

Bilancio di Sostenibilità

2023/2024

ENERGIA CHE VIVE



 unoenergy

Bilancio di Sostenibilità

2023/2024

ENERGIA CHE VIVE



INDICE

Lettera agli Stakeholder	4
Highlights	6
Nota metodologica	7

01 Il Gruppo Unoenergy

1.1 Compagine azionaria al 30 settembre 2024	10
1.1.1 Principali attività e linee di business	11
1.2 La cronistoria di Unoenergy	16
1.3 I nostri valori e principi	18
1.4 Governance	19
1.4.1 La governance di Unoenergy	19
1.4.2 Il Comitato di Sostenibilità	21

02 Il nostro approccio alla sostenibilità

2.1 Gli Stakeholder di Unoenergy	24
2.2 L'analisi di materialità: valutazione degli impatti	28
2.3 Piano di Sostenibilità	34

03 Business e governance sostenibili

3.1 Etica, governance e visione aziendale	42
3.1.1 Codice etico e Modello 231	42
3.2 Creazione di valore economico e continuità di business	45
3.3 Investimenti verso la transizione energetica	46
3.4 I nostri casi di successo	47
3.5 Gestione della catena di fornitura	52

04 Responsabilità sociale

4.1 La generazione Unoenergy	56
4.2 La composizione del Gruppo Unoenergy	58
4.3 Sviluppo e benessere dei dipendenti	61
4.4 Formazione del personale	64
4.5 Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni	65
4.6 Salute e sicurezza sul lavoro	65
4.6.1 Corsi di formazione ai lavoratori su Salute e Sicurezza	67
4.7 Tutela dei diritti umani e delle Diversità	68
4.8 Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale	70

05 Eco-efficienza operativa

5.1 Strategia per il clima	74
5.1.1 I principali consumi energetici del Gruppo	74
5.1.2 Le emissioni di gas serra	77
5.2 Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra	78
5.3 L'energia venduta da Unoenergy	78
5.4 Servizi di efficientamento energetico	79
5.4.1 Offerta Ethica	79
5.5 Biodiversità e impatto ambientale	82
5.6 La gestione dei rifiuti generati	84

06 Il Gruppo Unoenergy al fianco dei suoi Clienti

6.1 I punti di contatto con i clienti	88
6.1.1 I punti di contatto con i clienti	89
6.2 I Riconoscimenti del Gruppo	90
6.3 Privacy e soddisfazione del cliente	94
6.4 Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative	95

Indice dei contenuti GRI

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,

per il terzo anno consecutivo siamo a raccontarvi i progetti futuri e a fare un bilancio dell'anno termico appena concluso e dei traguardi raggiunti in ambito di sostenibilità.

Come sapete il Gruppo Unoenergy, ormai da diverso tempo, ha affiancato alla propria strategia di crescita aziendale una cultura d'impresa ispirata a principi condivisi, impegni e buone pratiche di responsabilità ambientale e sociale nella piena consapevolezza che **non ci possa essere crescita e sviluppo di un'azienda, senza buone pratiche di sostenibilità.**

Ci siamo trovati ancora una volta ad affrontare scenari globali instabili e grandi sfide che porteremo avanti e affronteremo perseguiendo i nostri obiettivi; il prezzo del gas si è dimezzato nel corso del 2023 e questo ha inciso fortemente sulle nostre attività e richiesto maggiore flessibilità e prontezza nel rispondere alle nuove esigenze del settore energetico.

Il Gruppo ha concluso l'esercizio 2023/2024 raggiungendo grandi e soddisfacenti risultati con un **fatturato** che si attesta a **Euro 1.098,3 milioni e un portafoglio clienti in continuo aumento (+ 495,9 mila clienti)** a cui offre ogni giorno servizi di energia elettrica, gas ed efficientamento energetico.

L'acquisizione di Driwe (oggi Unoenergy Driwe) e la costituzione di Unoenergy Solar Power hanno rafforzato il posizionamento del Gruppo come player strategico nella diffusione della Green Technology e della mobilità sostenibile su tutto il territorio italiano; queste operazioni sono per noi la dimostrazione di come le scelte siano sempre più mirate e orientate alla sostenibilità e all'efficientamento energetico, scelte che si riflettono anche nel piano di impresa e nel *Business plan* di sostenibilità.

L'esercizio appena concluso è stato inoltre segnato da importanti evoluzioni interne: **la riorganizzazione della Governance del Gruppo, con l'ampliamento del Consiglio di Amministrazione** che da tre membri è passato a cinque e la ridefinizione delle linee di business in cui opera l'azienda.

Guardando oltre il business, il nostro impegno è da sempre orientato alla valorizzazione delle persone. La cura e lo sviluppo del capitale umano sono il cuore della nostra cultura aziendale e il motore che alimenta il cambiamento e il raggiungimento degli obiettivi strategici. Con **oltre 657 dipendenti** – di cui circa il 48% donne, 11% con meno di 30 anni, il 68% con un'età tra i 30 e i 50 anni e il 22% con più di 50 anni – **promuoviamo diversità e inclusione come pilastri di una crescita sostenibile.**

Investiamo costantemente nella formazione in tutti i settori del Gruppo, per valorizzare i talenti esistenti e promuovere percorsi di crescita basati sul merito. Durante l'anno, abbiamo **investito in maniera consistente sulla digitalizzazione di sistemi e infrastrutture, e introdotto nuovi strumenti per la fatturazione e per la valutazione dei fornitori**, in linea con il nostro impegno a creare processi sostenibili che massimizzano i benefici economici, sociali e ambientali.

Per concludere, il Gruppo persegue con determinazione la creazione di valore per tutti gli Stakeholder, con azioni concrete su tutto il territorio nazionale dove sono radicati i **209 Unoenergy Point, Sede e Corner** contribuendo alla transizione energetica e alla lotta contro il cambiamento climatico.

La visione sopra descritta e le azioni future sono possibili solo grazie a voi, la rete di collaboratori, clienti e partner che a diverso titolo contribuiscono a confermare la nostra identità di azienda solida e sostenibile.

Guardiamo al futuro con la consapevolezza che innovazione ed economia circolare siano le chiavi per ridurre il ricorso all'impiego di materie prime critiche.

“ Ogni azione che intraprendiamo oggi, sostenuta da piani concreti e investimenti strategici, alimenta l'opportunità di un domani più sostenibile.



Fabio De Martini
Amministratore Delegato



Walter Lagorio
Presidente

Highlights al 30 settembre 2024

La nostra responsabilità verso il territorio



1,1 mld €
fatturato (*)

95%
valore economico
generato e distribuito
agli Stakeholder

85,8 mln €
ebitda (*)



75
point

119
corner

15
sedi

(*) Dati da relazione sulla gestione 2024 del Gruppo Unoenergy

Soddisfazione del cliente (*)



6 secondi
tempo di attesa
alla risposta

99%
livello del servizio

14 giorni
gestione reclami

(*) come indagine relazione Arera

La nostra responsabilità verso le persone



657
dipendenti

99,5%
dipendenti con
contratto a tempo
indeterminato

48%
dipendenti donna

13.247 ore
ore di formazione per i dipendenti

Rating di sostenibilità e certificazioni

Rating ESG
63.0 FASCIA BB

SA 8000

ISO 37001

ISO 14001

GRI Standards
2-2, 2-3,
2-4, 2-5

Nota metodologica

Nota metodologica

Il terzo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unoenergy S.p.A. (di seguito il "Gruppo") al 30 settembre 2024, 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 2023 al 30 settembre 2024. 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 2023/2024** 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") in data 20 dicembre 2024.

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

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**.

Il Gruppo Unoenergy

1.1 Compagine azionaria al 30 settembre 2024	10
1.1.1 Principali attività e linee di business	11
1.2 La cronistoria di Unoenergy	16
1.3 I nostri valori e principi	18
1.4 Governance	19
1.4.1 La governance di Unoenergy	19
1.4.2 Il Comitato di Sostenibilità	21

CRI
Standards

2-1, 2-6, 2-9, 2-10, 2-11
2-12, 2-13, 2-14
405-1. a



1.1 Compagine azionaria al 30 settembre 2024

Unoenergy S.p.A. è una società di diritto italiano, costituita e domiciliata in Italia, con sede legale a Milano, Via Bensi n.10, avente capitale sociale interamente versato pari a euro 50.000.000.



Elfin S.r.l.

con una quota di partecipazione del

51%

Wop S.r.l.
con una quota di partecipazione del
49%

1.1.1 Principali attività e linee di business

Il Gruppo ha quale scopo la fornitura di gas naturale e di energia elettrica ai clienti finali, ai sensi del disposto di cui ai Decreti Legislativi n. 164 del 23 maggio 2000 (Decreto Letta) e n. 79 del 16 marzo 1999 (Decreto Bersani) e la fornitura di Servizi Energetici e di efficientamento. In particolare, il Gruppo Unoenergy è attivo su cinque linee di business:



- nella commercializzazione di gas naturale e di energia elettrica (**COMMODITY**);
- nei servizi energetici e di efficientamento (**TECH**);
- nei servizi più strettamente legati 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 (**GREEN&INNOVATION**);
- nei servizi di mobilità elettrica per condomini e segmenti B2B (**MOBILITY**);
- nella vendita di servizi per la gestione della privacy e della analisi acque (**ALTRI SERVIZI**).

Nel corso dell'esercizio 2023/2024 il Gruppo ha perseguito nel proprio piano di crescita e sviluppo finalizzato a rafforzare le linee di business in cui opera; in particolare:

- in data **12 ottobre 2023** è stata **costituita** da parte della Capogruppo Unoenergy la società **Unoenergy Solar Power S.r.l.** con capitale sociale pari ad Euro 100 mila (100%), al fine di sviluppare e realizzare impianti per la produzione di energia fotovoltaica e realizzare attraverso la costituzione di SPV (*Special Purpose Vehicle*) impianti fotovoltaici di taglia medio-grande; l'energia prodotta verrà gestita internamente al Gruppo al fine di sviluppare opportune sinergie ed in parte verrà venduta a soggetti grossisti terzi.
- In data **5 giugno 2024** la Capogruppo Unoenergy S.p.A. ha **acquistato il 100%** delle quote della **società Driwe S.r.l.**, per un valore complessivo pari ad Euro 3 milioni, che offre soluzioni complete dedicate ad aziende e privati per l'autoproduzione e gestione di energie rinnovabili, a partire dai sistemi fotovoltaici, fino alle colonnine di ricarica per veicoli elettrici, nel ruolo di fornitore e integratore di tecnologie e *Charging Point Operator*.

Le operazioni di acquisizione e costituzione avvenute nell'esercizio mirano a rafforzare sempre più la posizione del Gruppo sia nel mercato della mobilità elettrica sia dei servizi di efficientamento energetico, già consolidata grazie al know how nella realizzazione di impianti fotovoltaici e termici delle controllate Unoenergy Green Solutions e Unoenergy Innovative Solutions, e a continuare ad espandere la gamma di servizi offerti; di conseguenza al fine di fare sinergie tra le varie società del Gruppo sono state riviste anche le linee di business in cui il Gruppo opera e con l'acquisizione di Driwe è nata la linea di business Mobility.

Cosa facciamo

Nuove soluzioni

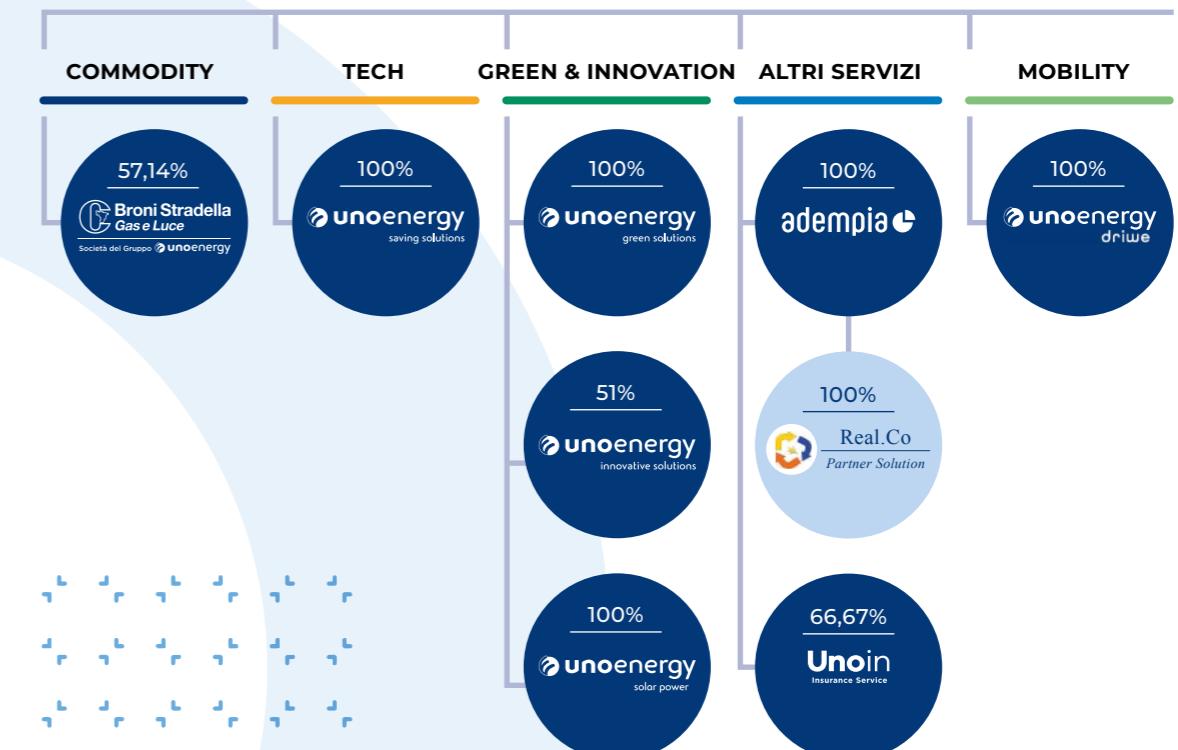
L'energia resta il cuore pulsante del nostro mondo, ma si evolve verso scenari più sostenibili pensati per i nostri Clienti: **energie rinnovabili, comunità energetiche, mobilità elettrica, efficientamento energetico, riqualificazioni energetiche.**

Senza dimenticare la costante e continua ricerca delle migliori offerte gas e Luce per la Casa, Condominio e Business.



Organigramma Societario

al 30.09.2024



Al 30 settembre 2024 rispetto all'esercizio precedente **non si segnalano variazioni all'area di consolidamento**; si segnala tuttavia che le società controllate Unoenergy Solar Power (società costituita nel mese di ottobre 2023) e la società Unoenergy Drive S.p.A., (acquisita nel mese di giugno 2024), non risultano incluse nell'area di consolidamento.

Tutto ciò premesso, risulta che, oltre alla Capogruppo Unoenergy attiva nella vendita di gas ed energia elettrica sull'intero territorio nazionale, nell'area di consolidamento sono state ricomprese le seguenti società controllate:

- Broni-Stradella Gas e Luce S.r.l.
- Unoenergy Saving Solutions S.p.A.
- Unoenergy Green Solutions S.p.A.
- Unoenergy Innovative Solutions S.r.l.
- Unoenergy Sharing Solutions S.r.l.
- Adempia S.r.l.
- Real.Co S.r.l.
- UnoInsurance Service S.r.l.

Organigramma per linee di Business

Di seguito la suddivisione delle linee di business
del Gruppo al 30 settembre 2024

LINEE DI BUSINESS	SETTORI	LOGHI	DESCRIZIONE
Commodity 	Vendita di gas ed energia elettrica	 	Commercializzazione di gas naturale ed energia elettrica a condomini, clienti residenziali, imprese e industriali
Tech 	Servizi di efficientamento energetico		Soluzioni altamente tecnologiche orientate alla sostenibilità ambientale e all'efficienza energetica che si realizzano attraverso la progettazione e la pianificazione di interventi di ammodernamento e/o miglioramento di centrali elettriche
Green & Innovation 	Servizi legati alla transizione energetica (impianti fotovoltaici e comunità energetiche)	  	<p>Soluzioni avanzate all'avanguardia per l'efficienza energetica domestica, mirate al risparmio sulla bolletta energetica</p> <p>Valutazione dei consumi energetici e gestione dell'energia per ottenere efficienza e risparmio</p> <p>Business unit per lo sviluppo e la gestione di impianti solari fotovoltaici proprietari (ad es. utility scale, C&I, Comunità Energetiche)</p>

LINEE DI BUSINESS	SETTORI	LOGHI	DESCRIZIONE
Mobility 	Servizi e soluzioni di mobilità elettrica (B2B e B2C)		Servizi di mobilità elettrica per condomini e segmenti B2B, compreso lo sviluppo e la gestione di punti di cambio veicoli elettrici
Altri Servizi 	Servizi legati alla gestione della privacy, prodotti assicurativi e analisi acque	 	<p>Piattaforma di servizi che garantisce agli amministratori di condominio la possibilità di gestire e aggiornare la documentazione privacy dei clienti e l'analisi delle acque</p> <p>Opera nel settore dell'amministrazione condominiale offrendo un'ampia gamma di prodotti assicurativi su misura</p>

1.2 La cronistoria di Unoenergy

NASCITA SOCIETÀ'

2002: a seguito dell'introduzione del mercato libero per la vendita del gas naturale nasce in Liguria **Unogas**.



COMMODITY

2004: Unogas diventa **Unogas Energia** e diventa operatore **nazionale del mercato libero per la vendita di gas naturale**.

TECH

2006: nasce **Unogas Tech**, che si occupa di **efficientamento energetico per il settore condominiale residenziale**.

COMMODITY

2008: Unogas Energia inizia la vendita di **Energia Elettrica su tutto il territorio nazionale**.
2010: Unogas Energia acquisisce **Broni Stradella Gas e Luce**, (ex Broni Stradella Gas Srl) società operante nel pavese, profondamente radicata sul suo territorio.

GREEN&INNOVATION

2017: il Gruppo acquisisce il 51% di **Unoeng**, che si occupa di efficientamento energetico per il settore terziario.
2019: viene acquisito il **Gruppo Geu**, che si occupa di fotovoltaico e mobilità elettrica per il settore residenziale.

GRUPPO

2021: *Rebranding* Unogas diventa **Unoenergy** e contemporaneamente Unotech diventa Unoenergy Saving Solutions, Unoeng diventa Unoenergy Innovative Solutions e Geu Impianti diventa Unoenergy Green Solutions;

2022:

20 anni Gruppo Unoenergy

ALTRI SERVIZI

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

TECH

Unoenergy Saving Solutions acquisisce **SAB**;

GREEN&INNOVATION

2023: 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.

ALTRI SERVIZI

2015: nasce **Adempia**, che opera in ambito **Privacy** per il settore condominiale residenziale.

COMMODITY

2016: con l'espansione della vendita di gas naturale ed energia elettrica per il **settore domestico e business**, nasce il primo **Unogas Point**.

ALTRI SERVIZI

2020: Adempia amplia la propria gamma dei servizi offrendo il servizio di analisi delle Acque Potabili.

TECH

2021: 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.

COMMODITY

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.

