



gas • luce • rinnovabili



# 2021/2022

## Bilancio di Sostenibilità



**Benvenuti**  
nella generazione  
Unoenergy

# Indice

- Lettera agli Stakeholder 4
- Nota metodologica 6

## 1 Il Gruppo Unoenergy

- 1.1 La nostra storia 10  
La cronistoria di Unoenergy  
Principali attività e servizi offerti  
I nostri valori e principi  
Informazioni di rilievo del 2021/2022
- 1.2 Governance 18  
La governance di Unoenergy 18

## 2 Agenda 2030 e approccio alla sostenibilità

- 2.1 Gli Stakeholder di Unoenergy 24
- 2.2 L'analisi di materialità 30  
Le tematiche materiali di Unoenergy 31

## 3 Business e governance sostenibili

- 3.1 Etica, governance e visione aziendale 34
- 3.2 Creazione di valore economico e continuità di business 36  
Approccio alla finanza sostenibile 38  
Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale 39  
Gestione della catena di fornitura 41  
Gestione dei rischi legati alla sostenibilità 42

4

## 4 Responsabilità sociale

- 4.1 La generazione Unoenergy 46
- 4.2 Sviluppo e benessere dei dipendenti 50  
Formazione del personale 53  
Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni 54
- 4.3 Salute e sicurezza sul lavoro 56
- 4.4 Tutela dei diritti umani e della Diversità 58

5

## 5 Eco-efficienza operativa

- 5.1 Strategia per il clima 62  
L'energia venduta da Unoenergy 63
- 5.2 Biodiversità e impatto ambientale 64

6

## 6 Prodotti e servizi

- 6.1 Affidabilità e qualità dei servizi 68
  - 6.2 Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative 72
  - 6.3 Privacy e soddisfazione del cliente 76
- Global Reporting Initiative content index 79



# Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

per la prima volta Unoenergy S.p.A., leader nella fornitura di gas naturale ed energia elettrica e partner nella transizione energetica, presenta il proprio **Bilancio di Sostenibilità**, un documento che riassume obiettivi, attività, impatti e risultati del Gruppo nei confronti dei suoi Stakeholder.

Il **cambiamento del contesto economico e sociale**, la continua evoluzione delle richieste della clientela finale, l'affermazione di un mercato globale hanno comportato la necessità di doversi adeguare rapidamente all'evolversi dello **scenario competitivo** del mercato.

L'ormai evidente **impatto dell'attività umana sull'ambiente** ha determinato la necessità di un riesame delle politiche di Governance delle aziende e la conseguente assunzione della responsabilità sociale. Pertanto, Unoenergy ha avviato un **percorso di rendicontazione** delle attività di sostenibilità con l'obiettivo strategico di renderne trasparenti i benefici per gli Stakeholder del Gruppo. Queste premesse ci hanno portato alla realizzazione del presente Bilancio di Sostenibilità, che riflette la nostra **cultura aziendale** e la nostra modalità di fare business.

Il periodo a cavallo fra il 2021/2022 ha confermato uno scenario in continua evoluzione e caratterizzato, da un lato, da un progressivo attenuarsi della situazione emergenziale causata della pandemia da **Covid-19** e, dall'altro lato, da un forte **aumento dei prezzi delle materie prime e dell'energia**. Il mutamento sullo scenario mondiale, culminato a febbraio 2022

con l'intervento militare russo in Ucraina, ha rivelato **scenari drammatici** per la popolazione civile locale, andando a ridefinire in maniera tutt'oggi imprevedibile gli equilibri geopolitici, economici ed energetici mondiali, con ricadute significative sulla sicurezza energetica dei Paesi dell'Unione europea.

In questo contesto, nel periodo intercorso fra il mese di ottobre 2021 e quello di settembre 2022, Unoenergy ha registrato un fatturato totale di 1.738,3 milioni di euro. Un risultato che ci inorgoglisce ma che ci fa sentire ancora di più la responsabilità che abbiamo verso le nostre **persone** e verso le **comunità** in cui operiamo: raggiungere **traguardi così ambiziosi** ci rende sempre più consapevoli di quanto la nostra crescita debba essere anche sostenibile.

Per noi, infatti, la sfida è crescere, impegnandoci nel nostro agire quotidiano per **generare un cambiamento positivo** di cui tutti possano beneficiare, promuovendo iniziative e soluzioni che siano in grado di portare benessere alla società in cui viviamo e di cui ci sentiamo un attore responsabile. Per questo dobbiamo considerare l'essere sostenibili e solidi finanziariamente una guida ferma per le nostre scelte di ogni giorno.

La sostenibilità in Unoenergy è parte integrante della Governance e vede il management coinvolto in prima persona nella **supervisione delle scelte strategiche** e nelle **linee guida di sostenibilità e negli obiettivi ambientali e sociali**. L'organizzazione in essere e le azioni intraprese porteranno Unoenergy anche per il futuro a fissare **nuovi e ambiziosi traguardi in ambito ambientale e sociale**.

Siamo solo all'inizio molto è stato fatto e molto è ancora da fare, ma le sfide fanno parte della **nostra storia** e da qui, ogni giorno, noi partiamo per costruire il **futuro**.

**Walter Lagorio**  
Presidente

**Fabio De Martini**  
Amministratore Delegato

# Nota metodologica

Il **Bilancio di Sostenibilità** di **Unoenergy S.p.A.** e delle proprie società consolidate integralmente (di seguito “Gruppo Unoenergy” o il “Gruppo”) al 30 settembre 2022 (esercizio **dal 1° ottobre 2021 al 30 settembre 2022**) rappresenta il **primo Bilancio di Sostenibilità redatto a titolo volontario dal Gruppo** rendicontando una selezione dei “**GRI Sustainability Reporting Standards**” (*GRI-referenced claim*).

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati **selezionati sulla base dei risultati dell’analisi di materialità realizzata nel corso dell’esercizio 2022**, che ha permesso di individuare gli aspetti materiali per il Gruppo e per i propri Stakeholder (di seguito gli “Stakeholder”) e riflettono il principio di materialità o rilevanza.

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 e fondate sulle migliori metodologie disponibili. Le eventuali limitazioni rispetto ai dati contenuti all’interno del presente Bilancio di Sostenibilità sono opportunamente indicate.

Con riferimento al **processo di riorganizzazione societario del Gruppo** iniziato nel precedente esercizio, finalizzato a razionalizzare alcune attività svolte dal Gruppo e volte a conseguire ulteriori economie di scala e riduzione dei costi si rileva che sono avvenute le **seguenti operazioni**:

- la fusione inversa di **Uno Holding in Unoenergy**, effettuata sia per ragioni di business, regolatorie e gestionali/finanziarie, sia per la riduzione dei costi conseguiti mediante l’incorporazione della controllante Uno Holding S.r.l in Unoenergy S.p.A.

- la fusione per incorporazione di **Nuova Termotecnica S.r.l in Unoenergy Saving Solutions S.p.A.** al fine di incrementare il bacino di clienti serviti nel segmento “condomini” nella città di Milano, un hub di forte interesse per il Gruppo. In questo modo si concentrano sotto un’unica struttura societaria le attività operative, di controllo, commerciali e amministrative dell’incorporata, permettendo di ridurre i costi e di semplificare i processi decisionali.

- la fusione per incorporazione di **Revolgreen S.r.l in Unoenergy S.p.A.**, finalizzata a razionalizzare l’attività commerciale di vendita di gas naturale ed energia elettrica, oltre ad importanti economie nelle altre funzioni aziendali come la gestione finanziaria/tesoreria e la riduzione dei costi/tempi di fatturazione.

Al fine di rafforzare la presenza dei settori in cui opera il Gruppo nel corso dell’esercizio 2021/2022 si sono effettuate le seguenti acquisizioni:

- l’acquisizione del 100% della società **SAB di Minuzzo S.r.l.**, adesso denominata SAB S.r.l, società operante nel settore dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria nell’area bolognese, da parte di **Unoenergy Saving Solutions S.p.A..**
- l’acquisizione del 100% della società **Faro 3.0 S.r.l.** attiva nel settore Privacy con sede a Modena e che esercita la propria attività anche tramite la società controllata **Real.Co. S.r.l.**, con sede a Torino, da parte di **Adempia S.r.l..**

Si segnala inoltre che con data 1°ottobre 2021 è divenuta efficace l’acquisizione del ramo di azienda Siram in Unoenergy Saving Solutions S.p.A..

