale residenziale**.

**2008**

Unogas Energia inizia la vendita di **Energia Elettrica** su tutto il territorio nazionale.

**2004**

Unogas diventa **Unogas Energia** e diventa **operatore nazionale del mercato libero per la vendita di gas naturale**.

**2010**

Unogas Energia acquisisce **Broni Stradella Gas e Luce**, (ex: Broni Stradella Gas S.r.l.), società operante nel pavese, profondamente radicata sul suo territorio.

**2015**

Nasce **Adempia**, che opera in ambito **Privacy** per il settore condominiale residenziale.



**2017**

Il Gruppo acquisisce il 51% di **Unoeng**, che si occupa di efficientamento energetico per il settore terziario.

**2018**

**Unogas Energia** riceve il premio **Deloitte Best Managed Companies**.

**2016**

Con l'espansione della vendita di gas naturale ed energia elettrica per il settore domestico e business, nasce il primo **Unogas Point**.

**2019**

Viene acquisito il **Gruppo Geu**, che si occupa di fotovoltaico e mobilità elettrica per il settore residenziale.

**2020**

Il Gruppo consegue il **rating pubblico A3.1** (Cerved Rating Agency). **Adempia** amplia la propria gamma dei servizi offrendo il servizio di **analisi delle Acque Potabili**.

**2021**

**Rebranding**: Unogas diventa Unoenergy e contemporaneamente Unotech diventa Unoenergy Saving Solutions, Unoeng diventa Unoenergy Innovative Solutions e Geu Impianti diventa Unoenergy Green Solutions;

Nasce **Unoenergy Sharing Solutions**, che si occupa di comunità energetiche;

Unoenergy Saving Solutions acquisisce il **ramo d'azienda di Siram S.p.A.** specializzato nei servizi energetici rivolti alla clientela residenziale e **Nuova Termotecnica Srl**, storica azienda milanese attiva nella progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti termici.

**20** unoenergy

gas • luce • rinnovabili

**2022**

Adempia conclude l'acquisizione di due società operanti nel settore Privacy (**Faro 3.0 e Real.Co**);

Unoenergy Saving Solutions acquisisce **SAB**;

**Unoenergy compie 20 anni** e si amplia con **oltre 100 sportelli sul territorio nazionale, tra Point e Corner Partner**;

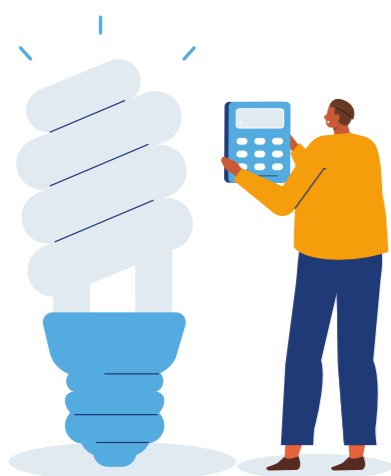
- **dal 1° ottobre 2022**: efficacia dell'acquisizione del ramo di azienda Termoambiente S.r.l., azienda storica della provincia di Cuneo, attiva nella fornitura di gas naturale ai clienti finali;

- **dal 1° dicembre 2022**: efficacia del ramo di azienda Steca Energia S.r.l. attiva nella commercializzazione di energia elettrica e gas naturale

**2023**

Il 12 ottobre 2023 è stata costituita la società **Solar Power**, che sarà attiva nella gestione dell'attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di **impianti fotovoltaici di proprietà direttamente del Gruppo**;

**Continui investimenti** nei business in cui opera il Gruppo al fine di rafforzare la propria presenza nel mercato di riferimento. L'ambizione del Gruppo è quella di crescere e di acquisire ancora di più una posizione di **leadership nel mercato di riferimento**.







L'attività è rivolta prevalentemente al mercato retail dei Clienti Domestici, Condomini e Business, con una presenza del tutto marginale nel settore Industriale.

## Principali attività e linee di business

Il Gruppo è attivo da diversi anni nella commercializzazione di **gas naturale e di energia elettrica** (divisione COMMODITY), nei **servizi energetici e di efficientamento** (divisione TECH), nei **servizi più strettamente legati alla transazione energetica** come la progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti fotovoltaici di proprietà dei clienti e delle **attività di sviluppo e gestione delle Comunità energetiche di autoconsumo** (divisione GREEN & INNOVATION) e nella **vendita di servizi per la gestione della privacy e delle analisi acque** (divisione Altri servizi).

Al 30 settembre 2023 rispetto all'esercizio precedente non si segnalano variazioni all'area di consolidamento.

Preme tuttavia sottolineare quanto segue:

· In data **18 settembre 2023** ha avuto **efficacia la scissione delle partecipazioni Unoenergy Green Solutions S.p.A., Unoenergy Sharing Solutions S.r.l. e Unoenergy Innovative Solutions S.r.l. da Unoenergy Saving Solutions S.p.A. a Unoenergy S.p.A.**

Tale operazione si è resa necessaria al fine di separare le attività relative ai servizi energetici e di efficientamento da quelle relative più prettamente alla transizione energetica come la progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti fotovoltaici di proprietà dei clienti, e delle attività di sviluppo e gestione delle Comunità energetiche di autoconsumo.

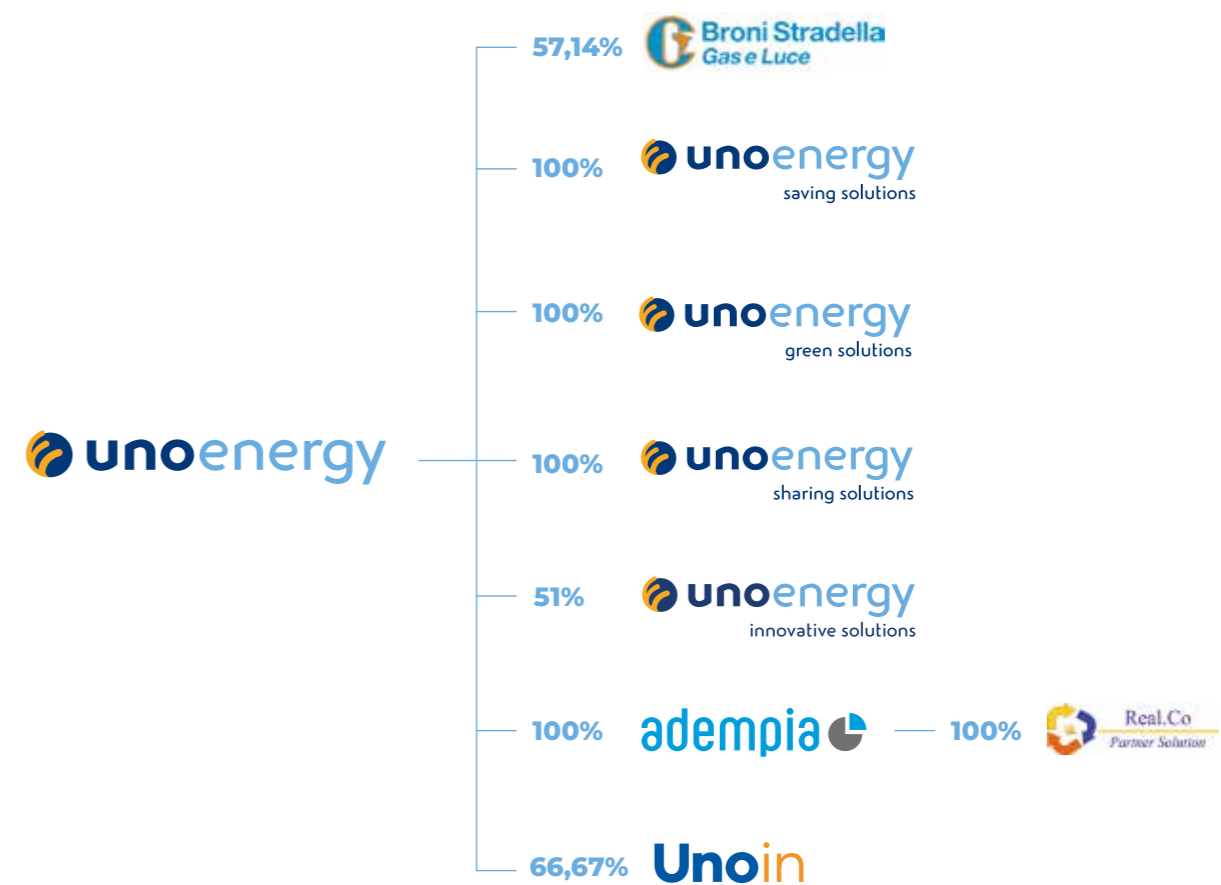
**A seguito di tale scissione la divisione TECH è stata riorganizzata in due divisioni distinte: divisione TECH, che include la società Unoenergy Saving Solutions S.p.A., e divisione "GREEN & INNOVATION" nella quale confluiscono le società Unoenergy Green Solutions S.p.A., Unoenergy Innovative Solutions S.r.l. e Unoenergy Sharing Solutions S.r.l.**

Al fine di gestire l'attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti fotovoltaici di proprietà direttamente del Gruppo in data 12 ottobre 2023 è stata costituita la società Unoenergy Solar Power S.r.l.

· In data **19 settembre 2023** si è perfezionata, con effetto retroattivo ai fini contabili e fiscali al 1° ottobre 2022, l'**operazione di fusione per incorporazione della società Faro 3.0 S.r.l. in Adempia S.r.l.**; tale operazione non ha comportato una variazione dell'area di consolidato in quanto la società era già inclusa nel bilancio di sostenibilità al 30 settembre 2022.

· In data **21 settembre 2023** si è perfezionata, con effetto retroattivo ai fini contabili e fiscali al 1° ottobre 2022, l'**operazione di fusione per incorporazione della società SAB S.r.l. in Unoenergy Saving Solutions S.p.A.**; l'operazione non ha comportato variazione all'area di consolidato in quanto la società era già inclusa nel bilancio di Sostenibilità al 30 settembre 2022.

### L'organigramma societario al 30 settembre 2023:




Di seguito la suddivisione delle linee di business del Gruppo, che riporta anche la divisione SOLAR POWER attiva a partire dall'esercizio 2023/2024:




## Commodity

Il settore commodity si occupa delle forniture ai clienti finali: domestico, condominio e business di Gas naturale ed Energia Elettrica



gas · luce · rinnovabili


Capogruppo che da oltre venti anni è uno dei principali operatori privati che forniscono gas naturale ed energia elettrica per case private, condomini e aziende del territorio nazionale.



Società operante nel pavese, profondamente radicata nel suo territorio che si occupa della fornitura di gas naturale ed energia elettrica.




## Tech



saving solutions

La società Unenergy Saving Solutions S.p.A. è una ESCO (Energy Saving Company) specializzata nel settore dei servizi energetici e nell'impiantistica, nel segmento di mercato dei clienti residenziali (condomini centralizzati), opera nel Nord Italia, nelle aree storiche della Liguria, della Lombardia, nell'area di Roma e di Bologna, ma sta sviluppando l'attività anche in altre zone del Nord e Centro Italia. La società ha lo scopo di supportare la rete commerciale della Unoenergy S.p.A., al fine di sviluppare contratti di fornitura e di servizi a maggior valore aggiunto e di ampliare la gamma di servizi offerti. In particolare, la società Unoenergy Saving Solutions S.p.A. offre soluzioni altamente tecnologiche mirate al rispetto dell'ambiente e al conseguente risparmio attraverso la progettazione della riqualificazione degli impianti energetici, pompe di calore, cogeneratori e centrali termiche in conformità con le normative vigenti in termini di sicurezza.

Al fine di gestire l'attività di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti fotovoltaici di proprietà direttamente del Gruppo in data 12 ottobre 2023 è stata costituita la società "SOLAR POWER".



## Solar power



## Green & Innovation

La nuova divisione nata nel corso dell'esercizio del 2022/2023 si occupa di servizi di efficientamento energetico e installazione di pannelli fotovoltaici attraverso le seguenti società



green solutions

Ha una base operativa in Toscana, ma opera in tutta Italia ed è controllata direttamente dalla Unoenergy S.p.A. che ne detiene il 100% delle quote. La società è leader nella progettazione ed installazione di impianti fotovoltaici e sistemi di efficientamento per piccoli impianti, principalmente per utenze domestiche e aziendali. La mission è quella di offrire a privati ed aziende soluzioni per l'efficienza energetica e la produzione autonoma di energia rinnovabile, al fine di ridurre al massimo il peso dei costi rappresentati dalle bollette per fabbisogni di illuminazione, produzione di acqua sanitaria e condizionamento sia estivo che invernale. La società offre ai suoi clienti un servizio a 360° gradi che si basa su: consulenze Energetiche, presa in carico delle pratiche burocratiche, studio della fattibilità finanziaria e tecnica con conseguente progettazione ad hoc per il cliente e infine installazione degli impianti e assistenza post installazione. Unoenergy Green Solutions nello specifico si occupa dell'installazione di impianti fotovoltaici, pompe di calore, caldaie ibride in pompe di calore, sistema intelligente di accumulo, condizionatore ad alta efficienza, colonnina di ricarica, caldaie a condensazione, sistema di cogenerazione e sistema di biomassa.



innovative solutions

Società attiva prevalentemente sul settore terziario nel nord Italia; si occupa della rilevazione, dell'analisi dei consumi energetici e della gestione dell'energia per ottenere efficienza e risparmio puntando sempre alla salvaguardia dell'ambiente. L'azienda è una Energy Service Company che ha l'obiettivo primario di realizzare interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica; i servizi offerti rendono efficiente l'utilizzo delle risorse energetiche, ne ottimizzano la gestione e migliorano la qualità della vita con una vision spinta verso la sanificazione dell'aria.



sharing solutions

Si focalizza sullo studio e sullo sviluppo di nuove soluzioni legate alla produzione di energia da fonti rinnovabili con particolare attenzione al settore fotovoltaico per dar vita e far crescere modelli di condivisione dell'energia tra privati, condomini e il mondo delle imprese. La Unoenergy Sharing Solutions S.r.l. è destinata alla diffusione delle comunità energetiche e all'Autoconsumo Collettivo.



## Altri servizi

Questa divisione nasce dalla volontà di offrire ai condomini ulteriori servizi oltre alle forniture di gas naturale, energia elettrica e servizi di efficientamento energetico.

**adempia**



È una società specializzata in soluzioni multiservizio per il settore condominiale; offre agli amministratori di condominio gli strumenti per una gestione moderna ed efficiente del loro condominio grazie ai servizi di Adempia Completa che permette una gestione privacy del condominio semplice e trasparente e il Portale Acque per la gestione delle analisi acque effettuate sui condomini. La sua controllata Real.CO S.r.l. fornisce anche essa servizi per la gestione della privacy.

**Uno in**

È una società di servizi assicurativi che offre differenti soluzioni adatte alle esigenze di tutela degli immobili e dei condomini garantendo ai clienti la certezza di una copertura assicurativa globale, personalizzata in funzione delle specifiche esigenze ed elaborata grazie alle specifiche competenze acquisite nel settore assicurativo che opera come broker assicurativo per qualsiasi operazione commerciale, mobiliare, immobiliare e finanziaria.



## I nostri valori e principi

Unoenergy è una realtà solida che si adatta alle esigenze energetiche, con **attenzione** particolare **alle risorse rinnovabili e al rispetto dell'ambiente**, impegnandosi a garantire un mondo sostenibile per le **generazioni future**.

Il Gruppo Unoenergy ha l'ambizione di continuare a crescere nel mercato di riferimento e lo fa ispirandosi a tre principi cardine: la **solidità** di un grande Gruppo, la **dinamicità** come attitudine al cambiamento e la **flessibilità** come la capacità di rispondere in modo tempestivo alle esigenze del mercato.

Queste tre caratteristiche rendono Unoenergy da vent'anni uno dei principali operatori privati sul territorio nazionale per la **fornitura di gas naturale, energia elettrica e servizi di efficientamento energetico** a clienti residenziali, aziende e condomini.

Il perseguire questi **livelli qualitativi sempre più elevati e condivisi** e adottati in primis dalle figure manageriali di vertice permette di conquistare e mantenere la fiducia dei propri portatori di interesse.

La **cultura aziendale** del Gruppo si fonda sul rispetto dei principi etici e di legalità. Quello che il Gruppo Unoenergy vuole è portare il miglior servizio ai suoi clienti perseguendo azioni che si basino sui principi di **integrità, responsabilità e trasparenza**.



Unoenergy da vent'anni è la società per cui lavoro, una realtà solida che si adatta perfettamente alle esigenze energetiche, con attenzione particolare non solo alle risorse rinnovabili e al rispetto dell'ambiente ma, soprattutto verso noi dipendenti impegnandosi ogni giorno a garantire un ambiente di lavoro dinamico e motivante.



**Fabio Paolillo**  
Commerciale  
Da vent'anni dipendente del Gruppo Unoenergy



## Informazioni di rilievo del 2022/2023

Nel corso del periodo 2022/2023 e in linea con quanto avvenuto l'anno precedente, il **96% del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder**, con una percentuale di circa il 94% attribuibile a costi operativi. Il Gruppo pone massima attenzione alle **persone**. Infatti, al termine del periodo di riferimento, la forza lavoro è composta da **629 lavoratori**, per la quasi totalità assunti con contratto a **tempo indeterminato**.

A dimostrazione dell'impegno sociale e dell'attenzione allo sviluppo sostenibile e alle tematiche sociali, la **Capogruppo Unoenergy S.p.A.**, nel corso dell'esercizio 2022/2023, ha **superato con profitto l'iter per l'ottenimento della Certificazione Etica SA8000** (Social Accountability 8000), uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale che attesta ottimali condizioni di lavoro dell'organizzazione e della catena di fornitura, una **corretta gestione e un monitoraggio costante di tutte le attività ed i processi ad esse correlati** che impattano sulle tematiche inerenti le **condizioni dei lavoratori** (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, contrasto al lavoro dei minori e al lavoro forzato/obbligatorio).

Si segnala inoltre che nel corso dell'esercizio il Gruppo Unoenergy ha completato la **nomina del Comitato di Sostenibilità** che ha il compito di individuare le **priorità di intervento e gli ambiti di maggior interesse** in termini ESG.



**96%**  
del valore economico generato è stato distribuito agli **Stakeholder**



**98%**  
dipendenti Unoenergy assunti a **tempo indeterminato**



**SA8000**  
Certificazione etica per **Unoenergy S.p.A.**



Nomina del **comitato di Sostenibilità**



# 1.2

# Governance

## La governance di Unoenergy

La continua evoluzione del mercato dell'energia ha portato, nel corso dell'esercizio, ad un'evoluzione anche nella struttura tradizionale di Governance del Gruppo al fine di analizzare con oggettività la capacità dell'organizzazione di rispondere all'esigenza di garantire l'efficienza della gestione ordinaria e di portare avanti i numerosi progetti d'innovazione, di crescita e di sviluppo in corso; in questa ottica si è proceduto a una riorganizzazione della struttura apicale del Gruppo delegando alla figura **del Direttore Generale il coordinamento operativo e l'organizzazione di tutte le funzioni impegnate nel raggiungimento dei risultati prefissati dagli obiettivi di Gruppo.**

Lo statuto di Unoenergy S.p.A. contiene specifiche disposizioni in tema di composizione degli organi sociali, in particolare sono previsti i seguenti organi:

- **Consiglio di amministrazione;**
- **Assemblea dei Soci;**
- **Collegio sindacale.**

Il **Consiglio di amministrazione** è costituito da **tre componenti uomini**, seguendo le regole del Codice Civile la nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione viene decisa dall'assemblea degli azionisti. I due azionisti individuano all'interno della Società la figura del terzo consigliere che viene affidata ad un dirigente. Il **Presidente** del massimo organo di Governo **non ricopre** invece **la figura di dirigente d'azienda.**

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

| Componenti       | Carica                                | Fascia d'età |
|------------------|---------------------------------------|--------------|
| Walter Lagorio   | Presidente                            | >50          |
| Fabio De Martini | Amministratore Delegato e Consigliere | >50          |
| Isidoro Di Mella | Consigliere                           | 30-50        |

Al **Consiglio di amministrazione** spetta la gestione dell'impresa, compiendo le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale oltre che il monitoraggio degli andamenti economici e finanziari del Gruppo su base trimestrale e confronta i dati consuntivi con il budget esaminando gli eventuali scostamenti con l'obiettivo di analizzare i dati di forecast.