MOBILITY

2024: 5 giugno 2024 acquisizione della società Driwe S.r.l. ora Unoenergy Driwe S.p.A. attiva nel mercato della mobilità elettrica e dei servizi di efficientamento energetico.

1.3 I nostri valori e principi

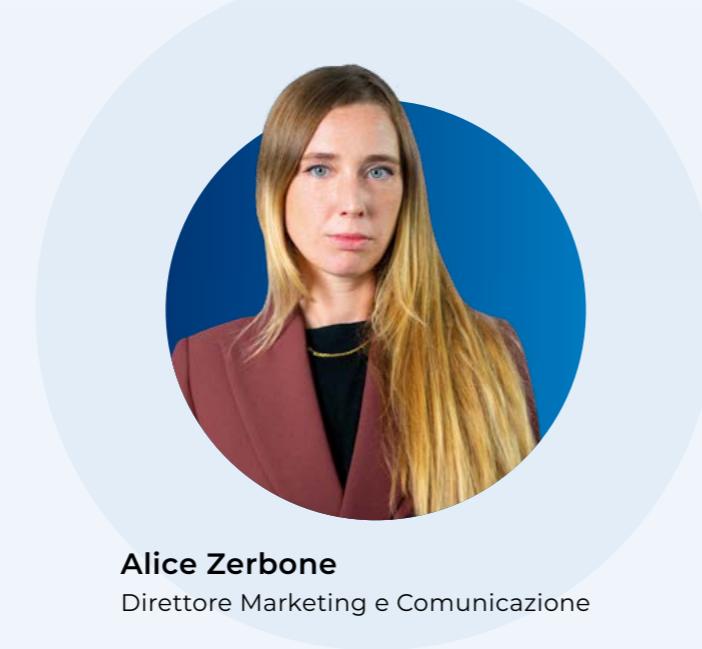
Il Gruppo Unoenergy ha l'ambizione di continuare a crescere nel mercato di riferimento e lo fa ispirandosi a tre principi cardine: la **solidità** di un grande Gruppo, la **dinamicità** come attitudine al cambiamento e la **flessibilità** come capacità di rispondere in modo tempestivo alle esigenze del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

Queste tre caratteristiche rendono Unoenergy da più di 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 perseguitando azioni che si basino sui principi di **integrità, responsabilità e trasparenza**.

“ Sono entrata a far parte del Gruppo Unoenergy come Marketing and Communication Director perché - sin dal primo contatto - ho avuto la sensazione di trovarmi davanti a un'azienda concretamente impegnata nello sviluppo di servizi innovativi e modelli di consumo sostenibili.



Alice Zerbone
Direttore Marketing e Comunicazione

Le percezioni avute durante l'iter di selezione hanno poi trovato riscontro nei primi mesi trascorsi in azienda: una realtà che crede **nella leadership femminile e valorizza il contributo di ogni persona**, specialmente quello che viene dalle nuove generazioni.

Il mondo del lavoro sta attraversando una fase di profonda trasformazione che sta ridefinendo a livello globale la scala di valori e di priorità delle persone. Chi entra oggi in un'azienda cerca, infatti, molto più della sola sicurezza economica: un ambiente psicologicamente sicuro in cui esprimere il proprio potenziale per contribuire a un cambiamento concreto per se stessi e per la comunità in cui si vive.

Non posso poi non menzionare l'importanza della responsabilità sociale per Unoenergy, che pone le persone e il loro benessere al centro delle proprie strategie. **Credo fermamente che il successo di un'azienda non dipenda solo dai risultati economici, ma anche dall'impatto positivo che essa riesce a generare sulla società. Essere parte di un'azienda che agisce con integrità, che rispetta le persone e che si impegna a migliorare la qualità della vita delle comunità in cui opera è per me un motivo di orgoglio.**

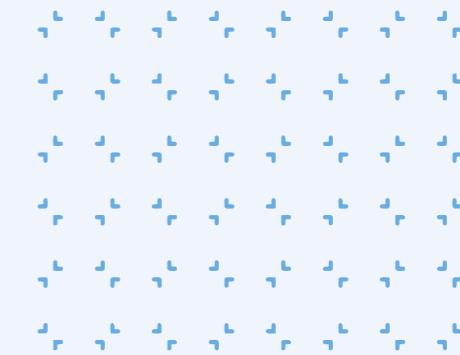
Infine, insieme al mio team ci siamo posti un obiettivo ambizioso: consolidare l'awareness e la reputazione del Gruppo attraverso un piano di comunicazione integrata e una efficace narrazione aziendale. Desideriamo contribuire attivamente affinché i nostri clienti, partner e le comunità che serviamo possano vedere in Unoenergy, ogni giorno di più, un punto di riferimento, di ascolto, di fiducia e innovazione sostenibile.”

1.4 Governance

1.4.1 La governance di Unoenergy

La struttura di governance del Gruppo Unoenergy si fonda sul **modello organizzativo tradizionale**, secondo il quale la società è gestita da parte di un Consiglio di Amministrazione e vigilata da un Collegio Sindacale.

Al Consiglio di Amministrazione è affidata la gestione strategica del Gruppo; in particolare l'assemblea degli azionisti nel mese di gennaio 2024 ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione ampliando da 3 a 5 i componenti al fine di inserire sia una figura di maturata esperienza professionale, che supporterà le decisioni strategiche e di indirizzo generale del Gruppo, sia una figura che, seppur con minore esperienza, ha



conseguito le competenze professionali per interpretare e meglio comprendere le nuove dinamiche della transizione energetica in atto. Alcuni consiglieri ricoprono le cariche delle prime linee aziendali; in particolare il consigliere Francesco Piero Marinelli riveste il ruolo di Direttore Generale di Unoenergy e di Amministratore Unico delle controllate Adempia S.r.l. e Realco S.r.l. e il consigliere Dario Blengino riveste il ruolo di Amministratore Delegato della controllata Unoenergy Saving Solutions S.p.A. e Presidente del Consiglio di Amministrazione di Unoenergy Innovative Solutions S.r.l. e Unoenergy Green Solutions S.p.A..



Walter Lagorio
Presidente

Fascia d'età >50



Fabio De Martini
Amministratore Delegato

Fascia d'età >50



Francesco Piero Marinelli
Consigliere (Direttore Generale)

Fascia d'età 30-50



Dario Blengino
Consigliere

Fascia d'età >50



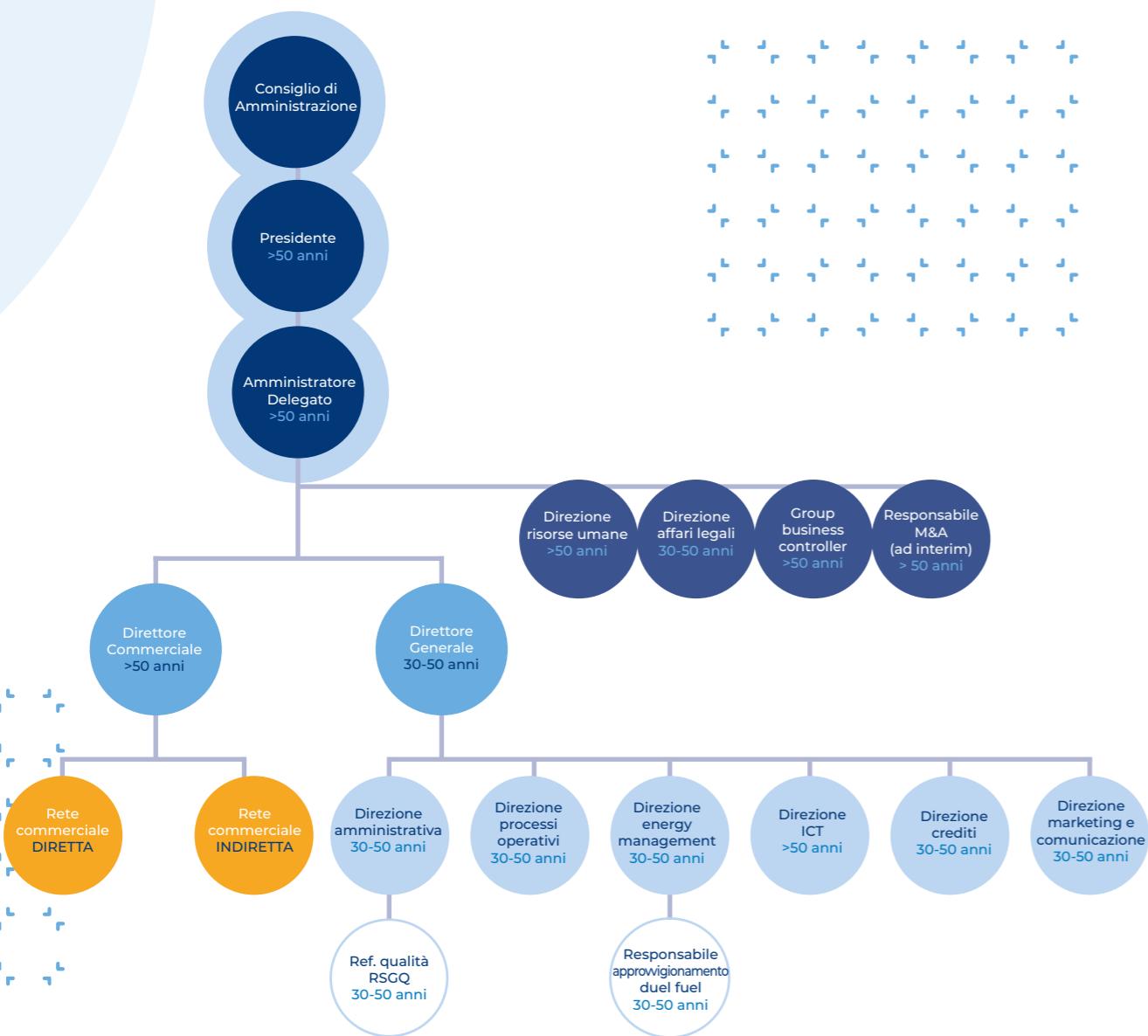
Elisa De Martini
Consigliere

Fascia d'età <30

Il Collegio Sindacale è l'organo di controllo e vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto. È composto da tre membri effettivi e due supplenti:

Sindaci effettivi	Ruolo	Fascia d'età
Calvi Massimo	Presidente	>50
Ghinamo Gian Carlo	Sindaco effettivo	>50
Ramone Ignazio	Sindaco effettivo	>50
Sindaci supplenti		
Dott. Luigi Pinna		>50
Rag. Mancinelli Bernardino		>50

Al fine di garantire che le strategie di Gruppo e il funzionamento dello stesso siano messe in atto il Consiglio di Amministrazione ha delineato la struttura di Governance del Gruppo affidando alle varie figure dirigenziali la gestione dell'operatività del Gruppo:



1.4.2 Il Comitato di Sostenibilità

Nel corso dell'esercizio precedente, il Gruppo Unoenergy, ha nominato un **Comitato di Sostenibilità**, al fine di integrare al meglio gli aspetti di sostenibilità nella strategia e nella gestione aziendale. Questo ha consentito 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 ed 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 ed alle risultanze. Si fa presente che durante l'esercizio chiuso al 30 settembre 2024 il **Comitato di Sostenibilità si è riunito tre volte per affrontare in particolare l'analisi della doppia materialità**.

Il nostro approccio alla sostenibilità

2.1 Gli Stakeholder di Unoenergy	24
2.2 L'analisi di materialità: valutazione degli impatti	28
2.3 Piano di Sostenibilità	34

GRI
Standards

GRI 2-29
GRI 3-1,3-2

02

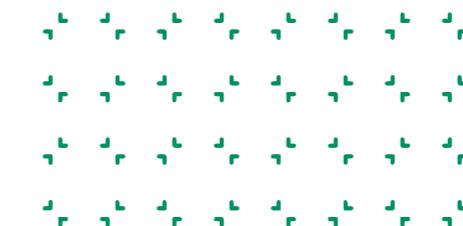


2.1 Gli Stakeholder di Unoenergy

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.



Nel corso del 2023/2024 sono stati confermati gli **Stakeholder** individuati l'anno precedente e ritenuti **prioritari per il Gruppo**. Le attività di definizione delle tematiche materiali condotte negli esercizi precedenti attraverso un'**analisi di benchmark** sono descritte in maggior dettaglio nel capitolo "L'analisi di materialità: valutazione degli impatti".



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

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

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

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

2.2 L'analisi di materialità: valutazione degli impatti

Il Bilancio di Sostenibilità 2023/2024 è stato elaborato sulla base di un aggiornamento dell'analisi di materialità svolta secondo la metodologia prevista dagli standard di rendicontazione del **Global Reporting Initiative**, nella loro versione più recente (**GRI Standard 2021**) attualmente in vigore.

Il Gruppo ha avviato contestualmente un **percorso** di avvicinamento al concetto di **“doppia materialità”** introdotto dalla Direttiva UE Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) approvata a novembre 2022 e recepita dall'Italia con il D.Lgs. 125/2024.

Il concetto di “doppia materialità” introduce l’obbligo di fornire informazioni che riguardano due diverse dimensioni:

- **Materialità d’impatto:** identificazione e valutazione degli **impatti attuali** e **potenziali, positivi e negativi**, nel breve, medio e lungo periodo, sull’ambiente e sulle persone (*inside-out*).
- **Materialità finanziaria:** identificazione e valutazione dei **rischi** e delle **opportunità ESG** che incidono o potrebbero incidere sulla situazione patrimoniale-finanziaria e sul risultato economico (*outside-in*).

A tale scopo, per il 2023/2024 è stato effettuato un primo esercizio di analisi di doppia materialità, identificando 12 tematiche come materiali e definendole tali in quanto ad esse è stato associato almeno un impatto o un rischio sopra la soglia di materialità identificata dal Gruppo.

Questo processo è **fondamentale per l’individuazione e la gestione di impatti, rischi e opportunità del Gruppo** e contribuisce ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli Stakeholder.

Gli impatti, i rischi e le opportunità più significativi del Gruppo e dei suoi Stakeholder sono stati individuati secondo le seguenti fasi:

- 1. identificazione del perimetro** oggetto di rendicontazione delle informazioni di sostenibilità;
- 2. mappatura e conferma degli Stakeholder** più rilevanti per il Gruppo Unoenergy;
- 3. analisi del contesto di sostenibilità** e di **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. analisi di fonti esterne quali standard e framework di riferimento** per la rendicontazione delle performance di sostenibilità;
- 6. identificazione degli impatti, rischi e opportunità.**

Per la **valutazione degli impatti** sono state organizzate delle sessioni dedicate, in cui sono state coinvolte le Direzioni Aziendali al fine di valutare gli impatti positivi, negativi, attuali e potenziali di propria competenza. La scala di valutazione degli impatti considera e include, in linea con quanto previsto dagli standard GRI e ESRS, i parametri di **gravità**, comprensivi di scala, portata e irrimediabilità, e di **probabilità** di accadimento. Successivamente, le valutazioni sono state aggregate per identificare gli impatti materiali per il Gruppo. Gli impatti vengono definiti materiali, quando il prodotto tra le due variabili considerate è al di sopra della soglia di materialità identificata.

Per quanto riguarda la **valutazione di rischi e opportunità**, il Gruppo ha svolto ulteriori sessioni dedicate, in cui alle Direzioni Aziendali è stato chiesto di valutare la **probabilità** e l'**impatto** dei rischi e delle opportunità sulla situazione patrimoniale-finanziaria e sul risultato economico. Durante le sessioni è stato valutato sia il **rischio inherente**, ossia il livello di rischio associato prima che vengano implementate misure di mitigazione o controlli, sia il **rischio residuo**, ossia il livello di rischio considerata l’implementazione delle misure di mitigazione. Anche in questo caso, i risultati sono stati aggregati per identificare i rischi e le opportunità materiali per il Gruppo.

Gli **impatti, i rischi e le opportunità** rilevati sono stati **successivamente ricondotti alle 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**.

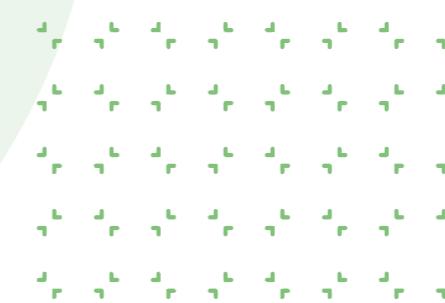
L’analisi di materialità finanziaria svolta nel 2023/2024 è stata parte del **percorso di avvicinamento al processo di doppia materialità indicato dalla CSRD e dagli standard ESRS**. Per tale ragione, il **Gruppo si riserva di pubblicare i rischi e le opportunità rilevanti contestualmente alla prossima rendicontazione di sostenibilità**.

Nella tabella di seguito sono riportate le tematiche materiali e i relativi impatti, raggruppate per area ESG.