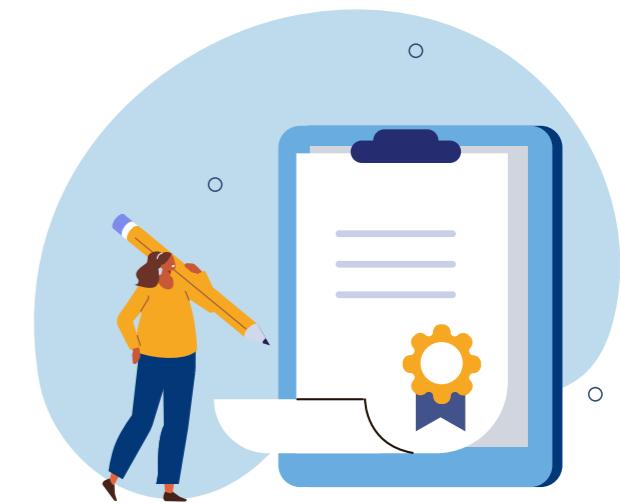
I presenti documenti sono stati sottoposti all’esame e all’approvazione del **Consiglio di Amministrazione** del 28 novembre 2022. A seguito delle modifiche al Bilancio Consolidato al 30 settembre 2022 apportate dal **Consiglio di Amministrazione** del 29 dicembre 2022 per tener conto degli eventi intercorsi descritti nel paragrafo “Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell’esercizio” della Nota Integrativa, non evidenziandosi modifiche rilevanti, il presente documento è stato nuovamente sottoposto all’esame e all’approvazione del **Consiglio di Amministrazione** del 29 dicembre 2022 dell’**Assemblea degli Azionisti di Unoenergy S.p.A.** in data 27 gennaio 2023.

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

Per **informazioni** relativamente al Bilancio di Sostenibilità di Unoenergy è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [bds@unoenergy.it](mailto:bds@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.





# 1. Il Gruppo Unoenergy

<b>1.1</b>	La nostra storia	10
	La cronistoria di Unoenergy	12
	Principali attività e servizi offerti	14
	I nostri valori e principi	16
	Informazioni di rilievo del 2021/2022	17
<b>1.2</b>	Governance	18
	La governance di Unoenergy	18

**GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:**  
GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5  
GRI 102-6, 102-7, 102-10  
GRI 102-18, 102-22, 102-45  
GRI 405-1.a

# 1.1

## La nostra storia

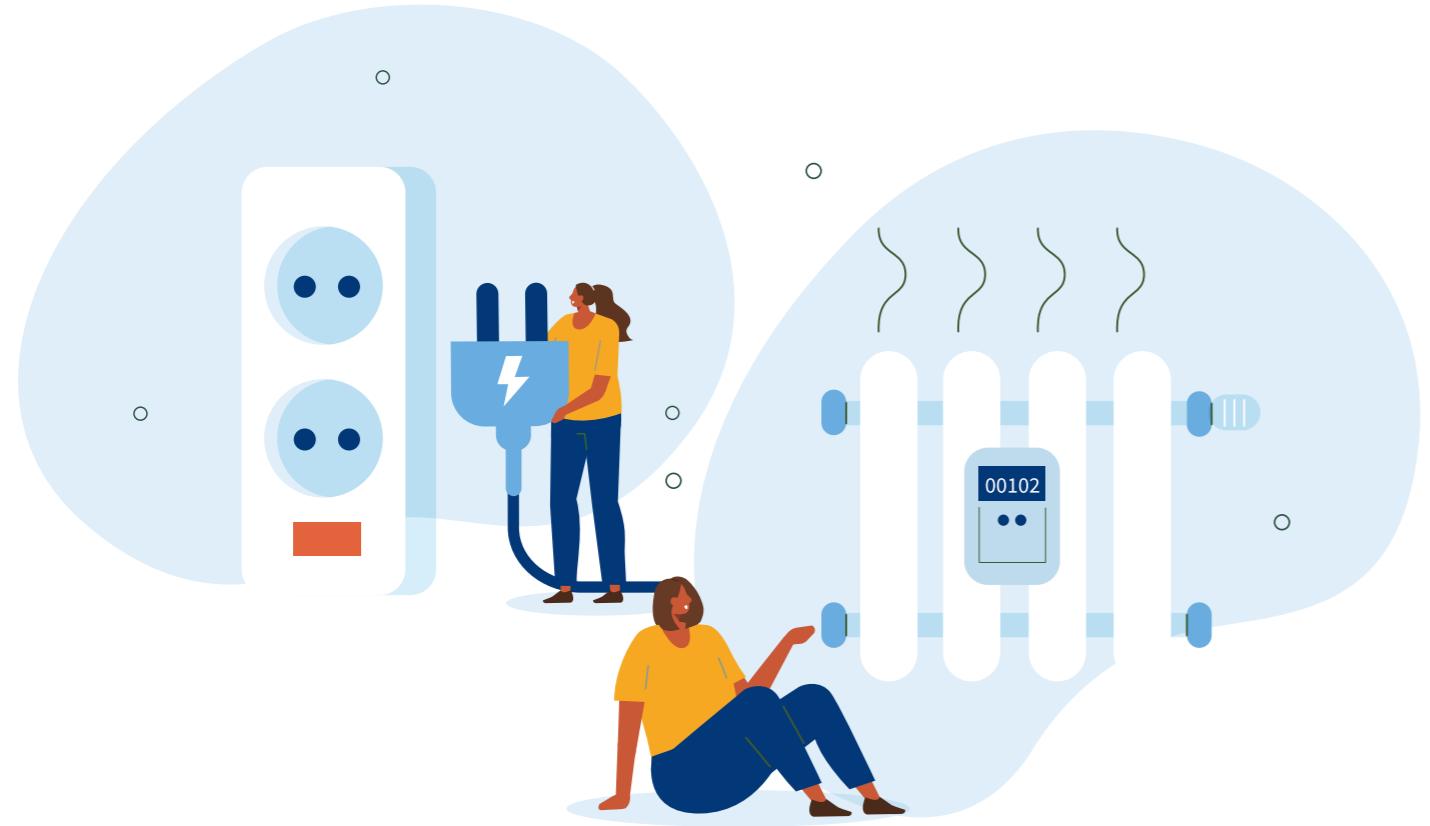
**Da oltre vent'anni la Società è uno dei principali operatori privati che forniscono gas naturale ed energia elettrica per case private, condomini e aziende del territorio nazionale.**

Unoenergy S.p.A. è una società di diritto italiano, costituita e domiciliata in Italia, **con sede legale a Milano**, iscritta al Registro delle Imprese di Milano, avente capitale sociale interamente versato alla data del 30 settembre 2022 pari a euro 50.000.000.

La **composizione azionaria** risulta la seguente:

- **Elfin S.r.l.** con una quota di partecipazione del **51%**
- **Walter Lagorio P.F.** con una quota di partecipazione del **49%**

L'ambizione del Gruppo è quella di crescere e di acquisire ancora di più una leadership nel mercato di riferimento.



# La cronistoria di Unoenergy



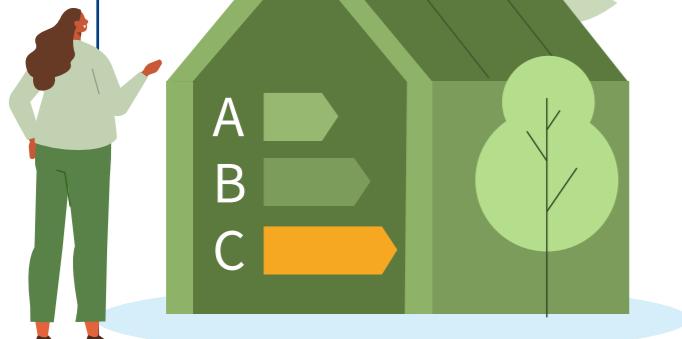
A seguito dell'introduzione del mercato libero per la vendita del gas naturale nasce in Liguria **Unogas**.