Il **Collegio Sindacale**, invece, è composto da tre membri effettivi e due supplenti e vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Il **Direttore Generale** è un alto dirigente, di sesso maschile e di età inferiore ai 50 anni e svolge il coordinamento e monitoraggio operativo, finalizzati al raggiungimento dei risultati prefissati dagli obiettivi di Gruppo.

## Il Comitato di Sostenibilità

Per integrare al meglio gli aspetti di sostenibilità nella strategia e nella gestione aziendale, nel corso dell'esercizio 2022/2023 il Gruppo Unoenergy ha completato la nomina del **Comitato di Sostenibilità**. Questo consentirà al Gruppo di individuare le **priorità di intervento e gli ambiti di maggior interesse** in termini ESG e di ottenere utili input per la gestione di tali priorità. Il Comitato di Sostenibilità è **composto da cinque alti dirigenti di cui due donne e tre uomini**, con scadenza fino all'approvazione del Bilancio al 30 settembre 2024. Il CdA ha dotato il Comitato di Sostenibilità delle risorse necessarie per l'adempimento dei propri compiti attraverso le strutture della società e dei consulenti esterni.

Nello specifico, il Comitato di Sostenibilità svolge **funzioni propositive e consultive** nei confronti del Consiglio di Amministrazione in **materia di sostenibilità**, in particolare:

- svolge una funzione di **indirizzo e di supervisione sulle tematiche di sostenibilità** connesse all'esercizio dell'attività di impresa e alle sue dinamiche di interazione con tutti i portatori di interesse;
- esamina il Piano di Sostenibilità** da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e monitora la sua implementazione;
- esamina il **contenuto dell'informazione periodica a carattere non finanziario** da sottoporre all'approvazione del CdA inclusi l'esame del Piano di Sostenibilità, il **monitoraggio** della sua implementazione e l'esame del Bilancio di Sostenibilità;
- esercita **ogni altra funzione** che sia **attribuita** al medesimo dal **CdA.**



Gli alti dirigenti devono riferire al massimo organo di governo la **gestione degli impatti dell'organizzazione** sull'economia, sull'ambiente e sulle persone **almeno due volte all'anno**, salvo urgenze; in queste occasioni, **l'analisi di materialità e dei relativi impatti** viene riportata al Comitato da parte del Responsabile del Bilancio di Sostenibilità che aggiorna i membri in merito alla metodologia utilizzata, alle attività in corso e alle risultanze.



# 2.

## Il nostro approccio alla **sostenibilità**

- 2.1** Gli Stakeholder di Unoenergy 28
- 2.2** L'analisi di materialità: valutazione degli impatti 34

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 2-29**  
**GRI 3-1, 3-2**

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità il Gruppo intende dare informativa delle proprie performance in materia di responsabilità economica, sociale ed ambientale, ponendole come importante driver di crescita e integrandole nella gestione e nella cultura aziendale avviando così un monitoraggio delle proprie performance in materia di sostenibilità.

La scelta di iniziare già dall'esercizio precedente il percorso a titolo volontario rappresenta l'**impegno** in ambito di sostenibilità e si inserisce nell'iniziativa più ampia che il settore privato deve intraprendere al fine di esercitare quel **ruolo di raccordo fra la società civile e i governi nazionali** richiamato e incoraggiato nelle agende internazionali in materia di sostenibilità. Questa posizione risulta fondamentale nel declinare i principi della sostenibilità a livello locale, nazionale ed internazionale ed è chiamata a conciliare il raggiungimento degli obiettivi societari a quelli dei propri Stakeholder e della Società in generale.

In questo quadro si inserisce l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile che l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha adottato nel 2015. Si tratta di un programma di azione strutturato in 17 obiettivi, i cosiddetti **Sustainable Development Goals** ("SDGs").

Conscio della rilevanza degli SDGs e del proprio ruolo, il Gruppo Unoenergy mira a concorrere al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda 2030**, rendendosi promotore delle linee guida di sviluppo sostenibile. In particolare, sono stati identificati gli obiettivi prioritari per il Gruppo, con il **traguardo futuro** di definire un'ambiziosa **strategia di sostenibilità**, declinata in specifici target misurabili nel breve e nel **medio-lungo periodo**.

Le azioni e gli impegni del Gruppo in relazione agli obiettivi che dopo l'analisi di materialità e degli impatti sono stati ritenuti prioritari saranno raccontati all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS





# 2.1

## Gli stakeholder di Unoenergy

La fase di individuazione degli Stakeholder, dei loro interessi e delle loro aspettative, ha rappresentato un momento di fondamentale importanza durante il percorso di definizione dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità.

Gli **Stakeholder**, in linea con quanto definito dai GRI Standard e dai principali framework in materia, sono tutte quelle entità o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in maniera significativa dalle attività, dalle iniziative, dai prodotti e dai servizi che il Gruppo offre o le cui azioni possono incidere sulla capacità dello stesso di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Nell'ambito delle attività di definizione delle tematiche materiali condotte nel corso del 2022, sono stati individuati gli **Stakeholder prioritari del Gruppo**, confermati per l'esercizio corrente attraverso un'analisi di benchmark descritta in maggior dettaglio nel capitolo "L'analisi di materialità: valutazione degli impatti".





Di seguito sono riepilogati i principali **canali di comunicazione e coinvolgimento degli Stakeholder** di Unoenergy e le relative aspettative e questioni d'interesse nei confronti del Gruppo. Le modalità e la frequenza di coinvolgimento degli Stakeholder variano a seconda delle aspettative reciproche e delle occasioni di confronto nel corso dell'anno.

| Stakeholder       | Comunicazione e coinvolgimento  | Interessi e aspettative degli Stakeholder   |
|-------------------|---|---|
| <b>Azionisti</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblea</li> <li>• Relazioni finanziarie trimestrali</li> <li>• Bilancio finanziario</li> <li>• Business plan e analisi forecast</li> <li>• Visite aziendali</li> <li>• Riunioni periodiche con il management</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescita del valore azionario</li> <li>• Riduzione dei rischi legati all'investimento</li> <li>• Trasparenza sugli assetti</li> <li>• Raggiungimento degli obiettivi di breve/medio/lungo termine</li> <li>• Operato del <i>management</i> sull'andamento aziendale, anche con riferimento alle performance ambientali e sociali</li> </ul>  |
| <b>Dipendenti</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazioni tempestive da parte dell'Amministratore Delegato e del Presidente per eventi rilevanti sia interni sia esterni</li> <li>• Riunioni periodiche con il coinvolgimento della popolazione aziendale</li> <li>• Informazioni trimestrali sul Rendiconto Finanziario</li> <li>• Comunicazioni interne (portale Unoxnoi, intranet aziendale, bacheche, ecc.)</li> <li>• Canali per la raccolta segnalazioni delle violazioni del Modello 231 e Codice Etico</li> <li>• Iniziative di team building</li> <li>• Attività formative</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente di lavoro sicuro</li> <li>• Tutela della salute e del benessere psico-fisico delle persone</li> <li>• Stabilità occupazionale ed economica</li> <li>• Informazione e obiettivi chiari e raggiungibili</li> <li>• Valutazione delle performance</li> <li>• Formazione continua</li> <li>• Opportunità di crescita professionale</li> <li>• Supporto in situazione di crisi</li> <li>• Inclusione e valorizzazione della diversità</li> <li>• Politiche retributive e sistemi di incentivazione meritocratici</li> <li>• Trasparenza e coinvolgimento riguardo agli obiettivi e all'andamento aziendale</li> <li>• Rispetto dei valori aziendali</li> <li>• Bilanciamento vita privata-lavoro</li> <li>• Diritto di associazione</li> </ul> |

| Stakeholder            | Comunicazione e coinvolgimento  | Interessi e aspettative degli Stakeholder  |
|------------------------|---|--|
| <b>Clienti</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e relazioni quotidiane</li> <li>• Canali di comunicazione e assistenza alla clientela: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punti vendita e rete commerciale</li> <li>• Numero Verde e assistenza clienti</li> <li>• Sito internet e Canali social</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabilità e qualità dei servizi</li> <li>• Rispetto dei regolamenti e degli standard</li> <li>• Rispetto dei requisiti specifici e sostegno nello sviluppo congiunto di soluzioni</li> <li>• Assistenza pre e post-vendita</li> <li>• Rispetto del contratto</li> <li>• Informazioni tempestive</li> <li>• Sostenere la reputazione del brand sul mercato</li> </ul>                                   |
| <b>Fornitori</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e relazioni con Responsabile Commerciale e tecnico</li> <li>• Riunioni</li> <li>• Audit</li> <li>• Workshop e iniziative di engagement</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto delle condizioni contrattuali</li> <li>• Continuità nella richiesta di fornitura</li> <li>• Incremento di contratti/ordini</li> <li>• Trasparenza e coinvolgimento riguardo agli obiettivi aziendali</li> <li>• Pianificazione adeguata</li> <li>• Quantità e performance</li> <li>• Sicurezza e tutela della salute sul luogo di lavoro</li> <li>• Stabilità e reputazione aziendale</li> </ul> |
| <b>Comunità locali</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di orientamento e coinvolgimento di studenti di scuole superiori e istituzioni universitarie e relativi programmi di <i>recruiting</i></li> <li>• Sponsorizzazioni e donazioni alle realtà locali</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità a ospitare studenti in percorsi di alternanza scuola-lavoro</li> <li>• Collaborazione con Università e centri di ricerca</li> <li>• Opportunità di lavoro</li> <li>• Trasparenza e meritocrazia nel processo di selezione del personale</li> <li>• Progetti a sostegno di progetti e iniziative delle realtà locali</li> </ul>  |

| Stakeholder  | Comunicazione e coinvolgimento   | Interessi e aspettative degli Stakeholder  |
|--|--|--|
| <b>Banche e Istituzioni finanziarie</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio finanziario</li> <li>• Business Plan</li> <li>• Finanziamenti</li> <li>• Relazioni finanziarie trimestrali</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidità e sostenibilità economico-finanziaria di medio-lungo periodo</li> </ul>                  |
| <b>Istituzioni e Autorità</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazioni</li> <li>• Permessi e Certificazioni</li> <li>• Verifiche periodiche</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto e adesione alle normative vigenti</li> <li>• Promozione dello sviluppo locale</li> </ul> |
| <b>Media</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatti con media</li> <li>• Rendicontazione finanziaria periodica e informazioni rilevanti per il Gruppo</li> <li>• Attività di sensibilizzazione degli stakeholder relativamente alla razionalizzazione dei consumi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione sui temi ambientali</li> <li>• Trasparenza nella comunicazione</li> </ul>       |
| <b>Associazioni di categoria e Partner commerciali</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e relazioni periodiche</li> <li>• Tavoli di confronto e dialogo con i Partner commerciali</li> <li>• Canali di comunicazione e assistenza ai Partner</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratiche commerciali corrette</li> <li>• Tutela della libera concorrenza</li> </ul>               |



# 2.2

## L'analisi di **materialità:** valutazione degli impatti

Il presente Bilancio è stato elaborato sulla base di un'analisi di materialità svolta secondo la metodologia prevista dagli standard di rendicontazione del **Global Reporting Initiative**, nella loro versione più recente (GRI Standards 2021). Questo approccio ha permesso di identificare gli **aspetti più rilevanti** che riflettono gli impatti attuali o potenziali, sia positivi che negativi, nell'ambito economico, ambientale e sociale, i quali sono strettamente legati alle attività di business e rappresentano i punti più significativi per il Gruppo Unoenergy.

L'impatto si definisce come l'effetto che un'organizzazione ha **(impatto attuale)** o che potrebbe avere **(impatto potenziale)** su **economia, ambiente e persone**. Inoltre, **l'impatto può essere positivo** se contribuisce al progresso sostenibile delle persone, delle comunità locali e dell'ambiente **oppure negativo** se al contrario causa un danno.

Questi aspetti sono **fondamentali per l'individuazione e la gestione di rischi e opportunità del Gruppo** e contribuiscono ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli Stakeholder.

Il Gruppo Unoenergy, nel corso dell'esercizio 2022/2023, ha **aggiornato** la propria **analisi di materialità** necessaria all'individuazione dei temi di sostenibilità e dei relativi impatti, maggiormente rilevanti **prendendo in considerazione l'evoluzione del mercato e del contesto normativo e regolatorio**, in continuità con la precedente rendicontazione.



**Gli impatti più significativi del Gruppo e dei suoi Stakeholder sono stati individuati, seguendo diverse fasi:**

1

**Identificazione del perimetro** oggetto di rendicontazione delle informazioni di sostenibilità.

2

**Mappatura ed eventuale aggiornamento degli stakeholder** più rilevanti per il Gruppo Unoenergy.

3

Analisi su un **benchmark di imprese operanti nel settore della fornitura di gas ed energia elettrica e dei servizi di efficientamento energetico** che redigono reportistica di sostenibilità o di tipo non finanziario.

4

**Analisi di fonti documentali interne** quali, ad esempio, il Piano Industriale, il Codice Etico e le Policy e i Sistemi di Gestione aziendali.

5

**Fonti esterne quali standard e framework di riferimento** per la rendicontazione delle performance di sostenibilità.

6

**Identificazione degli impatti** e conseguente aggiornamento dei temi materiali emersi nella scorsa rendicontazione.



Il questionario ha raggiunto 600 dipendenti con un **tasso di partecipazione del 44%** (261 questionari compilati su un totale di 600 inviati).



Consapevole dell'importanza delle attività di coinvolgimento degli stakeholder nel definire la strategia di sostenibilità, Unoenergy si propone l'obiettivo futuro di ampliare le categorie di Stakeholder coinvolte nella valutazione delle tematiche di sostenibilità individuate.

Dopo aver identificato gli **impatti rilevanti**, questi ultimi sono stati sottoposti a votazione **considerando da un lato la gravità** e dall'altro la **probabilità** che l'impatto stesso si verifichi, esprimendo una votazione separata su una scala da 1 a 5.

La votazione, che si è svolta tramite questionario diffuso sulla intranet aziendale, ha coinvolto in modo trasversale le Direzioni Aziendali e la totalità dei dipendenti del Gruppo Unoenergy. Il questionario ha raggiunto 600 dipendenti con un **tasso di partecipazione del 44%** (261 questionari compilati su un totale di 600 inviati).

La prioritizzazione degli impatti secondo la metodologia sopra descritta e la definizione di una **soglia di materialità**, ha permesso di identificare il posizionamento degli impatti in termini di rilevanza per il Gruppo Unoenergy e per gli Stakeholder.

Gli **impatti** rilevati sono **successivamente ricondotti a nuove ed aggiornate tematiche materiali**, le quali costituiscono i punti cardine su cui il Gruppo si focalizzerà per l'agire futuro. Infine, l'esito dell'analisi di materialità è stato **presentato al Comitato di Sostenibilità**.

Nel corso dell'esercizio 2022/2023 sono stati per lo più **confermati gli ambiti materiali identificati nell'esercizio 2021/2022** che rispondono alle esigenze aziendali. Le analisi effettuate hanno consentito di **aggiornare la denominazione di alcune delle tematiche**, con l'obiettivo di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi.

Tra le principali novità di questa rendicontazione si segnalano le modifiche di "Biodiversità e impatto ambientale" in **"Tutela della biodiversità e degli ecosistemi"** e **"Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative"** in **"Soluzioni per la transizione energetica"**, entrambe effettuate in ottica di cambiamenti strategici futuri.





**Nella tabella di seguito sono riportate le tematiche materiali rappresentate in ordine di priorità e i relativi impatti correlati:**

| TEMATICA MATERIALE  | IMPATTO ASSOCIATO  | COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE  | DESCRIZIONE IMPATTO   | POSITIVO / NEGATIVO | POTENZIALE / ATTUALE |
|---|--|---|---|---------------------|----------------------|
| <b>STRATEGIA PER IL CLIMA</b>                                 | Emissioni dirette e indirette di gas serra                               | Causato dall'Organizzazione   | Contributo ai cambiamenti climatici: emissioni di gas climalteranti dall'attività quotidiana - Scopo 1 e Scopo 2  | Negativo            | Attuale              |
|   | Altre emissioni indirette di gas serra                                   | A cui l'Organizzazione contribuisce e Direttamente collegato attraverso una relazione di business | Contributo ai cambiamenti climatici: emissioni indirette di Scopo 3 derivanti dall'approvvigionamento delle materie prime (combustibili fossili, energia elettrica ecc.), dall'utilizzo dei beni venduti sul mercato (gas naturale ed energia elettrica venduti al cliente finale), dai propri investimenti (es. collaborazioni e acquisizioni di nuove società), dai viaggi di lavoro e dai rifiuti prodotti                           | Negativo            | Attuale              |
|   | Emissioni inquinanti in atmosfera  | A cui l'Organizzazione contribuisce e direttamente collegato attraverso una relazione di business | Inquinamento atmosferico derivante dalle emissioni indirette di ossidi di azoto e di altre sostanze inquinanti (es. gas fluorurati provenienti dalle caldaie o impianti di condizionamento dell'aria e delle pompe di calore)   | Negativo            | Attuale              |
| <b>GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE</b>                      | Sviluppo di conoscenze e competenze dei dipendenti                       | Causato dall'Organizzazione   | Promozione di contesti lavorativi fondati su etica e meritocrazia capaci di valorizzare e accrescere competenze e capacità attraverso la formazione professionale dei dipendenti e la diffusione di conoscenze nelle discipline STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics), ad alto valore per il settore energetico  | Positivo            | Attuale              |
| <b>PRIVACY E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b>                    | Perdita di dati sensibili  | Causato dall'Organizzazione   | Verificarsi di perdite e fughe di dati dei clienti e dei fornitori  | Negativo            | Potenziale           |
|   | Ascolto e soddisfazione dei clienti                                      | Causato dall'Organizzazione   | Disponibilità di servizi di customer care facilmente accessibili e personalizzati anche grazie al crescente utilizzo dei canali digitali  | Positivo            | Attuale              |
| <b>CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO E CONTINUITÀ DI BUSINESS</b> | Continuità della fornitura e resilienza climatica dei servizi energetici | Causato dall'Organizzazione   | Riduzione o perdita dei benefici socio-ambientali dovuti a ritardi nell'installazione, manutenzione e riparazione delle tecnologie per le energie rinnovabili e al mancato adeguamento delle prassi operative con l'evoluzione dei cambiamenti climatici (es. le variazioni nel clima, come un aumento delle temperature o un aumento delle precipitazioni, possono ridurre la quantità di energia rinnovabile che può essere generata) | Negativo            | Potenziale           |
|   | Contributo socio-economico alle comunità                                 | Causato dall'Organizzazione   | Creazione di valore economico e sociale nelle aree in cui l'Azienda opera (es. attraverso la messa a disposizione di conoscenze, risorse e best practice in materia energetica e collaborazioni e partecipazione a iniziative culturali ed educative)   | Positivo            | Attuale              |
|   | Promozione di pratiche di approvvigionamento responsabili                | Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce                                 | Diffusione di pratiche sostenibili lungo la catena di fornitura attraverso partnership e collaborazioni a carattere ambientale e sociale e selezione di fornitori che rispettano principi di correttezza, legalità e anti-corruzione (es. due diligence ESG, screening dei fornitori sulla base di sistemi di gestione certificati, ecc.)   | Positivo            | Potenziale           |