Tematica materiale	Impatto associato	Descrizioni	Coinvolgimento dell'Organizzazione	Positivo/Negativo	Potenziale/Attuale
 Strategia per il clima	Altre emissioni indirette di gas serra	Contributo ai cambiamenti climatici: emissioni indirette di Scope 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)	A cui l'Organizzazione contribuisce e direttamente collegato attraverso una relazione di business	Negativo	Attuale
 Strategia per il clima	Emissioni inquinanti in atmosfera	Inquinamento atmosferico derivante da eventi accidentali e dispersioni incontrollate 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)	A cui l'Organizzazione contribuisce e direttamente collegato attraverso una relazione di business	Negativo	Attuale
 Strategia per il clima	Emissioni dirette e indirette di gas serra	Contributo ai cambiamenti climatici: emissioni di gas climalteranti dall'attività quotidiana - Scope 1 e Scope 2	Causato dall'Organizzazione	Negativo	Attuale
 Soluzioni per la transizione energetica	Promozione di innovazione e tecnologia per un'economia verde	Contributo alla transizione verso un'economia verde attraverso la vendita di energia da fonti rinnovabili, la diffusione tecnologica, la realizzazione e facilitazione di progetti energetici innovativi (es. comunità energetiche, impianti fotovoltaici e termici, pompe di calore, mobilità elettrica, ecc.)	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce	Positivo	Attuale
 Gestione dei rifiuti	Generazione di rifiuti	Aumento della pressione sulle catene di recupero, smaltimento e riciclo a causa dell'eccessiva generazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce	Negativo	Potenziale

TEMATICA:  Ambientale  Sociale  Governance

Tematica materiale	Impatto associato	Descrizioni	Coinvolgimento dell'Organizzazione	Positivo/Negativo	Potenziale/Attuale
 Tutela della biodiversità e degli ecosistemi	Danni indiretti alla biodiversità	Danni agli ecosistemi e alla biodiversità lungo la catena del valore causati durante le fasi di estrazione delle risorse e trasporto dell'energia (es. inquinamento di acqua, aria e suolo e distruzione di habitat naturali a danno di flora e fauna da parte delle attività estrattive del gas naturale)	Direttamente collegato ad una relazione di business	Negativo	Potenziale
 Coinvolgimento delle comunità locali	Contributo socio-economico alle comunità locali	Generazione di valore economico e sociale nelle aree in cui il Gruppo opera (es. attraverso la creazione di opportunità professionali, la messa a disposizione di conoscenze, risorse e best practice in materia energetica e collaborazioni e partecipazione a iniziative culturali ed educative)	Causato dall'Organizzazione	Positivo	Attuale
 Gestione e sviluppo del personale	Sviluppo di conoscenze e competenze dei dipendenti	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	Causato dall'Organizzazione	Positivo	Attuale
 Privacy e soddisfazione dei clienti	Ascolto e soddisfazione dei clienti	Disponibilità di servizi di customer care facilmente accessibili e personalizzati anche grazie al crescente utilizzo dei canali digitali	Causato dall'Organizzazione	Positivo	Attuale



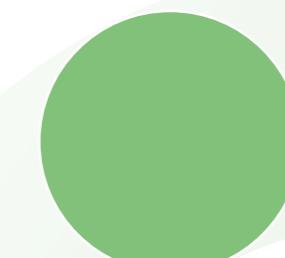
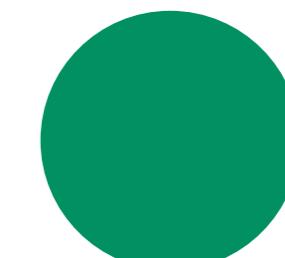
Tematica materiale	Impatto associato	Descrizioni	Coinvolgimento dell'Organizzazione	Positivo/Negativo	Potenziale/Attuale
Sensibilizzazione e contrasto alla povertà energetica	Educazione e sensibilizzazione energetica dei clienti	Incremento della sostenibilità nei comportamenti e negli stili di consumo attraverso la messa a disposizione di servizi in linea con i nuovi bisogni e stili di vita, anche finalizzata ad un risparmio economico del cliente	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce	Positivo	Attuale
Salute e sicurezza sul lavoro	Infortuni sul lavoro di dipendenti e non dipendenti	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	Causato dall'Organizzazione e direttamente collegato attraverso una relazione di business	Negativo	Potenziale
Creazione di valore economico e continuità di business	Creazione di valore sostenibile e duraturo	Creazione di valore nel lungo periodo mediante l'integrazione del successo sostenibile negli obiettivi strategici (es. allineamento del Piano di Sostenibilità al <i>Business plan</i> aziendale) e nelle remunerazioni di dirigenti e manager (es. collegamento con il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità specifici)	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce	Positivo	Potenziale
Privacy e soddisfazione dei clienti	Marketing ed etichettatura non trasparenti	Impatti negativi sui clienti e utilizzatori finali causati da comunicazioni fuorvianti e indicazioni errate in termini di etichettatura o presentazione dei prodotti	Causato dall'Organizzazione	Negativo	Potenziale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Contributo al miglioramento delle prestazioni ESG dei fornitori	Contributo al miglioramento delle prestazioni ESG dei fornitori e dell'impatto sociale e ambientale nelle comunità in cui essi operano grazie all'applicazione di strumenti di dovuta diligenza per la catena di fornitura e alla diffusione di buone pratiche	Causato dall'Organizzazione e a cui l'Organizzazione contribuisce	Positivo	Potenziale

Tematica materiale	Impatto associato	Descrizioni	Coinvolgimento dell'Organizzazione	Positivo/Negativo	Potenziale/Attuale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Prassi di pagamento dei fornitori	Contributo alla solidità finanziaria dei fornitori attraverso pratiche che permettano la puntualità nei pagamenti, in particolar modo verso le piccole e medie imprese	Causato dall'Organizzazione	Positivo	Attuale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Consumo di acqua lungo la catena di approvvigionamento	Consumo di acqua nelle fasi di approvvigionamento di gas ed energia elettrica (es. trasformazione di acqua in vapore per esigenze di raffrescamento durante la produzione di energia elettrica e consumi durante la fase di costruzione degli impianti di produzione)	A cui l'Organizzazione contribuisce e direttamente collegato attraverso una relazione di business	Negativo	Potenziale

Nel corso dell'esercizio 2023/2024 sono stati **confermati molti degli ambiti materiali identificati nell'esercizio 2022/2023** che rispondono alle esigenze aziendali. Inoltre, le analisi effettuate hanno consentito di aggiungere alcune tematiche, con l'obiettivo di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi.

Tra le principali novità di questa rendicontazione si segnala l'introduzione delle seguenti tematiche: **"Coinvolgimento delle comunità locali", "Gestione dei rifiuti" e "Gestione responsabile della catena di fornitura"**.

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.



2.3 Piano di Sostenibilità

Nelle strategie finanziarie ed economiche del Gruppo la sostenibilità gioca un ruolo cruciale e la strategia viene messa in atto con la definizione di un Piano di Sostenibilità che definisce gli impegni e gli obiettivi del Gruppo in ambito di sostenibilità fino al 2027.

Un aspetto fondamentale del Piano di Sostenibilità è il legame e il contributo all'Agenda 2030 dell'ONU, il piano di azione adottato dalle Nazioni Unite nel 2015 che mira che a sconfiggere la povertà assoluta, ridurre le disuguaglianze e combattere i cambiamenti climatici per perseguire uno sviluppo sostenibile.

L'Agenda definisce 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) e 169 obiettivi che identificano temi prioritari ai quali i governi e le aziende sono incoraggiati a contribuire attraverso strategie e azioni concrete per il loro raggiungimento entro il 2030. Per tale motivo, ogni macro-area del piano è collegata a specifici SDG su cui l'azienda ha l'ambizione di avere un impatto diretto.

Il piano di sostenibilità del Gruppo, inoltre, pone le sue basi anche sull'analisi di materialità, su documenti e normative interne e sul Piano Industriale del Gruppo.

Il Piano di Sostenibilità è stato approvato dal Comitato di Sostenibilità e dal Consiglio di Amministrazione ed è costantemente monitorato ed aggiornato da tutte le funzioni aziendali coinvolte oltre che dai membri del Comitato.

Le azioni del Piano di Sostenibilità che sono presentate di seguito sottolineano l'impegno del Gruppo verso le tematiche di sostenibilità nell'ottica di raggiungere o mantenere una soglia già raggiunta entro le date delineate.

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**.



Environmental

Macrocategoria

Risultati raggiunti

Riduzione del consumo di energia all'interno dell'organizzazione e delle conseguenti emissioni

Misurazione del target di riduzione delle emissioni entro il 2027 in linea col processo di implementazione del Sistema di Gestione Ambientale.

Misurazione della Carbon Footprint di organizzazione e adesione ai dettami dell'iniziativa SBT

Calcolo della Carbon Footprint di organizzazione entro il 2027.

Implementazione di attività di compensazione

Implementazione di attività di compensazione, raggiungendo una soglia di almeno il 30% di emissioni dirette e indirette (Scope 1 e Scope 2) entro il 2027.

Iniziative che promuovono l'utilizzo di energia rinnovabile da parte dei clienti finali

Implementazione dei contratti per il servizio "Luce Verde" nel corso dell'esercizio 2023/2024.

Implementazione di accumulatori installati e pompe di calore installate che utilizzano fonti di energia rinnovabile nel corso degli esercizi 2024/2025.

Installazione di pannelli fotovoltaici

Aumento del 30% della capacità installata proveniente da impianti fotovoltaici entro il 2027.

il sistema è in corso di implementazione con la relativa richiesta di certificazione.

Unoenergy S.p.A. offre gratuitamente ai propri clienti un sistema di misurazione CO₂ delle proprie emissioni di gas ed energia elettrica.

Acquistati 40 mila certificati verdi.

Più 10.947 di contratti con Luce Ethica rispetto all'esercizio precedente.

7 installazioni con pompe di calore nel corso dell'esercizio 2023/2024 rispetto alle 3 del 2022/2023.

Costituzione della Società Unoenergy Solar power S.r.l. per l'implementazione di nuovi campi fotovoltaici per la produzione di energia.



Social

Macrocategoria	Risultati raggiunti
Implementazione di strumenti volti a favorire la transizione energetica	<p>Costituzione della Società Unoenergy Solar Power Srl e attivazione di un nuovo progetto.</p> <p>9 punti vendita aperti nel corso dell'esercizio 2023/2024 per un totale di 209 su tutto il territorio nazionale.</p>
Contrasto alla povertà energetica	<p>A settembre 2024 è stato organizzato un <i>team building</i> con Rise Against Hunger con cui sono stati confezionati kit alimentari per fabbisogno di persone in difficoltà nei territori vicini alle sedi in cui si è svolto l'evento.</p>
Promozione della diversità generazionale	<p>Più 22 assunti over 50 nel corso del 2023/2024, la soglia minima del 5% è stata mantenuta.</p> <p>Più 17 assunti under 30 nel corso del 2023/2024.</p>
Sviluppare approfondimenti formativi su temi correlate alla diversity	<p>13.247 ore di formazione erogante durante l'esercizio 2023/2024.</p>
Aumento della stabilità lavorativa	<p>I contratti a tempo indeterminato sono aumentati 99,5% rispetto al 2022/2023 superando così la soglia minima posta nel Piano di Sostenibilità.</p>
Wellbeing	<p>Il Gruppo Unoenergy ha implementato ad oggi tre azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regolamento Piano Welfare Hub - Regolamento per lo svolgimento del lavoro agile - Buoni pasto.

Macrocategoria	Risultati raggiunti
Sensibilizzazione sul tema dei diritti umani	<p>2 volte all'anno c'è la verifica dell'<i>audit</i> e periodicamente il <i>social performance</i> team si occupa di informare i dipendenti e i nuovi assunti.</p>
Implementazione di nuove iniziative che coinvolgono le comunità locali	<p>Il Gruppo ha organizzato diversi eventi di coinvolgimento delle comunità locali in collaborazioni con enti e organizzazioni locali in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unoenergy Jazz e Blues - Sanremo Padel Tour.
Diffusione di una cultura aziendale orientata a criteri ESG	<p>A giugno è stata svolta formazione su tematiche ESG a tutta la rete commerciale del Gruppo Unoenergy, che rappresenta più del 35% dei dipendenti.</p> <p>I fornitori della Società Unoenergy stanno compilando i questionari con tematiche ESG.</p> <p>Una pubblicazione ogni sei mesi su tematiche ESG pubblicate su LinkedIn.</p> <p>Nel corso dell'esercizio 2023/2024 sono state pubblicate almeno 3 news ogni due mesi.</p>
Consolidare un piano di formazione e prevenzione al fine di ridurre gli infortuni	<p>3 numero di infortuni nel corso del 2023/2024.</p>
Incremento dei presidi posti a tutela della privacy dei dati e delle informazioni	<p>Le procedure di privacy a tutela dei dati sono state mantenute.</p>



Governance

Macrocategoria

Risultati raggiunti

Mantenimento di un Comitato di Sostenibilità

Svolgimento di almeno due riunioni all'anno.

Il Comitato di Sostenibilità si è riunito 3 volte.

Miglioramento dei Sistemi di Gestione

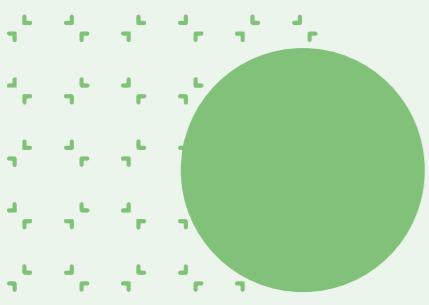
Ottenimento e mantenimento della certificazione ISO 37001.

La certificazione ISO 37001 è stata mantenuta anche durante l'esercizio 2023/2024.

Partecipazione ad assessment che permettano di valutare le performance ESG del Gruppo, e implementazione di attività per un continuo miglioramento del rating (es. Ecovadis, CDP, Cerved, CSA)

Miglioramento del rating rispetto all'esercizio precedente (specifica per tipologia di rating).

Obiettivo in fase di sviluppo.



Business e governance sostenibili

3.1 Etica, governance e visione aziendale	42
3.1.1. Codice etico e Modello 231	42
3.2 Creazione di valore economico e continuità di business	45
3.3 Investimenti verso la transizione energetica	46
3.4 I nostri casi di successo	47
3.5 Gestione della catena di fornitura	52

GRI
standards

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

3.1.1 Codice etico e Modello 231

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"); 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**.

Il Codice Etico ha la funzione di individuare alcuni dei principali comportamenti attesi da parte dei dipendenti del Gruppo, inclusi i manager, nonché di enucleare i valori imprescindibili cui deve ispirarsi l'attività di tutti coloro che agiscono nell'interesse del Gruppo, sia dall'interno che dall'esterno, e quindi anche i collaboratori autonomi o parasubordinati, i prestatori d'opera, i fornitori e gli eventuali appaltatori.

Il Codice Etico è stato redatto in un'ottica di Gruppo ispirandosi ai principi cardine, condivisi e adottati *in primis* dalle figure manageriali di vertice, quali:

- 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 Codice Etico sottolinea anche l'obiettivo del Gruppo di operare in modo sicuro e rispettoso dell'ambiente, per adottare accorgimenti adeguati nell'esecuzione delle nostre mansioni al fine di ridurre al minimo l'impatto ambientale, prestando grande attenzione alla sostenibilità e al risparmio energetico. Il Gruppo incoraggia l'utilizzo di veicoli elettrici promuovendone il relativo inserimento nel parco auto aziendale. Inoltre, Unoenergy aderisce alle politiche di raccolta differenziata dei rifiuti, richiedendo l'osservanza delle norme locali in materia di separazione e smaltimento.

Il Codice Etico del Gruppo è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Unoenergy ed è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 che definisce i principi etici fondamentali, le regole comportamentali e le responsabilità che il Gruppo riconosce, rispetta e assume come valore e imperativo vincolante.

Con l'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo e il successivo aggiornamento il Gruppo si propone di:

- rendere consapevoli tutti coloro che lavorano in nome e per conto del Gruppo, con particolare riferimento a coloro che operano nelle c.d. "aree sensibili", del rischio di poter incorrere, in caso di violazioni delle disposizioni riportate nel Modello, nella commissione di illeciti passibili di sanzioni penali nei loro stessi confronti e di sanzioni "amministrative" irrogabili al Gruppo;
- rendere consapevoli tali soggetti che i comportamenti illeciti sono condannati con forza dal Gruppo, in quanto gli stessi sono sempre e comunque contrari alle disposizioni di legge, alla cultura aziendale e ai principi etici assunti come proprie linee guida nell'attività d'impresa;
- consentire alla Società di intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione di reati o quanto meno di ridurre sensibilmente il danno dagli stessi arrecato;
- migliorare la governance societaria e la reputazione del Gruppo.

Il Codice Etico e di comportamento disponibile sia sul sito internet del Gruppo 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.

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

Avvocato
Martina Spedale
30-50 anni

Avvocato
Laura Gandola
Presidente dell'OdV
30-50 anni

Avvocato
Niccolò Bertolini Clerici
30-50 anni

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 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 ad 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 od 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 Bensi, 10 Milano, scrivendo sulla busta "Riservata" e/o in formato elettronico all'indirizzo wistleblowing@unoenergy.it, odv@unoenergy.it, odv.saving@unoenergy.it, odv.green@unoenergy.it o tramite la piattaforma <https://wistleblowing.unoenergy.it>.

Si segnala che nel corso dell'esercizio 2023/2024 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti oltre che nessuna pena pecuniaria rilevante e nessuna sanzione non pecuniaria rilevante da segnalare.

Infine nel corso dell'esercizio 2023/2024 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.

3.2 Creazione di valore economico e continuità di business

Il Fatturato di Gruppo al 30 settembre 2024 ammonta a Euro 1.098,3 milioni (-5,9%), in diminuzione rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente riconducibile principalmente alla divisione COMMODITY che a fronte di un incremento dei volumi venduti ha registrato una diminuzione del prezzo delle *due commodity*.

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)	2022/2023	2023/2024
	Valore economico direttamente generato	1.192,55
Valore economico distribuito	1.146,97	1.051,08
Costi operativi	1.078,80	970,90
Remunerazione dei collaboratori	37,83	41,46
Remunerazione dei finanziatori	16,40	15,88
Remunerazione della pubblica amministrazione	13,90	22,73
Liberalità	0,04	0,12
Valore economico trattenuto	45,58	58,85

Nel corso dell'anno fiscale 2023/2024, il valore economico direttamente generato è in linea con quanto avvenuto l'anno precedente, il **95% del valore economico generato è stato distribuito agli Stakeholder**.

3.3 Investimenti verso la transizione energetica

Nel corso dell'esercizio appena concluso il Gruppo ha completato due importanti operazioni che segnano un ulteriore passo avanti nel percorso di sostenibilità intrapreso.

In data 12 ottobre 2023 è stata costituita da parte della Capogruppo Unoenergy la società **Unoenergy Solar Power S.r.l.**, che si occuperà di sviluppare e realizzare impianti per la produzione di energia fotovoltaica e realizzerà attraverso la costituzione di SPV (*Special Purpose Vehicle*) impianti fotovoltaici di taglia *utility scale*; l'energia prodotta verrà gestita internamente al Gruppo al fine di sviluppare opportune sinergie ed in parte verrà venduta a soggetti grossisti terzi. Con queste attività il gruppo si integrerà nella filiera dell'energia elettrica, contribuendo attivamente alla transizione energetica in atto che prevede una graduale sostituzione di impianti alimentati da combustibili fossili con quelli alimentati da fonti rinnovabili.

Inoltre, a giugno il Gruppo ha completato l'acquisizione della società **DriWe**; una PMI innovativa riconosciuta dal Ministero dello Sviluppo Economico che nasce nel 2014 come start up con l'obiettivo di sviluppare servizi e prodotti per la mobilità elettrica offrendo soluzioni innovative dedicate ad aziende e privati per l'autoproduzione e gestione di energie rinnovabili, a partire dai sistemi fotovoltaici, fino alle colonnine di ricarica per veicoli elettrici.

Nel 2018, DriWe ha partecipato e vinto un bando pubblico della Regione Veneto per un progetto di ricerca industriale e sviluppo sperimentale, denominato *Vehicle to Home* (V2H), che aveva l'obiettivo di creare un sistema intelligente di interazione tra edifici, veicoli e dispositivi mobili, in un'ottica di efficientamento energetico e *circular economy*. L'obiettivo, dal contenuto innovativo a livello nazionale ed internazionale, era ed è quello di poter contare sull'automobile quale sistema di accumulo di energia che possa essere utilizzato dagli utenti nei momenti di necessità, per azioni di utilità, svago ed anche di emergenza, introducendo all'interno della *smart city* un elemento totalmente innovativo.

A corredo delle attività ingegneristiche, DriWe ha ideato e realizzato anche un innovativo gioco educativo "DriWe The Game!" sulle tematiche della sostenibilità, dell'efficienza energetica e della mobilità elettrica che ha ricevuto encomiabili apprezzamenti da enti pubblici, scuole e testate giornalistiche.



Inoltre, DriWe è stata partner chiave nel nuovo format di alimentazione di eventi tramite la tecnologia di "V2C-Vehicle2Concert", ed ha tenuto recentemente un concerto del fondatore della band Subsonica, totalmente alimentato da energia 100% green fornita da vetture 100% elettriche.

Da giugno DriWe, è diventata Unoenergy DriWe, e continua ad operare come fornitore e integratore di tecnologie specialistiche nell'ambito dell'e-mobility (*Charging Point Operator* e *System Integrator*), focalizzandosi anche sullo sviluppo di progetti di proprietà (*Charging Site Owner*).