**2004**

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

**2006**

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



**2008**

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

**2010**

Unogas Energia acquisisce **Broni Stradella Gas e Luce**, società operante nel pavese, profondamente radicata sul suo territorio.

**2015**

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

**2016**

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

**2017**

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

**2018**

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

**2019**

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

**2020**

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

**Il Gruppo consegue il rating pubblico A3.1 (Cerved Rating Agency)**.

**2021**



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

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

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



**2022**

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

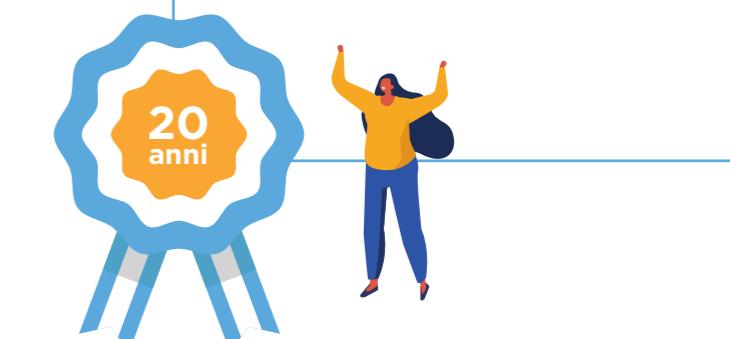
Unoenergy Saving Solutions acquisisce **SAB**.

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

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

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

**Continui investimenti** nei business in cui opera il Gruppo **al fine di rafforzare la propria presenza nel mercato di riferimento**.





**L'attività del Gruppo è rivolta prevalentemente al mercato retail di clienti domestici, condomini e business, con una presenza marginale nel settore Industriale e reseller.**



## Principali attività e servizi offerti

Il Gruppo Unoenergy opera nei seguenti settori:

- **Commodity**

divisione attiva nella vendita di gas ed energia elettrica ad utenti finali

- **Tech**

attiva nella realizzazione di soluzioni di efficientamento energetico, in particolare nella realizzazione di soluzioni per il risparmio energetico, progettazione, realizzazione e conduzione di impianti fotovoltaici e sistemi per la contabilizzazione di calore e progettazione, realizzazione e gestione di Comunità energetiche;

- **Altri servizi**

gestione delle Privacy e analisi delle acque.

**Di seguito le società consolidate integralmente, oltre alla capogruppo Unoenergy:**

- **Broni-Stradella Gas e Luce S.r.l.:** attiva nella vendita di gas ed energia in provincia di Pavia;
- **Unoenergy Saving Solutions S.p.A.:** subholding delle attività della divisione Servizi energetici e di efficientamento (TECH), è attiva direttamente nel segmento Condomini;
- **Unoenergy Innovative Solutions S.r.l.:** opera nei servizi energetici rivolti al settore Business;
- **Unoenergy Green Solutions S.p.A.:** attiva nei servizi energetici rivolti ai clienti Domestici;
- **SAB S.r.l.:** società operante nel settore dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti centralizzati nell'area bolognese;
- **Unoenergy Sharing Solutions S.r.l.:** start-up per lo sviluppo della produzione da impianti fotovoltaici, per la promozione dell'Autoconsumo Collettivo e delle Comunità Energetiche;
- **Adempia S.r.l.:** fornisce servizi per la gestione della privacy ed è attiva nelle analisi delle acque;
- **Faro 3.0 S.r.l. e Real.Co S.r.l.:** forniscono servizi per la gestione della privacy;
- **UnoInsurance Service S.r.l.:** opera come broker assicurativo per qualsiasi operazione commerciale, mobiliare, immobiliare e finanziaria.



### Vendita gas e luce

Commodity



Domestico e microbusiness



Condominio residenziale



Terziario, industria e grossisti

### unoenergy

gas • luce • rinnovabili

Capogruppo, attiva su tutto il territorio nazionale

### Broni Stradella Gase e Luce

Società del Gruppo unoenergy

Attiva in Lombardia (Pavia)

### unoenergy

green solutions

Impianti fotovoltaici ed energia rinnovabile

### unoenergy



saving solutions

Settore dei servizi energetici e impiantistica

### unoenergy

innovative solutions

Risparmio energetico, sicurezza degli impianti e sanificazione dell'aria

### unoenergy

sharing solutions

Progetti energetici innovativi per la produzione di energia da fonti rinnovabili



Privacy e analisi acque

### adempia



Gestione privacy condominiale, analisi acque destinate al consumo umano e conservazione sostitutiva



Servizi assicurativi

### UnoIn

Attività di intermediazione assicurativa



“

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

”

## I nostri valori e principi

Con l'ambizione di crescere e di acquisire una **leadership** nel mercato di riferimento, il Gruppo Unoenergy persegue livelli qualitativi sempre più elevati, al fine di conquistare la **fiducia** dei propri portatori di interesse.

Per far ciò, occorre che il Gruppo si ispiri ad alcuni **principi cardine**, condivisi e adottati in *primis* dalle figure manageriali di vertice, ossia:

- Solidità
- Dinamicità
- Flessibilità
- Trasparenza

A sottolineare questo impegno a luglio del 2021, inoltre, è stata effettuata un'**attività di rebranding del Gruppo** sotto un unico marchio con lo scopo di uniformare la comunicazione e l'attività di marketing del Gruppo stesso. Il nuovo marchio "Unoenergy S.p.A." pur mantenendo una forte radice con la precedente denominazione, racconta l'**evoluzione del Gruppo**, da storico fornitore di gas naturale ed energia elettrica a partner nella transizione energetica.

## Informazioni di rilievo del 2021/2022

Nel corso del periodo 2021/2022 e in linea con quanto avvenuto l'anno precedente, il **96% del valore economico generato è stato distribuito agli stakeholder**, con una percentuale di circa il 97% attribuibile a costi operativi.

La garanzia dell'offerta di un servizio che rispetti i massimi standard di qualità si fonda sul Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma **ISO 9001:2015**.

L'implementazione di tale Sistema di Gestione consente non solo la **costante verifica della qualità dei processi aziendali**, ma anche un periodico **monitoraggio dei rischi** legati al rispetto dei requisiti qualitativi interni ed esterni, con riferimento all'intera catena di valore del Gruppo.



**Il Gruppo pone massima attenzione alle persone. Infatti, al termine del periodo di riferimento, la forza lavoro è composta da 571 lavoratori, per la quasi totalità assunti con contratto a tempo indeterminato.**

 **unoenergy**  
gas • luce • rinnovabili



# Governance

## La governance di Unoenergy

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

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

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



Il Consiglio di Amministrazione è costituito da tre componenti uomini, così composto:

### Composizione del Consiglio di Amministrazione

Componenti	Carica	Fascia d'età
Walter Lagorio	Presidente	>50
Fabio De Martini	Amministratore Delegato e Consigliere	>50
Christian Passalacqua	Consigliere	30-50

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

Al fine di definire le linee di indirizzo strategico in materia di sostenibilità, si segnala che il Gruppo sta valutando, per il prossimo esercizio, di costituire un **Comitato di Sostenibilità**.



## 2. Agenda 2030 e approccio alla sostenibilità

- |            |   |          |
|------------|---|----------|
| <b>2.1</b> | Gli Stakeholder di Unoenergy                                    | 24       |
| <b>2.2</b> | L'analisi di materialità<br>Le tematiche materiali di Unoenergy | 30<br>31 |

**GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:**  
GRI 102-40, 102-46, 102-47



**Il Gruppo ha deciso di rafforzare il proprio percorso di sostenibilità, decidendo di predisporre e pubblicare a titolo volontario il suo primo Bilancio di Sostenibilità.**

Attraverso questo documento, il Gruppo, intende dare informativa delle proprie **performance in materia di responsabilità economica, sociale ed ambientale**, ponendole come importante **driver di crescita e integrandole nella gestione aziendale**.

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

In questo quadro si inserisce l'Agenda 30 per lo Sviluppo Sostenibile che l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha adottato nel 2015. Si tratta di un programma di azione strutturato in 17 obiettivi, i cosiddetti **Sustainable Development Goals** ("SDGs").