**Nella tabella di seguito sono riportate le tematiche materiali rappresentate in ordine di priorità e i relativi impatti correlati:**

| TEMATICA MATERIALE   | IMPATTO ASSOCIATO   | COINVOLGIMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE  | DESCRIZIONE IMPATTO  | POSITIVO / NEGATIVO | POTENZIALE / ATTUALE |
|--|---|---|--|---------------------|----------------------|
| <b>SOLUZIONI PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA</b>               | Promozione di innovazione e tecnologia per un'economia verde            | Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce                                 | Contributo alla transizione verso un'economia verde attraverso la diffusione tecnologica e la realizzazione e facilitazione di progetti energetici innovativi (es. comunità energetiche, impianti fotovoltaici e termici, pompe di calore, mobilità elettrica, ecc.)   | Positivo            | Attuale              |
| <b>STRATEGIA PER IL SUCCESSO SOSTENIBILE</b>                 | Creazione di valore sostenibile e duraturo                              | Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce                                 | Creazione di valore nel lungo periodo mediante l'integrazione del successo sostenibile negli obiettivi strategici (es. allineamento del Piano di Sostenibilità al Business Plan aziendale) e nelle remunerazioni di dirigenti e manager (es. collegamento con il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità specifici) | Positivo            | Potenziale           |
|  | Investimenti e finanza sostenibili                                      | Causato dall'Organizzazione   | Valorizzazione di elementi ambientali e sociali nelle scelte di finanziamento dei business (es. attraverso l'emissione di Green Bond e l'aumento di investimenti a favore di sviluppo sostenibile, transizione ecologica, inclusione sociale ecc.)   | Positivo            | Potenziale           |
| <b>TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ E DEGLI ECOSISTEMI</b>          | Danni indiretti alla biodiversità                                       | Direttamente collegato ad una relazione di business   | Danni agli ecosistemi e alla biodiversità lungo la catena del valore (es. causati provocato dalle attività estrattive del gas naturale, che possono causare l'inquinamento delle acque e dell'aria, la distruzione degli habitat naturali e la contaminazione del suolo)   | Negativo            | Potenziale           |
|  | Impatto ambientale lungo il ciclo di vita dei prodotti e degli impianti | A cui l'Organizzazione contribuisce e direttamente collegato attraverso una relazione di business | Inquinamento del suolo e delle acque sotterranee derivanti dall'errato smaltimento e dispersione di rifiuti tossici alla fine del ciclo di vita (es. provenienti da impianti fotovoltaici, caldaie e batterie)   | Negativo            | Attuale              |
| <b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>                         | Infortuni sul lavoro di dipendenti e non dipendenti                     | Causato dall'Organizzazione e direttamente collegato attraverso una relazione di business         | Verificarsi di eventi infortunistici sul luogo di lavoro per dipendenti e collaboratori esterni (es. appaltatori) per mancata prevenzione o conformità a leggi e regolamenti in materia  | Negativo            | Potenziale           |
| <b>SENSIBILIZZAZIONE E CONTRASTO ALLA POVERTÀ ENERGETICA</b> | Educazione e sensibilizzazione energetica dei clienti                   | Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce                                 | Incremento della sostenibilità nei comportamenti e negli stili di consumo attraverso la messa a disposizione di servizi in linea con i nuovi bisogni e stili di vita dei clienti   | Positivo            | Attuale              |
|  | Vulnerabilità e povertà energetica                                      | Causato dall'Organizzazione e direttamente collegato attraverso una relazione di business         | Aumento del numero di clienti vulnerabili e della povertà energetica a causa dell'aumento del prezzo dell'elettricità  | Negativo            | Potenziale           |



# 3.

## Business e governance sostenibili

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>3.1</b> | Etica, governance e visione aziendale                    | 44 |
| <b>3.2</b> | Creazione di valore economico e continuità di business   | 46 |
|            | Approccio alla finanza sostenibile                       | 48 |
|            | Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale | 49 |
|            | Alcuni casi di successo                                  | 51 |
|            | Gestione della catena di fornitura                       | 56 |
|            | Gestione dei rischi legati alla sostenibilità            | 59 |

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 2-16, 2-25, 2-26, 2-27**  
**GRI 201-1, GRI 204-1**  
**GRI 205-3, GRI 206-1**



# 3.1

## Etica, governance e visione aziendale

SGDs prioritari:



Il Gruppo adotta dal 2012 un **“Modello di Organizzazione, Gestione e controllo”** (il “Modello”) in ottemperanza al **Decreto Legislativo 231/2001** (o “D.lgs. 231/2001”), idoneo a configurare un sistema strutturato di principi e procedure organizzative e di controllo finalizzato a prevenire la commissione dei reati previsti dalla normativa in vigore.

Il Modello adottato stabilisce **modalità di gestione trasparenti e corrette** che garantiscono l'osservanza della normativa vigente al fine di prevenire la commissione o la tentata commissione dei reati richiamati dal D.lgs. 231/2001 e dei valori aziendali definiti dal **Codice Etico**.

L'applicazione di tale Modello è garantita dall'**Organismo di Vigilanza** (“OdV”), composto da tre membri di cui due indipendenti all'azienda e due di sesso femminile.

Compito dell'OdV è **vigilare sul rispetto dell'intero sistema e sulle procedure organizzative e di controllo messe in atto dal Gruppo**, attraverso un flusso informativo costante con le figure apicali e tramite verifiche periodiche, valutando le segnalazioni in merito alle possibili violazioni effettuate.

**Il Codice Etico e di comportamento della Società**, nella sua ultima versione approvata dal Consiglio di amministrazione del 2 aprile 2021, è stato redatto in un'ottica di Gruppo ispirandosi ai principi cardine, condivisi e adottati in primis dalle figure manageriali di vertice, ossia:

- **Professionalità;**
- **Consapevolezza e responsabilità;**
- **Trasparenza, onestà e correttezza;**
- **Qualità ed efficienza;**
- **Selezione, valorizzazione e formazione professionale;**
- **Rispetto delle normative applicabili;**
- **Diligenza e lealtà nei confronti del datore di lavoro;**
- **Cortesia e rispetto nei rapporti fra colleghi;**
- **Valorizzazione del lavoro di squadra;**
- **Rispetto dell'ambiente, della salute e della sicurezza.**

Il Gruppo ha inoltre costituito un **Ufficio Etico**, composto da una risorsa dell'Ufficio Legale, che ha il compito di conservare tutta la **documentazione relativa alla formazione del personale del Gruppo e di svolgere attività di supporto all'OdV**.

Inoltre, è attiva anche una **politica di whistleblowing atta a incoraggiare una cultura di trasparenza** all'interno del Gruppo e a prevenire le pratiche scorrette prima che esse si verifichino. La policy, infatti, presente sul sito web aziendale stabilisce le procedure attraverso cui effettuare **segnalazioni di presunti comportamenti illeciti, commissivi o omissivi**, che costituiscano o possano costituire una violazione dei valori e dei principi sanciti nel Codice Etico.

I destinatari che sono a conoscenza di fatti potenzialmente oggetto di segnalazione, sono tenuti ad effettuare le segnalazioni con tempestività, anche in **forma anonima** e in formato cartaceo, all'indirizzo Organismo di Vigilanza Uno, via Caldera 21, 20153 Milano, scrivendo sulla busta “Riservata” e/o in formato elettronico all'indirizzo [wistleblowing@unoenery.it](mailto:wistleblowing@unoenery.it) o [odv@unoenery.it](mailto:odv@unoenery.it), [odv.saving@unoenery.it](mailto:odv.saving@unoenery.it), [odv.green@unoenery.it](mailto:odv.green@unoenery.it) o tramite la piattaforma <https://wistleblowing.unoenery.it>.

Si segnala, infine, che nel corso dell'esercizio 2022/2023 non sono pervenute segnalazioni attraverso il canale di whistleblowing e **non sono stati rilevati episodi di corruzione attiva e/o passiva** così come **non si sono rilevate azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale** o violazioni delle normative antitrust e relative a pratiche monopolistiche. Infine, non si registrano casi significativi di **non conformità a leggi e regolamenti** durante il periodo di rendicontazione.



Il Codice Etico e di comportamento disponibile sia sul sito internet della Società che nella intranet aziendale è **vincolante per i comportamenti di tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo**, ossia tutti coloro che, a qualsiasi titolo e a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi aziendali, inclusi i componenti degli organi sociali.

3.2

## Creazione di valore economico e continuità di business

Il Fatturato di euro 1.167,6 (-32,8%), in diminuzione rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente riconducibile principalmente alla divisione COMMODITY a fronte di una diminuzione dei volumi venduti e della diminuzione del prezzo dell'energia elettrica, compensato parzialmente dall'incremento di fatturato delle divisioni TECH e Altri servizi.

Unoenergy pone al centro dell'attenzione il tema della corretta e trasparente tenuta contabile, consapevole della sua rilevanza nei confronti degli Stakeholder.

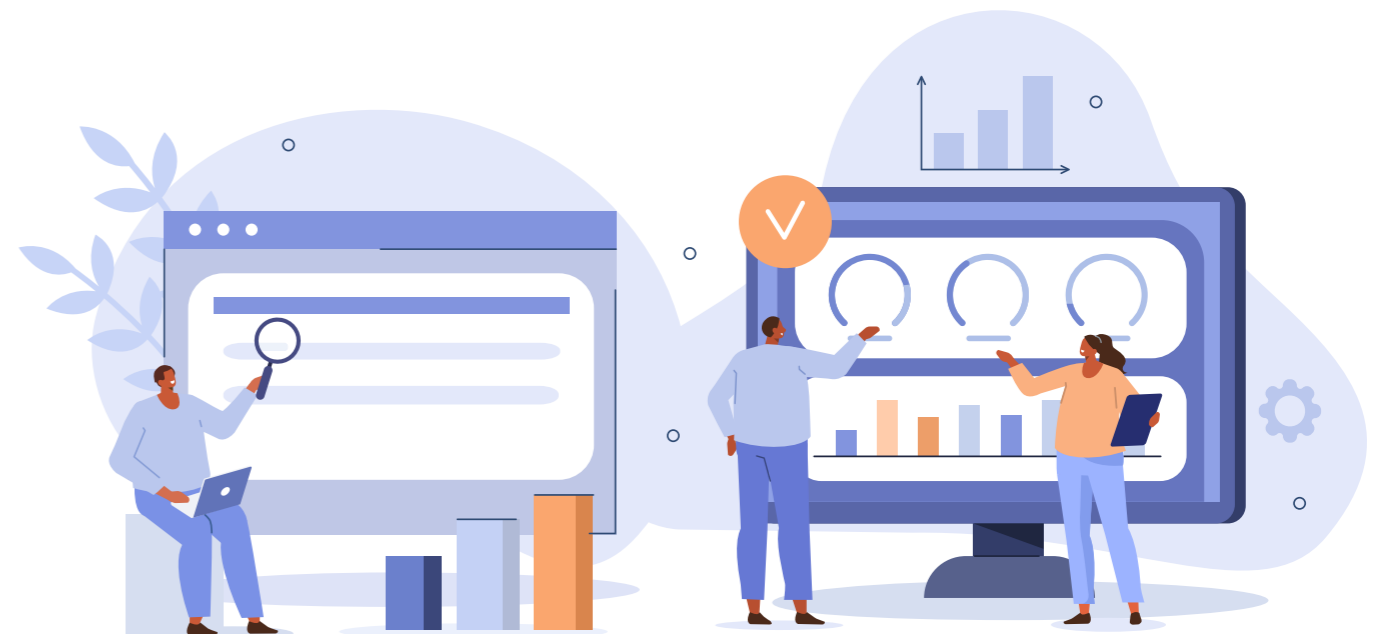
Sulla base di questi dati, il Gruppo ha deciso di misurare il valore economico generato e distribuito, secondo la riclassificazione del conto economico, monitorando la solidità finanziaria del Gruppo e la distribuzione del valore generato ai principali Stakeholder e/o reinvestito al fine di favorire la crescita del business.

| Valore economico (milioni di euro)           | 2021/2022 <sup>1</sup> | 2022/2023  |
|--|------------------------|------------|
| Valore economico direttamente generato       | 1.756,32 €             | 1.192,55 € |
| Valore economico distribuito                 | 1.693,72 €             | 1.146,97 € |
| Costi operativi                              | 1.635,53 €             | 1.078,80 € |
| Remunerazione dei collaboratori              | 33,65 €                | 37,83 €    |
| Remunerazione dei finanziatori               | 5,64 €                 | 16,40 €    |
| Remunerazione della pubblica amministrazione | 18,82 €                | 13,90 €    |
| Donazioni e liberalità                       | 0,08 €                 | 0,04 €     |
| Valore economico trattenuto                  | 62,60 €                | 45,58 €    |

<sup>1</sup> I dati del valore economico generato e distribuito del 2021/2022 sono stati aggiornati in seguito ad un miglioramento della metodologia di calcolo. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2021/2022, pubblicato sul sito [www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita).



Nel corso dell'anno fiscale 2022/2023, il valore economico direttamente generato è diminuito di circa il 32% rispetto al periodo precedente, anche in virtù della diminuzione del valore della produzione. Inoltre, in linea con quanto avvenuto l'anno precedente, **il 96% del valore economico generato è stato distribuito agli Stakeholder**, con una percentuale pari a circa il 94% riconducibile a costi operativi.





## Approccio alla finanza sostenibile

Con l'obiettivo di migliorare il proprio profilo di sostenibilità il Gruppo ha intrapreso a partire dall'esercizio 2021/2022 il suo **percorso in tema di finanza sostenibile** perseguendo l'offerta di soluzioni altamente tecnologiche, mirate al rispetto dell'ambiente e al conseguente risparmio energetico dei propri clienti.

La società controllata Unoenergy Saving Solutions S.p.A. ha ottenuto con UniCredit il finanziamento "Futuro Finanza Sostenibile" **da cinque milioni di euro** che le sta consentendo di **accelerare il percorso verso la sostenibilità** sostenendo l'efficiamento energetico e destinando risorse ad un **concreto incremento del sistema di welfare aziendale**. Le iniziative sono volte alla conversione della flotta auto aziendale verso modelli meno inquinanti, all'introduzione di politiche di smart working e all'incentivo della mobilità sostenibile dei dipendenti.

Perseguire obiettivi di finanza sostenibile consentono anche in questo difficile momento storico, di continuare a generare valore per i clienti, per i dipendenti e per le comunità locali. Il Gruppo intende affermare il **proprio ruolo nella transizione energetica** attraverso la definizione di **strategie e progetti finalizzati a migliorare la sostenibilità aziendale, lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e la creazione e gestione delle comunità energetiche**, rafforzando sempre di più la sua **presenza** in un **settore strategico** e fondamentale per guardare insieme al futuro.



All'inizio dell'esercizio 2022/2023, Unoenergy S.p.A. ha sottoscritto un finanziamento da 50 milioni di euro che prevede il riconoscimento di uno **sconto sul pricing** con l'impegno della Società a sviluppare strategie e progetti finalizzati a migliorare la propria sostenibilità.

## Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale

Anche nel 2023 Unoenergy è al fianco del **Comune di Sanremo**, città della sede operativa aziendale, sponsorizzando l'evento **"Unojazz&Blues"** e affidando la sua organizzazione a "Le Muse Novae". Questa iniziativa ha permesso di realizzare numerosi eventi completamente gratuiti che hanno **valorizzato la città di Sanremo, trasformandola nella capitale del jazz e del blues da luglio a ottobre 2023**.

Quest'anno l'evento si è ampliato con la prima edizione dell'**Unojazz&Blues Contest**, sempre promosso e sponsorizzato da Unoenergy. L'iscrizione gratuita al contest è stata un'importante occasione per giovani artisti, solisti o in formazione, di età compresa tra i 15 e i 40 anni, provenienti da tutta Italia, che hanno avuto la possibilità di esibirsi a Sanremo in occasione della rassegna Unojazz&Blues e di ottenere borse di studio e promozione del loro brano inedito. Inoltre, nel corso dell'anno, in collaborazione con importanti scuole di musica italiane, si sono svolte **numerose masterclass gratuite** tenute da prestigiosi nomi del panorama musicale italiano, con l'obiettivo di creare occasioni di crescita per giovani musicisti e studenti.



Unojazz&Blues e Unojazz&Blues Contest hanno ricevuto il patrocinio del Comune di Sanremo, come riconoscimento del **profondo impegno** che Gruppo pone nella **creazione di valore per il territorio e nella promozione dei giovani talenti**.

**UNOJAZZ & BLUES**  
2023







Perseguendo il suo percorso di creazione di valore per le comunità locali, Unoenergy nel corso dell'esercizio 2022/2023 ha portato avanti due progetti iniziati durante l'esercizio precedente; da un lato si è impegnata ad installare **ulteriori postazioni di ricarica auto** contribuendo alla **mobilità sostenibile** e all'energia green della città di Sanremo, dall'altra ha ampliato agli istituti scolastici di Pordenone e Cento il progetto **"Noi siamo uno, rispettare l'ambiente, la comunità, l'alterità"**. Durante questi incontri in cui si sono affrontati i temi dell'energia sostenibile e dell'uso consapevole dell'energia sono state effettuate delle **letture** strettamente legate agli **obiettivi dell'Agenda 2030**, offrendo una serie di momenti di confronto sugli effetti delle azioni quotidiane e sullo sfruttamento delle risorse del pianeta, concretizzando i pensieri dei ragazzi in testi narrativi, dai quali è emerso il punto di vista di ciascuno.

Il progetto è diventato un'ottima occasione di crescita che ha portato i ragazzi a documentarsi e riflettere su quelli che possono essere i **piccoli grandi impegni** che possiamo assumerci per **contrastare i cambiamenti climatici**. Il Gruppo Unoenergy sostiene anche le comunità locali che ospitano i suoi Point, con una intensa e capillare attività di sponsorizzazione in ambito culturale, sportivo e benefico, dal sostegno alle squadre giovanili, come avviene a Bergamo al contributo per le stagioni teatrali dei teatri di Broni e Stradella, tutti interventi mirati a costruire una trama di **relazioni di valore**, aventi come cuore pulsante i **punti vendita del Gruppo**, che diventano punto di **riferimento per le comunità**, non solo nella consulenza e nella vendita di forniture energetiche.

In ottica di **combattere la vulnerabilità energetica** lo spot del Gruppo quest'anno è stato un racconto pubblicitario che si è ispirato alla vita di tutti i giorni e alle tematiche legate all'energia, alle bollette e alla sostenibilità. La "Storia di Uno di Noi" è la storia di un consulente Unoenergy che presenta lo spaccato della sua vita quotidiana nella quale l'impegno verso i suoi clienti e quello nella sua vita privata sono esattamente paritari. Il messaggio del quale si fa portatore questo video è semplice: l'energia è uno dei temi più importanti per tutti noi e ognuno può e deve fare la sua parte. Per questo motivo, Unoenergy vuole dare l'esempio costruendo ogni giorno una relazione fatta di vicinanza, immedesimazione e trasparenza. Affinché il futuro sia per tutti migliore e sostenibile.



**Paolo Rossi**  
Direttore Commerciale Gruppo  
Unoenergy

## Alcuni casi di successo

La società controllata **Unoenergy Saving Solutions** si è distinta grazie ad un progetto che ha portato un condominio all'aumento di due classi energetiche. Il condominio, composto da 14 unità immobiliari, distribuite in 8 piani fuori terra e realizzato negli anni '50, è stato oggetto di un **progetto di riqualificazione** che prevedeva diversi interventi finalizzati a **migliorarne la classe energetica**, usufruendo degli incentivi del Superbonus 110%.

Sono quindi stati realizzati i seguenti interventi:

- **una riqualificazione della centrale termica che è stata l'opera trainante;**
- **l'isolamento del sottotetto, dell'androne e delle cantine;**
- **la sostituzione dei serramenti delle abitazioni.**

Una volta effettuate tutte queste operazioni il condominio ha ottenuto un **avanzamento di ben due classi energetiche** con un **risparmio energetico** stimato di 72.513,90 kWh/anno (- 44,60 %) e un risparmio economico stimato rispetto allo stato di fatto di circa 9.200 euro (- 46,14 %).

Unoenergy Green Solutions, in partnership con Ang&OS (Associazione Nazionale Gestori & Operatori Sportivi), pone il suo lavoro per **rendere più efficienti i centri sportivi italiani**. Ang&Os ha scelto una società del Gruppo per dare l'opportunità ai propri associati di valutare l'installazione di un **impianto fotovoltaico energeticamente più indipendente**, grazie a questa partnership l'obiettivo è quello di realizzare i primi 100 impianti fotovoltaici su 100 tra palestre e piscine.