Con l'offerta Driwe Sun, viene proposta ai clienti l'installazione dei sistemi fotovoltaici – applicati insieme alla società Unoenergy Green Solutions - su edifici residenziali, commerciali, industriali o pensiline di parcheggio; la potenza è variabile in base al parco auto e al numero di colonnine, con sistema domotico per la gestione ottimale dei carichi; nel caso residenziale, in un anno viene prodotta energia sufficiente a percorrere 15.000 km. L'applicazione domotica consente di rendere il sistema in grado di essere controllato in manuale o in automatico in modo che il proprietario possa decidere di dare precedenza ai carichi dell'abitazione, dell'hotel o dell'industria, rispetto alla carica dell'automobile e viceversa in base alle condizioni delle tariffe energetiche.

Queste operazioni compiute dal Gruppo nel corso dell'esercizio sono la dimostrazione di come le scelte siano sempre più mirate e orientate alla sostenibilità e all'efficientamento energetico, scelte che si riflettono anche nel piano di impresa e nel *Business plan* di sostenibilità.

3.4 I nostri casi di successo

Plast è un centro di selezione e rigenerazione della plastica (CSS) situato a Pomezia, nella zona della Città Metropolitana di Roma che **si è affidato a Unoenergy Green Solutions, società controllata dalla Unoenergy per installare il proprio impianto fotovoltaico; con un'area di 25.000 metri quadrati**, Plast è un attore chiave nell'economia circolare: trasforma fino a 70.000 tonnellate di imballaggi di plastica post-consumo, in materia prima riciclata ogni anno. Grazie a queste attività, Plast genera un risparmio annuale di oltre 190.000 tonnellate di petrolio, contribuendo significativamente alla sostenibilità ambientale.

Nonostante il forte impegno di Plast nella rigenerazione dei materiali, l'azienda era alla ricerca di ulteriori modi per ridurre il proprio impatto ambientale. Il consumo energetico significativo dell'azienda era un ulteriore motivo: Plast infatti voleva diminuire le emissioni di CO₂ e migliorare l'efficienza energetica del proprio stabilimento. La sfida era trovare una soluzione che fosse economicamente vantaggiosa e che potesse integrarsi con le operazioni esistenti senza interrompere la produzione.

La Soluzione che ha proposto Unoenergy Green solutions è stata l'installazione di un impianto fotovoltaico da 578,55 kWp, composto da pannelli da 475 Wp ciascuno, coprendo una superficie di 2665 m². L'analisi energetica iniziale effettuata dagli specialisti di Unoenergy ha rivelato che il 47% dei consumi di Plast avviene durante le ore diurne, rendendo così il fotovoltaico la soluzione ideale.

L'installazione è stata eseguita dal team tecnico di Unoenergy, che ha garantito la massima sicurezza contro le infiltrazioni d'acqua utilizzando una guaina EPDM adesiva, perfetta per l'impermeabilizzazione di questa tipologia di coperture, e rivetti cavi con guarnizione. Questo ha assicurato che l'impianto fosse non solo efficiente, ma anche duraturo e sicuro.

I risultati e i benefici ottenuti dal cliente sono stati la riduzione delle proprie emissioni di CO₂, dimostrando un impegno ancora maggiore verso la sostenibilità. L'investimento ha portato a un significativo risparmio energetico e ha rafforzato la posizione di Plast come leader nella *circular economy*.

I numeri ottenuti dal cliente sono stati:

- potenza impianto 578,55 kWp;
- potenza singolo pannello 475 Wp;
- 1218 pannelli;
- 2665 mq copertura del fv;
- 5 inverter;
- produzione annua 695 MWh;
- autoconsumo 50%;
- risparmio annuo Euro 185.140;
- CO₂ evitata 233,63 t/anno.

Anche Lavorazioni Tessili Scarlini S.a.s., importante azienda tessile di Prato, si è rivolta a Unoenergy Green Solutions per ridurre l'impatto ambientale derivante dalle proprie operazioni e aumentare l'efficienza energetica della struttura.

L'azienda, impegnata nella trasparenza e nella sostenibilità, cercava soluzioni per diminuire l'emissione degli agenti inquinanti dei processi produttivi e aumentare l'uso di energia rinnovabile, in linea con i Sustainable Development Goals e il Commitment 4sustainability.

Unoenergy Green Solutions ha proposto loro un intervento su misura per rispondere alle esigenze di Lavorazioni Tessili Scarlini S.a.s., basato su due operazioni principali: il *revamping* e il *repowering* dell'impianto fotovoltaico esistente.

1. Revamping: sostituzione dei moduli dell'impianto esistente da 174 kWp, mantenendo la stessa potenza ma liberando spazio prezioso sul tetto. Questo è stato possibile grazie all'aumento della densità di potenza dei nuovi moduli fotovoltaici e all'impiego di *inverter* con ottimizzatori, che massimizzano l'utilizzo dello spazio disponibile e riducono l'impatto degli ombreggiamenti sui moduli. L'impianto in precedenza per raggiungere una potenza di 174 kWp copriva 1.165 metri quadrati; in seguito alla sostituzione dei moduli con altri di maggiore performance, si è arrivati a coprire solo 815 metri quadrati: lo spazio liberato in superficie è stato pari al 30%. Inoltre, la prevalutazione da parte del GSE ha garantito la continuità del beneficio del Conto Energia.

2. Repowering: aumento della capacità installando nuovi moduli fotovoltaici nella zona liberata, aggiungendo così 122 kWp. Questo ha permesso di incrementare significativamente la capacità produttiva a parità di spazio.



Grazie all'intervento di Unoenergy, Lavorazioni Tessili Scarlini S.a.s. ha ottenuto risultati notevoli:

- **+70% di Potenza Installata:** un aumento significativo della capacità produttiva, che ha permesso di valorizzare lo spazio disponibile sul tetto.
- **+70% di Energia Green:** incremento dell'energia rinnovabile prodotta, supportando la transizione verso fonti di energia sostenibili e aumentando l'autonomia energetica dell'azienda.

Questa soluzione ha permesso a Lavorazioni Tessili Scarlini S.a.s. di ridurre l'impatto ambientale delle proprie operazioni, in linea con il loro impegno verso la sostenibilità e la trasparenza. L'azienda ha potuto migliorare le proprie performance energetiche, riducendo i consumi e le emissioni di CO₂ e rafforzando la propria posizione come leader nel settore tessile sostenibile.

I numeri ottenuti dal cliente sono stati:

- potenza impianto 296 kWp;
- produzione annua 353.00 Kwh;
- risparmio annuo € 86.838;
- CO₂ evitata 187 t/anno.

Infine, la Società Unoenergy Green Solutions ha lavorato al fianco di un importante cliente, uno dei principali fornitori a livello mondiale di sistemi di chiusura innovativi e moduli per l'industria automobilistica globale.

L'azienda desiderava intraprendere un percorso di sostenibilità solido, puntando su un approccio che fosse non solo vantaggioso dal punto di vista economico, ma anche compatibile con i propri obiettivi di lungo periodo. L'obiettivo era quindi quello di trovare una soluzione energetica che fosse scalabile, conveniente e in linea con gli obiettivi di sostenibilità dell'azienda.

La Soluzione offerta da Unoenergy è stata un impianto fotovoltaico con una potenza totale di 1.230 kWp e composto da 2.762 pannelli da 460 Wp ciascuno, con una superficie complessiva coperta di oltre 5.000 metri quadrati, e supportato da 5 *inverter* per ottimizzare la gestione dell'energia prodotta.

La scelta del fotovoltaico è stata dettata dall'analisi dei consumi dell'azienda e dalla volontà di sfruttare al meglio la risorsa solare disponibile. Con la produzione annua di 1.620.904 kWh, l'impianto è in grado di soddisfare una parte significativa delle esigenze energetiche dell'azienda, contribuendo a ridurre la dipendenza dalle fonti energetiche tradizionali.

Quest'installazione ha offerto numerosi vantaggi sia in termini di risparmio energetico che di riduzione dell'impatto ambientale:

- **Risparmio energetico:** l'energia prodotta consente di coprire una porzione significativa del fabbisogno aziendale, con una notevole riduzione dei costi energetici.
- **Indipendenza energetica:** l'impianto consente all'azienda di ridurre la propria dipendenza dalle fonti esterne, migliorando la stabilità dei costi operativi a lungo termine.
- **Sostenibilità ambientale:** la produzione di energia rinnovabile riduce notevolmente le emissioni di CO₂, contribuendo a un impatto ambientale più basso e rafforzando l'impegno dell'azienda per la sostenibilità.

I numeri del cliente:

- potenza impianto 1.230 kWp;
- potenza singolo pannello 460 Wp;
- 2.762 pannelli;
- 5 inverter;
- produzione annua 1.620.904 Kwh.

**Anche la Società controllata
Unoenergy Innovative Solutions,
Energy Service Company del Gruppo
Unoenergy ha portato a termine
nel corso dell'esercizio oggetto di
rendicontazione numerosi casi di
successo.**

In ottica di efficientamento energetico e **carbon neutrality Banca per il Trentino Alto-Adige** avvia un progetto in 37 siti in collaborazione con Unoenergy Innovative Solutions; l'obiettivo è ridurre le emissioni di CO₂ nell'atmosfera di oltre 1600 tonnellate nei prossimi dieci anni e tagliare il traguardo della carbon neutrality raggiungendo i parametri richiesti dall'Unione Europea per la mitigazione dell'impatto ambientale e lo sviluppo sostenibile, in linea con l'Agenda 2030.

L'efficientamento energetico messo in atto si protrarrà fino al 2034 e stima una riduzione di 169,5 ton di emissioni di anidride carbonica all'anno, con benefici anche in termini di minori consumi che si tradurranno in minori costi gestionali legati al consumo di energia.

Il progetto prevede una migliore e consapevole gestione dell'utilizzo di elettricità e gas installando nella modalità ESCo, attraverso l'intelligenza artificiale, un sistema BeMS SCADA per la misura dell'energia e la gestione remota di tutti gli impianti attraverso algoritmi adattivi. Infine, è previsto anche il relamping su gran parte dei corpi illuminanti con sistemi led e smart. In questo progetto il supporto costante da parte di Unoenergy Innovative Solutions avverrà tramite manutentori locali e interverrà con un monitoraggio da remoto attraverso algoritmi adattivi, in grado di effettuare una misurazione generale dell'energia, gestire le temperature degli uffici, ottimizzare l'orario di accensione degli impianti, operare la telegestione e segnalare tempestivamente gli eventuali guasti ai manutentori.

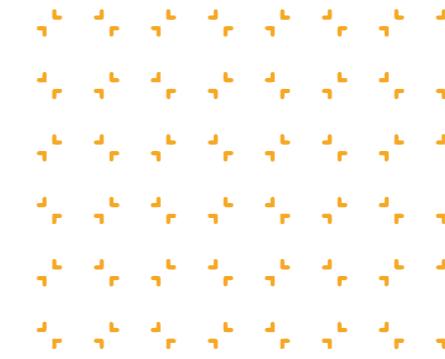
Inoltre, Unoenergy Innovative Solutions è partner di Sparkasse per l'efficientamento energetico e la realizzazione di due parchi solari.

Sparkasse è sempre più vicina all'obiettivo di *carbon neutrality* grazie a una importante riqualificazione energetica delle sue filiali e alla realizzazione di nuovi impianti solari.

Tramite la **sinergia innestata con Unoenergy Innovative Solutions, il Gruppo Sparkasse – Cassa di Risparmio di Bolzano - ha messo in campo un progetto che prevede la realizzazione di due parchi solari attraverso la costituzione di Sparkasse Energy, società che produrrà energia green a copertura dei consumi energetici e delle relative emissioni di CO₂ dell'intero Gruppo.**

I due parchi fotovoltaici, con una potenza complessiva di 8 megawatt e un'estensione di 12 ettari, coinvolgeranno, in dispacciamento, 3 sedi centrali e più di 107 filiali. L'energia che verrà prodotta consentirà di coprire i consumi diretti di energia elettrica degli immobili strumentali del Gruppo e, per la parte rimanente, di compensare le emissioni generate dagli impianti di riscaldamento e climatizzazione, alimentati da gas naturale e dalla flotta auto aziendale non full-electric.

Inoltre, il Gruppo Sparkasse, nel 2018, ha anche avviato un progetto di riqualificazione energetica eSaving su tutte le sue 107 filiali, attraverso un coinvolgimento ingegneristico da parte di Unoenergy Innovative Solutions; il progetto ha permesso di raggiungere risultati concreti in linea con gli impegni sottoscritti all'interno dell'Agenda 2030 e assunti dall'Unione Europea nel rispetto dell'Accordo di Parigi.



Le opere di efficientamento hanno già consentito un risparmio significativo dei consumi, sia dell'energia elettrica (-24%) che del gas (21%). Inoltre, hanno previsto una riduzione di emissioni di CO₂ di oltre 605 tonnellate.

Unoenergy Innovative Solutions ha già effettuato audit sulle 107 sedi e filiali del Gruppo Sparkasse installando, nella modalità ESCo, un sistema BeMS SCADA per la misura dell'energia e la gestione remota di tutti gli impianti attraverso algoritmi adattivi atti ad ultimare l'intelligenza artificiale, il relamping su gran parte dei corpi illuminanti con sistemi led e smart e adeguando con nuove tecnologie le insegne luminose e i totem.

Unoenergy Innovative Solutions ha, inoltre, concluso una partnership con Volksbank che muove un altro passo importante verso la *carbon neutrality* grazie a un percorso decennale di efficientamento energetico eSaving che permette di ridurre i consumi della sede centrale di Bolzano e delle 160 filiali rendendole più efficienti e sostenibili, sotto il profilo energetico, gli edifici in cui opera.

Il progetto di efficientamento energetico eSaving coinvolge Volksbank fino al 2034, allo scopo di ridurre le proprie emissioni di CO₂ nella sede di Bolzano e in tutta la rete di 160 filiali in linea con gli impegni sottoscritti all'interno dell'Agenda 2030 e assunti dall'UE nel rispetto dell'Accordo di Parigi. Il focus sarà una migliore e più consapevole gestione dell'utilizzo di elettricità e gas; parallelamente, verranno valutati e messi in atto ulteriori interventi di riqualificazione impiantistica.



La Banca si avvale del supporto di Unoenergy Innovative Solutions che si occuperà della progettazione e dell'installazione di sensori e misuratori di energia nella sede di Bolzano e nelle filiali: solo questo intervento permetterà di risparmiare il 18% di emissioni di CO₂ ogni anno.

Unoenergy Innovative Solutions sarà inoltre responsabile della gestione e conduzione energetica degli impianti, della fornitura di vettori energetici e dell'installazione di LED. Tra gli interventi di efficientamento energetico seguiti da Unoenergy Innovative Solutions rientra anche il sistema BEMS che permette, attraverso l'intelligenza artificiale e a seguito di utilizzo di algoritmi adattivi, di effettuare una misurazione generale dell'energia, gestire le temperature di uffici e open space, ottimizzare l'orario di accensione degli impianti, operare la telegestione da remoto e segnalare tempestivamente gli eventuali guasti ai manutentori.



3.5 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**.

Il Gruppo considera i propri fornitori partner essenziali nel percorso di crescita e di conseguimento degli obiettivi aziendali sostenibili, per questo motivo ritiene fondamentale che i criteri di sostenibilità ambientale, sociale e di governance siano ben integrati e consolidati nel loro operato, sulla base di questi il Gruppo costruisce con tutti i suoi fornitori **rapporti di fiducia e trasparenza reciproci** incentivandoli a perseguire e a rispettare gli standard di qualità ambientali e di sicurezza addottati dal Gruppo stesso con l'obiettivo di creare una filiera responsabile che integri criteri di sostenibilità in ogni fase del processo.

In particolare, la **catena di fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale** si affida a fornitori che nelle loro pratiche promuovono lo sviluppo sostenibile e che pongono particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali e alla 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.

Il core business delle Società Unoenergy S.p.A. e Broni Stradella Gas e Luce S.r.l., è la vendita di energia elettrica e gas naturale dove gli impatti ambientali generati possono essere negativi e, consapevoli di questo le Società instaurano con i propri fornitori di materie prime **rapporti basati su collaborazione e sviluppo di un approccio responsabile**. Per tale ragione l'approvvigionamento di energia elettrica e di 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.

Considerando come "locale" le città in cui hanno sede le singole società la percentuale totale di **spesa verso fornitori locali** si aggira intorno al 4 % del totale. In virtù della **presenza capillare** del Gruppo **a livello nazionale**, il restante volume di spesa (95,9%) 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 (0,1%), dall'estero.¹



¹ In seguito ad un miglioramento della metodologia di calcolo i dati relativi alla spesa dei fornitori 2023/2024 non sono comparabili con l'esercizio precedente. Quest'anno sono stati inclusi nella spesa anche i volumi legati all'acquisto di gas ed energia elettrica.

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**.

Il Gruppo Unoenergy è pienamente consapevole dell'importanza degli impatti che la propria catena di fornitura ha sull'ambiente per questo Unoenergy S.p.A. si è impegnata già nello scorso esercizio 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 è stata integrata con un sistema digitale che andrà nei prossimi esercizi a coinvolgere ed aggregare tutte le società del Gruppo.

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.gaseluce@unoenergy.it) a cui rivolgersi in caso di necessità.

L'ultimo dato disponibile dopo la chiusura dell'esercizio chiuso al 30 settembre 2024, riporta che tra i fornitori di Unoenergy S.p.A. che hanno compilato il questionario Synesgy, **circa il 24% presenta uno score ESG pari a ottimo e il 33% a buono**. L'obiettivo di questo progetto è il monitoraggio continuo delle performance ESG di tutti i fornitori.

Nella gestione della scelta dei fornitori tutte le società controllate applicano le stesse politiche messe in atto dalla Capogruppo, in particolare, la Società **Unoenergy Green Solutions** declina le politiche in relazione alla sua attività commerciale di vendita e installazione di pannelli fotovoltaici, la quale comporta l'utilizzo di **materie prime** considerate **"critiche"** dal punto di vista sociale e ambientale quali silicio, neodimio, platino, indio e cadmio.

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.

Inoltre, il Gruppo si impegna ad adottare pratiche commerciali basate su principi di correttezza e trasparenza. A dimostrazione di ciò il Gruppo garantisce pagamenti puntuali e regolari al fine di favorire una fiducia reciproca e contribuire in modo diretto alla solidità economica dei propri partner commerciali.

Responsabilità sociale

4.1 La generazione Unoenergy	56
4.2 La composizione del Gruppo Unoenergy	58
4.3 Sviluppo e benessere dei dipendenti	61
4.4 Formazione del personale	64
4.5 Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni	65
4.6 Salute e sicurezza sul lavoro	65
4.6.1 Corsi di formazione ai lavoratori su Salute e Sicurezza	67
4.7 Tutela dei diritti umani e delle Diversità	68
4.8 Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale	70

GRI Standards
2-7, 2-8, 2-30
401-1, 401-2
403-1, 403-2, 403-3, 403-4
403-5, 403-6, 403-7, 403-9
404-1, 405-1, 405-2



4.1

La generazione Unoenergy

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.