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

Le azioni e gli impegni del Gruppo in relazione agli obiettivi ritenuti prioritari per il Gruppo verranno raccontati all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



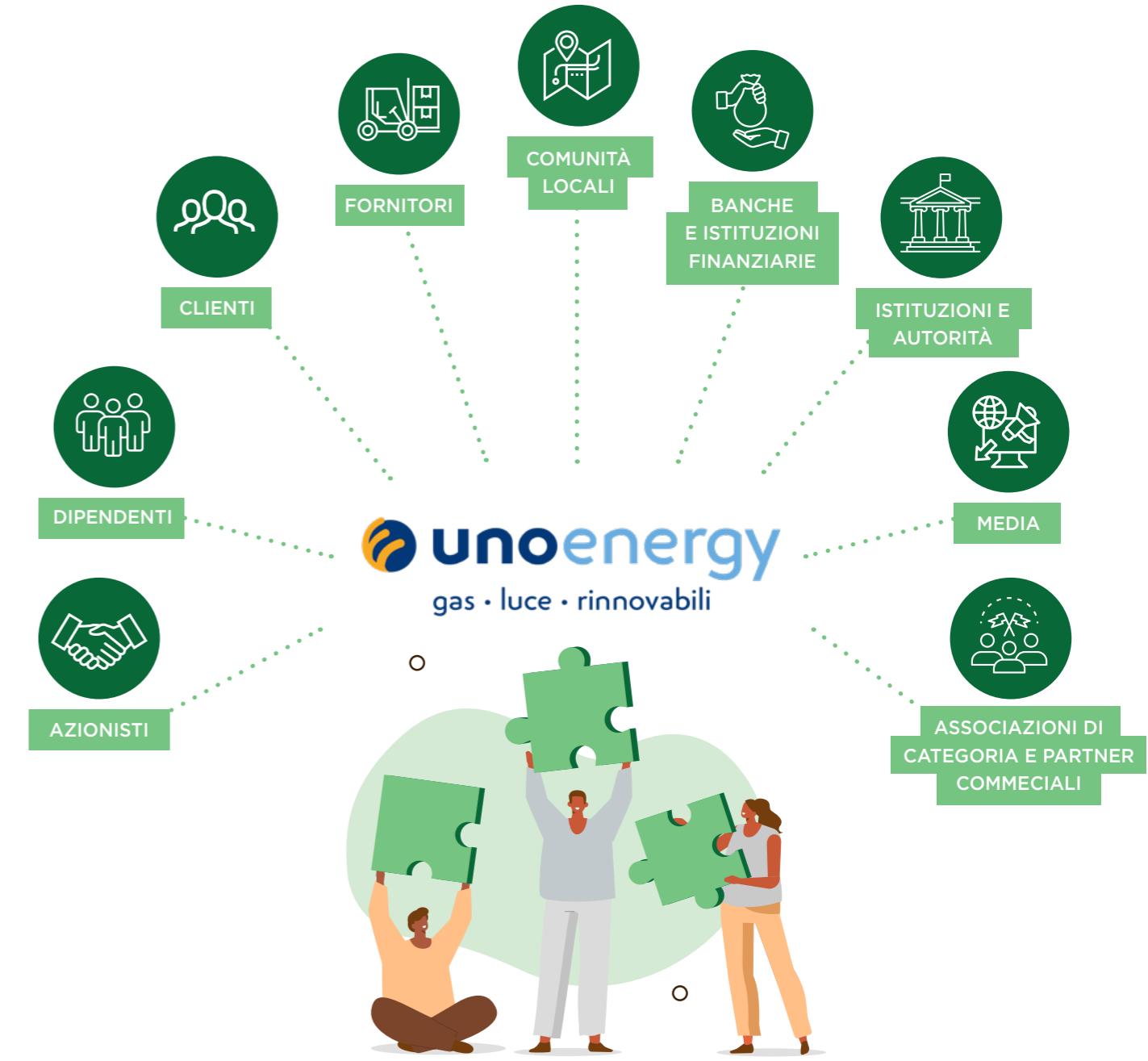
## 2.1

# Gli stakeholder di Unoenergy

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

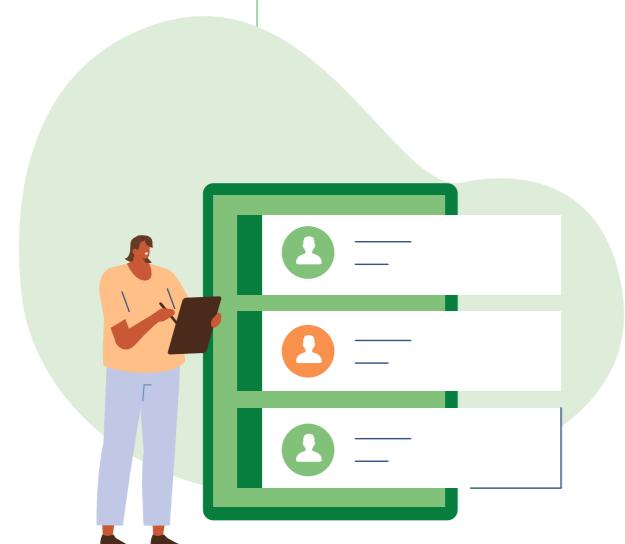
**Gli Stakeholder**, in linea con quanto definito dai GRI Standards e dai principali framework in materia, sono tutte quelle entità o individui che possono ragionevolmente essere influenzati in modo significativo dalle attività, dai prodotti e dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

Nell'ambito delle attività propedeutiche alla definizione delle tematiche materiali, il Gruppo, ha individuato gli Stakeholder di seguito riportati sulla base di un'**analisi di benchmark**, condotta sulle principali società operanti nei settori di riferimento. In particolare, sono stati analizzati dodici peers e, per maggiore completezza, le informazioni emerse sono state integrate con i risultati di ulteriori **studi di settore** ed analisi provenienti da **piattaforme internazionalmente riconosciute** in ambito di sostenibilità.

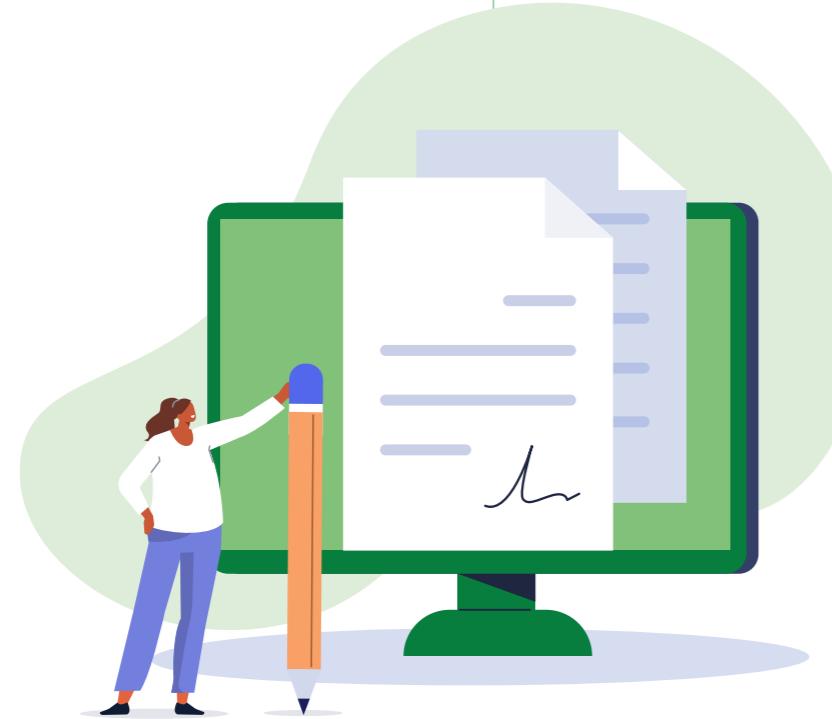


Di seguito sono riepilogati i principali **canali di comunicazione e coinvolgimento degli Stakeholder** di Unoenergy e le relative aspettative e questioni d'interesse nei confronti del Gruppo. Le modalità e la frequenza di coinvolgimento degli Stakeholder variano a seconda delle aspettative reciproche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