“ Un altro caso di successo ottenuto dalla società Unoenergy Green Solutions è quello riguardante il Birrificio Civale di Spinetta Marengo (AL). L'intervento, realizzato dalla squadra di Unoenergy, ha visto la **realizzazione di un impianto fotovoltaico di 20 kWp** installati su tetto in posa complanare con 48 moduli monocristallini e sistema di Storage 20 kWh e colonnina di Colonnina di ricarica trifase 22 kW. Unoenergy Green Solutions è anche al fianco delle aziende agricole o imprese agroindustriali che possono accedere al **bando Parco Agrisolare** accompagnandole nelle fasi di presentazione della domanda, gestione della pratica e rendicontazione e realizzazione dell'impianto.



**Dario Blengino**  
Amministratore Delegato  
delle società Unoenergy  
Saving Solutions e Unoenergy  
Green Solutions

Tale bando, di una dotazione di 1 miliardo di euro, è **destinato al sostegno degli investimenti nelle strutture produttive del settore agricolo, zootecnico e agroindustriale** al fine di installare pannelli fotovoltaici e accumulatori, rimuovere e smaltire i tetti esistenti in eternit ed amianto.

Tale bando, di una dotazione di 1 miliardo di euro, è destinato al sostegno degli **investimenti nelle strutture produttive del settore agricolo, zootecnico e agroindustriale** al fine di installare pannelli fotovoltaici e accumulatori, rimuovere e smaltire i tetti esistenti in eternit ed amianto. ”

Sempre in ottica di efficientamento energetico e vicinanza al cliente **Unoenergy Green Solutions è partner tecnico di Arval** e ha realizzato, per la loro sede di Scandicci, un impianto fotovoltaico da 171,36 kWp che permetterà di produrre 185.000 kWh di energia all'anno da fonti 100% rinnovabili.

Anche Unoenergy Innovative Solutions ha strutturato e gestito un **progetto** tanto **ambizioso** quanto **incisivo**. Nell'ambito dell'impegno decennale di **Volksbank** a ridurre le proprie emissioni di CO<sub>2</sub> nella sede di Bolzano e in tutta la rete di 160 filiali, la banca si avvale del **supporto di Unoenergy Innovative Solutions** per la progettazione e l'installazione di sensori e misuratori di energia, che consentiranno una regolazione e ottimizzazione dell'uso di impianti di riscaldamento e raffrescamento e del sistema di illuminazione.

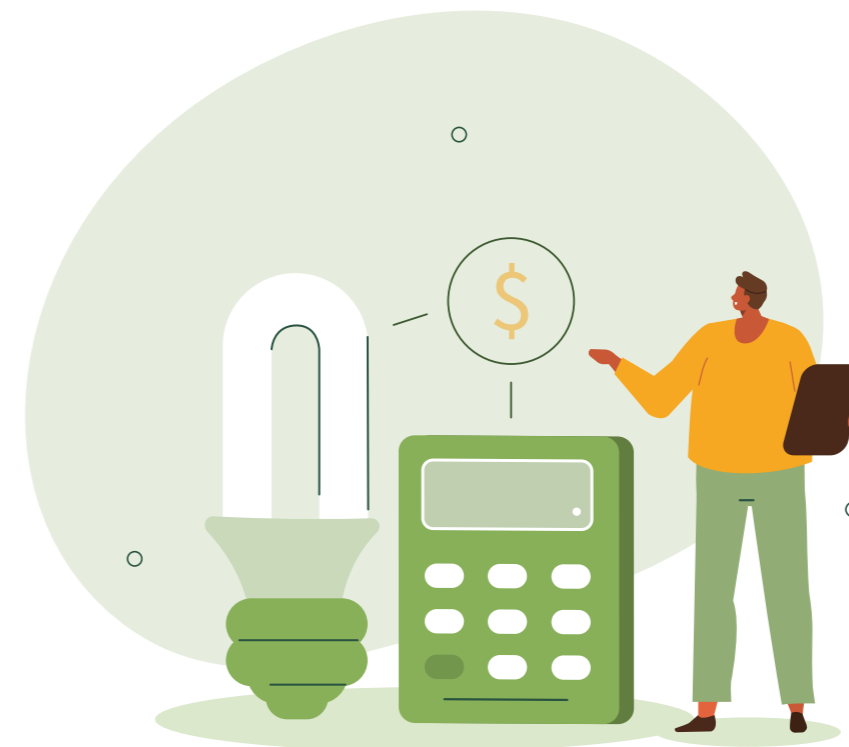
Un altro caso di successo ottenuto dalla società **Unoenergy Innovative Solutions** è quello con il **Gruppo Sparkasse – Cassa di Risparmio di Bolzano**, una delle più importanti Casse di Risparmio indipendenti in Italia, prima banca in Alto Adige. Recentemente è stato siglato un contratto per la realizzazione di due parchi fotovoltaici con una **potenza complessiva di 8MWh** e un'estensione di **12 ettari**, coinvolgerà **3 sedi centrali** e più di **170 filiali**.

Una fiducia che prosegue, dal 2017 **Sparkasse** è oggetto di un **progetto di riqualificazione energetica** su tutte le **107 filiali** allo scopo di migliorare i consumi energetici contribuendo, in maniera significativa, alla tutela e sostenibilità ambientale.

“Di recente, **Banca per il Trentino-Alto Adige**, una tra le più note società partecipanti al Gruppo Cassa Centrale Banca, è pronta a siglare un accordo per **10 anni** con **Unoenergy Innovative Solutions** per la realizzazione di un progetto di riqualificazione energetica sulle **49 filiali** di proprietà della banca. Il progetto prevede:

- Una riqualificazione delle **centrali termiche**;
- L'integrazione di sistemi di controllo (**BeMS SCADA**) Unoenergy su sistemi già presenti nelle filiali;
- La progettazione ed installazione di nuove lampade con **tecnologia LED e retrofit LED**.

L'energia che verrà prodotta consentirà, per circa il 50/60% della produzione totale, di **coprire i consumi diretti di EE degli immobili del Gruppo** mentre per la parte rimanente, di **compensare le emissioni date dagli impianti di riscaldamento/ climatizzazione**, alimentati da gas naturale e dalla flotta auto aziendale non full-electric.







**Nicola Masiero**  
Amministratore  
Unoenergy Innovative Solutions

Il tutto rientra in un piano di **Carbon Neutrality Strategy** (Agenda 2030) trasformando le attuali filiali in, nuove filiali ad alta efficienza energetica **NZEB** (Nearly Zero Energy Building).

Da una collaborazione pluriennale con **Unoenergy Innovative Solutions**, si sta affermando un nuovo progetto con **Centergross Srl** di Funo di Argelato (BO) che prevede, la realizzazione di **3** impianti fotovoltaici di **potenza complessiva di 711,51kWp**, sette pensiline di copertura dei parcheggi e soluzioni di ricarica vetture elettriche per un totale di **8 prese di ricarica**. Si prevede una collaborazione di **10 anni** allo scopo di produrre **energia Green** contribuendo, ad un investimento di carattere responsabile e sostenibile nell'ambito **ESG** (Environmental, Social and Corporate governance). È prevista, inoltre, la costituzione di una **CER** (Comunità di Energia Rinnovabile) con quota di condivisione dell'energia sui 22 POD di **Centergross Srl** in autoconsumo diffuso (tra cui le centrali termiche)".

## Gestione della catena di fornitura

Il Gruppo Unoenergy, date le caratteristiche specifiche del business in cui opera, ritiene **fondamentale** che tutti i suoi **fornitori adottino comportamenti coerenti con la cultura aziendale** che si basa su principi di **etica e legalità, tutela dei diritti umani e del lavoro, della salute e sicurezza, della sicurezza delle informazioni e dell'ambiente**.

I fornitori sono considerati partner essenziali nel percorso di crescita e di conseguimento degli obiettivi aziendali sostenibili, per questo motivo si rende necessaria l'integrazione dei criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance nel loro operato.

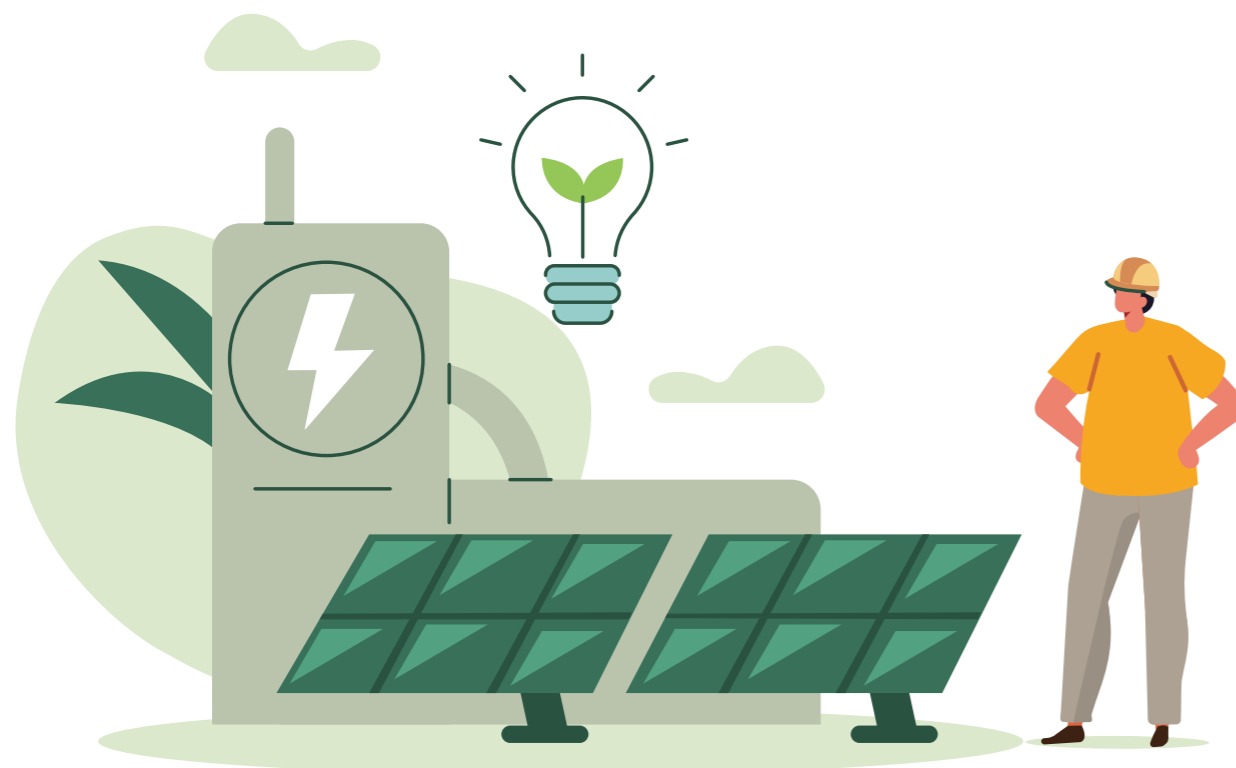
In questo senso, il Gruppo tende a costruire con tutti i suoi fornitori un **rapporto di fiducia e trasparenza** incentivandoli a perseguire e a rispettare gli standard di qualità ambientali e di sicurezza adottati dal Gruppo stesso.

Le società Unoenergy S.p.A. e Broni Stradella Gas e Luce S.r.l., incentrando il loro business nella vendita di energia elettrica e gas naturale, sono consapevoli degli impatti negativi che possono generare e, per questo motivo, instaurano con i propri fornitori di materie prime **rapporti basati su collaborazione e sviluppo di un approccio responsabile**. L'approvvigionamento di energia elettrica e gas naturale si basa su **tre requisiti fondamentali: l'affidabilità delle forniture, l'affidabilità della struttura organizzativa e la competitività dei prezzi**.

Qualora le risultanze di tali condizioni non portino ad esito positivo, i fornitori non verranno qualificati.



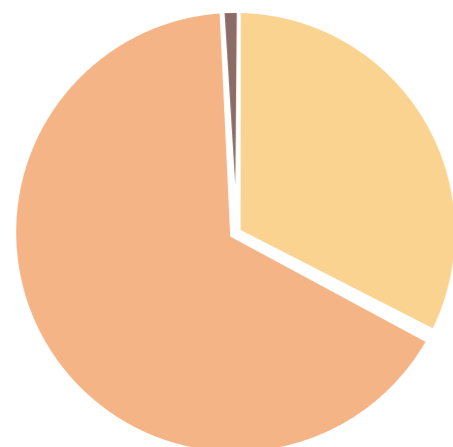
In particolare, la **catena di fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale** si affida a fornitori che promuovono lo sviluppo sostenibile e che sono attenti alla riduzione degli impatti ambientali nella gestione degli acquisti. I fornitori, infatti, non si limitano soltanto a conformarsi alla normativa vigente ma agiscono come attori del cambiamento supportando il Paese nel percorso verso la transizione energetica con l'obiettivo di creare un futuro più sostenibile per le generazioni che verranno.







Considerando le sedi di Sanremo di Unoenergy, quella pisana di Unoenergy Green Solutions S.p.A., e quella di Rovigo di Unoenergy Innovative Solutions la percentuale totale di **spesa verso fornitori locali** si aggira intorno al 32,5% del totale (escludendo i volumi di acquisto legati al gas e all'energia). In virtù della **presenza capillare del Gruppo a livello nazionale**, il restante volume di spesa (**66,8%**) è attribuibile a solide relazioni commerciali instaurate con fornitori di beni, servizi e materiali provenienti **da tutto il resto d'Italia e**, per una minima parte (0,7%), dall'estero.



### Spesa locale / non locale (% sul totale)

- 0.7% Estero
- 32.5% Locale
- 66.8% Resto d'Italia

La **spesa per i fornitori** sopracitati e **che non hanno sede in Liguria**, regione di appartenenza di Unoenergy S.p.A, risulta pari a circa il **95% della spesa totale**, questo perché la Capogruppo si occupa dei servizi sopra citati per tutte le società del Gruppo e per i Point siti su tutto il territorio nazionale, per cui si prediligono fornitori che siano in prossimità dei luoghi interessati dal servizio. Anche i fornitori dei servizi, quali i programmi IT, sono situati quasi interamente sul territorio nazionale. In particolare, la **catena di approvvigionamento** è prevalentemente costituita, in termini di spesa allocata, dalla stipula di **contratti di fornitura energetica** (gas ed energia elettrica) e, in maniera residuale, da **fornitori di servizi** quali noleggio di vetture, **rifacimento impianti elettrici e reti dati, arredi e cancelleria**, quasi interamente situati **sul suolo nazionale**.

Unoenergy S.p.A., consapevole dell'importanza e rilevanza degli impatti della propria catena di fornitura, si impegna nel prossimo futuro ad **implementare** il già esistente **sistema di qualifica dei fornitori con istanze di carattere ESG**. In quest'ottica, la fase di valutazione e anagrafica dei propri fornitori principali avviata nel corso dell'esercizio 2021/2022 è stata portata avanti e integrata con un sistema digitale che andrà nei prossimi esercizi a coinvolgere ed aggregare tutte le società del Gruppo.

Già nel corso dello scorso esercizio, il Gruppo ha ritenuto fondamentale comprendere il percorso di maturità verso i criteri ESG adottati dai suoi partner e dai fornitori, tramite il **portale Synesgy** (piattaforma digitale globale del Gruppo CRIF), nel quale i fornitori sono stati invitati a rispondere ad un questionario che ha permesso di **rilevare il loro impegno sulle tematiche ESG e i loro punti di miglioramento**. È stata anche messa a disposizione di tutti i fornitori una mail (esg.gaseluca@unoenergy.it) a cui rivolgersi in caso di necessità.

Ad oggi, tra i fornitori Unoenergy che hanno compilato il questionario Synesgy, **l'85% presenta un grado di rischiosità minimo o più basso della media**, elemento molto positivo e importante per il Gruppo.

La controllata **Unoenergy Green Solutions** attua le medesime politiche in materia di scelta dei fornitori della Capogruppo, declinate all'attività commerciale di vendita e conseguente installazione di pannelli fotovoltaici, che comporta l'utilizzo di **materie prime** considerate "**critiche**" dal punto di vista sociale e ambientale quali silicio, neodimio, platino, indio e cadmio.

Nella filiera di Unoenergy S.p.A., seppur in maniera residuale e tutti situati sul territorio nazionale, figurano anche **fornitori di servizi** quali noleggio di vetture, rifacimento impianti elettrici e reti dati, noleggio computer e cellulari, traffico telefonico e internet, ritiro toner esausti, carte carburante, arredi e cancelleria, pulizie degli edifici.



La selezione dei fornitori dei materiali necessari alle installazioni si basa perlopiù sulla prossimità che essi hanno con la sede di Fornacette (PI). Infatti, il **49% dei fornitori locali ha sede operativa in Toscana**, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale legato al trasporto dei materiali sul suolo nazionale.

In quest'ottica la policy aziendale prevede che tutta la rete commerciale e le ditte installatrici lavorino principalmente nei territori adiacenti a quelli di loro appartenenza, facendo sì che il **76% dei fornitori di servizi** abbia **sede su tutto il territorio nazionale**. Sempre in quest'ottica, il materiale necessario alle installazioni viene spedito dai fornitori direttamente ai clienti finali evitando il passaggio delle merci dalla sede operativa.

La società **Unoenergy Innovative Solutions**, con sede operativa a Rovigo (RO), basa **la scelta degli acquisti dei materiali** su una policy ben definita; per quanto concerne il rapporto con terzisti, siano essi installatori e/o manutentori, la Società si affida primariamente ad **artigiani locali** seguendo le linee guida definite dalla policy aziendale e, solo successivamente, a **fornitori storici e affidabili**, anche se non locali. L'Ufficio Acquisti monitora costantemente la presenza di fornitori con sede prossima a Rovigo integrando e aggiornando il sistema di gestione dei fornitori, al fine di valutare la disponibilità di eventuali fornitori locali. Per la società Unoenergy Innovative Solutions è locale un fornitore con sede in Veneto regione della sede operativa.



## Gestione dei rischi legati alla sostenibilità

Il Gruppo mira, in ottica futura, ad **integrare il proprio modello di gestione dei rischi con un'analisi focalizzata sulla sostenibilità e sui cambiamenti climatici**, identificando le cause, gli impatti e le azioni già in atto o potenziali che potrebbero mitigare e prevenire il verificarsi di tali eventi. Questa analisi risulta fondamentale per la realizzazione di un più ampio processo di integrazione tra le esigenze di business e gli obiettivi di sostenibilità, in ottica di indirizzo strategico e guida agli investimenti.

In particolare, il piano industriale 2024-2027 prevede investimenti a sostegno della transizione ecologica e digitale del Gruppo e per la formazione dei lavoratori, al fine di potenziare e migliorare i servizi e il valore generato per il cliente, per conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale. Sono previsti potenziamenti dei progetti di efficienza energetica, supportati anche da iniziative e incentivi pubblici come di seguito elencati: (i) obiettivi di efficienza definitivi a livello europeo da raggiungere entro il 2030, (ii) incentivi fiscali (es. Ecobonus) definiti dal governo italiano e (iii) fondi ad hoc provenienti dall'European Recovery Plan focalizzati sugli investimenti italiani in efficienza energetica.

Nel corso del 2023, inoltre, il Gruppo ha formalizzato il proprio **Piano di Sostenibilità** – in linea con gli obiettivi di sviluppo inseriti nel Bilancio di Sostenibilità 2021/2022 – e individuando tutte le funzioni aziendali che lavoreranno al raggiungimento dei KPI di medio e lungo termine in esso stabiliti, **in linea con il Piano Industriale** citato in precedenza. Si segnala, infine, che il Gruppo ha redatto una **Politica di Sostenibilità** ossia un vero e proprio documento in cui vengono definiti i **principi e i pilastri** che guidano Unoenergy, attraverso il proprio business, alla **creazione di un modello di sviluppo sostenibile**.