Per rafforzare maggiormente il legame tra i dipendenti il Gruppo ha deciso di attivare nel mese di settembre una **team building sostenibile** aderendo ad una iniziativa di **beneficenza** promossa da **Rise Against Hunger** una società particolarmente impegnata nel raggiungimento degli obiettivi relativi alla lotta alla fame e alla povertà, nonché al benessere e all'istruzione di qualità.



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**:



Anche quest'anno **Unoenergy è stata Azienda Ambassador della quarta edizione del Premio Tesi di laurea "Ingenio al femminile"**, un riconoscimento che parla di opportunità al femminile e ispira ad un cambiamento culturale all'interno delle organizzazioni e della società, per un ambiente più equo e inclusivo.

Unoenergy riconosce l'importanza di promuovere la diversità e l'inclusione in ogni settore e crede fermamente nell'uguaglianza di opportunità per tutti i professionisti, indipendentemente dal genere. Sostenere questo premio consente di contribuire attivamente a una cultura che valorizza e incoraggia il contributo delle donne all'innovazione e al progresso tecnologico; con questo premio Unoenergy conferma il suo **approccio naturale all'inclusione**, anche in ambiti tradizionalmente considerati "di genere" come gli **studi STEM**.

Ad oggi quasi la metà dei dipendenti del Gruppo 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 dello scorso esercizio a **superare 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 e dei processi ad esse correlati** che impattano sulle tematiche inerenti le **condizioni dei lavoratori**. Ogni sei mesi la società si sottopone ad Audit superandoli tutti con profitto.

4.2 La composizione del Gruppo Unoenergy

Al 30 settembre 2024, la composizione del personale del Gruppo è pari a 657 lavoratori (se consideriamo anche le società escluse dall'area di consolidamento il totale dei dipendenti ammonta a 662), di cui 654 assunti con **contratto a tempo indeterminato (99,5% del totale)** e 3 con contratto a tempo determinato.

Il Gruppo, inoltre, collabora con un totale di 283 **lavoratori esterni**, composti principalmente da lavoratori autonomi con **contratti d'agenzia** (89% del totale), contratti di collaborazione coordinata e continuativa, denominati anche **COOCOCO** (11%) ed infine **stagisti e amministratori** (circa 1%).

Il Gruppo offre ai dipendenti che ne hanno la necessità la possibilità di aderire al **lavoro part-time**; al 30 settembre 2024, 63 dipendenti, 10% del totale hanno scelto questa formula.

Inoltre, preme 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**.

99,5%
contratti a tempo
indeterminato

1%
stagisti e
amministratori

89%
contratti d'agenzia

11%
COOCOCO

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

Tipologia contrattuale	2022/2023			2023/2024		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
A tempo indeterminato	326	293	619	337	317	654
A tempo determinato	3	7	10	2	1	3
TOTALE	329	300	629	339	318	657

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

Full-time / Part-time	2022/2023			2023/2024		
	Uomo	Donna	Totale	Uomo	Donna	Totale
Full-time	327	247	574	337	257	594
Part-time	2	53	55	2	61	63
TOTALE	329	300	629	339	318	657

Nel corso dell'esercizio 2023/2024, **88 nuove persone** sono entrate a far parte dell'organico del Gruppo, di questi il **51% sono donne e il 49% uomini**. Analogamente, il numero di cessati nel periodo di riferimento è di 60 persone di cui il 45% donne e il 55% uomini.

4.3 Sviluppo e benessere dei dipendenti

Nuove assunzioni per fasce di età

Numero di assunzioni	2022/2023			2023/2024		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Uomini	22	33	7	9	24	10
Donne	16	33	9	8	25	12
TOTALE	38	66	16	17	49	22
Tasso di turnover in entrata (%)²	49%	16%	12%	24%	11%	15%

Cessazioni per fasce di età³

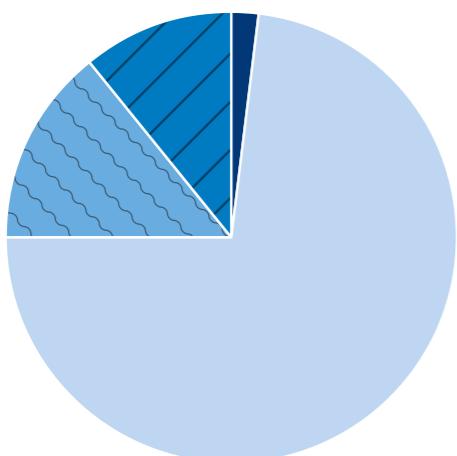
Numero di cessazioni	2022/2023			2023/2024		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Uomini	5	15	9	4	16	13
Donne	8	21	4	6	17	4
TOTALE	13	36	13	10	33	17
Tasso di turnover in uscita (%)⁴	17%	9%	10%	14%	7%	12%

Circa il **56% dei nuovi assunti**, appartiene alla **fascia d'età compresa fra i 30 e i 50 anni** mentre il **25% appartiene alla fascia d'età superiore ai 50** e il restante **19% a quella di età inferiore ai 30 anni**.

Per quanto riguarda i cessati nell'anno in oggetto, la **percentuale maggiore si registra nella fascia d'età compresa fra i 30 e i 50 anni** (55%).

Complessivamente, si sottolinea che il **tasso di turnover in entrata** è pari al 13% mentre il tasso di **turnover in uscita** è del 9%.

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



489 Settore Commodity

87 Settore Tech

68 Settore Green&innovation

13 Settore Altri servizi

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**.

L'ascolto ed il dialogo con le persone sono elementi fondamentali che creano valore aggiunto.

Tra gli strumenti di comunicazione aziendale è presente il **portale Zucchetti UnoXnoi** - che 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 - e la **rete intranet aziendale**.

In questo modo è possibile fornire sia **comunicazioni ufficiali**, in modo semplice e diretto, sia contenuti **di carattere informativo e culturale di interesse e utilità generale**, oltre che sondaggi rivolti ai dipendenti. Questi ultimi possono essere orientati verso tematiche più specifiche, come le tematiche ESG, o per comprendere **il grado di soddisfazione dei propri dipendenti**.

Durante l'anno di rendicontazione è stato, infatti, diffuso tra i dipendenti un questionario in cui questi hanno avuto la possibilità di esprimere le proprie opinioni, osservazioni e stati d'animo al fine di costruire un ambiente di lavoro positivo ed in continuo miglioramento.

Dal sondaggio è emerso come il **70% dei dipendenti abbia un livello motivazionale uguale o superiore a 4** (4 su 5); il **62 % ritiene adeguata la propria retribuzione** e oltre il **76% afferma di non avere avuto dubbi recenti sulla propria scelta lavorativa**.

I punti di forza del Gruppo emersi sono: **un clima di lavoro sereno e stimolante** ed un accesso al dialogo e al confronto costanti.

Inoltre, il **76% è convinto che il riconoscimento del merito, in Unoenergy, sia naturale a prescindere dal genere**, mentre il 65% riconosce al proprio lavoro in Unoenergy un valore, oltre quello di sostentamento economico, che apporta senso, soddisfazione e realizzazione personale nella propria vita.

Uno degli obiettivi primari del Gruppo è promuovere un equilibrio stabile fra vita privata e vita lavorativa. Tutte le iniziative, le azioni e i servizi che sono stati offerti ai dipendenti e alle loro famiglie vogliono favorire il benessere sia sul luogo di lavoro che nella vita privata.

Il Gruppo, anche nel corso di questo esercizio, ha adottato volontariamente una serie di azioni, tra le quali si sottolinea l'adozione del **Regolamento Piano Welfare** siglato con il primario istituto bancario.

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.

² Il tasso di turnover in entrata viene calcolato come segue: [Numero di dipendenti assunti/Numero totale di dipendenti]*100.

³ I cessati comprendono un dipendente che è stato trasferito da altra società del Gruppo in una società non inclusa nell'area di consolidamento.

⁴ Il tasso di turnover in uscita viene calcolato come segue: [Numero di dipendenti cessati/Numero totale di dipendenti]*100.

Nel continuo impegno da parte del Gruppo nel **migliorare il benessere dei dipendenti e arricchire l'offerta di welfare aziendale** nel corso dell'esercizio è stata conclusa la partnership con Capsula: una start-up italiana che condivide con il Gruppo l'obiettivo di mettere al centro la salute e il benessere delle persone. Questa nuova collaborazione rappresenta un passo importante nella strategia del Gruppo, il quale si impegna a fornire strumenti e servizi concreti e innovativi per supportare il benessere psico-fisico dei propri dipendenti. Inoltre, questa partnership consente ai dipendenti di **accedere a una serie di servizi aggiuntivi orientati a migliorare la loro qualità di vita**.

Capsula ha sviluppato un innovativo **Health Pod**, ossia un vero e proprio chiosco in cui i dipendenti avranno la possibilità di eseguire autonomamente e in maniera anonima una serie di test non invasivi, ricevendo in pochi minuti una panoramica del livello di salute e l'identificazione delle aree di miglioramento nello stile di vita.

Capsula consente di effettuare 4 differenti tipi di test per la misurazione di:

- livello di invecchiamento;
- pressione arteriosa;
- stato di forma fisica;
- livello di stress.

La prima installazione dell'Health Pod presso Unoenergy è stata realizzata nella sede di Milano con attivazione lo scorso 12 settembre. A seguire, il servizio sarà disponibile anche nelle sedi di Sanremo e Roma.

Inoltre, in collaborazione con il **partner Lami**, Capsula mette a disposizione dei dipendenti Unoenergy e dei loro familiari di primo grado una **gamma di servizi di medicina digitale**, tra cui:

- video visite con medici generali e pediatri;
- video consulenze con nutrizionisti e psicologi;
- consulenze one-to-one su medicina preventiva;
- software basato su Intelligenza Artificiale che offre una valutazione rapida e semplice dello stato di salute e le indicazioni su come agire in caso di dubbi o malesseri.

Inoltre, fino al 30 settembre 2024 il Gruppo ha integrato le prestazioni previste dai fondi di sanità integrativa con un **servizio di supporto psicologico (Mindwork)** offerto alla totalità dei lavoratori, garantendo due colloqui di 45 minuti a carico del Gruppo.

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 di lavorare da remoto due giorni a settimana (salvo deroghe di miglior favore previste nel regolamento). Tale regolamento favorisce una migliore **conciliazione vita-lavoro**, prevedendo accordi ad hoc 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** per un valore di 8 euro, in aumento rispetto agli anni precedenti (+55%), per ogni giorno lavorativo che superi le 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. 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 INPS ed INAIL.



4.4 Formazione del personale

Il Gruppo considera la formazione un investimento nei confronti dei propri dipendenti.

L'attività di formazione fornita avviene attraverso costanti e dinamici programmi 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**.

Ore medie di formazione per categoria professionale

Ore medie di formazione	2022/2023	2023/2024
Dirigenti	16,0	36,0
Quadri	12,3	18,0
Impiegati	22,5	20,3
Operai	15,4	15,9
Totale	21,3	20,2

Ore medie di formazione per genere

Ore medie di formazione	2022/2023	2023/2024
Uomini	22,3	18,3
Donne	20,2	22,2
Totale	21,3	20,2

4.5 Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni

Al 30 settembre 2024, infatti, sono state erogate oltre 13.247 ore di formazione in lieve diminuzione rispetto all'esercizio precedente (-5%). Se viene considerata la suddivisione delle ore di formazione per categoria professionale le variazioni più significative sono quelle che riguardano la **categoria dirigenziale con un +125%** rispetto all'anno precedente e i quadri con un +47%.

Per quanto riguarda le ore di formazione suddivise per genere si sottolinea un **aumento del 10% di ore di formazione erogate alle donne rispetto all'anno precedente**.

In tutte le Società del Gruppo è presente un **sistema di incentivazione variabile** per obiettivi e di **valutazione delle prestazioni** dei lavoratori con l'obiettivo di mettere in risalto le competenze professionali e le qualità di ognuno.

Concluso ogni anno termico, i dipendenti tramite il **portale Zucchetti UnoXnoi** possono dare l'avvio al processo di valutazione.

Ogni lavoratore è parte attiva nel processo di valutazione delle prestazioni compiendo la propria "autovalutazione" nella quale può esprimere un voto sugli obiettivi che gli sono stati assegnati esprimendo considerazioni e note conclusive.

La **valutazione delle prestazioni** inizia con la 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.

Le valutazioni vogliono sottolineare e portare alla luce le competenze di ognuno in un'ottica di crescita professionale e meritocrazia. Il processo di valutazione consente una **crescita professionale basata sul merito** e sostenuta attraverso un sistema di retribuzione variabile incentivante che si basa sul raggiungimento degli obiettivi assegnati.

Alcune società del Gruppo hanno sottoscritto accordi di secondo livello per la detassazione dei premi di risultato ai sensi della L 208/2015.

4.6 Salute e sicurezza sul lavoro

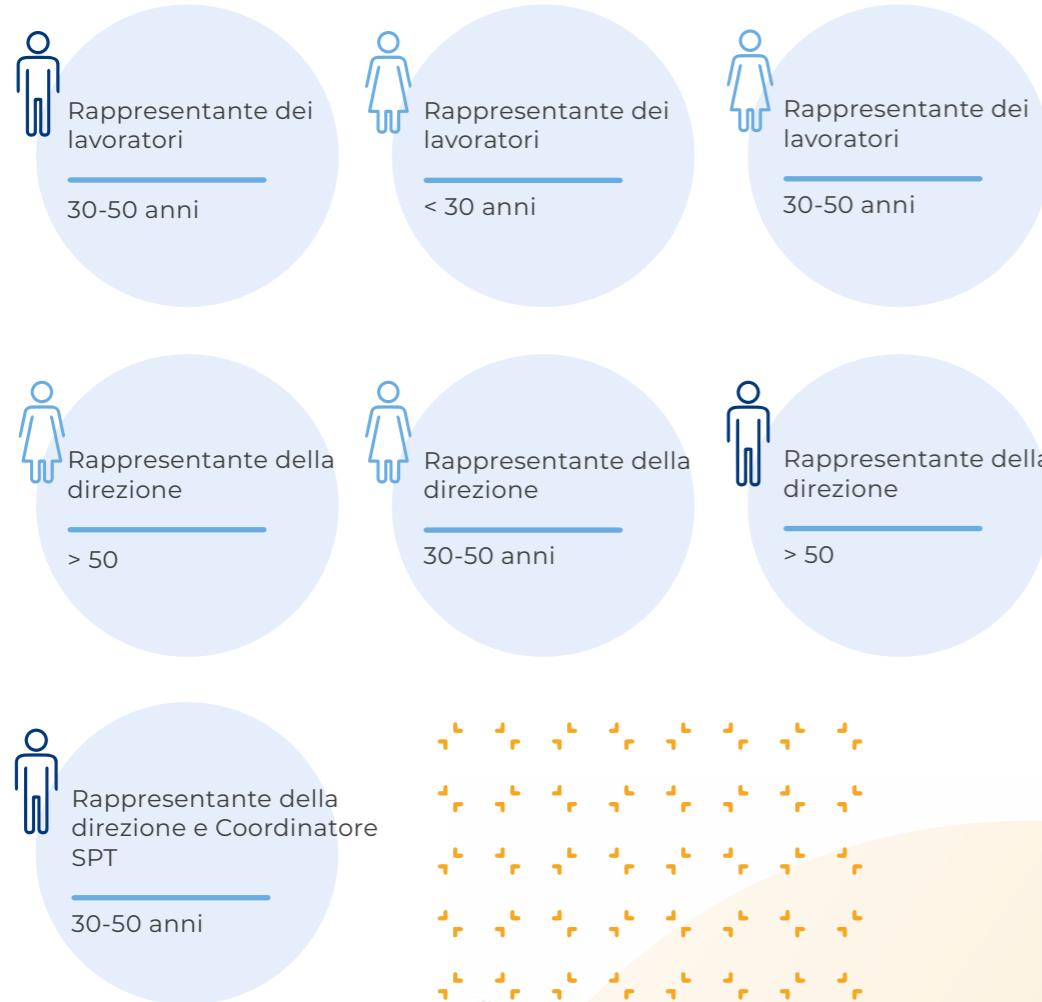
Tra i temi materiali che il Gruppo ha ritenuto anche quest'anno maggiormente rilevanti c'è il tema della Salute e Sicurezza sul lavoro. Tutte le Società del Gruppo ritengono di primaria importanza la tutela dei lavoratori e hanno come obiettivo, non solo il rispetto di quanto stabilito dalla normativa, ma anche la creazione di un ambiente lavorativo sano e sicuro per le persone che ci operano.

Il processo di valutazione dei rischi che l'azienda segue si basa sui principi generali di tutela contenuti nel 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 anche sulla scorta dei dati derivanti dalle rilevazioni effettuate per la prevenzione degli infortuni, l'igiene e l'ambiente di lavoro.

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** relative 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 può **ricorrere alla procedura**



4.6.1 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 e viene ripetuta nel rispetto delle periodicità definite dalla legge.

Al nucleo base sopra citato possono essere aggiunti corsi di formazione professionale che, a seconda della specifica mansione e del grado di specializzazione dei compiti assegnati possono prevedere moduli dedicati all'aggiornamento delle conoscenze in materia di prevenzione da rischi e tutela della salute.

Ogni unità locale dispone di lavoratori specificatamente formati in relazione al ruolo di addetti alla gestione delle

emergenze con particolare riferimento sia al rischio di incendio sia rispetto ad esigenze sanitarie connesse al primo soccorso.

Inoltre, la particolare collocazione gerarchico-funzionale dei lavoratori può far scaturire ulteriori percorsi formativi in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Per le società con personale che svolge attività di carattere tecnico con proprio personale specializzato, sono attivati moduli formativi per la gestione di particolari rischi, nel rispetto della normativa vigente (es. carrelli elevatori, PLE, PES, PAV, PEI DPI III categoria, lavori in quota ecc. ecc).

La natura delle attività svolte dal Gruppo, che sono di carattere commerciale con personale che svolge mansioni di carattere impiegatizio, non comportano l'esposizione a fattori che possono comportare infortuni gravi. Il rischio potrebbe verificarsi solo nel caso della mansione itinerante dei consulenti commerciali.

Infortuni sul lavoro per i dipendenti

Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	2022/2023	2023/2024
Totale infortuni sul lavoro registrabili	2	3
Ore lavorate	1.005.920	1.102.804
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili ⁵	1,99	2,72

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

Nel corso dell'esercizio si registra un tasso di infortuni in aumento rispetto all'esercizio precedente in correlazione con l'aumento delle ore lavorate; anche il numero **di infortuni sul lavoro** è

leggermente aumentato passando da 2 a 3. Si segnala però che **nessun infortunio ha comportato conseguenze gravi o decessi**; pertanto, i relativi tassi si registrano pari a zero.





4.7 Tutela dei diritti umani e delle Diversità

Nel caso in cui si verifichino degli eventi infortunistici, viene condotto immediatamente un processo di valutazione interna con il parallelo coinvolgimento dei consulenti aziendali esterni. L'indagine sovrappone il concreto svolgimento dei fatti rispetto ai contenuti delle valutazioni 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 stato esposto. Nell'ambito dei moduli formativi specifici adottati si conferma il ruolo centrale della collaborazione dei lavoratori nel mantenimento della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il Gruppo è classificato a rischio basso in riferimento alla formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro EX ART. 37, DLGS 81/2008.