Stakeholder	Comunicazione e coinvolgimento	Interessi e aspettative degli stakeholder	Stakeholder	Comunicazione e coinvolgimento	Interessi e aspettative degli stakeholder
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblea</li> <li>• Relazioni finanziarie trimestrali</li> <li>• Bilancio finanziario</li> <li>• Business plan e analisi forecast</li> <li>• Visite aziendali</li> <li>• Riunioni periodiche con il management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescita del valore azionario</li> <li>• Riduzione dei rischi legati all'investimento</li> <li>• Trasparenza sugli assetti</li> <li>• Raggiungimento degli obiettivi di breve/medio/lungo termine</li> <li>• Operato del management sull'andamento aziendale, anche con riferimento alle performance ambientali e sociali</li> </ul>	Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e relazioni quotidiane</li> <li>• Canali di comunicazione e assistenza alla clientela: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punti vendita e rete commerciale</li> <li>• Numero Verde e assistenza clienti</li> <li>• Sito internet e Canali social</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabilità e qualità dei servizi</li> <li>• Rispetto dei regolamenti e degli standard</li> <li>• Rispetto dei requisiti specifici e sostegno nello sviluppo congiunto di soluzioni</li> <li>• Assistenza pre e post-vendita</li> <li>• Rispetto del contratto</li> <li>• Informazioni tempestive</li> <li>• Sostenere la reputazione del brand sul mercato</li> </ul>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazioni tempestive da parte dell'Amministratore Delegato e del Presidente per eventi rilevanti sia interni sia esterni</li> <li>• Riunioni periodiche con il coinvolgimento della popolazione aziendale</li> <li>• Informazioni trimestrali sul Rendiconto Finanziario</li> <li>• Comunicazioni interne (portale Unoxnoi, intranet aziendale, bacheche, ecc.)</li> <li>• Canali per la raccolta segnalazioni delle violazioni del Modello 231 e Codice Etico</li> <li>• Iniziative di team building</li> <li>• Attività formative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente di lavoro sicuro</li> <li>• Tutela della salute e del benessere psico-fisico delle persone</li> <li>• Stabilità occupazionale ed economica</li> <li>• Informazione e obiettivi chiari e raggiungibili</li> <li>• Valutazione delle performance</li> <li>• Formazione continua</li> <li>• Opportunità di crescita professionale</li> <li>• Supporto in situazione di crisi</li> <li>• Inclusione e valorizzazione della diversità</li> <li>• Politiche retributive e sistemi di incentivazione meritocratici</li> <li>• Trasparenza e coinvolgimento riguardo agli obiettivi e all'andamento aziendale</li> <li>• Rispetto dei valori aziendali</li> <li>• Bilanciamento vita privata-lavoro</li> <li>• Diritto di associazione</li> </ul>	Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e relazioni con Responsabile Commerciale e tecnico</li> <li>• Riunioni</li> <li>• Audit</li> <li>• Workshop e iniziative di engagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto delle condizioni contrattuali</li> <li>• Continuità nella richiesta di fornitura</li> <li>• Incremento di contratti/ordini</li> <li>• Trasparenza e coinvolgimento riguardo agli obiettivi aziendali</li> <li>• Pianificazione adeguata</li> <li>• Quantità e performance</li> <li>• Sicurezza e tutela della salute sul luogo di lavoro</li> <li>• Stabilità e reputazione aziendale</li> </ul>



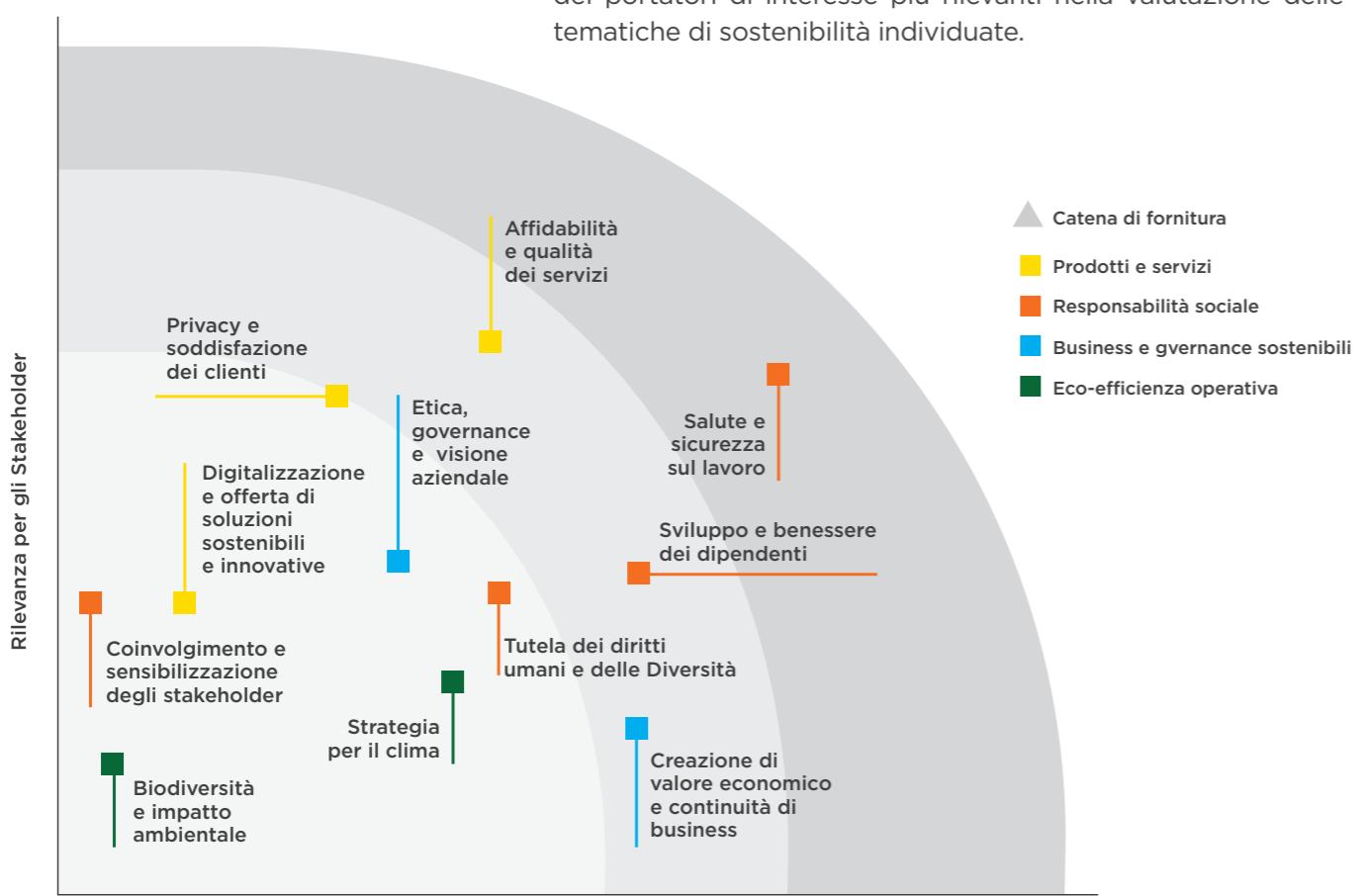
Stakeholder	Comunicazione e coinvolgimento	Interessi e aspettative degli stakeholder
Banche e Istituzioni finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilancio finanziario</li> <li>• Business Plan</li> <li>• Finanziamenti</li> <li>• Relazioni finanziarie trimestrali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: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



## 2.2

# L'analisi di materialità

In conformità con quanto richiesto dai GRI Standards, i contenuti del presente Bilancio sono stati definiti attraverso un'analisi di materialità, che ha permesso di individuare gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi per il Gruppo e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni dei suoi Stakeholder.



L'analisi si è focalizzata su un **benchmark di imprese operanti nel settore della fornitura** di gas ed energia elettrica e dei servizi di efficientamento energetico che redigono reportistica di sostenibilità o di tipo non finanziario, che ha portato all'identificazione di un insieme di tematiche potenzialmente rilevanti per Unoenergy.