# 4.

## Responsabilità sociale

|            |   |    |
|------------|---|----|
| <b>4.1</b> | La generazione Unoenergy                                  | 62 |
|            | La composizione del Gruppo Unoenergy                      | 65 |
| <b>4.2</b> | Sviluppo e benessere dei dipendenti                       | 68 |
|            | Il coinvolgimento dei dipendenti                          | 70 |
|            | Formazione del personale                                  | 71 |
|            | Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni | 73 |
| <b>4.3</b> | Salute e sicurezza sul lavoro                             | 74 |
|            | Corsi di formazione ai lavoratori su Salute e Sicurezza   | 76 |
| <b>4.4</b> | Tutela dei diritti umani e della Diversità                | 78 |

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:

**GRI 2-7, 2-8, 2-30**

**GRI 401-1, 401-2**

**GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4**

**GRI 403-5, 403-6, 403-7, 403-9**

**GRI 404-1, GRI 405-1, 405-2**





# La generazione Unoenergy

SGDs prioritari:



Il Gruppo considera i propri dipendenti la risorsa più importante all'interno dell'organizzazione. Grazie al loro lavoro, essi contribuiscono a creare valore in azienda e a perseguire gli obiettivi futuri, il tutto in un ambiente che permette di esprimersi al meglio. Il **contesto aziendale, dinamico e motivante**, pone al centro delle sue priorità il **benessere e lo sviluppo delle persone**.

Il Gruppo si afferma nel contesto del mercato del lavoro attraverso una **domanda di occupazione stabile e di qualità** limitando ad esigenze contingenti il ricorso a forme di lavoro atipico. Il lavoro si basa su cinque **principi fondamentali**:

Ad oggi oltre la metà dei dipendenti è rappresentato da donne che hanno potuto esprimere il proprio talento in condizioni di uguaglianza e inclusività, a conferma che in Unoenergy **tutti hanno uguali opportunità di sviluppo professionale**.

Inoltre, l'impegno sociale e l'attenzione allo sviluppo sostenibile hanno portato la **capogruppo Unoenergy S.p.A.** nel corso dell'esercizio 2022/2023 a **superare** con profitto l'iter per l'ottenimento della **Certificazione Etica SA8000** (Social Accountability 8000), uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale che attesta ottimali condizioni di lavoro dell'organizzazione e della catena di fornitura, una **corretta gestione e un monitoraggio costante di tutte le attività ed i processi ad esse correlati**

Diventando **ambassador di "Ingenio al femminile"**, Unoenergy conferma il suo **approccio naturale all'inclusione**, anche in ambiti tradizionalmente considerati "di genere" come gli **studi STEM**.



## Occupazione stabile e di qualità

Potenziando un modello basato sul rispetto, la responsabilità e il reciproco impegno e coinvolgimento tra collaboratori e azienda.



## Attrazione e fidelizzazione dei talenti

Assicurando meccanismi che garantiscano la valutazione del potenziale ed il riconoscimento del merito e garantendo processi di sviluppo professionale.



## Impulso alla comunicazione interna

Incentivando la cultura dello scambio di informazioni tra collaboratori e agevolando i canali adeguati a raccogliere suggerimenti e a conoscere l'opinione di ognuno.



## Pari opportunità nessuna discriminazione

Rafforzando i criteri di oggettività, uguaglianza e trasparenza nella gestione delle persone ed escludendo qualunque genere di discriminazione.



## Identificazione con il nostro codice etico

Nel rispetto dei principi che si vogliono condivisi, accettati e rispettati da tutti i collaboratori del Gruppo Unoenergy.





**Purificacion Valiente**  
Direttore Risorse Umane  
Gruppo Unoenergy

che impattano sulle tematiche inerenti le condizioni dei lavoratori (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, salute e sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, contrasto al lavoro dei minori e al lavoro forzato/obbligatorio). Unoenergy S.p.A. desidera che i **principi** normativi siano **progressivamente compresi e rispettati lungo la catena di fornitura**, nella convinzione che tale impegno rappresenti un elemento imprescindibile per assicurare la competitività di business nei mercati del XXI secolo. La politica, il **manuale operativo e la normativa** sono **consultabili sul sito aziendale**.

“ Ogni tipo di rapporto deve essere basato sul rispetto. Seppure tale concetto debba essere scontato anche nei rapporti di lavoro, non sempre lo è. Il lavoro influenza la vita delle persone fino a divenire quasi un fattore identitario e condizionare i nostri equilibri quotidiani. Il Gruppo Unoenergy è consapevole di questo e, per propria natura, parte dal rispetto, applicandolo a tutte le condizioni e le sfaccettature dei rapporti di lavoro con i propri collaboratori: inclusione, parità, merito... non dobbiamo sforzarci per garantirli. E' solo una questione di sensatezza. E di rispetto. Naturalmente. ”



## La composizione del Gruppo Unoenergy

Al 30 settembre 2023, la composizione del personale della società è pari a 629 lavoratori, di cui 619 assunti con **contratto a tempo indeterminato (98% del totale)** e 10 con contratto a tempo determinato. La forza lavoro ha subito un aumento di circa il 10% rispetto al periodo precedente, in concomitanza all'aumento del valore della produzione e delle nuove acquisizioni. Il Gruppo inoltre collabora con un totale di 283 **lavoratori esterni**, composti principalmente da lavoratori autonomi con **contratti d'agenzia** (87% del totale), contratti di collaborazione coordinata e continuativa, denominati anche **COCOCO** (11%) **stagisti** e **amministratori** (circa 2%).

Ai dipendenti è anche offerta la possibilità di aderire al **lavoro part-time**, ad oggi 55 dipendenti (9% del totale) hanno scelto questa formula.

Risulta altresì importante sottolineare che, a testimonianza dell'importanza posta dal Gruppo in materia di condizioni di lavoro e rapporto tra datore di lavoro e lavoratori, il **100% della forza lavoro dipendente** del Gruppo è coperta da **accordi di contrattazione collettiva**.



**98%** contratti a tempo indeterminato

**87%** contratti d'agenzia

**11%** COCOCO

**2%** stagisti e amministratori

### Numero di dipendenti per contratto di lavoro (a tempo indeterminato e determinato), per genere

| Tipologia contrattuale | 2021/2022 |       |        | 2022/2023 |       |        |
|------------------------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|
|                        | Uomini    | Donne | Totale | Uomini    | Donne | Totale |
| A tempo indeterminato  | 296       | 272   | 568    | 326       | 293   | 619    |
| A tempo determinato    | 0         | 3     | 3      | 3         | 7     | 10     |
| Totale                 | 296       | 275   | 571    | 329       | 300   | 629    |

## Numero di dipendenti per tipologia di impiego (tempo pieno e part-time), per genere

| Full-time / Part-time | 2021/2022 |       |        | 2022/2023 |       |        |
|-----------------------|-----------|-------|--------|-----------|-------|--------|
|                       | Uomini    | Donne | Totale | Uomini    | Donne | Totale |
| Full-time             | 293       | 224   | 517    | 327       | 247   | 574    |
| Part-time             | 3         | 51    | 54     | 2         | 53    | 55     |
| Totale                | 296       | 275   | 571    | 329       | 300   | 629    |

Nel corso del 2022/2023 circa **120 nuove persone** sono entrate a far parte dell'organico, di cui il 48% donne e il 52% uomini. Analogamente, il numero di cessati nel periodo di riferimento è di 62 persone (14% in meno rispetto al periodo precedente) di cui il 53% donne e il 47% uomini.

## Nuove assunzioni per fasce di età

| Numero di assunzioni                          | 2021/2022 |            |          | 2022/2023 |            |          |
|---|-----------|------------|----------|-----------|------------|----------|
|   | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni |
| Uomini  | 13        | 56         | 19       | 22        | 33         | 7        |
| Donne   | 8         | 55         | 12       | 16        | 33         | 9        |
| Totale  | 21        | 111        | 31       | 38        | 66         | 16       |
| Tasso di turnover in entrata (%) <sup>2</sup> | 32%       | 28%        | 27%      | 49%       | 16%        | 12%      |

## Cessazioni per fasce di età

| Numero di assunzioni                         | 2021/2022 |            |          | 2022/2023 |            |          |
|--|-----------|------------|----------|-----------|------------|----------|
|  | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni |
| Uomini                                       | 10        | 26         | 2        | 5         | 15         | 9        |
| Donne  | 2         | 26         | 6        | 8         | 21         | 4        |
| Totale                                       | 12        | 52         | 8        | 13        | 36         | 13       |
| Tasso di turnover in uscita (%) <sup>3</sup> | 18%       | 13%        | 7%       | 17%       | 9%         | 10%      |

<sup>2</sup> Il tasso di turnover in entrata viene calcolato come segue:  $[\text{Numero di dipendenti assunti} / \text{Numero totale di dipendenti}] * 100$ .

<sup>3</sup> Il tasso di turnover in uscita viene calcolato come segue:  $[\text{Numero di dipendenti cessati} / \text{Numero totale di dipendenti}] * 100$ .

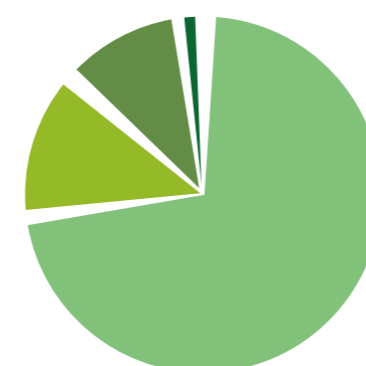


Circa il **55% dei nuovi assunti**, appartiene alla **fascia d'età compresa fra i 30 e i 50 anni** mentre il **32% appartiene alla fascia d'età più giovane (<30 anni)** e il restante **13%** quella di età **superiore ai 50 anni**. Allo stesso modo, la **percentuale maggiore di cessati (58%)** si registra all'interno della **fascia d'età 30-50**.

Complessivamente, il **tasso di turnover in entrata** è di circa il **19%** mentre il tasso di **turnover in uscita** è di **circa il 10%**.

Di seguito una rappresentazione dell'**organico di Gruppo suddiviso per linee di business**:

## Suddivisione personale per linea di business



- 460 Settore Commodity
- 12 Settore Altri servizi
- 68 Settore GREEN&INNOVATION
- 89 Settore Tech





# 4.2

## Sviluppo e benessere dei dipendenti

Per il Gruppo è importante coinvolgere i propri dipendenti. Comunicare loro alcune delle principali scelte aziendali è funzionale al raggiungimento degli obiettivi nel breve e lungo termine e, soprattutto a favorire la dimensione dell'individuo all'interno dell'organizzazione. L'ascolto ed il dialogo con le persone sono elementi fondamentali che creano valore aggiunto.

Il principale veicolo di questo tipo di comunicazione è rappresentato dalla **rete intranet aziendale**, attraverso la quale si forniscono sia **comunicazioni ufficiali**, in modo semplice e diretto, sia contenuti di carattere informativo e culturale di interesse e utilità generale.

Inoltre, il portale Zucchetti UnoXnoi gestisce le comunicazioni interne e l'archiviazione di tutti i documenti personali dei lavoratori e la gestione dell'inoltro di richieste formali ai propri responsabili.

In ottica di creare benessere per le proprie persone e favorire la dimensione dell'individuo nell'organizzazione, il Gruppo adotta volontariamente una serie di azioni, tra le quali si sottolinea, anche in questo esercizio, l'adozione del **Regolamento piano welfare** siglato con il partner Intesa Sanpaolo S.p.A..

L'applicazione del Piano Welfare consente alle lavoratrici e ai lavoratori, in ciascuna delle società del Gruppo, di ottenere un **credito welfare** con cui acquistare beni e servizi all'interno della **Piattaforma Welfare Hub**, nel rispetto dei requisiti oggettivi e soggettivi definiti con il regolamento aziendale interno che prevede il riconoscimento di un credito pari a 250 euro all'anno per tutti i lavoratori con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato con un'anzianità aziendale di sette mesi.

Sempre in ottica di attenzione verso i collaboratori, il Gruppo ha redatto il **Regolamento per lo svolgimento del lavoro agile** che consente a tutti i dipendenti per un massimo di due giorni a settimana (salvo deroghe di miglior favore previste nel regolamento) di lavorare da remoto. Tale regolamento favorisce una migliore conciliazione dei tempi di vita e lavoro, prevedendo anche trattamenti migliorativi per lavoratori con compiti di cura e assistenza dei familiari, lavoratori affetti da disabilità e lavoratrici in gravidanza, per le quali, in particolare, è prevista la concessione del lavoro part-time temporaneo, agevolando così il rientro dopo il parto.

L'attenzione posta al tema della **conciliazione vita-lavoro**, viene perseguita nella convinzione che una prestazione lavorativa efficiente dipenda direttamente da una **condizione personale e umana soddisfacente**.

Inoltre, ad ogni dipendente sono anche assegnati buoni pasto dal valore di 5,16 euro per ogni giorno in cui abbia lavorato per più di 4 ore.

### Benefit previsti per i lavoratori a tempo indeterminato

| Principali benefit    | Benefit previsti unicamente per i lavoratori a tempo pieno   |
|-----------------------|--|
| Assistenza sanitaria  | Il Gruppo garantisce la copertura sanitaria integrativa prevista dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati nelle diverse società (es. Fondo Est, Qu.As, fondi specifici per il personale dirigente).  |
| Congedo parentale     | Il Gruppo riconosce i compiti di cura in capo ai genitori-lavoratori garantendo la fruizione dei congedi parentali previsti dal D.lgs. n.151/2001, avendo diffuso anche apposite informative in occasione dei recenti mutamenti della disciplina di legge. Inoltre, il Gruppo sostiene la genitorialità ed agevola il rientro sul posto di lavoro delle lavoratrici madri fornendo massima disponibilità nell'accoglimento delle richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da full-time a part-time a seguito della nascita di un figlio. |
| Sistema previdenziale | L'azienda rispetta gli obblighi di contribuzione al sistema nazionale di previdenza obbligatoria INPS ed INAIL.  |





Il Gruppo favorisce il coinvolgimento dei lavoratori attraverso iniziative periodiche quali ad esempio contest fotografici, premiazioni o convegni aziendali.

## Il coinvolgimento dei dipendenti

Nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione, è stato organizzato un **Convegno Aziendale** in occasione del ventennale del Gruppo. Il convegno ha visto il coinvolgimento e la partecipazione di tutta la direzione aziendale e dei dipendenti, diventando così un **momento di condivisione del lavoro e di conoscenza**. In particolare, per tutte le linee di business in cui opera il Gruppo sono stati portati alla luce diversi punti: "da dove siamo partiti", "dove siamo" e "dove andremo", in quanto **"è indispensabile che le scelte aziendali vengano condivise con tutti i dipendenti affinché si renda l'organizzazione più efficace e consapevole su quello che si fa"**.

Un altro elemento di coinvolgimento per i dipendenti sono i sondaggi svolti dal Gruppo e che possono anche essere orientati verso tematiche più specifiche. Infatti, nel corso dell'esercizio 2022/2023 è stato chiesto a tutti i dipendenti di compilare un breve **sondaggio interno** al fine di condividere in maniera anonima le preferenze e le aspettative **su iniziative in ambito di salute e benessere psicologico**.

La grande partecipazione e l'interesse mostrato ha permesso **l'attivazione del servizio di consulenza psicologica**, gestito in collaborazione con la società Mindwork, rivolto a tutti i dipendenti che vorranno usufruirne. Il servizio viene erogato in videochiamata attraverso una **piattaforma online accessibile da ogni lavoratore** tramite pc o smartphone dotati di connessione internet. Il Gruppo offre fino ad un massimo di 2 colloqui individuali in 12 mesi per ogni lavoratore interessato.

## Formazione del personale

Il Gruppo attribuisce grande valore alla formazione, intesa come investimento nei confronti dei propri dipendenti. Seguendo la **procedura in materia**, l'attività formativa avviene attraverso **costanti e dinamici programmi di formazione professionale** erogati sia mediante risorse interne, sia ricorrendo ad organismi ed istituzioni esterne. Inoltre, gli interventi formativi non si limitano solo alla sfera strettamente professionale ma, grazie ad iniziative di carattere informale, sono tesi anche a **consolidare lo spirito di appartenenza ed il legame tra le persone**.

A conferma dell'impegno del Gruppo nella valorizzazione e nello sviluppo delle competenze e delle capacità di ciascun dipendente, gli investimenti effettuati nell'esercizio 2022/2023 si riflettono nella **crescita del 39% del totale di ore** di formazione per il personale dipendente, rispetto all'esercizio precedente. Al 30 settembre 2023, infatti, sono state erogate oltre **13.300 ore di formazione**, concentrate per il 90% nella **categoria impiegatizia**, in lieve aumento rispetto all'88% riferito all'esercizio 2021/2022.

L'aumento è avvenuto anche nel rispetto degli **obiettivi di incremento fissati dalla Direzione Risorse Umane**, nel contesto della definizione dei parametri di certificazione della qualità ISO 9000.

Tale aumento complessivo si riscontra anche per le **ore medie totali** distribuite fra la popolazione aziendale, registrando un **aumento del 26% rispetto al periodo precedente**. Considerando la suddivisione per categoria professionale, le variazioni più rilevanti hanno interessato i quadri (+67% rispetto al 2022/2023) e la categoria dirigenziale (+35% rispetto al periodo precedente).



**13.300 ore**  
di formazione

## Ore medie di formazione per categoria professionale

| Ore medie di formazione | 2021/2022   | 2022/2023   |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Dirigenti               | 11,8        | 16,0        |
| Quadri                  | 7,3         | 12,3        |
| Impiegati               | 17,5        | 22,5        |
| Operai                  | 21,1        | 15,4        |
| <b>Totale</b>           | <b>16,9</b> | <b>21,3</b> |

## Ore medie di formazione per genere

| Ore medie di formazione | 2021/2022   | 2022/2023   |
|-------------------------|-------------|-------------|
| Uomini                  | 15,4        | 22,3        |
| Donne                   | 18,5        | 20,2        |
| <b>Totale</b>           | <b>16,9</b> | <b>21,3</b> |



## Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni

Nel Gruppo si evidenzia la presenza di un **sistema di incentivazione variabile** per obiettivi e di **valutazione delle prestazioni** dei lavoratori; all'interno del **portale Zucchetti UnoXnoi** è attivo un particolare servizio interattivo che genera il fascicolo personale di ciascun lavoratore e che contiene le principali informazioni di partenza per l'avvio del processo di valutazione.

I lavoratori sono parte attiva ed essenziale nel loro processo di valutazione delle prestazioni dove, oltre ad elaborare la loro "autovalutazione", hanno facoltà di esprimere considerazioni e note conclusive. La **valutazione delle prestazioni** inizia con una compilazione di una pagina di autovalutazione a cura del lavoratore, in cui viene espresso un giudizio sia in relazione a competenze di carattere generale sia rispetto alle capacità strettamente professionali. Successivamente, il responsabile gerarchico offre il proprio riscontro in merito ai dati trasmessi dal lavoratore mediante la valutazione finale delle prestazioni, con notifica al diretto interessato. La fase conclusiva della valutazione consente al lavoratore l'eventuale compilazione di un campo di testo libero in cui esprimere considerazioni rispetto al giudizio espresso dal proprio responsabile.

In stretta connessione con il processo di valutazione, **la crescita professionale basata sul merito** viene sostenuta attraverso un sistema di retribuzione variabile incentivante basato sul raggiungimento degli obiettivi assegnati. Inoltre, alcune società del Gruppo hanno sottoscritto accordi di secondo livello per la detassazione dei premi di risultato ai sensi della L n. 208/2015.





4.3



Per il Gruppo è fondamentale **garantire la salute e sicurezza dei suoi dipendenti** e per questo motivo adotta tutte le misure necessarie per assicurare e migliorare la **sicurezza nei luoghi di lavoro** e prevenire eventuali incidenti.

## Salute e sicurezza sul lavoro

Il rispetto di quanto stabilito dalle norme è rafforzato dalla volontà di realizzare un **contesto sano e sicuro per le persone che vi operano**.

Come previsto dal D.lgs. 81/2008 Unoenergy ha individuato le figure di riferimento per la gestione della salute e sicurezza: **il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS)** e un **Medico Competente**, esperto di medicina del lavoro che si occupa di effettuare le visite periodiche ai lavoratori.

Il processo di valutazione dei rischi è implementato secondo i principi generali di tutela che sono contenuti all'interno del D.lgs. 81/2008, le normative di legge, le norme di buona tecnica e le linee guida per la piccola e media impresa elaborate dall'associazione italiana addetti alla sicurezza (AIAS) e dall'INAIL. L'organizzazione garantisce la **diffusione della cultura della salute e sicurezza sul lavoro** sia attraverso gli appositi percorsi formativi rivolti al personale, sia mediante la condivisione della documentazione specifica all'interno della intranet aziendale.