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 l'attività.

Il Gruppo non tollera, nel rispetto del proprio Codice Etico, 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	2022/2023		2023/2024	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	80%	20%	85%	15%
Quadri	76%	24%	71%	29%
Impiegati	47%	53%	45%	55%
Operai	100%	0%	100%	0%
Totale	52%	48%	52%	48%

Nel periodo di riferimento, se si osserva la distribuzione di genere dell'intero organico risulta **pressoché bilanciata** e in continuità con l'esercizio precedente. In particolare, restando invariata rispetto allo scorso esercizio, **la percentuale di uomini è pari al 52%, mentre le donne coprono il restante 48%**.

Con riferimento alle singole categorie professionali, si evidenzia che gli **impiegati** rappresentano circa l'**84% delle intere risorse umane**; all'interno di questa categoria, le **donne** ricoprono una percentuale maggiore rispetto agli **uomini** (rispettivamente **55%** e **45%**).

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età

Categoria professionale	2022/2023			2023/2024		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Dirigenti	0%	50%	50%	0%	62%	38%
Quadri	0%	65%	35%	0%	71%	29%
Impiegati	14%	68%	18%	12%	69%	19%
Operai	6%	53%	42%	8%	51%	41%
Totale	12%	67%	21%	11%	68%	22%

La forza lavoro del Gruppo al 30 settembre 2024, inoltre, è composta per il **5%** 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 (l'11% dei dipendenti ha un'età inferiore ai 30 anni), ponendosi spesso come primo luogo di approdo nel mondo del lavoro per giovani che hanno appena concluso il loro percorso di studi.

Rapporto di stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini⁶

Categoria professionale	2022/2023 ⁷		2023/2024	
	Quadri	Impiegati	Quadri	Impiegati
Retribuzione complessiva				
Quadri	1,00	0,93	1,14	0,87
Impiegati	1,03	0,94	1,01	0,87

⁶ 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'anonymato 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.

⁷ I dati del rapporto donna uomo dello stipendio base e della retribuzione complessiva del 2022/2023 sono stati aggiornati in seguito a un miglioramento della metodologia di calcolo. Nell'esercizio 2023/2024 i dati comprendono tutte le società del Gruppo, mentre nello scorso esercizio erano state incluse solo alcune società. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022/2023 pubblicato sul sito web del Gruppo.

4.8 Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale

Anche nel 2024, per il quindicesimo anno consecutivo, Unoenergy è al fianco del **Comune di Sanremo**, città della sede operativa dell'azienda, sponsorizzando l'evento **"UnoJazz&Blues"**, uno dei più importanti eventi dedicati alla musica.

Grazie a questa iniziativa, sono stati realizzati numerosi eventi gratuiti che hanno **valorizzato la città di Sanremo, trasformandola nella capitale del jazz e del blues**.

Per il secondo anno consentivo, l'UnoJazz&Blues ripropone **UnoJazz&Blues Contest**, un'iniziativa dedicata ai giovani talenti musicali provenienti da tutta Italia che hanno avuto l'opportunità di esibirsi a Sanremo durante una serata evento.

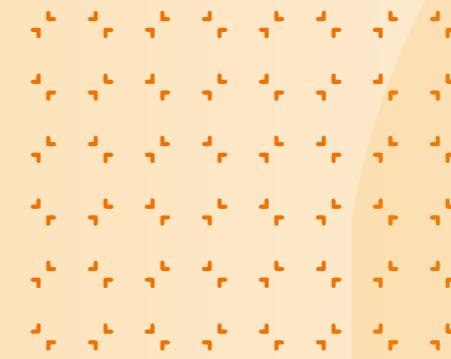
L'iscrizione gratuita al contest ha rappresentato un'importante occasione per giovani artisti, solisti o in formazione, di età compresa tra i 15 e i 40 anni, provenienti da tutta Italia.



Questi artisti hanno avuto la possibilità di esibirsi a Sanremo durante la rassegna UnoJazz&Blues, accanto ai grandi nomi del panorama musicale nazionale e internazionale.

I partecipanti sono stati selezionati da una giuria di esperti, e i finalisti hanno avuto l'opportunità di esibirsi sul palco di UnoJazz&Blues. Durante la serata finale, sono stati decretati i tre vincitori della seconda edizione del contest che hanno ricevuto borse di studio e il supporto per la promozione del loro brano. Inoltre, nel corso dell'anno, in collaborazione con importanti scuole italiane di musica, si sono svolte **numerose masterclass gratuite**, con l'obiettivo di creare occasioni di crescita per giovani musicisti e studenti. Tutti gli eventi sono poi stati raccontati in uno speciale dedicato proprio all'UnoJazz&Blues andato in onda il 12 settembre sulla Rai con tanta musica live, interviste e approfondimenti.

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



Unoenergy è anche **Gold Sponsor del Sanremo Padel Tour**

Padel Tour, che ha portato in campo grandi giocatori di Padel e appassionati per una tre giorni di sport e divertimento che si sono svolti in Piazza Colombo a Sanremo, con un tour che continuerà nel 2025 con tappe in Italia e Costa Azzurra.

Un altro importante evento che il Gruppo sostiene con l'obiettivo di promuovere il territorio in cui opera, l'arte e la creatività, nonché di ispirare e supportare le generazioni future, riflettendo i valori condivisi di innovazione, diversità e sostenibilità, che sono al centro delle sue attività.

Unoenergy ha sostenuto l'associazione **AD SIDERA ASD**, acquistando delle attrezzature per persone con disabilità per favorire l'inclusione dei ragazzi di età comprese fra i 3 e i 25 anni. Inoltre, il Gruppo sostiene il progetto "Ho cura di te" di Enpa, con una donazione a supporto della difficile missione di accogliere, curare e nutrire gli oltre 90.000 trovatelli, di ogni specie e razza, che approdano nei rifugi dell'Ente o che vengono curati dai volontari sul territorio.

Il Gruppo Unoenergy si impegna a sostenere anche le comunità locali in cui hanno sede i suoi Point, attraverso delle attività di sponsorizzazione in ambito culturale, sportivo e benefico. Tra le iniziative, rientra il sostegno alle squadre giovanili, come quelle di Cuneo o a Grassobbio (BG) dove Unoenergy supporta le squadre locali di volley, e a Mondovì, dove la società è al fianco di una società sportiva locale.

Prosegue anche in questo anno il supporto per le stagioni teatrali dei teatri di Broni e Stradella, accompagnato dall'impegno della società Broni Stradella Gas e Luce a favore di due società sportive locali, una di calcio e una di pallacanestro.

Queste iniziative mirano a costruire una rete di relazioni di valore, con i punti vendita del Gruppo come fulcro. Questi non sono solo luoghi dedicati alla consulenza e alla vendita di forniture energetiche, ma diventano punto di riferimento per le comunità. Inoltre, tutti gli eventi e le fiere del settore a cui Unoenergy contribuisce promuovono la sostenibilità: oltre l'85% dei gadget utilizzati sono realizzati con materiali sostenibili.

Eco-efficienza operativa

5.1 Strategia per il clima	74
5.1.1 I principali consumi energetici del Gruppo	74
5.1.2 Le emissioni di gas serra	77
5.2 Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra	78
5.3 L'energia venduta da Unoenergy	78
5.4 Servizi di efficientamento energetico	79
5.4.1 Offerta Ethica	79
5.5 Biodiversità e impatto ambientale	82
5.6 La gestione dei rifiuti generati	84

GRI Standards
302-1
305-1, 305-2
306-3





5.1 Strategia per il clima

5.1.1 I principali consumi energetici del Gruppo

Il Gruppo esplicita il proprio impegno e l'importanza attribuita alla "Responsabilità ambientale" attraverso iniziative e programmi che mirano a sviluppare una consapevolezza sia culturale che comportamentale, al fine di ridurre gli impatti diretti e indiretti sull'ambiente e ad affrontare al meglio i rischi determinati dalla crisi climatica. Unoenergy, in particolare, si impegna in una gestione sia efficace che efficiente delle proprie attività, con l'obiettivo di ridurre consumi di energia del Gruppo stesso e dei propri clienti, e le emissioni di gas serra.

All'interno del suo modello organizzativo aziendale e in linea con il Codice Etico, il Gruppo considera la sostenibilità ambientale un elemento fondamentale all'interno di un percorso di crescita. Persegue strategie orientate all'efficienza energetica promuovendo la consapevolezza su questo tema anche tra i propri clienti e adottando regole di comportamento finalizzate al pieno rispetto delle specifiche normative regolamentari e comunitarie.

Il Gruppo, inoltre, conduce una valutazione attenta dell'interazione delle sue attività e dei servizi offerti con l'ecosistema circostante e il territorio, garantendo in questo modo una gestione responsabile delle risorse impiegate e del suolo. L'impegno del Gruppo si estende al contributo attivo, al processo di transizione energetica e alla decarbonizzazione che si concretizza anche attraverso iniziative che promuovono una crescente efficienza energetica nei servizi offerti alla clientela, sottolineando così il ruolo proattivo del Gruppo nella promozione di pratiche sostenibili.

A sottolineare tale impegno la Società Unoenergy S.p.A. ha avviato nel corso dell'esercizio 2023/2024 il suo percorso di ottenimento della **Certificazione ISO 14064** che rendiconta le emissioni di Gas ad effetto serra.

Tutte le Società del Gruppo operano in modo sicuro e rispettoso dell'ambiente secondo i principi sopra descritti, in particolare **Unoenergy Green Solutions S.p.A.** è dotata da marzo 2015 di un **impianto fotovoltaico** da 20 kW installato in regime di scambio sul posto, ubicato sulla copertura della sede di Fornacette, e utilizzato sia per la produzione di energia elettrica sia per l'alimentazione dei sistemi di riscaldamento aziendale; la produzione annua di energia elettrica da fonti sostenibili dell'impianto è di kWh 18.000.

L'impianto fotovoltaico minimizza l'impatto sull'ambiente grazie alla produzione di energia pulita, priva di processi inquinanti. Si stima, infatti, che per ogni kWh prodotto si eviti l'emissione di oltre 500 grammi di CO₂. Inoltre, le installazioni solari minimizzano l'impatto sulle diverse specie animali, grazie alla manutenzione accurata e costante delle aree circostanti, rendendo l'habitat sicuro. Grazie a questo impianto, la sede di Fornacette funziona senza l'utilizzo di gas, essendo alimentata esclusivamente con energia elettrica, allo stesso modo l'impianto termodinamico genera la produzione di acqua calda.

Anche la nuova sede legale di Milano di Unoenergy S.p.A. e Unoenergy Saving Solutions S.p.A., e la sede San Lazzaro hanno un impianto fotovoltaico installato entrato in funzione successivamente al 30 settembre 2024.

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. Nella concretezza di questo impegno sono stati di recente noleggiati i primi veicoli full electric e il 69% circa ibrido (*mild hybrid* e *full hybrid*) mentre le auto alimentate a diesel sono scese al 28%⁸.

Consumi energetici relativi a tutto il Gruppo

Consumi energetici ⁹ (GJ)	2022/2023	2023/2024
Consumo di combustibili (metano)	761,05	455,13
Consumo di energia elettrica acquistata da rete	2.858,49	2.761,72
Energia autoprodotta da fonte rinnovabile <i>di cui ceduta alla rete (GJ)</i>	68,40	57,60
Consumo del parco macchine ¹⁰	14.022,80	15.285,87
Gasolio	9.942,62	8.391,05
Benzina	3.895,67	6.751,89
Metano	157,30	142,07
GPL	27,21	0,85
Totale consumi energetici	17.696,34	18.553,12
<i>di cui da fonte rinnovabile (%)</i>	0,39%	0,31%

⁸I dati riportati si riferiscono solo a una delle società di noleggio a cui il Gruppo si affida e che ha il maggior numero di veicoli del Gruppo.

⁹I fattori di conversione dei consumi energetici in GJ utilizzati sono pubblicati da ISPRA (2022 e 2023) e Rapporto FIRE sugli Energy Manager 2018 – versione 2.1.

¹⁰I 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 2023 e FIRE: Linee guida Energy Manager 2018 – versione 2.1.

La società Unoenergy Innovative Solutions è una Energy Service Company ed ha come obiettivo primario quello di conseguire la massima soddisfazione del Cliente garantendo l'utilizzo efficiente e sostenibile delle risorse energetiche, ottimizzandone la gestione attraverso la realizzazione di interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica attraverso la rilevazione, l'analisi dei consumi energetici e la gestione dell'energia per conto dei propri Clienti.

L'impegno quotidiano di Unoenergy Innovative Solutions è volto ad ottenere efficienza e risparmio, avendo sempre a cuore il **rispetto e la salvaguardia dell'ambiente** circostante con l'obiettivo di **ridurre nel tempo gli impatti ambientali** causati dalle attività svolte e l'intenzione di prevenire l'inquinamento di aria, acqua e suolo.

Tali scopi sono raggiungibili tramite l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e di un Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 che dimostra anche 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 l'attuazione del proprio modello di business, Unoenergy Innovative Solutions pone la massima attenzione alle richieste e aspettative del Cliente e al garantire il sistematico rispetto delle prescrizioni di legge in campo ambientale e di tutte le altre prescrizioni volontariamente sottoscritte, e a soddisfare i requisiti delle norme e dei regolamenti applicabili, cercando di perseguire un miglioramento continuo dell'organizzazione, della soddisfazione del Cliente e delle parti interessate e delle prestazioni ambientali.

La Direzione della società verifica periodicamente che l'applicazione di questa politica sia appropriata agli scopi e al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione, stabilendo obiettivi di miglioramento continuo della soddisfazione del Cliente e delle proprie performance ambientali.

5.1.2 Le emissioni di gas serra

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

Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di Scope 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 ₂ eq)	2022/2023	2023/2024
Totale emissioni dirette (Scope 1) ¹¹	1.066,53	1.141,71
Totale Emissioni indirette (Scope 2) - Location-Based ¹²	206,29	205,52
Totale Emissioni indirette (Scope 2) - Market-Based ¹³	337,92	321,64
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (Location-Based)	1.272,82	1.347,23
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (Market-Based)	1.404,45	1.463,35

¹¹ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 degli esercizi 2022/2023 e 2023/2024 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.

¹² Per il calcolo delle emissioni di Scope 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.

¹³ Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 Market-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (2022 e 2023).

5.2 Iniziative di compensazione delle emissioni di gas serra

Anche nel corso dell'esercizio 2023/2024 il Gruppo Unoenergy ha compiuto un ulteriore passo concreto nel percorso ambientale intrapreso con la parziale compensazione delle proprie emissioni di Scope 1 e Scope 2 tramite **carbon offsetting**, finanziando cioè progetti di riduzione delle proprie emissioni attraverso i crediti di carbonio.

Nell'esercizio 2023/2024 Unoenergy S.p.A. ha scelto di collaborare al fianco di un primario operatore del mercato che ha garantito la **parziale compensazione delle emissioni Scope 1 e 2** attraverso **crediti di carbonio** generati da progetti rispettosi del clima. I 4mila certificati acquistati nel corso dell'esercizio hanno permesso tramite il progetto "46 MW Mangoli Wind Power Project in Karnataka" l'installazione di un impianto eolico da 46 MW, nei villaggi Mangoli e Hegadihala nel distretto di Bijapur nel Karnataka (India). Lo scopo dell'attività del progetto è generare elettricità pulita utilizzando l'energia eolica. Poiché l'energia eolica è priva di emissioni di gas serra (GHO), l'energia generata preverrà le emissioni di gas di origine antropica altrimenti generate dalle centrali di produzione che in quelle zone sono principalmente basate su combustibili fossili. Il riconoscimento da parte della piattaforma di certificazione Vera ne garantisce la qualità e la virtuosità.

È opportuno segnalare che anche a seguito della stipula del contratto di fornitura di approvvigionamento gas **per la stagione 2024/2025** il Gruppo ha acquistato **40 mila certificati verdi (+900% rispetto all'anno precedente)** pari a 20 Mmc di gas "decarbonizzati".

5.3 L'energia venduta da Unoenergy

Durante l'anno fiscale 2023/2024 (1° ottobre 2023 – 30 settembre 2024) sono stati **venduti 469,1 milioni di m³ di gas metano (+9,9%) e 1.430,8 GWh di energia elettrica (+9,0%)**, con un portafoglio **clienti in crescita a 495,9 mila utenze fornite (+17,8%)** e un **saldo attivo in aumento di 74,8 mila utenze rispetto all'esercizio precedente**, di cui 146,3 mila per utenze gas e 349,6 mila per utenze energia elettrica.

L'aumento significativo delle utenze si manifesta nell'ambito domestico e condominiale, segmenti dove il gruppo è presente capillarmente grazie anche ad una fitta rete di negozi fisici (cosiddetti Point). Per quanto concerne l'energia elettrica, la quota di energia green venduta è in costante crescita, segnale di una sempre maggiore sensibilizzazione del *consumatore tipo* sui temi di sostenibilità, che il gruppo promuove con forza anche tramite azioni divulgative e comunicative. Nel 2024 si è registrato un aumento di circa il **170% dei volumi di energia green venduta ai clienti finali** rispetto all'anno precedente.

5.4 Servizi di efficientamento energetico

5.4.1 Offerta Ethica

"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.

"L'offerta Ethica" soddisfa le esigenze energetiche delle strutture ricettive e alberghiere contribuendo a preservare il territorio e a ridurre l'impatto della loro attività a tutela dell'ambiente.

Il 100% dell'energia elettrica somministrata da Unoenergy proviene da un'unica fonte rinnovabile esclusivamente solare. Ethica è la fornitura di energia elettrica 100% certificata. Agli alberghi e alle strutture ricettive al momento della sottoscrizione del listino, viene inviato un kit di benvenuto che comprende il logo

Ethica in digitale da utilizzare sui propri canali di comunicazione, un attestato che certifica l'attivazione dell'offerta e le sue specifiche, ed il cartello da banco che il cliente può esporre presso la propria struttura. Ogni anno Unoenergy renderà disponibili al cliente i certificati GO Garanzia d'Origine da parte del GSE (Gestore Servizi Elettrici) che certificano la provenienza del prodotto.

L'offerta Energia Ethica nasce anche per soddisfare le più alte esigenze di sostenibilità di tutte le realtà imprenditoriali, garantendo un ridotto impatto ambientale, oltre a testimoniare un impegno concreto nel dar vita ad un modello di business responsabile ed attrattivo.

Unoenergy riserva anche alla clientela del settore condominiale il prodotto Energia Ethica per il proprio stabile, garantendo una fornitura 100% solare certificata con emissioni CO₂ pari a zero, soddisfacendo in parte le richieste della Direttiva Case Green.

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.

PERCHÈ SCEGLIERE ENERGIA ETHICA



SOLARE CERTIFICATA

La fornitura elettrica proveniente esclusivamente da **energia solare certificata** per una scelta responsabile e orientata al futuro.