Queste tematiche sono state successivamente esaminate nell'ottica di riflettere gli impatti potenziali e attuali, positivi e negativi più significativi del Gruppo in termini di sostenibilità. Le stesse sono state sottoposte alla valutazione da parte delle prime linee aziendali nel contesto di un **incontro dedicato**, durante il quale è stato richiesto loro di votare anche in modalità proxy per i propri Stakeholder.

Consapevole dell'importanza delle attività di **coinvolgimento degli stakeholder** nel definire la strategia di sostenibilità, Unoenergy si propone l'**obiettivo futuro** di integrare le istanze dei portatori di interesse più rilevanti nella valutazione delle tematiche di sostenibilità individuate.

## Le tematiche materiali di Unoenergy

Per ciascuna delle seguenti tematiche rilevanti, in ordine alfabetico, è stato inoltre identificato il loro collegamento con gli Standard specifici GRI e il loro perimetro d'impatto:

Tematiche materiali	Collegamento con Standard specifici GRI	Perimetro dell'impatto	
		Dove avviene	Coinvolgimento della Società
Affidabilità e qualità dei servizi	Marketing ed etichettatura	Unoenergy, Clienti	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Biodiversità e impatto ambientale	Materiali; Rifiuti	Unoenergy	Generato dal Gruppo
Coinvolgimento e sensibilizzazione degli Stakeholder	Non correlabile ad Aspect GRI specifici	Unoenergy, Comunità locali	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Creazione di valore economico e continuità di business	Performance economiche; Pratiche di approvvigionamento	Unoenergy, Fornitori	Generato dal Gruppo
Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative	Non correlabile ad Aspect GRI specifici	Unoenergy, Clienti	Generato dal Gruppo
Etica, governance e visione aziendale	Anticorruzione; Comportamento concorrenziale	Unoenergy	Generato dal Gruppo
Privacy e soddisfazione dei clienti	Privacy dei clienti	Unoenergy, Clienti	Generato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
Salute e Sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	Unoenergy, Dipendenti	Generato dal Gruppo
Strategia per il clima	Energia; Emissioni	Unoenergy	Generato dal Gruppo
Sviluppo e benessere dei dipendenti	Occupazione; Formazione e istruzione	Unoenergy, Dipendenti	Generato dal Gruppo
Tutela dei diritti umani e delle Diversità	Diversità e pari opportunità	Unoenergy, Dipendenti, Fornitori	Generato dal Gruppo



# 3. **Business** e governance sostenibili

- 3.1** Etica, governance e visione aziendale 34
- 3.2** Creazione di valore economico 36  
e continuità di business  
Approccio alla finanza sostenibile 38  
Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale 39  
Gestione della catena di fornitura 41  
Gestione dei rischi legati alla sostenibilità 42

**GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:**  
GRI 102-9, 102-12, 102-16  
GRI 201-1, GRI 204-1  
GRI 205-3, GRI 206-1

# 3.1

## Etica, governance e visione aziendale

SGDs prioritari:



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

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

L'applicazione del Modello è garantita dall'**Organismo di Vigilanza** (“OdV”), composto da tre membri, di cui due indipendenti all'azienda e due di sesso femminile. L'OdV ha il compito di vigilare sul rispetto, da parte dei destinatari, sull'intero sistema, sulle procedure organizzative e di controllo messe in atto dal Gruppo, attraverso un flusso informativo costante con le figure apicali e verifiche periodiche e di valutare le segnalazioni in merito alle possibili violazioni effettuate.

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

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

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

Il Gruppo è dotato, inoltre, di una **politica di whistleblowing** atta a incoraggiare una cultura di trasparenza all'interno di Unoenergy e prevenire le pratiche scorrette prima che si verifichino. La policy, infatti, presente sul sito web del Gruppo<sup>1</sup>, stabilisce le procedure attraverso cui effettuare una **segnalazione di presunti comportamenti illeciti**, commissivi o omissivi, che costituiscano o possano costituire una violazione dei valori 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, in formato cartaceo, all'indirizzo Organismo di Vigilanza Uno, via Caldera 21, 20153 Milano, scrivendo sulla busta “Riservata” e/o in formato elettronico all'indirizzo whistleblowing@unonergy.it o odv@unoenergy.it o tramite la piattaforma <https://whistleblowing.unonenergy.it>.

Si segnala, infine, che nel corso degli esercizi di riferimento non sono pervenute segnalazioni attraverso il canale di whistleblowing e **non sono stati rilevati episodi di corruzione attiva e/o passiva**. Inoltre, **non si sono rilevate azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale** o violazioni delle normative antitrust e relative alle pratiche monopolistiche.

<sup>1</sup>La politica di whistleblowing di Gruppo e la relativa procedura di segnalazione di Gruppo sono reperibili al seguente indirizzo: <https://whistleblowing.unonenergy.it/policy>.



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

## 3.2



**87,7%**  
Incremento  
del valore della  
produzione

# Creazione di valore economico e continuità di business

Il **valore della produzione** è pari a 1.738,3 milioni di euro, il cui **incremento dell'87,7%** è riconducibile in larga parte all'aumento dei prezzi del gas e dell'energia elettrica e all'aumento dei volumi venduti nel settore dell'energia elettrica e dell'aumento del fatturato del settore TECH.

Al fine di far fronte all'aumento dei prezzi delle materie prime, Unoenergy S.p.A. ha proceduto per tempo ad aumentare le proprie disponibilità finanziarie, sia attraverso la sottoscrizione di finanziamenti a breve/medio termine, sia attraverso linee di credito per lo smobilizzo del circolante. Unoenergy pone al centro dell'attenzione il tema della **corretta e trasparente tenuta contabile**, consapevole della sua rilevanza nei confronti degli Stakeholder.

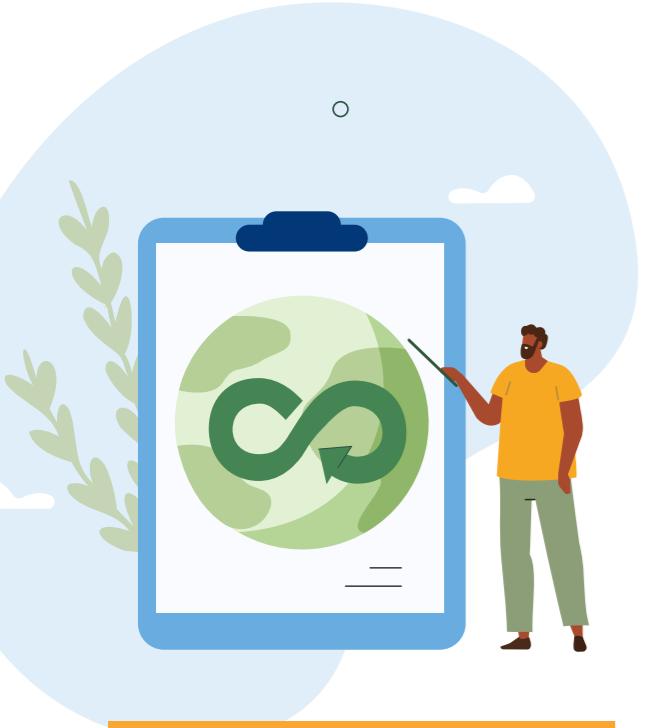
Sulla base di questi dati, il Gruppo ha deciso di misurare il **valore economico generato e distribuito**, secondo la riclassificazione del conto economico, monitorando la solidità finanziaria del Gruppo e la distribuzione del valore generato ai principali Stakeholder e/o reinvestito al fine di favorire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



Valore economico (milioni di euro)	2020/2021	2021/2022
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>941,12 €</b>	<b>1.756,33 €</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>883,44 €</b>	<b>1.694,64 €</b>
Costi operativi	834,01 €	1.635,54 €
Remunerazione dei collaboratori	27,23 €	33,65 €
Remunerazione dei finanziatori	2,32 €	5,64 €
Remunerazione della pubblica amministrazione	19,77 €	19,73 €
Donazioni e liberalità	0,11 €	0,08 €
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>57,68 €</b>	<b>61,69 €</b>

Nel corso dell'anno fiscale 2021/2022, il valore economico diretto generato è aumentato di circa l'87% rispetto al periodo precedente, anche in virtù dell'aumento del valore della produzione. Inoltre, in linea con quanto avvenuto l'anno precedente, il **96% del valore economico generato è stato distribuito agli Stakeholder**, con una percentuale pari a circa il 97% riconducibile a costi operativi.