**Le valutazioni dei rischi** effettuate sono riferite a tutti i lavoratori del Gruppo tenendo in considerazione per ognuno le caratteristiche che sono proprie dell'attività che svolge.

La valutazione riguarda tutti i rischi connessi alla salute e sicurezza dei lavoratori compresi quelli dei lavoratori esposti a rischi particolari, quelli collegati allo **stress lavoro correlato**, alle **lavoratrici in stato di gravidanza** e connessi alle **differenze di genere, età e nazionalità**.

I lavoratori hanno la **possibilità di inoltrare eventuali segnalazioni** relativamente alle condizioni di sicurezza per lo svolgimento del lavoro **al proprio responsabile gerarchico**. Alternativamente, le segnalazioni possono essere **rivolte al Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza** eletto democraticamente; in ultima istanza, il lavoratore ha la possibilità di **ricorrere alla procedura di whistleblowing** con la possibilità di inviare delle segnalazioni con garanzia di anonimato.

Limitatamente alla Unoenergy S.p.A., è attivo il **Social Performance Team**, costituito nell'ambito del **sistema di gestione SA8000**, equamente composto da lavoratori e rappresentanti aziendali. La composizione del Team è avvenuta a seguito di una votazione sulla intranet aziendale effettuata da tutti i dipendenti del Gruppo.





## Corsi di formazione ai lavoratori su Salute e Sicurezza

L'offerta formativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro del Gruppo si declina a partire da un nucleo fondamentale che è rappresentato dalla formazione redatta all'interno dell'ex art. 37 D.Lgs. 81/2008.

La formazione, **svolta da ogni dipendente** compresi eventuali stagisti, si articola in **due moduli**: una prima parte di carattere più generale seguita da una più specifica delineata in virtù della concreta attività lavorativa svolta. Per le società con personale che svolge attività di carattere tecnico e specializzato in determinate attività la policy del Gruppo prevede **moduli specifici** dedicati all'aggiornamento delle conoscenze.

Inoltre, ogni unità locale dispone di lavoratori formati per il ruolo di addetti alla gestione del rischio incendio e al rispetto delle esigenze sanitarie connesse al primo soccorso.



Il **numero di infortuni sul lavoro** registrati nel corso del 2022/2023 è rimasto **stabile** rispetto al periodo precedente. Si segnala che nessun infortunio ha comportato conseguenze gravi o decessi; pertanto, i relativi tassi si registrano pari a zero.

Nel caso in cui si verificano **eventi infortunistici**, viene immediatamente condotto un **processo di valutazione interna** con il parallelo coinvolgimento dei consulenti aziendali esterni. L'indagine sovrappone il concreto svolgimento dei fatti rispetto ai contenuti della valutazione dei rischi ed alle specifiche misure di prevenzione adottate. A prescindere dal verificarsi di eventi lesivi, ciascun lavoratore ha il dovere di riportare all'azienda le circostanze dei fatti ed i pericoli a cui si è stati esposti.

### Infortuni sul lavoro per i dipendenti<sup>4</sup>

| Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili      | 2021/2022 | 2022/2023 |
|---|-----------|-----------|
| Totale infortuni sul lavoro registrabili                | 2         | 2         |
| Ore lavorate  | 928.429   | 1.005.920 |
| Tasso di infortuni sul lavoro registrabili <sup>5</sup> | 2,15      | 1,99      |



<sup>4</sup> La variazione del dato 2021/2022, deriva da un aumento del perimetro oggetto di rendicontazione. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2021/2022, pubblicato sul sito [www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita).

<sup>5</sup> I tassi di infortuni sono calcolati come segue: ((numero di infortuni per ogni categoria/ totale ore lavorate) x 1.000.000).



# Tutela dei diritti umani e delle Diversità



Il Gruppo garantisce a tutti i collaboratori le stesse opportunità di carriera, con l'obiettivo di perseguire l'**imparzialità** e la **meritocrazia** nella valutazione delle risorse che ogni giorno si impegnano per far crescere la sua attività.

La **diversità** è considerata un elemento di **valore** e, nel rispetto del proprio Codice Etico, **non vengono tollerati comportamenti molesti o discriminatori**, compresi quelli che abbiano riflessi sull'inquadramento, sul trattamento economico, sulle opportunità di formazione e crescita professionale, **così come qualunque condotta discriminatoria** per ragioni di razza, etnia o nazionalità, religione, sesso, età, disabilità, orientamento sessuale, sindacale o politico.

## Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere

| Categoria professionale | 2021/2022 |       | 2022/2023 |       |
|-------------------------|-----------|-------|-----------|-------|
|                         | Uomini    | Donne | Uomini    | Donne |
| Dirigenti               | 83%       | 17%   | 80%       | 20%   |
| Quadri                  | 73%       | 27%   | 76%       | 24%   |
| Impiegati               | 46%       | 54%   | 47%       | 53%   |
| Operai                  | 100%      | 0%    | 100%      | 0%    |
| Totale                  | 52%       | 48%   | 52%       | 48%   |

Nel periodo di riferimento, la **distribuzione di genere** all'interno dell'organico risulta **pressoché bilanciata** e in continuità con l'esercizio precedente. In particolare, la percentuale di uomini è pari al 52%, mentre le donne coprono il restante 48%. Con riferimento alle singole categorie professionali, gli **impiegati** rappresentano circa **l'85% delle intere risorse umane**.

All'interno di questa specifica categoria impiegatizia, le **donne** ricoprono una percentuale maggiore rispetto agli **uomini** (rispettivamente **53%** e **47%**).

## Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età

| Categoria professionale | 2021/2022 |            |          | 2022/2023 |            |          |
|-------------------------|-----------|------------|----------|-----------|------------|----------|
|                         | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni | <30 anni  | 30-50 anni | >50 anni |
| Dirigenti               | 0%        | 50%        | 50%      | 0%        | 50%        | 50%      |
| Quadri                  | 0%        | 61%        | 39%      | 0%        | 65%        | 35%      |
| Impiegati               | 13%       | 71%        | 16%      | 14%       | 68%        | 18%      |
| Operai                  | 6%        | 50%        | 44%      | 6%        | 53%        | 42%      |
| Totale                  | 12%       | 68%        | 20%      | 12%       | 67%        | 21%      |

La forza lavoro del Gruppo al 30 settembre 2023, inoltre, è composta per il **4%** da **dipendenti appartenenti a categorie protette**, complessivamente inquadrati come impiegati.

Il Gruppo Unoenergy non si impegna soltanto a far crescere la componente femminile, ma anche a **favorire l'occupazione in diverse fasce generazionali** sostenendo ed incentivando l'occupazione giovanile, ponendosi spesso come primo luogo di approdo nel mondo del lavoro per giovani che hanno appena concluso il loro percorso di studi.

La **politica remunerativa** si basa sulla valutazione delle performance, tenendo conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate ed evitando ogni forma di discriminazione. Inoltre, con riferimento alla **Unoenergy S.p.A.** e alla **Unoenergy Saving Solutions S.p.A.**, che contribuiscono a circa l'86% dell'organico del Gruppo, il rapporto dello stipendio base per le categorie dei quadri e degli impiegati è pressoché paritario e in linea con l'esercizio precedente. Per quanto riguarda il medesimo rapporto, applicato alla retribuzione complessiva, in considerazione delle retribuzioni variabili collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali, si registra uno scostamento remunerativo fra donne e uomini.

## Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini<sup>6</sup>

| Stipendio base           | 2021/2022 | 2022/2023 |
|--------------------------|-----------|-----------|
| Quadri                   | 1,00      | 1,00      |
| Impiegati                | 0,87      | 0,90      |
| Retribuzione complessiva | 2021/2022 | 2022/2023 |
| Quadri                   | 0,91      | 1,05      |
| Impiegati                | 0,76      | 0,80      |

<sup>6</sup> La diffusione del dato retributivo relativo alla dirigenza, rappresentata da due sole figure femminili in Unoenergy S.p.A., renderebbe identificabili le persone fisiche cui quel dato si riferisce, venendo quindi meno il requisito dell'anonimato del dato. Inoltre, si segnala che, per la tipologia del business aziendale, la popolazione degli operai del Gruppo è fortemente sbilanciata verso il genere maschile, pertanto il campione non sarebbe statisticamente rilevante.







# 5.

## Eco-efficienza operativa

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>5.1</b> | Strategia per il clima                                   | 82 |
|            | I principali consumi energetici del Gruppo               | 82 |
|            | Le emissioni di gas serra                                | 84 |
|            | Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra | 85 |
|            | L'energia venduta da Unoenergy                           | 85 |
| <b>5.2</b> | Biodiversità e impatto ambientale                        | 86 |
|            | La gestione dei rifiuti generati                         | 88 |
|            | Offerta Ethica   | 89 |

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 302-1**  
**GRI 305-1, 305-2**  
**GRI 306-3**

# 5.1

## Strategia per il clima

SGDs prioritari:



Il Gruppo opera in modo sicuro e rispettoso dell'ambiente, adottando accorgimenti adeguati nell'esecuzione delle proprie mansioni con l'obiettivo primo di ridurre il proprio impatto ambientale.

### I principali consumi energetici del Gruppo

Unoenergy Green Solutions S.p.A. è dotata da marzo 2015 di un impianto fotovoltaico da 20 kW posto sulla copertura della sede di Fornacette e utilizzato per la produzione di energia elettrica e per l'alimentazione dei sistemi di riscaldamento aziendale. La sede, dunque, non utilizza gas ed è alimentata esclusivamente ad energia elettrica. Anche la produzione di acqua calda sanitaria avviene tramite l'impianto termodinamico.

Per quanto riguarda la flotta auto aziendale, l'impegno del Gruppo è quello di incoraggiare l'utilizzo di veicoli elettrici promuovendone il relativo inserimento nel parco auto di proprietà.

Per il noleggio a lungo termine Unoenergy si appoggia a uno dei principali operatori di riferimento sul mercato adottando il 60% dei veicoli a diesel e, il restante 37% ibridi. Inoltre, per 16 auto e due scooter Unoenergy si affida ad altri due fornitori.

Di seguito sono riportati i consumi energetici relativi a tutto il Gruppo<sup>7</sup>:

| Consumi energetici (GJ) <sup>8</sup>            | 2021/2022 | 2022/2023 |
|---|-----------|-----------|
| Consumo di combustibili (metano)                | 1.474,69  | 761,05    |
| Consumo di energia elettrica acquistata da rete | 2.705,07  | 2.858,49  |
| Energia autoprodotta da fonte rinnovabile       | 34,07     | 68,40     |
| di cui ceduta alla rete (GJ)                    | 7,93      | 14,40     |

<sup>7</sup> La variazione del dato 2021/2022, deriva da un allargamento del perimetro delle Società oggetto di rendicontazione. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2021/2022, pubblicato sul sito [www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita).

<sup>8</sup> I fattori di conversione dei consumi energetici in GJ utilizzati sono pubblicati da ISPRA (2020 e 2021) e Rapporto FIRE sugli Energy Manager 2018 - versione 2.1.



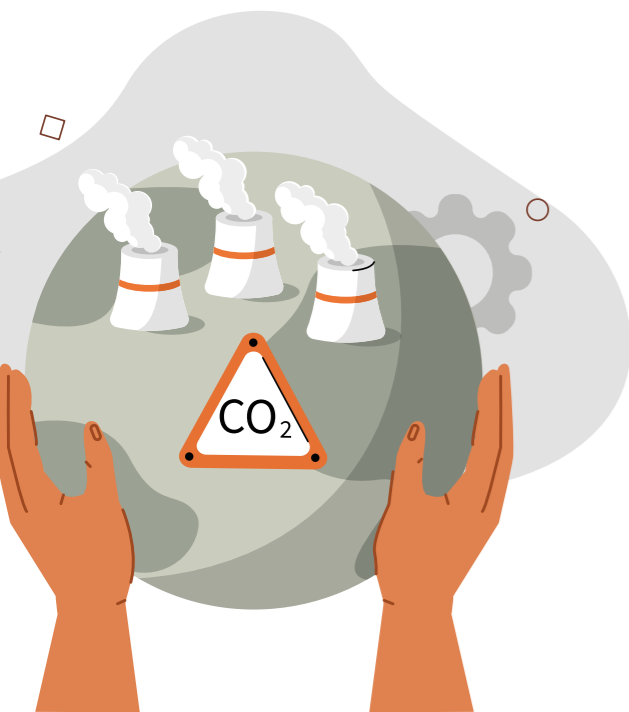
| Consumi energetici (GJ)                 | 2021/2022 | 2022/2023 |
|---|-----------|-----------|
| Consumo del parco macchine <sup>9</sup> | 12.689,05 | 14.022,80 |
| Gasolio                                 | 9.849,61  | 9.942,62  |
| Benzina                                 | 2.699,60  | 3.895,67  |
| Metano                                  | 139,84    | 157,30    |
| GPL                                     | -         | 27,21     |
| Totale consumi energetici               | 16.894,95 | 17.696,34 |
| di cui da fonte rinnovabile (%)         | 0,20%     | 0,39%     |

La Società **Unoenergy Innovative Solutions** è dotata di sistema di **Gestione Integrato Qualità e Ambiente** in conformità alle norme **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015**. Per tale ragione, le azioni intraprese da parte del Gruppo sono conformi ai requisiti delle norme sopra citate, ed inoltre, è stata condotta un'analisi del rischio e delle opportunità. La Certificazione ISO 14001 "Sistema di Gestione Ambientale", infatti, dimostra l'impegno del Gruppo nel definire un sistema volto a gestire gli aspetti ambientali, soddisfare gli obblighi di conformità legislativa e affrontare e valutare i rischi e le opportunità. Per questa ragione, in ottica futura **l'obiettivo del Gruppo è quello di estendere tale certificazione anche alle altre società.**

Inoltre, la Società **Unoenergy Green Solutions**, svolge **costanti attività di monitoraggio**, attraverso appositi sistemi telematici, della produzione dell'impianto fotovoltaico, **dei consumi energetici, di acqua e di carburante**, i quali vengono confrontati periodicamente con gli anni precedenti al fine di verificare un eventuale riduzione e/o ottimizzazione nel consumo. Inoltre, **l'utilizzo delle piattaforme digitali e del cloud è costantemente analizzato** in seguito alla formazione effettuata nei confronti dei dipendenti. La sede societaria, infine, è dotata di un **sistema termodinamico per la produzione di acqua calda sanitaria** destinata all'utilizzo interno.



<sup>9</sup> I fattori di conversione dei consumi del parco auto in GJ utilizzati sono pubblicati da NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990 - 2018 - NATIONAL INVENTORY REPORT 2021, NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990 - 2019 - NATIONAL INVENTORY REPORT 2022 e FIRE: Linee guida Energy Manager 2018 - versione 2.1.



## Le emissioni di gas serra

Il GHG (Green House Gases) Protocol Corporate Standard classifica le emissioni in Emissioni Dirette di Scopo 1, Emissioni Indirette di Scopo 2 ed Emissioni Indirette di Scopo 3. Per quanto riguarda le **Emissioni di Scopo 1** sono provenienti da sorgenti di proprietà o controllate dall'organizzazione mentre le **Emissioni Indirette di Scopo 2** sono derivanti dalla produzione di elettricità, calore o vapore importati e consumati dall'organizzazione.

Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di Scopo 2, vengono adoperati due distinti approcci di calcolo: **“Location-Based”** e **“Market-Based”**. L'approccio “Location-Based” prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali. L'approccio “Market-Based” prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente acquistata, compresa quella acquistata da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine.

| Emissioni (ton CO <sub>2</sub> eq) <sup>10</sup>                    | 2021/2022 | 2022/2023 |
|---|-----------|-----------|
| Totale emissioni dirette (Scopo 1) <sup>11</sup>                    | 1.015,05  | 1.066,53  |
| Totale Emissioni indirette (Scopo 2) - Location-based <sup>12</sup> | 195,22    | 206,29    |
| Totale Emissioni indirette (Scopo 2) - Market-based <sup>13</sup>   | 334,98    | 337,92    |
| Totale emissioni Scopo 1 e Scopo 2 (Location-Based)                 | 1.210,26  | 1.272,82  |
| Totale emissioni Scopo 1 e Scopo 2 (Market-Based)                   | 1.350,03  | 1.404,45  |

<sup>10</sup> La variazione del dato 2021/2022, deriva da un aumento del perimetro oggetto di rendicontazione. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2021/2022, pubblicato sul sito [www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita).

<sup>11</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 1 degli esercizi 2021/2022 e 2022/2023 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Min. Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra.

<sup>12</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 2 - Location-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei.

<sup>13</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 2 Market-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (2021 e 2022).

## Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra

Il primo passo concreto del percorso ambientale del Gruppo Unoenergy è iniziato nell'esercizio 2022/2023 con la parziale compensazione delle proprie emissioni di Scopo 1 e Scopo 2 tramite **carbon offsetting**, finanziando cioè **progetti di riduzione delle proprie emissioni attraverso i crediti di carbonio**.

Nell'esercizio 2022/2023 Unoenergy S.p.A. ha scelto di collaborare al fianco di un primario operatore del mercato che ha garantito la **parziale compensazione delle emissioni Scopo 1 e 2** attraverso **crediti di carbonio** generati da progetti rispettosi del clima. In particolare, è stato stipulato con il contratto di fornitura di approvvigionamento gas per la **stagione 2023/2024** l'acquisto di **4 mila certificati verdi** pari a **2 milioni di mc3 di gas “decarbonizzati”**.

L'**obiettivo futuro** sarà avvalersi dei dati di reporting per **impostare un piano di riduzione dei propri impatti diretti ed indiretti relativamente alle emissioni di CO<sub>2</sub>**.

## L'energia venduta da Unoenergy

Durante l'anno fiscale 2022/2023 (1° ottobre 2022 – 30 settembre 2023) sono stati **venduti 426,8 milioni di m<sup>3</sup> di gas metano (-46,8%) e 1.312,9 GWh di energia elettrica (-18,3%)**, con un **portafoglio clienti in crescita a 421,1 mila utenze fornite (+15%)** e un **saldo attivo in aumento di 55 mila utenze rispetto all'esercizio precedente**, di cui 126,7 mila per utenze gas e 294,4 mila per utenze energia elettrica.

Con riferimento alla vendita di **gas naturale la diminuzione dei volumi venduti** è riconducibile ad una **rimodulazione del portafoglio clienti** resa necessaria a seguito della crisi dei prezzi del settore gas avvenuta nel corso dell'anno 2022 e ad una **diminuzione dei consumi a seguito degli interventi governativi** di riduzione dei giorni e degli orari di accensione degli impianti termici (cosiddetto Decreto Cingolani) e alla stagione particolarmente mite. Il calo dei volumi di **energia elettrica venduta** è invece riconducibile ad una **rimodulazione del portafoglio clienti a maggior consumo a beneficio di quelli del settore domestico e condominiale** con un incremento di circa 40 mila utenze. In termini percentuali tali dati si traducono in circa il **13% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili<sup>14</sup>** e il restante 87% da fonti non rinnovabili.

<sup>14</sup> Dato preconsuntivo circa la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Unoenergy.





5.2

# Biodiversità e impatto ambientale

I temi legati alla **conservazione e alla valorizzazione della biodiversità** sono declinati negli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Agenda 2030)** e, di riflesso, sono all'attenzione del Green Deal europeo, con un focus sulle principali cause di perdita di biodiversità.

Il Gruppo Unoenergy è consapevole dell'importanza di **rispettare l'ecosistema e salvaguardare la biodiversità** per garantire uno sviluppo sostenibile, per questo motivo la realizzazione delle attività, che per loro natura hanno perlopiù impatti indiretti sulla biodiversità, avviene nel rispetto di quanto previsto dalle norme italiane in materia ambientale (D.lgs. 152/2006, o più comunemente "Testo Unico Ambientale" o "Codice dell'ambiente") che prevedono l'integrazione di aspetti ambientali nello sviluppo di piani e programmi.