NO ALL'ENERGIA EOLICA

I rotori delle turbine eoliche possono rappresentare una minaccia mortale per gli uccelli. La costruzione di grandi parchi eolici offshore in mare genera rumore che a sua volta influisce sull'orientamento dei mammiferi marini.



NO ALL'ENERGIA DELL'ACQUA

L'attrazione delle centrali idroelettriche può diventare una trappola mortale per i pesci. Gli sbarramenti intervengono nel passaggio. Le aree di riproduzione e i vivai del letto dei fiumi possono andare perduti quando il corso d'acqua naturale cambia.



NO ALLA BIOMASSA

Per generare energia dalla biomassa si utilizzano gli escrementi degli allevamenti intensivi. Promuove quindi, almeno indirettamente, la sofferenza degli animali nell'agricoltura convenzionale. I rifiuti del mattatoio possono anche essere convertiti in elettricità.



La grande fiducia che il Gruppo pone in questa offerta e l'attenzione che i clienti hanno verso le tematiche di sostenibilità hanno portato **nell'esercizio 2023/2024 a 11.253 contratti** (62.274.097 kWh) con l'offerta Ethica rispetto ai 306 (12.681.856 kWh) dell'esercizio precedente.

A dimostrazione che la sostenibilità è parte integrante del modello di business del Gruppo; Unoenergy ha quindi offerto ai propri clienti il servizio "Misurazione Impronta CO₂", uno strumento utile a capire il proprio posizionamento rispetto alla Carbon Footprint, attraverso una stima accurata del valore di anidride carbonica che le singole utenze rilasciano nell'ambiente.



Il servizio offerto permette di calcolare le emissioni di dirette di Scope 1 (es. consumo di carburanti in mezzi di proprietà dell'azienda) e delle emissioni indirette di Scope 2 legate al consumo di energia elettrica e/o termica. La quantificazione avviene mediante un calcolo e segue le direttive indette dai GRI Standard e dall'Unione Europea.



Paolo Rossi

Direttore Commerciale Gruppo Unoenergy

“ La riduzione delle emissioni di gas serra diventa non solo un passaggio essenziale per salvaguardare l'eco sistema ma un parametro fondamentale per rafforzare la credibilità delle aziende costruendo fiducia verso consumatori e mondo della finanza

5.5 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 questi motivi 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**:

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, 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 verifichino interventi più o meno rilevanti con **modifiche ai processi o dagli impianti esistenti e/o l'inserimento di nuovi processi o impianti**.

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, **pile** e **batterie** sono anche essi raccolti in appositi contenitori e smaltiti secondo la normativa comunale.



5.6 La gestione dei rifiuti generati

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 **gestione dei rifiuti della Società Unoenergy Green Solutions S.p.A.** segue due tipologie di attività distinte:

1. Gestione dei rifiuti prodotti durante lo svolgimento dell'attività lavorativa all'interno della sede operativa.

I rifiuti prodotti durante l'operatività quotidiana sono relativi al normale svolgimento di attività di ufficio e magazzino; pertanto, si dividono perlopiù nella produzione di carta e/o cartone e materiale indifferenziato. I rifiuti prodotti in questo ambito seguono la raccolta differenziata gestita dal comune di Calcinaia (PI).

Per questo tipo di rifiuti, che derivano dal normale svolgimento delle attività di ufficio, la società ha messo in atto alcune misure che favoriscono la circolarità quali ad esempio: appositi cestini riservati solo alla carta per effettuare una raccolta differenziata che sarà poi presa in carico dalla società di smaltimento e riciclaggio incaricata dal comune, i toner delle stampanti e le pile e/o batterie sono raccolti e smaltiti secondo la normativa

dedicata, l'introduzione di dispenser di acqua all'interno dei locali aziendali hanno permesso di ridurre drasticamente rifiuti in plastica come le bottiglie usa e getta. Inoltre, tra le attività di prevenzione, si evidenzia in tutte le mail inviate dall'azienda la dicitura in cui si invita a ridurre il consumo di carta evitando di stampare.

2. Gestione dei rifiuti derivante dall'attività di business.

In questo caso, trattandosi di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altre tipologie di rifiuti che rientrano comunque nelle categorie CER, sono gestiti secondo le normative vigenti e lo smaltimento è affidato ad un'azienda esterna certificata e addetta a questa attività che ha il compito di effettuare periodicamente il ritiro del materiale e successivamente compilare il relativo formulario. Alla consegna presso il centro di raccolta, i dati relativi ai rifiuti sono comunicati alla Società per essere riportati in appositi registri di identificazione.

Per quanto concerne i rifiuti RAEE e i rifiuti speciali, i vari componenti delle apparecchiature dismesse sono selezionati secondo la tipologia di materiale, con il fine di favorire il riciclo dei materiali ove possibile, come per esempio avviene con il rame.

La produzione di rifiuti della società Unoenergy Innovative Solutions S.p.A. deriva principalmente dall'attività di manutenzione che viene fatta presso i siti dei clienti mentre, una quantità residua di rifiuti deriva dall'attività di riqualificazione o realizzazione di impianti. La quantità dei rifiuti prodotti è direttamente proporzionata alle attività svolte dalla società e quindi proporzionale al volume di business.

Il trasporto così come il recupero e/o smaltimento dei rifiuti prodotti, viene affidato principalmente alla ditta ECOREX S.r.l. per cui, in accordo a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 14001, Unoenergy Innovative Solutions si occupa di effettuare la qualifica del trasportatore/ smaltitore mediante verifica delle Autorizzazioni Ambientali, della validità ed altre verifiche previste dalla norma.

Inoltre, in quanto iscritta all'Albo dei Gestori Ambientali, la società ha l'obbligo di tenuta del Registro di Carico e/o Scarico dei rifiuti; il registro è gestito su web tramite il servizio E-star Web che consente l'aggiornamento in tempo reale delle tipologie e quantitativi dei rifiuti prodotti, caricati, scaricati e recuperati e/o smaltiti. La certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001 prevede, inoltre, l'individuazione ed il monitoraggio di specifici indicatori ambientali.

Per quanto riguarda le società Unoenergy S.p.A. e Adempia S.r.l. i rifiuti derivano dal normale svolgimento delle attività

quotidiane da ufficio e la produzione dei rifiuti riguarda principalmente carta e/o cartone per cui lo smaltimento è affidato alle normali regole comunali, per lo smaltimento dei toner invece le società si affidano ad una ditta esterna.

Per quanto riguarda le risorse idriche, l'attività svolta da tutto il Gruppo 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.

Nel corso dell'esercizio di riferimento, si è registrato un aumento **dei rifiuti prodotti** rispetto al periodo precedente. Questo aumento è prevalentemente da imputare alla gestione diretta anziché mediante l'affido diretto ai sub- appaltatori dei rifiuti derivanti dai cantieri edili superbonus 110%. Inoltre, sono state effettuate delle vendite di *revamping* di impianti fotovoltaici che hanno comportato lo smaltimento di numerosi kg di moduli fotovoltaici.

Composizione rifiuti prodotti (ton)	2022/2023	2023/2024 ^(*)
Rifiuti Pericolosi	0,05	1,68
Rifiuti non Pericolosi	4,34	44,80
Totale rifiuti¹⁴	4,39	46,48

(*) sono riferiti solo alla Società Unoenergy Green Solutions S.p.A. e Unoenergy Innovative Solutions S.r.l.

¹⁴ Nell'indicare i rifiuti prodotti non è stato possibile distinguere i dati relativi alle Società Adempia, e Unoin, 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 degli imballaggi dell'impiantista la gestione è affidata a soggetti terzi, mentre lo smaltimento dei materiali viene gestito dai sub fornitori.

Il Gruppo Unoenergy al fianco dei suoi Clienti

6.1 I punti di contatto con i clienti	88
6.1.1 I punti di contatto con i clienti	89
6.2 I Riconoscimenti del Gruppo	90
6.3 Privacy e soddisfazione del cliente	94
6.4 Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative	95

GRI
Standards

417-2, 417-3
418-1



6.1 I punti di contatto con i clienti

Le relazioni con i clienti, la qualità del servizio offerto e la sua trasparenza sono elementi prioritari e imprescindibili per il Gruppo Unoenergy che considera la piena soddisfazione dei clienti come la chiave per un impatto positivo nei confronti della società in cui opera.

Per questo motivo, nella costante ricerca di eccellenza e sostenibilità, ritiene essenziale la soddisfazione del cliente e delle sue esigenze ed aspettative, adottando al contempo pratiche che promuovano la sostenibilità ambientale e sociale, attraverso l'offerta di soluzioni energetiche innovative e sostenibili.

La trasparenza, l'integrità e la qualità del servizio costituiscono per il Gruppo i pilastri fondamentali su cui si costruisce il rapporto e la fiducia dei clienti, con i quali instaura un dialogo continuo, al fine di creare rapporti di business stabili e duraturi, monitorando attraverso diversi canali la qualità del proprio servizio commerciale, puntando ad offrire un alto standard di qualità ad ogni cliente.

Il Gruppo ritiene che la **soddisfazione del Cliente** sia il principale strumento attraverso cui consolidare ed ampliare la propria presenza sul mercato.



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;
- 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.

6.1.1 I punti di contatto con i clienti

La comunicazione del Gruppo si è sviluppata in maniera uguale su due canali quello online e quello offline **con lo scopo di raggiungere tutti i clienti e non solo garantendo sempre assistenza e supporto nell'erogazione dei servizi**.

La comunicazione avviene anche tramite eventi pubblici e campagne istituzionali che diffondono in maniera chiara e trasparente il messaggio dell'azienda, ne è un esempio la campagna estiva diffusa in varie zone d'Italia con un *media mix* declinato tra spot radio, D/OOH e digital; "Rispetto agli altri", il claim scelto sottolinea il rispetto e l'impegno che Unoenergy ha nei confronti dei propri clienti, senza alcuna stagionalità, andando oltre la semplice fornitura di gas, luce e installazione di impianti fotovoltaici.

Questo rafforza il concetto di affidabilità e vicinanza del brand, che non conosce pausa nel suo impegno verso i clienti.

Con questa campagna, Unoenergy conferma il suo impegno nell'offrire un servizio di qualità sempre superiore ai già attuali e futuri clienti, una testimonianza concreta dei valori che guidano il Gruppo che, in un settore in rapida evoluzione, resta fedele ai principi fondamentali di trasparenza, affidabilità e vicinanza.

I canali digitali si sviluppano con la *Live Chat*, il sito internet, i Social Media e il Numero Verde Gratuito che è costituito da personale dipendente e altamente formato a risolvere tutte le richieste dei clienti fin dal primo contatto.

Unoenergy Point	Corner	Point	Sede	Totale
ADRIATICA	5	8		13
CENTRO	10	15	2	27
NORDEST	65	19	4	88
NORDOVEST	37	32	7	76
SUD	2	1	2	5
Totale complessivo	119	75	15	209

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.

L'attenzione al cliente ha portato il Gruppo all'implementazione del **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, 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.

Oltre che ai canali digitali i clienti possono rivolgersi alla rete dei 209 **Unoenergy Point** (diretti e indiretti), sedi e corner, in continua espansione su tutto il territorio nazionale con una presenza maggiore nel Nord e nel Centro Italia e che supportano in maniera diretta la clientela con un presidio costante sul territorio.

Negli Unoenergy Point si possono recepire in maniera "facile" ed immediata tutte le soluzioni che riguardano le forniture di Luce e Gas per l'abitazione, per l'attività professionale e tanto altro ancora grazie ad un referente dedicato in grado di fornire tutta l'assistenza necessaria.

6.2 I Riconoscimenti del Gruppo

Unoenergy riconosciuta da Italgas per le **nuove attivazioni**.

Unoenergy ha ricevuto nel corso dell'anno un prestigioso premio da Italgas - il principale distributore di gas in Italia e il terzo in Europa con oltre 8 milioni di utenze - nella categoria "Collaborazione commerciale nuove attivazioni" per l'impegno e l'efficacia dimostrati nel concludere nuove attivazioni dei contatori gas.

Questo premio testimonia, ancora una volta, l'impegno costante verso il cliente finale e la dedizione nel mantenere elevati gli standard di eccellenza del servizio, che garantiscono affidabilità, sicurezza e tempi ridotti nella gestione delle pratiche dei clienti, ma anche un importante riconoscimento del lavoro quotidiano e della capacità che il Gruppo ha di creare sinergie vincenti.

La vicinanza al cliente e la tempestività nell'ascolto sono stati confermati anche dalla relazione annuale ARERA 2024 dove Unoenergy viene classificata come azienda leader nel settore per la qualità del servizio Clienti. I dati della Relazione sulla Qualità dei servizi Telefonici Commerciali riportano che:

- tempo medio di attesa di soli 6 secondi, ben al di sotto dei 150 secondi di media di mercato il che significa che i clienti ricevono un'assistenza immediata e puntuale;
- livello di servizio del 99%, nettamente superiore al target di ARERA fissato all'85% che dimostra la volontà di garantire un servizio impeccabile e soddisfare tutte le esigenze dei clienti.

La relazione di Arera conferma gli ottimi risultati conseguiti dal Gruppo anche per quanto riguarda la gestione dei reclami scritti per cui i tempi di risposta sono nettamente al di sotto della media di mercato, ovvero:

- 14 giorni in media per rispondere a un reclamo scritto, contro una media di mercato di 19 giorni (energia elettrica) e 22 giorni (gas). Cinque/otto giorni in meno rispetto alla media di mercato; i clienti ricevono un supporto rapido ed efficiente in ogni momento, anche in forma scritta;
- 18 giorni in media per rettificare una fattura contestata, contro una media di mercato di 26 giorni (energia elettrica) e 27 giorni (gas). Otto/nove giorni in meno rispetto alla media di mercato; i clienti ricevono riscontro e si vedono rettificare la fattura prontamente, senza necessità di lunghe attese.

Emergono positivi anche i risultati relativi all'indicatore sui reclami - numero di reclami ricevuti/totale dei clienti serviti - pari allo 0,16 %, mentre la media di mercato si attesta all' 1,3% per il gas e all' 1,6% per l'energia elettrica; i clienti ricevono una risposta entro 30 giorni al 99,98% dei reclami ricevuti, contro una media di mercato dell'80%.

Il percorso di consolidamento della gestione delle attività tramite il CRM adottato a partire da giugno 2023 ha l'obiettivo di rendere ancor più efficiente, rapida e accessibile la gestione dei reclami, consentendo a tutte le funzioni aziendali coinvolte di avere visibilità immediata dei casi registrati e del loro stato di avanzamento.

Le procedure aziendali ormai consolidate prevedono la raccolta delle segnalazioni provenienti dai Clienti attraverso un indirizzo e-mail dedicato (reclami@unoenergy.it) a cui possono scrivere direttamente i clienti o le altre strutture aziendali indirizzando le contestazioni.

L'indirizzo e-mail è disponibile sia sul sito aziendale che su tutte le fatture emesse al Cliente.

Questo tipo di gestione centralizzata permette di individuare eventuali criticità, garantendo la pronta revisione delle procedure errate, mal assimilate o poco chiare, intervenendo dove necessario con sessioni di formazione dedicata.

Nei casi in cui il Cliente sia insoddisfatto della risposta ricevuta può rivolgersi al Servizio di Conciliazione dell'ARERA.

Ogni mese vengono ravvisate le numeriche dei reclami, con l'obiettivo di verificare possibili criticità, eventuali argomenti in crescendo e i tempi di gestione degli stessi (indicatori generali e specifici, come da TIQV ARERA) al fine di emettere eventuali indennizzi dovuti e, comunque, analizzare il mantenimento di tempistiche medie ben al di sotto di quelle massime previste dalla normativa.

Nei casi di reclami per presunti e contratti non richiesti Unoenergy partecipa alla procedura ripristinatoria volontaria prevista dall'ARERA, al fine di minimizzare il disagio subito dal Cliente 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 01/10/2023 al 30/09/2024 sono stati gestiti un totale di 3005 casi (2166 reclami, il resto richiesta di informazioni).

La qualità del numero Verde di Unoenergy è stata premiata anche da un'indagine di ARERA relativa al secondo semestre del 2023, che indagava la soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al Numero Verde.

Il servizio clienti di Unoenergy si è contraddistinto per la qualità e per essere un punto di riferimento per i clienti; nel dettaglio, il principale obiettivo dell'Indagine era quello di calcolare l'Indice di Customer Satisfaction (ICS).

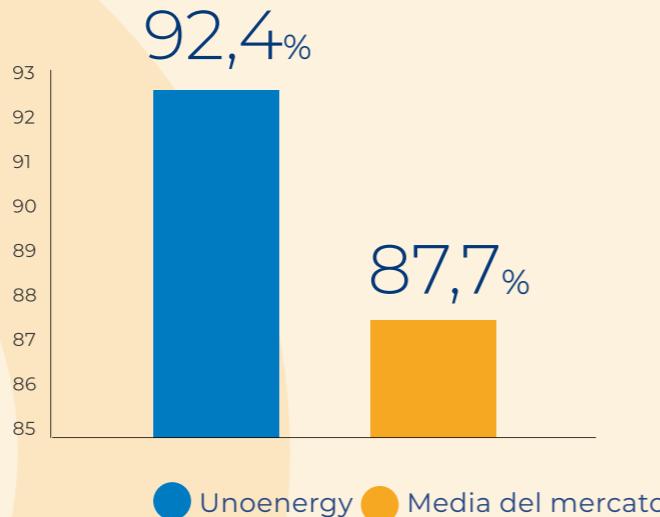
Unoenergy ha ottenuto un ICS aziendale del 92,4, superiore alla media totale pari a 87,7 delle aziende, segnalando una performance molto elevata nel settore.

Il Rapporto fa emergere come il Gruppo sia ben posizionato rispetto alle altre società di energia in termini di customer satisfaction, con un particolare apprezzamento per la rapidità nel rispondere e la capacità di risolvere rapidamente i problemi, spesso andando anche oltre le aspettative dei clienti.

UNOENERGY SPA – ANNO 2023



Fonte ARERA



L'ottima qualità del Servizio Clienti è stata sottolineata da un'ulteriore indagine indipendente, condotta da Altroconsumo su 30mila clienti, che individua gli operatori più affidabili, confermando le ottime performance dello scorso anno di Unoenergy, nonostante il difficile periodo attraversato.

L'indagine di Altroconsumo prende in considerazione 22 società di fornitura e suddivide le valutazioni in 6 categorie:

- valutazione del contratto;
- reclami e richieste informazioni (ARERA);
- soddisfazione del call-center;
- soddisfazione servizi online;
- soddisfazione trasparenza bolletta;
- soddisfazione complessiva.

Per ottenere il sigillo di Provider Consigliato gli operatori devono raggiungere un punteggio di qualità globale pari ad almeno 75 punti su 100 e coprire il territorio nazionale.

Unoenergy rientra tra i primi 5 fornitori per il gas e l'energia elettrica.

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 dei punti vendita attivi sul territorio nazionale (Point Diretti, Sedi Commerciali e Corner Partner).

Anche **nel corso dell'esercizio 2023/2024 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**.



6.3 Privacy e soddisfazione del cliente

A tutela della **privacy dei propri clienti** il Gruppo garantisce il corretto trattamento di tutte le informazioni delle quali dispone in ragione dello svolgimento delle proprie attività. 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 Personalii".