## Approccio alla finanza sostenibile

Al fine di migliorare il proprio profilo di sostenibilità per un mondo migliore in tema ESG il Gruppo ha intrapreso a partire dall'esercizio 2021/2022 il suo **percorso in tema di finanza sostenibile** perseguitando l'offerta di soluzioni altamente tecnologiche, mirate al rispetto dell'ambiente e al conseguente risparmio energetico dei propri clienti, attraverso la progettazione di attività che puntino all'efficienza energetica.

Il primo passo è stato effettuato dalla controllata Unoenergy Saving Solutions S.p.A. che ha ottenuto un finanziamento **da cinque milioni di euro con UniCredit**, che consentirà all'azienda di accelerare il suo percorso verso la sostenibilità sostenendo l'efficientamento energetico e destinando risorse ad un concreto incremento del sistema di welfare aziendale. Si tratta di iniziative volte alla conversione della flotta auto aziendale verso modelli meno inquinanti, alla introduzione di politiche di smart working e all'incentivo della mobilità sostenibile dei dipendenti. Sempre in tema di welfare aziendale, sono previsti obiettivi per incrementare benefici individuali e familiari a tutti i collaboratori.

In data 21 novembre 2022 Unoenergy S.p.A. ha sottoscritto un finanziamento da 50 milioni di euro, denominato "Futuro Sostenibile", soluzione ad hoc studiata da UniCredit, che prevede il riconoscimento di uno **sconto sul pricing** con l'impegno dell'azienda a sviluppare strategie e progetti finalizzati a migliorare la propria sostenibilità e, a certificazione di tale processo, ottenere l'attribuzione del Rating ESG entro l'anno.

Il Gruppo persegue obiettivi di finanza sostenibile che consentono anche e soprattutto in questo difficile momento storico, di continuare a generare valore per i clienti, per i dipendenti e per le comunità in cui opera.

**Unoenergy vuole affermare il proprio ruolo nella transizione energetica attraverso la definizione di strategie e progetti finalizzati a migliorare la sostenibilità aziendale, lo sviluppo delle fonti energetiche rinnovabili e la creazione e la gestione delle comunità energetiche, per rafforzare la presenza del Gruppo in un settore strategico e fondamentale per guardare insieme al futuro.**

## Coinvolgimento e sensibilizzazione della comunità locale

**Unoenergy** è da molti anni partner del Comune di Sanremo nella realizzazione dell'evento **"UnoJazz&Blues"**, svolto in collaborazione con Dimensione Musica Sanremo e Dem'Art. Grazie a questa iniziativa sono stati realizzati eventi che hanno **valorizzato la città di Sanremo** e al contempo permesso di **raccogliere fondi poi devoluti in beneficenza**.

In particolare, durante l'edizione del 2018, sono state raccolte offerte da destinare alle famiglie delle vittime del crollo del ponte Morandi a Genova e l'edizione del 2019, ha sostenuto la **FHM ITALIA Onlus** del Dottor Roberto Ravera, che in Sierra Leone opera da diversi anni in una realtà tra le più povere del mondo, occupandosi della parte più fragile di questa popolazione, contribuendo alla costruzione di progetti in grado di funzionare in modo autonomo.

L'iniziativa, prova di un'ottima collaborazione tra pubblico e privato, è stata poi rinnovata per il 2021 con la realizzazione di **otto grandi concentri gratuiti in Piazza Borea d'Olmo**, a Sanremo, e per il 2022 con una serie di **concerti, dj set, spettacoli comici e musical** realizzati a Pian di Nave tra il 15 luglio e il 3 settembre.

Nel corso del 2021 il Gruppo è stato vincitore del bando di concorso indetto dal Comune di Sanremo allo scopo di **adeguare la città alle esigenze della mobilità sostenibile**. In questo modo, Unoenergy, si è impegnata ad installare e gestire per i prossimi otto anni, **dieci postazioni di ricarica auto, due postazioni biciclette e due panchine solari**, tutto a costo zero per il Comune.



**Il Gruppo cura le esigenze della comunità e contribuisce al suo sviluppo economico, sociale e culturale, realizzando da sempre attività concrete che potessero valorizzare il territorio in cui opera.**





In particolare, a novembre 2021, Unoenergy ha inaugurato due panchine solari installate a Sanremo, la cui seduta è un vero e proprio pannello fotovoltaico, che permette di ricaricare gratuitamente i propri dispositivi tramite delle prese laterali per cavetto USB oppure appoggiandoli sull'apposita porta wireless a induzione.

Nella stessa occasione sono state inaugurate due colonnine per la ricarica di auto elettriche predisposte dal Comune che Unoenergy ha provveduto ad installare, rappresentando un primo concreto atto a favore della **mobilità sostenibile e dell'attenzione all'energia green** per la città di Sanremo.

Il Gruppo, inoltre, a novembre 2022 ha sostenuto un progetto del plesso scolastico di Santarcangelo di Romagna, nell'ottica di promuovere la sua presenza sul territorio.

Durante il progetto “**Noi siamo uno, rispettare l'ambiente, la comunità, l'alterità**” è stato realizzato un incontro presso l'istituto per poter parlare di energia sostenibile e uso consapevole dell'energia. Durante l'incontro sono state effettuate delle letture, alcune anche strettamente legate agli obiettivi dell'Agenda 2030, offrendo una serie di momenti di confronto sugli effetti delle azioni quotidiane e sullo sfruttamento delle risorse del pianeta, concretizzando i pensieri dei ragazzi in testi narrativi, dai quali è emerso il punto di vista di ciascuno.

Il progetto è diventato un'ottima occasione di crescita, portando i ragazzi a documentarsi e riflettere su quelli che possono essere i **piccoli grandi impegni** che possiamo assumerci **per contrastare i cambiamenti climatici**. Tale progetto potrà essere ripetuto su altre realtà del territorio nazionale in cui opera il Gruppo.

## Gestione della catena di fornitura

In considerazione delle caratteristiche specifiche del settore in cui il Gruppo opera, 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**.

Considerando le sedi di Sanremo di Unoenergy e quella pisana di Unoenergy Green Solutions S.p.A., la percentuale di **spesa verso fornitori locali** si aggira intorno al **9%** del totale (escludendo i volumi di acquisto legati al gas e all'energia). In virtù della **presenza capillare** del Gruppo **a livello nazionale**, il restante volume di spesa (**90%**) è attribuibile a solide relazioni commerciali instaurate con fornitori di beni e servizi provenienti **da tutto il resto d'Italia** e, per una minima parte (0,3%), dall'estero.

Il Gruppo considera “fornitori storici” quei fornitori con i quali, nei due anni precedenti alla data di avvio del **Sistema di gestione per Qualità**, ha intrattenuo rapporti commerciali positivi. Unoenergy valuta, invece, i nuovi fornitori sulla base di criteri differenti per i fornitori di energia elettrica e di gas naturale, tra i quali l'affidabilità nelle forniture e nella struttura organizzativa e la competitività dei prezzi. Qualora le risultanze di tali condizioni non portassero ad esito positivo, i fornitori non verrebbero qualificati.

Il Gruppo, consapevole dell'importanza e rilevanza degli impatti della propria catena di fornitura, si impegna ad **implementare** il già esistente **sistema di qualifica dei fornitori** con istanze di **carattere ambientale, sociale e di governance** (“ESG”). In quest'ottica, nel corso del 2022, Unoenergy ha avviato una **fase di valutazione preliminare** dei propri **fornitori** principali, con specifiche richieste atte a verificare il grado di applicazione delle istanze ESG.

**Come accade con gli altri Stakeholder, anche nel caso dei Fornitori, per il Gruppo è fondamentale costruire rapporti fondati sulla collaborazione e sullo sviluppo di un approccio responsabile e condiviso sulla gestione dell'attività aziendale.**





**Il piano industriale 2023-2026 prevede investimenti a sostegno della transizione ecologica e digitale del Gruppo.**



## Gestione dei rischi legati alla sostenibilità

Il Gruppo mira, in ottica futura, ad **integrare il proprio modello di gestione dei rischi** con un'analisi focalizzata sulla **sostenibilità** e sui **cambiamenti climatici**, identificando cause e impatti e le azioni già in atto e potenziali finalizzate a mitigare e prevenire il verificarsi di tali eventi.