In particolare, le seguenti Società del Gruppo adottano **presidi e iniziative di particolare rilievo**:

 **unoenergy**  
green solutions

L'azienda **Unoenergy Green Solutions**, in piena linearità ed armonia con la sua attività, ha implementato sistemi ed azioni che possono mitigare gli **impatti** negativi derivanti dalla quotidiana gestione che il tipo di business comporta. L'organizzazione si trova inevitabilmente coinvolta in impatti negativi indiretti derivanti sia dalla sua **interazione con fornitori di materiali direttamente collegati alla propria attività di efficientamento energetico e agli impianti fotovoltaici**, sia dalle operazioni quotidiane negli uffici aziendali, inclusi i consumi energetici, i consumi di materiale per ufficio, i consumi idrici, le attività di riparazione e manutenzione dell'edificio e i movimenti dei veicoli della rete commerciale diretta ed esterna, dei tecnici e degli installatori. La Proprietà e la Direzione ritengono che attraverso le azioni quotidiane del singolo si possano ottenere effetti positivi in ottica di tutela della biodiversità e degli ecosistemi. Per tale ragione, sono state realizzate azioni concrete volte a limitare gli impatti negativi, come **l'installazione di un impianto fotovoltaico nella sede** di Fornacette a Calcinaia dotato di pannelli con **tecnologia "antiriflesso"**, che permette di **non creare negatività alle specie volatili che gravitano in loco**. Unoenergy Green Solutions, inoltre, **incentiva i dipendenti**, tramite cartelli informativi affissi nelle zone comuni, ad un **utilizzo razionale e ponderato dell'acqua** corrente nei bagni e al **riciclo della carta**, sensibilizzando a deporla negli appositi cestini messi a disposizione. La Società, inoltre, in ottica di **riduzione dell'utilizzo della carta**, si appoggia a sistemi di digitalizzazione dei documenti e sistemi di cloud condivisi che permettono di ridurre le tempistiche di gestione dei processi e di semplificare le procedure di scambio dei documenti, evitando il passaggio attraverso supporti cartacei o di memoria, scambi di mail e utilizzo di servizi postali e di corrieri per l'invio delle comunicazioni tra la sede centrale e la rete commerciale sita su tutto il territorio nazionale.

 **unoenergy**  
innovative solutions

**Unoenergy Innovative Solutions**, per essere certa di ottemperare ai requisiti di legge, alle regolamentazioni vigenti, alla Politica del Sistema di Gestione e per garantire la corretta attuazione del SGA (Sistema di Gestione Ambiente), **monitora, misura e analizza le proprie performance ambientali** attraverso il modulo "Mod A09-1 Monitoraggio IPA" in cui descrive modalità e tempistiche del monitoraggio, oltre a raccogliere gli esiti dello stesso utilizzando opportuni indicatori. Gli **obiettivi**, inoltre, sono documentati, monitorati dal Responsabile del SGA e diffusi all'interno dell'Organizzazione.

Nel caso in cui alcuni obiettivi non vengano raggiunti, essi vengono rivalutati in sede di riesame e sottoposti ad aggiornamento ogni qualvolta si verificano interventi più o meno rilevanti con **modifiche ai processi od agli impianti esistenti e/o l'inserimento di nuovi processi o impianti**.





## La gestione dei rifiuti generati

Il **Gruppo Unoenergy**, all'interno delle sue sedi, produce **rifiuti derivanti dalle attività lavorative ordinarie**; pertanto sono state messe in atto **misure a favore della circolarità**. Tra queste, l'installazione di appositi cestini riservati solo alla carta che permettono un corretto smaltimento e riciclaggio da parte della ditta incaricata dal comune e attività di sensibilizzazione, come un messaggio presente in ogni e-mail, in cui si consiglia al destinatario l'utilizzo razionalizzato della carta.

Gli altri rifiuti dell'ufficio come i **toner** utilizzati nelle stampanti, le **pile** e **batterie** sono anche essi raccolti in appositi contenitori e smaltiti secondo la normativa comunale.

I principali impatti generati dal Gruppo in materia di rifiuti prodotti fanno soprattutto riferimento alle comuni tipologie di **scarti provenienti da attività di ufficio** ma, **per alcune Società**, esse **si differenziano in base alle peculiarità del business**.

Ciò considerato, la **produzione di rifiuti di Unoenergy Green Solutions S.p.A.** deriva principalmente dalla sua **attività di realizzazione di impianti fotovoltaici**, trattandosi nello specifico di apparecchiature elettriche ed elettroniche (**RAEE**) e altre tipologie di rifiuti che rientrano nella categoria CER, il cui smaltimento è affidato ad un'azienda esterna certificata. Alla consegna presso il centro di raccolta, i dati relativi ai rifiuti sono comunicati alla Società che provvede al loro inserimento in appositi registri di identificazione.

Nel corso dell'esercizio di riferimento, si registra una **diminuzione dei rifiuti prodotti** rispetto al periodo precedente. Questa diminuzione è prevalentemente da imputare al minor volume di **rientro di apparecchiature** (es. caldaie) facenti parte di sistemi di riscaldamento sostituiti da impianti termici in linea con le pratiche **Ecobonus** e grazie ad una attenzione maggiore nella movimentazione merci e gestione degli scarti.

## Offerta Ethica

Unoenergy guarda con attenzione al mondo del turismo sostenibile, con **“L'offerta Ethica”** soddisfa le esigenze energetiche delle **strutture ricettive e alberghiere**. Il 100% dell'energia elettrica somministrata da Unoenergy sarà compensata con produzione da impianti alimentati da Energia Solare. Ethica è la fornitura di energia elettrica 100% certificata, che salvaguardia gli ecosistemi e minimizza l'impatto ambientale delle strutture e delle loro attività. L'offerta Energia Ethica nasce dalla volontà di Unoenergy di soddisfare le più alte esigenze di sostenibilità per tutte le realtà imprenditoriali che vogliono sfruttare la potenza e il calore del sole tramite impianti fotovoltaici, garantendo un ridotto impatto ambientale e rispettando la biodiversità.

Al contempo, Unoenergy consente ai **condomini** di accedere all'opzione 100% solare che garantisce una fornitura di energia elettrica con un ridotto impatto sull'ambiente e sull'ecosistema, e che proviene esclusivamente da impianti fotovoltaici. Infine, l'offerta **luce Ethica** può essere destinata anche al **cliente domestico**, sempre più attento ad intraprendere scelte e comportamenti sostenibili e virtuosi che salvaguardino il pianeta. L'offerta Ethica rifiuta tutte le fonti di energia verde che possono presentare potenziali rischi per la biodiversità e gli ecosistemi naturali quali impianti eolici e idroelettrici, **garantendo energia 100% solare, nel rispetto dell'ambiente e degli ecosistemi, prodotta da impianti fotovoltaici** e approvata da Veganok, un marchio di garanzia vegan e network impegnato da oltre venti anni nella corretta divulgazione di tematiche relative all'etica e alla sostenibilità ambientale.

Il Gruppo Unoenergy crede molto nell'offerta proposta ai suoi clienti, sponsorizzandola anche sui social aziendali con una periodicità mensile e sulla home page del sito internet. Gli eventi a cui Unoenergy partecipa sono un ulteriore strumento di divulgazione dell'offerta Ethica a clienti domestici, condomini e business con materiali interamente riciclati e creati ad hoc. Inoltre, agli hotel e alle strutture ricettive al momento dell'attivazione del listino viene rilasciato il logo Ethica in digitale da utilizzare sui propri canali di comunicazione e inviata una lettera di benvenuto insieme al cartello da banco che il cliente può esporre presso la propria struttura. Al completamento dell'anno di fornitura Unoenergy renderà disponibili al cliente i certificati GO di garanzia d'origine di utilizzo energia rinnovabile da parte del GSE (Gestore Servizi Elettrici).



**“L'offerta Ethica” per l'energia elettrica è una soluzione etica, sostenibile e competitiva pensata da Unoenergy per tutti i clienti attenti al rispetto e alla salvaguardia ambientale.**



| Composizione rifiuti prodotti (ton) <sup>15</sup> | 2021/2022 | 2022/2023 |
|---|-----------|-----------|
| Rifiuti pericolosi                                | 0,38      | 0,05      |
| Rifiuti non pericolosi                            | 24,95     | 4,34      |
| Totale rifiuti <sup>16</sup>                      | 25,33     | 4,39      |

Per quanto riguarda le risorse idriche, l'attività aziendale per sua natura non ne prevede un uso intensivo e, per tale ragione, le **acque reflue vengono convogliate nel sistema fognario locale**, senza necessità di ulteriori trattamenti.

<sup>15</sup> A seguito di un miglioramento del processo di reporting, è stato possibile includere nel perimetro 2021/2022 i dati relativi ai rifiuti prodotti afferenti a Unoenergy Innovative Solutions. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2021/2022, pubblicato sul sito [www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita](http://www.unoenergy.it/bilancio-di-sostenibilita).

<sup>16</sup> Nell'indicare i rifiuti prodotti non è stato possibile distinguere i dati relativi alle Società Adempia, Unoenergy Sharing Solutions e Unoenergy Saving Solutions, in quanto i dipendenti lavorano all'interno della sede delle altre Società del Gruppo. Anche la Società Unoenergy Saving Solutions, per lo smaltimento dei rifiuti derivanti dall'ordinaria attività negli uffici, si attiene al regolare smaltimento indetto dal comune. Per quanto concerne i rifiuti derivanti dagli imballaggi dell'impiantista la gestione è affidata a soggetti terzi mentre lo smaltimento dei materiali viene gestito dai sub fornitori.



# 6.

## Prodotti e servizi

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| <b>6.1</b> | I punti di contatto con i clienti                                | 92  |
| <b>6.2</b> | I canali di vicinanza al cliente                                 | 94  |
| <b>6.3</b> | Privacy e soddisfazione del cliente                              | 98  |
| <b>6.4</b> | Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative | 100 |

GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:  
**GRI 417-2, 417-3**  
**GRI 418-1**



# 6.1

## I punti di contatto con i clienti

SGDs prioritari:



La soddisfazione del Cliente è il principale strumento con cui consolidare ed ampliare la propria presenza sul mercato.”



**Francesco Marinelli**

Direttore Generale e  
Direttore Processi Operativi

Il **cliente** riveste un **ruolo centrale** per il Gruppo Unoenergy, l'obiettivo è raggiungere la sua **massima soddisfazione** costruendo con esso un rapporto basato su fiducia reciproca, valori condivisi, consumo responsabile, importanza dell'educazione ai temi di sostenibilità, qualità dei servizi e innovazione.

La **certificazione di qualità UNI ISO 9001** di cui è dotato il Gruppo dimostra l'impegno continuo nell'innovare e migliorare i servizi, al fine di garantire ai clienti prestazioni che rispettino standard di qualità elevati dimostrati anche dal consolidamento e dalla fidelizzazione dei clienti su tutto il territorio nazionale.

All'interno della **Politica per la Qualità** il Gruppo identifica le caratteristiche di un servizio o di un prodotto affinché questo incontri la soddisfazione del cliente. In particolare, i prodotti e i servizi devono:

- Essere realizzati in modo innovativo pur garantendo un prezzo competitivo;
- Essere adeguati ai requisiti del cliente anticipando le esigenze espresse e quelle implicite;
- Essere svolti nel pieno rispetto della normativa esistente;
- Essere svolti non attuando politiche commerciali aggressive;
- Garantire al cliente il supporto continuo di personale qualificato;
- Mettere a disposizione un numero verde gratuito per 40 ore settimanali monitorato tramite specifici indicatori per i quali sono previsti standard qualitativi;
- Mettere a disposizione gratuitamente la live chat, numero WhatsApp e l'indirizzo e-mail;
- Garantire un processo di gestione delle comunicazioni dei clienti con appositi indicatori di qualità ed indennizzi automatici in caso di ritardata risposta rispetto agli standard specifici.



# 6.2

## I canali di vicinanza al cliente



Il servizio clienti e gli Unoenergy Point sono i due canali principali di **vicinanza al cliente** e monitoraggio della loro soddisfazione, riescono a rispondere alle esigenze di una clientela molto eterogenea attraverso **punti di contatto sia fisici che virtuali**.



### Gratuità del servizio

Presenza di un numero verde, live chat, numero whatsapp, e indirizzo e-mail.



### Orario di apertura del servizio telefonico

Orario di apertura del servizio telefonico commerciale per un numero settimanale di 40 ore.



### Dotazione di un call center

Dotazione di un call center e rispetto degli standard generali di qualità del servizio telefonico.



### Pubblicizzazione sul sito internet

Pubblicizzazione sul sito internet e nei documenti di fatturazione del numero verde con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali è dedicato nonché orario di apertura del servizio.

La rete dei circa 150 **Unoenergy Point** (diretti e indiretti), sedi, corner e partner è in continua espansione su tutto il territorio nazionale con una presenza maggiore nel nord e nel centro Italia e aiutano a supportare in maniera diretta la clientela con un presidio costante sul territorio.

Il Servizio Clienti Unoenergy interno all'azienda è formato da **personale dipendente e altamente formato** a risolvere tutte le richieste dei clienti fin dal primo contatto. Il Gruppo, inoltre, investe nelle risorse che operano in questo settore, garantendo assistenza non solo ai clienti, ma anche ai dipendenti, agli agenti e ai collaboratori che operano sul campo, offrendo anche a loro un numero dedicato (numero blu) per dare risposte tempestive ed efficaci in brevissimo tempo. I canali digitali che comprendono sia le live chat che i social e il sito Internet sono un supporto importante di vicinanza e aiuto al cliente.

L'attenzione al cliente ha portato il Gruppo all'implementazione del nuovo **servizio "Richiamami"**: se un cliente chiama il Servizio Clienti Unoenergy e questo è chiuso come nel caso dei weekend o dopo le ore 19:00 e prima delle ore 8:00 oppure l'attesa in coda è superiore ai 30 secondi, il cliente può utilizzare il servizio "Richiamami" e prenotare la chiamata, semplicemente premendo un tasto e lasciando il numero di telefono sul quale desidera essere contattato. Il primo operatore libero provvederà a ricontattare il cliente. Il servizio "Richiamami" è attivo anche sulla Chat disponibile sul sito [www.unoenergy.it](http://www.unoenergy.it), quando il Servizio Clienti è chiuso, ma anche negli orari di apertura, garantendo così una modalità in più per comunicare con gli operatori in tutta comodità.

La qualità del numero Verde di Unoenergy è stata premiata anche da un'indagine di Altroconsumo **"Luce e Gas: chi è la più affidabile?"** in cui Unoenergy risulta tra i 5 "provider consigliati". La risultanza deriva da un'indagine compiuta su 30mila clienti.



| Tipologia di indicatore ARERA  | Descrizione   | Standard ARERA                | Livello di servizio di Unoenergy             |
|--------------------------------|---|-------------------------------|--|
| Accessibilità al servizio (AS) | Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui la linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori.                                    | Maggiore o uguale al 95%      | <b>Pari al 100%</b><br>(al 30.09.22 - 100%)  |
| Tempo medio di attesa (TMA)    | Media aritmetica dei tempi di attesa telefonica.  | Minore o uguale a 180 secondi | <b>6,6 secondi</b><br>(al 30.09.22 - 10sec.) |
| Livello di servizio (LS)       | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti che hanno provato a parlare con un operatore. | Maggiore o uguale all'85%     | <b>99,06 %</b><br>(al 30.09.22 - 97%)        |



L'implementazione di tutti questi servizi, la vicinanza al cliente, la trasparenza e il percorso verso la sostenibilità hanno permesso al Gruppo di mantenere la sua **posizione di leadership nel mercato**, lo conferma ARERA con il Rapporto 2022 sul mercato italiano del gas naturale e dell'energia elettrica, dove risultano attive sul mercato 550 società di vendita, ma l'80% del mercato gas e il 90% del mercato elettrico sono detenuti da soli 20 venditori.

Nel **mercato del gas naturale** Unoenergy si attesta in **8° posizione** con una quota pari al 2,6%.

Nel **settore condominiale**, Unoenergy conferma la storica posizione di leadership consolidatasi negli anni con una quota del **18,1% del mercato**; nel settore business detiene il 2,4% di quota di mercato, attestandosi in 11° posizione a livello nazionale.

Nel **mercato dell'energia elettrica** Unoenergy si attesta in **17° posizione** con una quota pari al 1,5%.

Il Gruppo vuole rispondere in modo sinergico ed efficacemente alle esigenze di consumo di energia elettrica, gas metano e di efficientamento energetico, con professionalità e competenza, vicinanza e ascolto del cliente e sua soddisfazione, elementi al centro dell'attività della rete commerciale diretta e degli oltre cento punti vendita attivi sul territorio nazionale (Point Diretti, Sedi Commerciali e Corner Partner).

**Anche nel corso dell'esercizio 2022/2023 non si sono rilevate segnalazioni o sanzioni in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi e riguardanti le comunicazioni di marketing**, che nel settore COMMODITY si riferiscono principalmente alla corretta stesura e comunicazione delle Condizioni Tecniche Economiche (CTE). Questo è il frutto di una costante revisione dei contenuti insieme all'Ufficio Legale del settore energia/gas al fine di garantire trasparenza e correttezza rispetto alla normativa.

Il settore COMMODITY è costantemente sotto la lente dell'AGCM e dell'ARERA, di conseguenza, l'assenza di segnalazioni rispetto alla stesura delle CTE portata avanti dal Gruppo è in linea con i **valori di trasparenza e onestà propri del marchio**.





# Privacy

## e soddisfazione del cliente



*Il Gruppo ritiene fondamentale garantire la tutela dei dati personali in qualunque ambito e settore, contestualizzandola alle attività di riferimento, in quest'ottica adotta*  
**Procedure e Policy aziendali in linea con il Regolamento dell'Unione Europea sulla protezione dei dati (GDPR 2016/679), al fine di garantire alti standard di sicurezza e regole volte a consentire un adeguato trattamento dei Dati Personali.**



In relazione alla tematica della Privacy, gli impatti negativi possono incidere sulle libertà e i diritti degli interessati mentre i potenziali impatti positivi derivano dalla capacità di attrazione.

L'attenzione che il Gruppo pone alla **protezione dei dati personali** è un tema particolarmente sentito, capace di orientare le scelte di consumo. A tal proposito tutti gli Stakeholder del Gruppo sono a conoscenza, tramite **informativa privacy Clienti e policy pubblicata sul sito internet**, della gestione dei loro dati personali.

Il Gruppo Unoenergy ha predisposto e formalmente adottato una serie di **procedure** in materia di protezione dei dati personali, quali:

- Procedura Adempimenti Privacy GDPR;
- Procedura di Gestione E-mail;
- Procedura di Gestione dei Backup;
- Procedura di nomina dell'Amministratore di Sistema;
- Procedura Disaster Recovery;
- Procedura di Incident Management;
- Procedura di IT Change Management;
- Procedura per la gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli Interessati.

L'efficacia di tali procedure viene periodicamente monitorata tramite audit, con il supporto di una Società di consulenza specializzata. È inoltre presente un **Data Protection Officer (DPO)**, che affianca la Società nella corretta gestione dei dati, dei rischi e in materia di protezione della privacy clienti, il tutto in conformità ai principi e alle indicazioni del Regolamento europeo.

Il Gruppo ritiene fondamentale garantire la tutela dei dati personali in qualunque ambito e settore, contestualizzandola alle attività di riferimento. In particolare, anche il Condominio è titolare del trattamento dei dati personali e, pertanto, l'amministratore ha il compito di adempiere per conto dello stesso. Per poter facilitare questo tipo di attività, Unoenergy, attraverso la società controllata **Adempia**, si rivolge al **settore delle amministrazioni condominiali** ed offre servizi per la tutela della riservatezza, dell'identità personale e del diritto alla protezione dei propri dati. Il servizio Adempia Completa permette una gestione semplificata di tutti i documenti richiesti dalla normativa privacy in vigore, tutto in un unico portale e fruibile attraverso OTP per la firma digitale dei documenti privacy da parte di fornitori e dipendenti dello studio garantendo un notevole risparmio di tempo.

In ottica di prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione, nonché a rispettare le leggi anticorruzione l'azienda Unoenergy S.p.A. nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione **ha avviato l'iter per l'ottenimento della certificazione ISO 37001** ("Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione") che attesta la presenza di un solido sistema anticorruzione.