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.

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**.

Il Gruppo ritiene fondamentale garantire la **tutela dei dati personali** in qualunque ambito e settore, contestualizzandola alle attività di riferimento.

In ottica di prevenire, rilevare e rispondere alla corruzione, nonché di rispettare le leggi anticorruzione l'azienda Unoenergy S.p.A. ha superato con profitto 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.

6.4 Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative

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 dei servizi forniti ai clienti.

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.

Nell'ottica di vicinanza al cliente e contrasto alla vulnerabilità energetica il Gruppo ha, nel corso dell'esercizio appena concluso, creato una nuova unità operativa **"customer support unit"**; un servizio unico che **ha come solo obiettivo quello di educare i clienti nell'utilizzo ottimale del fotovoltaico e renderli consapevoli dei risultati ottenuti grazie all'impatto in termini di risparmio in bolletta, riduzione delle emissioni di CO2 e rispetto dell'ambiente**.

Il progetto messo in atto accompagna il cliente passo dopo passo fornendogli costante supporto dopo l'installazione del suo impianto fotovoltaico.

Questo percorso della durata di un anno prevede tre incontri in videochiamata che il cliente potrà fare con personale qualificato; durante il primo incontro, che avviene dopo circa due mesi dall'installazione dell'impianto, vengono fornite tutte le informazioni necessarie per un vantaggioso utilizzo dell'impianto stesso. Inoltre, tutta la documentazione tecnica e amministrativa sarà trasmessa in formato digitale..

Nei successi due incontri, a distanza di sei mesi, e un anno dalla conclusione dei lavori, si effettua un Check Up attraverso il quale il cliente potrà verificare le performance del proprio impianto e accertarsi che tutto funzioni al meglio; le performance verranno valutate tramite un app di monitoraggio collegata all'impianto tramite rete wi-fi e a disposizione del cliente

Infine, si quantifica il risparmio effettivamente avuto grazie all'impianto fotovoltaico tramite un confronto delle bollette della luce, nonché dei consumi di energia elettrica prima e dopo l'installazione dell'impianto

La nostra *customer support unit*, inoltre, invia periodicamente ai propri clienti consigli, informazioni e curiosità che permettono di sfruttare al meglio il proprio impianto fotovoltaico.



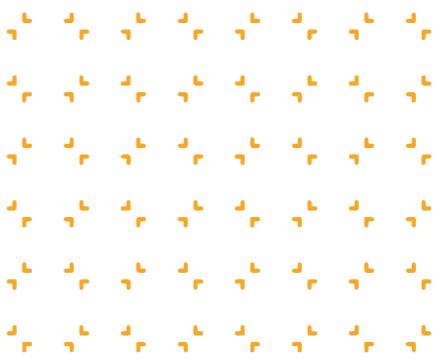
Unoenergy mette a disposizione dei propri clienti l'**App Unoenergy**, che permette di monitorare i consumi, scaricare e pagare le fatture emesse, consultare lo stato dei pagamenti, inserire l'autolettura del contatore, controllare lo stato delle richieste, accedere a documenti e moduli, contattare il 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, di un percorso verso la sostenibilità ambientale e di un contributo al risparmio energetico e a un consumo più consapevole, Unoenergy 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 corredata da utili consigli green volti a migliorare l'efficienza energetica della propria abitazione.

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 social il Gruppo ha lavorato con l'obiettivo di creare contenuti che coinvolgessero **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 48.357.432 impression con una copertura di 9.095.198.



Inoltre, sul sito internet aziendale è disponibile una **pagina dedicata alla Sostenibilità** in cui sono riportati i **KPI più rilevanti in materia economica, sociale e ambientale** del presente documento.

Il Gruppo Unoenergy, inoltre, accompagna i propri clienti sviluppando strumenti sempre più innovativi con un approccio integrato, mirato all'efficientamento dei consumi energetici e all'autoproduzione. In particolare, la società controllata Adempia che si occupa di analisi acque, consulenza in ambito privacy e cyber security, e gestione della fatturazione elettronica attraverso il servizio Multifatture, ha costruito la propria strategia sulla sostenibilità, l'innovazione e la digitalizzazione.





Con il **Servizio di Analisi delle Acque** Adempia offre una gamma completa di analisi delle acque (inclusa la determinazione della Legionella Spp) oltre a verifiche su acque di pozzo, piscine e altre analisi personalizzate su richiesta. Grazie alla collaborazione con laboratori autorizzati e all'adozione di tecnologie innovative come la lettura OCR per la digitalizzazione dei rapporti di prova, l'azienda è riuscita a migliorare l'efficienza e la sicurezza nella gestione dei dati analitici. La possibilità di archiviare automaticamente i risultati e i verbali attraverso strumenti digitali ha, inoltre, reso il servizio altamente affidabile e accessibile. Inoltre, l'utilizzo del portale digitale delle acque permette di consultare facilmente i risultati dei campionamenti e di pianificare in maniera puntuale le attività di controllo, contribuendo alla tutela della salute pubblica e alla riduzione dell'impatto ambientale legato alla gestione tradizionale dei dati.



Il Servizio Privacy e Consulenza sulla Cyber Security

supporta aziende e amministratori di condominio nella gestione della privacy e nella protezione dei dati sensibili. La consulenza offerta include l'adozione di misure avanzate per la *cyber security*, indispensabili per mitigare i rischi di attacchi informatici e garantire la conformità alle normative vigenti. Attraverso un approccio su misura e l'implementazione di tecnologie avanzate, Adempia si pone come partner di fiducia in un settore sempre più strategico.



Infine, il servizio Multifatture:

Fatturazione Elettronica rappresenta una soluzione moderna e sostenibile per la gestione digitale delle fatture. Attraverso questo strumento, i clienti possono risparmiare tempo e risorse, eliminando la necessità di documentazione cartacea. Questa soluzione contribuisce alla riduzione dei costi operativi e degli sprechi. Multifatture dimostra, inoltre, l'attenzione di Adempia per la sostenibilità, poiché riduce significativamente l'impatto ambientale associato all'utilizzo della carta.



La Società Adempia si distingue per il suo approccio eco-friendly, integrando la digitalizzazione dei processi dei servizi offerti, permettendo una significativa riduzione dell'utilizzo della carta e un abbattimento dell'impronta ecologica, riducendo così il proprio impatto ambientale; questo impegno si riflette anche nella creazione di un portale innovativo per la gestione delle analisi delle acque, progettato per semplificare l'accesso e l'utilizzo da parte degli utenti finali. Il portale digitale facilita non solo la gestione amministrativa, ma anche la pianificazione e l'archiviazione automatica dei dati, riducendo i costi e migliorando la sostenibilità.



La società ha anche adottato un approccio orientato all'innovazione tecnologica, sviluppando strumenti digitali avanzati per soddisfare le esigenze dei clienti. In particolare, il portale delle acque rappresenta una piattaforma di riferimento per la gestione delle analisi, offrendo una soluzione integrata e all'avanguardia. Tra le funzionalità più significative:

- digitalizzazione completa dei risultati delle analisi, con archiviazione automatizzata dei verbali;
- accesso sicuro e immediato ai documenti tramite un'area riservata dedicata agli amministratori;
- pianificazione puntuale dei campionamenti, eseguiti da personale altamente qualificato in collaborazione con laboratori accreditati.

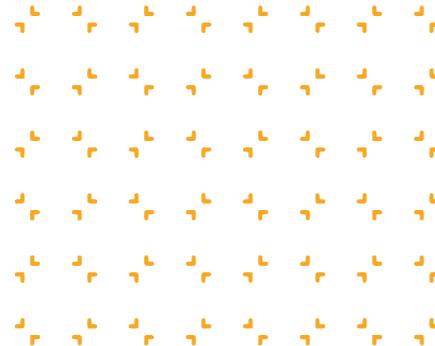
Adempia dispone, inoltre, di un ulteriore portale denominato "**Adempia Completa**", specificamente pensato per gli studi professionali degli amministratori. Questo strumento consente la gestione centralizzata e digitale di tutti i documenti previsti dal (GDPR), assicurando un approccio conforme e organizzato alla normativa vigente. Grazie a questa piattaforma, gli studi possono archiviare e consultare rapidamente documenti chiave, garantendo un livello superiore di efficienza e sicurezza.

Questi strumenti non solo migliorano l'efficienza operativa ma si integrano perfettamente con l'impegno aziendale verso la sostenibilità, riducendo l'uso di risorse fisiche e promuovendo un ambiente digitale innovativo.

L'azienda intende perseguire una strategia di sviluppo sostenibile, concentrando sui seguenti obiettivi:

- **miglioramento continuo del portale digitale:** Adempia mira a rendere il portale sempre più intuitivo, ampliando le funzionalità disponibili per supportare gli amministratori di condominio in modo più efficace;
- **espansione dei servizi:** l'azienda punta ad aggiungere nuovi strumenti e soluzioni per rispondere a una gamma ancora più ampia di esigenze dei clienti, mantenendo l'attenzione sulla qualità e la sostenibilità;
- **rafforzamento dell'impegno ambientale:** Adempia continuerà a investire in tecnologie verdi e a promuovere pratiche aziendali rispettose dell'ambiente, consolidando il proprio ruolo di leader nell'innovazione sostenibile.

Adempia con il suo modello di business orientato alla digitalizzazione e al **rispetto per l'ambiente**, si afferma come un **partner strategico** per clienti e comunità, contribuendo attivamente alla costruzione di un **futuro più sostenibile e inclusivo**.



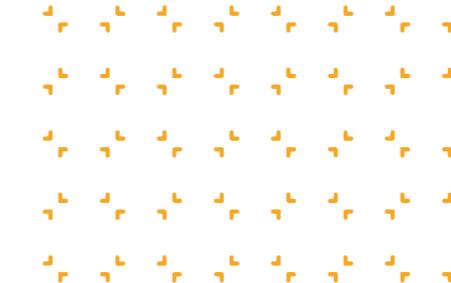
La società controllata Unoenergy Saving Solutions è accreditata come Energy Service Company ("ESCO"), distinguendosi per la capacità di orientare i propri clienti verso scelte tecnologiche finalizzate a ridurre sprechi energetici e abbattere le emissioni. Tra le principali attività realizzate figurano le riqualificazioni edilizie collegate al superbonus, la progettazione e riqualificazione di impianti energetici (con sperimentazione sugli impianti ibridi) e lo sviluppo di soluzioni innovative per la contabilizzazione dei consumi e la termoregolazione. Inoltre, la società sta prevedendo di implementare i sistemi di monitoraggio energetico avanzati e l'utilizzo di sensori per regolare automaticamente l'illuminazione e la climatizzazione degli ambienti.

Nel corso dell'ultimo anno, Unoenergy Saving Solutions ha ulteriormente potenziato la digitalizzazione dei processi operativi, dotando tutti gli operai di dispositivi mobili (cellulari o tablet) che, attraverso un'applicazione dedicata, consentono l'emissione di bolle elettroniche, riducendo significativamente l'uso della carta. Questa innovazione sarà ulteriormente sviluppata nel nuovo anno, con l'estensione del servizio anche ai fornitori esterni, con l'obiettivo di rendere la gestione documentale quasi completamente digitale e senza l'impiego di documenti cartacei. Oltre a questo, in

merito alla raccolta delle letture relative ai consumi dei clienti, si sta implementando una funzionalità per cui, attraverso un apposito QR code si raccolgono in modo digitale i dati; in aggiunta, sempre nell'ambito di adottare un approccio sostenibile Unoenergy Saving Solutions continuerà a privilegiare l'invio di bollette in formato elettronico, riservando l'uso del formato cartaceo esclusivamente ai clienti che ne facciano richiesta.

La dinamicità del contesto aziendale e la costante attenzione alle pratiche di sostenibilità si ritrovano anche nei servizi offerti dalla società controllata UnoInsurance Service S.r.l. (di seguito Unolin) che svolge attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 209/2005; Unolin compie in forma comunque non prevalente, qualsiasi operazione commerciale, mobiliare, immobiliare e finanziaria compreso il rilascio di fideiussioni e di garanzie in genere nell'interesse del Gruppo.

L'approccio strutturato e metodico della società nella gestione dei rischi e dei servizi consente di mantenere una **solida resilienza aziendale** e di analizzare, identificare e categorizzare tempestivamente i rischi più impattanti ed i **servizi più importanti per gli Stakeholder del Gruppo, principalmente i clienti.**



L'analisi condotta nel corso dello scorso esercizio ha portato all'identificazione di tre macroaree di rischio per cui la società ha prontamente individuato soluzioni specifiche:

1. Gestione dei rischi derivanti dal cambiamento climatico

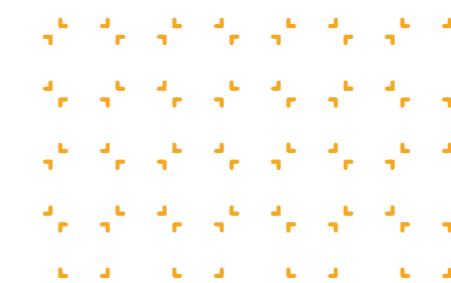
per gestire il rischio che può derivare dagli impatti più critici del cambiamento climatico (quali: eventi atmosferici e catastrofali) nei confronti dei clienti finali delle società del Gruppo Unoenergy, amministratori di condominio, privati e aziende Unolin ha garantito servizi di mitigazione del rischio e coperture assicurative a protezione di stabili, impianti fotovoltaici e di efficientamento energetico compresi i danni da inquinamento accidentale.

2. Gestione di rischi derivanti dalle analisi acque, sicurezza dei dati e Cyber risk

tramite la Società Adempia Unolin ha offerto agli amministratori di condominio specifiche polizze per fronteggiare il potenziale rischio in cui incorrono negli ambiti penali per l'analisi delle acque, per la privacy e per la detenzione e la sicurezza dei dati compreso il Cyber Risk.

3. Salute e benessere con accesso a convenzioni sanitarie

per rispondere alle esigenze dei clienti privati nell'ambito della salute e del benessere viene offerto il listino Agile Med che permette loro di accedere alla piattaforma di prenotazione Blue Assistance in tempi ristretti e costi ridotti rispetto alla sanità pubblica, presso strutture private e convenzionate.



In ottica di soddisfare le principali esigenze dei propri clienti e garantire loro sempre il massimo servizio Unolin effettua studi di mercato periodici - semestrali e/o annuali - con l'obiettivo di offrire pratiche di gestione dei rischi e servizi costantemente aggiornate che rispondano ai principali cambiamenti climatici in atto e alle sempre più stringenti normative in ambito di sostenibilità.

La partecipazione attiva dei responsabili delle varie società del Gruppo garantisce trasparenza e aumenta l'efficacia delle strategie a garanzia della soddisfazione dei propri clienti finali, il tutto utilizzando procedure e soluzioni esclusivamente digitali.



Indice dei contenuti GRI

GRI 2: INFORMAZIONI GENERALI (2021)

Indicatore GRI	Pagina	Note e omissioni
Dichiarazione d'uso		Il Gruppo Unoenergy ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo dal 1° ottobre 2023 al 30 settembre 2024
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	11-18	Dettagli organizzativi
GRI 2-2	7	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione
GRI 2-3	7	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto
GRI 2-4	7; 52; 69	Revisione delle informazioni
GRI 2-5	7; 106-108	Assurance esterna
Attività e lavoratori		
GRI 2-6	11-15; 52-53	Attività, catena del valore e altri rapporti di business
GRI 2-7	58-60	Dipendenti
GRI 2-8	58	Lavoratori non dipendenti
Governance		
GRI 2-9	19-21	Struttura e composizione della governance
GRI 2-10	19	Nomina e selezione del massimo organo di governo
GRI 2-11	19	Presidente del massimo organo di governo
GRI 2-12	19	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti
GRI 2-13	19-21	Delega di responsabilità per la gestione di impatti
GRI 2-14	19-21	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità
GRI 2-16	44; 66	Comunicazione delle criticità
Strategia, politiche e prassi		
GRI 2-22	4-5	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile
GRI 2-25	28-33; 38; 44; 66; 91	Processi volti a rimediare impatti negativi

GRI 2: INFORMAZIONI GENERALI (2021)

Indicatore GRI	Pagina	Note e omissioni
GRI 2-26	44; 66; 91	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni
GRI 2-27	44	Conformità a leggi e regolamenti
Coinvolgimento degli Stakeholder		
GRI 2-29	24-27	Approccio al coinvolgimento degli Stakeholder
GRI 2-30	58	Contratti collettivi
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE		
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021		
GRI 3-1	28-29	Processo di determinazione dei temi materiali
GRI 3-2	30-33	Elenco di temi materiali
Tema materiale: Creazione di valore economico e continuità di business		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	45	Gestione dei temi materiali
GRI 201: Performance economica (2016)		
GRI 201-1	45	Valore economico diretto generato e distribuito
GRI 205: Anticorruzione (2016)		
GRI 205-3	94	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate
GRI 206: Comportamento anticompetitivo (2016)		
GRI 206-1	44	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche
Tema materiale: Strategia per il clima		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	74-77	Gestione dei temi materiali
GRI 302: Energia (2016)		
GRI 302-1	75	Consumo di energia interno all'organizzazione
GRI 305: Emissioni (2016)		
GRI 305-1	77	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)
GRI 305-2	77	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE		
Indicatore GRI	Pagina	Note e omissioni
Tema materiale: Gestione dei rifiuti		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	82-85
GRI 306: Rifiuti (2020)		
GRI 306-3	Rifiuti generati	85
Tema materiale: Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	65-68
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)		
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	65-68
GRI 403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	65-68
GRI 403-3	Servizi per la salute professionale	65-68
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	65-68
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	67-68
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	65-68
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	65-68
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	67
Tema materiale: Gestione e sviluppo del personale		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	56-65; 68-69
GRI 401: Occupazione (2016)		
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	60
GRI 401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	61-63
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)		
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	64

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE		
Indicatore GRI	Pagina	Note e omissioni
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)		
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	19; 68-69
GRI 405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	69
Tema materiale: Privacy e soddisfazione dei clienti		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	88; 91-94
GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)		
GRI 417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni sui prodotti e servizi	93
GRI 417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	93
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)		
GRI 418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	94
Tema materiale: Gestione responsabile della catena di fornitura		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	52-53
GRI 204: Prassi di approvvigionamento (2016)		
GRI 204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	52
Tema materiale: Sensibilizzazione e contrasto alla povertà energetica		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	95-101
Tema materiale: Soluzioni per la transizione energetica		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	46-51
Tema materiale: Tutela della biodiversità e degli ecosistemi		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	82-83
Tema materiale: Coinvolgimento delle comunità locali		
GRI 3: Temi materiali (2021)		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	70-71

Relazione della Società di Revisione

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Santa Sofia, 28
20122 Milano
Italia

Tel: +39 02 83322111
Fax: +39 02 83322112
www.deloitte.it

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 2024.

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 (including International Independence Standards)* (IESBA Code) 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.

Ancora Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona
Sede Legale: Via Santa Sofia, 28 - 20122 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.688.930,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166
Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informatica completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.
© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

2

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 analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali 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 accettare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Deloitte.

3

- 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 2024 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 2025



www.unoenergy.it