L'ottenimento di tale certificazione attesta l'impegno di Unoenergy S.p.A. nel garantire ai suoi Stakeholder, **sicurezza e rispetto della legalità dell'organizzazione** per lo svolgimento dei servizi, grazie alla presenza concreta di misure di controllo e prevenzione interne.



**A dimostrazione dell'impegno da parte del Gruppo di tutelare i dati dei propri clienti anche nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione non sono state ricevute denunce confermate da Unoenergy, né denunce da enti regolatori.**



**Isidoro Di Mella**  
Direttore Affari legali e crediti



## Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative

Negli ultimi anni, il Gruppo Unoenergy sta investendo nel proprio graduale percorso di digitalizzazione per migliorare l'efficienza dei processi e al contempo contenere gli sprechi e ridurre i consumi, automatizzando alcune attività operative.

Centrali nell'ottica di una transizione energetica, il Gruppo considera la **digitalizzazione** e la **capacità di innovare** come **ruote motrici di un cambiamento socioculturale**. Attraverso la digitalizzazione è possibile migliorare l'efficienza dei processi aziendali interni e nei servizi forniti ai clienti.

A livello aziendale, il Gruppo ha concluso i progetti digitali iniziati nel corso dello scorso esercizio. Infatti, da giugno 2023, Unoenergy S.p.A. ha **adottato un nuovo CRM** (Customer Relationship Management) che ha permesso di efficientare la gestione dei reclami, consentendo a tutte le funzioni aziendali coinvolte nel processo di avere visibilità immediata dei casi registrati e del loro stato di avanzamento.

Le procedure aziendali ormai consolidate prevedono la **raccolta delle segnalazioni** dei clienti attraverso un **indirizzo e-mail dedicato** (reclami@unoenergy.it) a cui possono scrivere direttamente i clienti o a cui le altre strutture aziendali possono indirizzare le contestazioni a loro pervenute. L'indirizzo e-mail è reperibile sia sul sito aziendale che su tutte le fatture emesse.

Il nuovo sistema CRM avendo una struttura centralizzata permette di individuare in maniera molto tempestiva eventuali criticità, garantendo la pronta **revisione delle procedure errate**, mal assimilate o poco chiare e, in tal caso, dove possibile, si interviene con **sessioni di formazione dedicata** per fornire al cliente un servizio sempre migliore.

Nel caso in cui alcune risposte trovassero ancora insoddisfazione nel cliente viene data la possibilità di rivolgersi al Servizio di Conciliazione dell'ARERA. Per garantire un servizio tempestivo e di qualità le tempistiche di gestione e le **numeriche dei reclami vengono analizzate con cadenza mensile** e i **tempi di gestione vengono analizzati sulla base degli indicatori generali e specifici**, come da TIQV ARERA. Nei casi di reclami da parte dei clienti per presunti contratti non richiesti Unoenergy partecipa alla procedura ripristinatoria volontaria prevista dall'ARERA, al fine di minimizzare il disagio subito qualora il reclamo venisse effettivamente accolto.

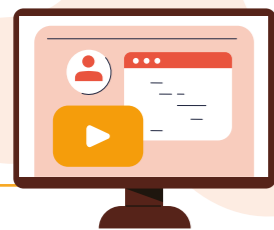
Ogni anno, inoltre, viene compilato e trasmesso ad ARERA il report riepilogativo relativo all'anno solare precedente, in cui vengono riportate le numeriche e le tempistiche così come richieste dall'Autorità.

**Per il periodo dal 01/10/2022 al 30/09/2023 sono stati gestiti un totale di 4237 reclami e/o richieste di informazioni in un tempo medio di 12 giorni rispetto ai 30 previsti dall'ARERA.**

Unoenergy mette a disposizione dei propri clienti l'**App Unoenergy**, che permette di monitorare i consumi, scaricare e pagare le fatture emesse, consultare lo stato dei pagamenti, inserire l'autolettura del contatore, controllare lo stato delle richieste, accedere a documenti e moduli, contattare il Servizio Clienti.

La **vicinanza al cliente** si concretizza anche con la possibilità di rivolgere le proprie domande al **servizio clienti o alla chat** presente sul sito e di accedere alla sezione FAQ con risposte alle domande più frequenti e possibili soluzioni a eventuali problematiche del cliente; in questo modo aumentano i canali di contatto e delle prestazioni fornite online a favore della clientela. Nell'ottica di vicinanza al cliente e percorso verso la sostenibilità ambientale e contributo al risparmio energetico e a un consumo più consapevole, Unoenergy nel corso dell'esercizio ha implementato **"Quanto consumi?"** una **nuova sezione della Bolletta Web** per aiutare i clienti domestici a **monitorare mensilmente i propri consumi di energia elettrica**. La sezione "I miei consumi" si arricchisce del confronto tra i consumi del mese in corso e lo stesso mese dell'anno precedente corredati da utili consigli green volti a migliorare l'efficienza energetica della propria abitazione. Nel mese di luglio 2023, la nuova sezione Consumi è stata **resa disponibile anche per Bolletta Web relativa al gas naturale**. Oltre alla nuova sezione inserita all'interno di Bolletta Web per aiutare i clienti domestici a monitorare mensilmente i propri consumi di energia elettrica, la prima settimana di maggio 2023 è stata inviata una **speciale comunicazione via e-mail con l'andamento dei propri consumi nell'anno 2022** per sottolineare il crescente impegno del Gruppo nel contribuire al risparmio energetico e a un consumo più consapevole.





Sul sito internet aziendale è stata implementata una pagina dedicata alla **Sostenibilità** in cui sono riportati i **KPI** più rilevanti in materia **economica, sociale e ambientale**.

Il canale digitale dei **social network** (sito, Instagram, Facebook e LinkedIn) e del **blog Unoenergy** sono un altro potente strumento di comunicazione che permette al Gruppo di raggiungere clienti o potenziali tali con contenuti che svolgono un'importante attività di educazione e sensibilizzazione su tematiche di sostenibilità cercando di avviare un percorso di cambiamento nelle abitudini di vita e di consumo fornendo **innumerevoli consigli green** per rendere il proprio stile di vita e la propria abitazione più ecosostenibili e rispettosi dell'ambiente. Su tutte le piattaforme si è dunque lavorato **coinvolgendo gli utenti interessati ai temi di energia sostenibile, energia rinnovabile ed efficienza energetica**. Questo ha portato a una **crescita organica delle fanbase** e al raggiungimento di un **elevato livello di engagement rate** soprattutto quando il tema dei post riguarda le tematiche green anche non strettamente connesse all'energia. Inoltre, 19 milioni sono le impression dei contenuti Meta da marzo 2023 a settembre 2023 e gli utenti raggiunti sono stati 2.740.358 con un engagement rate che sfiora il 30%.

Il Gruppo Unoenergy, inoltre, accompagna i propri clienti sviluppando strumenti sempre più innovativi con un approccio integrato mirato all'efficiamento dei consumi energetici e all'autoproduzione.

**La divisione Green & Innovation del Gruppo, in particolare, porta avanti la realizzazione e messa in opera delle comunità energetiche**, favorendo così sia la riduzione delle emissioni di gas serra sia la dipendenza energetica da fonti fossili, oltre a diffondere un più ampio senso di collaborazione e la consapevolezza nell'assunzione di un ruolo attivo. Attualmente il Gruppo ha all'attivo **tre comunità di autoconsumo** che consentiranno a tre condomini, di cui due a Camisano Vicentino e uno a Bologna, di autoprodurre energia verde e di auto consumarla collettivamente. Al momento **ne fanno parte un totale di 27 utenze, di cui 18 famiglie, 3 attività commerciali e 6 utenze condominiali**. Le famiglie e le attività commerciali, pur non avendo un proprio impianto fotovoltaico, avranno la possibilità di utilizzare l'energia verde ed in questo modo risparmiare sia sulle spese elettriche condominiali che su quelle private, per almeno 20 anni.

La società controllata **Adempia**, con l'ausilio di laboratori autorizzati, esegue analisi di routine, **analisi per la determinazione della Legionella Spp**, microorganismo che se presente rappresenta una seria minaccia per la salute, oltre all'analisi delle acque di pozzo e analisi delle acque di piscina e qualsiasi altra determinazione su richiesta specifica. Adempia, inoltre si appoggia a **strumenti digitali innovativi** anche con la lettura automatica mediante OCR dei rapporti di prova e stesura automatica dei verbali per rendere più veloce e sicuro il lavoro degli amministratori che trovano i documenti nella loro area riservata nel corso dell'esercizio in corso ha implementato i suoi sistemi con un nuovo sito internet (adempia.it). Il sito internet nasce con due obiettivi primari quello di essere vicini all'amministratore di condominio per permettergli di gestire

in maniera chiara e veloce i propri condomini e quello di lavorare in ottica di efficienza operativa e rispetto dell'ambiente. Il vantaggio di Adempia è che è eco-friendly, infatti Adempia Completa non solo protegge i dati, ma anche il nostro pianeta. La dedizione della Società alla digitalizzazione e all'archiviazione elettronica si traduce in una **significativa riduzione del consumo di carta**, che sottolinea l'impegno del Gruppo ad una gestione sostenibile e rispettosa dell'ambiente.

Il **portale acque Adempia** consultabile sul sito è un servizio che **facilita il lavoro dell'amministratore di condominio** con una soluzione completa a 360°, totalmente digitale e a portata di click. Il portale permette infatti di digitalizzare gli esiti dei campionamenti, archiviare automaticamente i verbali dei campionamenti, consultare i verbali in modo semplice e veloce e organizzare i campionamenti in modo puntuale tramite personale e laboratori di analisi specifici, inoltre l'amministratore può consultare l'informativa privacy del suo condominio. L'**obiettivo** per i prossimi esercizi è quello di **rendere ancora più semplice e chiaro il lavoro dell'amministratore di condominio** implementando digitalmente il portale per renderlo sempre più intuitivo e ricco di contenuti. La società **Unoenergy Saving Solutions** è una società **accreditata come Energy Service Company ("ESCO")**, grazie alla capacità di **indirizzare il cliente verso scelte tecnologiche mirate** a non sprecare energia e a **ridurre le emissioni** come, ad esempio, le riqualificazioni edili collegate al superbonus o la progettazione e riqualificazione di impianti energetici e progetti di contabilizzazione dei consumi e di termoregolazione innovativi. Unoenergy Saving Solutions nel corso dell'esercizio 2022/2023 ha dotato tutti gli operai di un cellulare o un tablet che ha permesso, tramite un'applicazione, di **emettere ai clienti la bolla elettronica**, riducendo notevolmente la quantità di carta. Nel corso del prossimo esercizio tale servizio sarà **esteso anche ai fornitori esterni** facendo sì che la maggior parte della gestione documentale sarà senza l'utilizzo di carta e bolle cartacee. Sempre in ottica di diminuzione della carta lato fatturazione la società Unoenergy Saving Solutions non invia bollette cartacee se non su esplicita richiesta dei clienti. **Unoenergy Innovative Solutions**, attraverso i servizi di **eFacility, eService FV ed eTicketing** garantisce ai clienti la massima resa degli impianti fotovoltaici attraverso un **monitoraggio costante e interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria** per ottenere anche la massima ottimizzazione. In particolare, il servizio di **eFacility management** permette di fornire un'assistenza completa, con l'integrazione di servizi di audite riqualificazione energetica e impiantistica. La Società, inoltre, attraverso il servizio **eSanity** offre alla clientela un servizio di sanificazione dell'aria, utilizzando in modo combinato i filtri elettrostatici e i filtri con azione ossidativa fotocatalitica ePCO da installare all'interno delle unità di trattamento dell'aria e nei terminali di distribuzione dell'aria. Le prestazioni vengono successivamente monitorate attraverso il sistema BeMS<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Building Energy Management System, un sistema di gestione energetica dell'edificio che ha l'obiettivo di perseguire il minor consumo di energia durante il funzionamento e per l'intero ciclo di vita.



Unoenergy ha all'attivo **3 comunità di autoconsumo**, il 13% delle comunità attive in Italia.

In Italia sono state presentate **37 istanze di comunità energetica** di cui **23 di autoconsumo**.







# Indice dei contenuti

# GRI

| INDICATORE GRI | PAGINA | NOTE E OMISSIONI |
|----------------|--------|------------------|
|----------------|--------|------------------|

## GRI 2: INFORMAZIONI GENERALI (2021)

### Dichiarazione d'uso

Il Gruppo Unoenergy ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo dal 1° ottobre 2022 al 30 settembre 2023

### GRI 1 utilizzato

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2022

### Standard di settore GRI pertinente

Non applicabile

### L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione

|         |   |              |
|---------|---|--------------|
| GRI 2-1 | Dettagli organizzativi  | 12-19        |
| GRI 2-2 | Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione | 6-7          |
| GRI 2-3 | Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto                 | 6-7          |
| GRI 2-4 | Revisione delle informazioni  | 6-7; 46; 88  |
| GRI 2-5 | Assurance esterna   | 6-7; 113-115 |

### Attività e lavoratori

|         |  |              |
|---------|--|--------------|
| GRI 2-6 | Attività, catena del valore e altri rapporti di business | 14-18; 55-58 |
| GRI 2-7 | Dipendenti   | 65-66        |
| GRI 2-8 | Lavoratori non dipendenti                                | 65           |

### Governance

|          |  |        |
|----------|--|--------|
| GRI 2-9  | Struttura e composizione della governance                                      | 22-23  |
| GRI 2-10 | Nomina e selezione del massimo organo di governo                               | 22-23  |
| GRI 2-11 | Presidente del massimo organo di governo                                       | 22     |
| GRI 2-12 | Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti | 22-23  |
| GRI 2-13 | Delega di responsabilità per la gestione di impatti                            | 22-23  |
| GRI 2-14 | Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità     | 22-23  |
| GRI 2-16 | Comunicazione delle criticità  | 45; 75 |

| INDICATORE GRI | PAGINA | NOTE E OMISSIONI |
|----------------|--------|------------------|
|----------------|--------|------------------|

## Strategia, politiche e prassi

|          |  |                            |
|----------|--|----------------------------|
| GRI 2-22 | Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile            | 4-5                        |
| GRI 2-25 | Processi volti a rimediare impatti negativi                      | 30-32; 45; 59; 75; 100-101 |
| GRI 2-26 | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | 45; 75; 100                |
| GRI 2-27 | Conformità a leggi e regolamenti                                 | 45                         |

## Coinvolgimento degli stakeholder

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| GRI 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | 28-32 |
| GRI 2-30 | Contratti collettivi                          | 65    |

## SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE

### GRI 3 - Temi materiali - versione 2021

|         |   |       |
|---------|---|-------|
| GRI 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | 34-36 |
| GRI 3-2 | Elenco di temi materiali                      | 38-41 |

## TEMA MATERIALE: CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO E CONTINUITÀ DI BUSINESS

### GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |              |
|---------|-----------------------------|--------------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 44-46; 55-58 |
|---------|-----------------------------|--------------|

### GRI 201: Performance economica (2016)

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| GRI 201-1 | Valore economico diretto generato e distribuito | 46-47 |
|-----------|---|-------|

### GRI 204: Prassi di approvvigionamento (2016)

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| GRI 204-1 | Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali | 56-58 |
|-----------|---|-------|

### GRI 205: Anticorruzione (2016)

|           |  |        |
|-----------|--|--------|
| GRI 205-3 | Incidenti confermati di corruzione e misure adottate | 45; 99 |
|-----------|--|--------|

### GRI 206: Comportamento anticompetitivo (2016)

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| GRI 206-1 | Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche | 45 |
|-----------|---|----|

| INDICATORE GRI | PAGINA | NOTE E OMISSIONI |
|----------------|--------|------------------|
|----------------|--------|------------------|

**TEMA MATERIALE: STRATEGIA PER IL CLIMA**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |       |
|---------|-----------------------------|-------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 82-85 |
|---------|-----------------------------|-------|

GRI 302: Energia (2016)

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| GRI 302-1 | Consumo di energia interno all'organizzazione | 82-83 |
|-----------|---|-------|

GRI 305: Emissioni (2016)

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| GRI 305-1 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)                         | 84 |
| GRI 305-2 | Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) | 84 |

**TEMA MATERIALE: TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ E DEGLI ECOSISTEMI**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |       |
|---------|-----------------------------|-------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 86-88 |
|---------|-----------------------------|-------|

GRI 306: Rifiuti (2020)

|           |                  |    |
|-----------|------------------|----|
| GRI 306-3 | Rifiuti generati | 88 |
|-----------|------------------|----|

**TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |       |
|---------|-----------------------------|-------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 74-77 |
|---------|-----------------------------|-------|

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| GRI 403-1 | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro   | 74-77 |
| GRI 403-2 | Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti  | 74-77 |
| GRI 403-3 | Servizi per la salute professionale   | 74-77 |
| GRI 403-4 | Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione | 74-77 |

| INDICATORE GRI | PAGINA | NOTE E OMISSIONI |
|----------------|--------|------------------|
|----------------|--------|------------------|

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)

|           |  |       |
|-----------|--|-------|
| GRI 403-5 | Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro  | 76-77 |
| GRI 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori   | 74-77 |
| GRI 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business | 74-77 |
| GRI 403-9 | Infortuni sul lavoro   | 76-77 |

**TEMA MATERIALE: GESTIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |              |
|---------|-----------------------------|--------------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 62-73; 78-79 |
|---------|-----------------------------|--------------|

GRI 401: Occupazione (2016)

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| GRI 401-1 | Nuove assunzioni e turnover   | 66-67 |
| GRI 401-2 | Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time | 68-69 |

GRI 404: Formazione e istruzione (2016)

|           |  |       |
|-----------|--|-------|
| GRI 404-1 | Ore medie di formazione annua per dipendente | 71-72 |
|-----------|--|-------|

GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)

|           |  |        |
|-----------|--|--------|
| GRI 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti                         | 22; 78 |
| GRI 405-2 | Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | 79     |



| INDICATORE GRI | PAGINA | NOTE E OMISSIONI |
|----------------|--------|------------------|
|----------------|--------|------------------|

**TEMA MATERIALE: PRIVACY E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |       |
|---------|-----------------------------|-------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 92-99 |
|---------|-----------------------------|-------|

GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| GRI 417-2 | Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni sui prodotti e servizi | 96 |
| GRI 417-3 | Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing                            | 96 |

GRI 418: Privacy dei clienti (2016)

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| GRI 418-1 | Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati | 99 |
|-----------|---|----|

**TEMA MATERIALE: STRATEGIA PER IL SUCCESSO SOSTENIBILE**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |                       |
|---------|-----------------------------|-----------------------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 23; 26-27; 48; 59; 89 |
|---------|-----------------------------|-----------------------|

**TEMA MATERIALE: SENSIBILIZZAZIONE E CONTRASTO ALLA POVERTÀ ENERGETICA**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |             |
|---------|-----------------------------|-------------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 49; 100-103 |
|---------|-----------------------------|-------------|

**TEMA MATERIALE: SOLUZIONI PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA**

GRI 3: Temi materiali (2021)

|         |                             |                |
|---------|-----------------------------|----------------|
| GRI 3-3 | Gestione dei temi materiali | 51-54; 100-103 |
|---------|-----------------------------|----------------|

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione  
della Unoenergy S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*“limited assurance engagement”*) del Bilancio di Sostenibilità della Unoenergy S.p.A. (di seguito *“il Gruppo”*) relativo all’esercizio chiuso al 30 settembre 2023.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Unoenergy S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (*“GRI Standards”*), con riferimento alla selezione di GRI Standards, come descritto nella sezione *“Nota metodologica”* del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è richiesto di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards, come descritto nella sezione *“Nota metodologica”* del Bilancio di Sostenibilità.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Creazione di valore economico e continuità di business" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Unoenergy S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società consolidate integralmente:
  - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

- per la sede di Sanremo di Unoenergy S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle attività, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

#### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Unoenergy S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 30 settembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Giuseppe Milici  
Socio

Milano, 9 gennaio 2024



**20**<sup>2005-2025</sup> **unoenergy**  
gas • luce • rinnovabili

[www.unoenergy.it](http://www.unoenergy.it)