Unoenergy, al fine di realizzare il processo di **integrazione tra esigenze di business e obiettivi di sostenibilità**, ritiene necessaria quest'analisi, sia come momento di riflessione, sia come strumento funzionale a definire le linee di **indirizzo strategico**, sia come guida agli **investimenti**.

In particolare, **il piano industriale 2023-2026** prevede investimenti a sostegno della **transizione ecologica e digitale** del Gruppo e per la formazione dei lavoratori, al fine di potenziare e migliorare i servizi e il valore generato per il cliente, per conseguire una maggiore equità di genere, territoriale e generazionale. Con riferimento alla divisione TECH sono previsti potenziamenti dei progetti di efficienza energetica, supportati da iniziative e incentivi pubblici come di seguito elencati:

(i) obiettivi di efficienza definiti a livello europeo da raggiungere entro il 2030, (ii) incentivi fiscali (es. Ecobonus) definiti dal governo italiano e (iii) fondi ad hoc provenienti dall'European Recovery Plan focalizzati sugli investimenti italiani in efficienza energetica.

Si rileva, come già menzionato in precedenza, che il Gruppo si sta attivando per la costituzione di un **Comitato di sostenibilità** e la formalizzazione di un **Piano di sostenibilità** al fine di fornire un contributo al raggiungimento degli obiettivi posti dall'Agenda 2030 e di allinearsi con le continue evoluzioni del contesto legislativo in materia di sostenibilità e cambiamenti climatici.





# 4. Responsabilità sociale

- 4.1** La generazione Unoenergy 46
- 4.2** Sviluppo e benessere dei dipendenti 50
  - Formazione del personale 53
  - Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni 54
- 4.3** Salute e sicurezza sul lavoro 56
- 4.4** Tutela dei diritti umani e della Diversità 58

**GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:**  
GRI 102-8, 102-41, GRI 401-1, 401-2  
GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4  
GRI 403-5, 403-6, 403-7, 403-9  
GRI 404-1, 404-3, GRI 405-1b, 405-2

# 4.1

## La generazione Unoenergy

SGDs prioritari:



Entrare a far parte del Gruppo Unoenergy significa immergersi in un **contesto dinamico e motivante** che pone al centro delle sue priorità il **benessere** e lo **sviluppo** delle **persone**.

La grande crescita che ha contraddistinto l'evoluzione di Unoenergy negli ultimi anni pone oggi il Gruppo nella condizione di condividere e diffondere in un contesto sempre più ampio il sistema di **valori fondamentali**:

Il Gruppo Unoenergy si afferma nel contesto del mercato del lavoro attraverso una domanda di occupazione stabile e di qualità limitando alle sole esigenze meramente contingenti il ricorso a forme di lavoro atipico. Il Gruppo, inoltre, sostiene ed incentiva l'**occupazione giovanile**, spesso rappresentando il primo approdo nel mondo del lavoro per giovani che hanno appena concluso il loro percorso di studi.

Al 30 settembre 2022, la composizione del personale della società è pari a 571 lavoratori, di cui 568 assunti con **contratto a tempo indeterminato (99% del totale)** e 3 con contratto a tempo determinato.

**La forza lavoro ha subito un aumento di circa il 19% rispetto al periodo precedente, in coincidenza all'aumento del valore della produzione.**



### Occupazione stabile e di qualità

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



### Attrazione e fidelizzazione dei talenti

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



### Impulso alla comunicazione interna

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



### Pari opportunità nessuna discriminazione

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



### Identificazione con il nostro codice etico

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



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

Tipologia contrattuale	2020/2021			2021/2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	244	230	<b>474</b>	296	272	<b>568</b>
A tempo determinato	2	4	<b>6</b>	0	3	<b>3</b>
<b>Totale</b>	<b>246</b>	<b>234</b>	<b>480</b>	<b>296</b>	<b>275</b>	<b>571</b>

Al 30 settembre 2022 Unoenergy collabora con un totale di 264 **lavoratori esterni**, composti principalmente da lavoratori autonomi con **contratti d'agenzia** (84% del totale), contratti di collaborazione coordinata e continuativa, denominati anche **COOCOCO** (14%) e **stagisti** (2%).

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

Full-time / Part-time	2020/2021			2021/2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	245	199	<b>444</b>	293	224	<b>517</b>
Part-time	1	35	<b>36</b>	3	51	<b>54</b>
<b>Totale</b>	<b>246</b>	<b>234</b>	<b>480</b>	<b>296</b>	<b>275</b>	<b>571</b>

Il Gruppo offre la possibilità di aderire a formule di lavoro part-time. Ad oggi, **formule di lavoro part-time**, sono state adottate da un totale di 54 dipendenti, coprendo circa il 9% del totale delle risorse umane.



## 4.2

# Sviluppo e benessere dei dipendenti

**Le persone costituiscono l'elemento centrale attraverso il quale perseguire gli obiettivi aziendali. Il Gruppo, consapevole della fondamentale importanza del buon funzionamento dell'organizzazione aziendale, si propone con responsabilità e serietà come garante del benessere interno.**



Il **benessere dei dipendenti** si realizza e si afferma all'interno del Gruppo grazie anche ad un'efficace comunicazione interna. I principali veicoli di questo tipo di comunicazione sono offerti dalla **rete intranet aziendale**, attraverso il quale si forniscono sia **comunicazioni ufficiali**, sia contenuti di carattere informativo e culturale, con particolare attenzione ai settori in cui opera il Gruppo.

In questa direzione, nel corso del 2022, Unoenergy ha svolto un **sondaggio sul clima di lavoro interno** che ha riscontrato un **tasso di partecipazione di circa il 69%** della popolazione aziendale. Tramite questo sondaggio sono state raccolte **394 osservazioni** sui punti di forza aziendali e su possibili spunti di miglioramento, le quali sono state classificate, analizzate e approfondite al fine di giungere ad **azioni di miglioramento ed ottimizzazione**.

Si sottolinea inoltre che, all'inizio del 2022, il Gruppo ha redatto il **Regolamento piano welfare Gruppo Unoenergy**, con l'introduzione di un piano welfare siglato con il partner Intesa Sanpaolo S.p.A..

L'applicazione del Piano Welfare, che ha incontrato il sostegno dei destinatari sin dalle prime fasi di sondaggio interno preliminare, 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. Questo nuovo progetto mira ad arricchire il benessere individuale dei dipendenti, andando oltre ciò che è già previsto dal contratto collettivo nazionale di lavoro ("CCNL"), attraverso diverse tipologie di servizi in materia di salute, cultura, sport, famiglia, svago e intrattenimento. Il regolamento aziendale prevede l'attribuzione ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, il riconoscimento di un credito pari a 250 euro all'anno spendibile per l'acquisto di beni e servizi offerti all'interno della piattaforma Welfare Hub.

Sempre nell'ottica dell'attenzione verso i collaboratori, a partire da marzo 2022 è in vigore un **Regolamento per lo svolgimento del lavoro agile**, aperto a tutti i dipendenti (con mansioni compatibili con il lavoro da remoto secondo il parere del responsabile gerarchico). Tale Regolamento ha consentito il raggiungimento di regolamentazione aziendale stabile e strutturale, capace di valorizzare e trarre il meglio dall'esperienza emergenziale vissuta al culmine della pandemia da Covid-19.

Oltre alla **garanzia della continuità dei processi in situazioni di carattere eccezionale**, il regolamento interno del lavoro agile favorisce una migliore conciliazione dei tempi di vita e lavoro, prevedendo anche trattamenti migliorativi per lavoratori con compiti di cura e assistenza dei familiari, lavoratrici in gravidanza, lavoratori affetti da disabilità.

Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine

Principali benefit	Benefit previsti unicamente per i lavoratori a tempo pieno
<b>Assistenza sanitaria</b>	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).
<b>Congedo parentale</b>	Il Gruppo riconosce i compiti di cura in capo ai genitori-lavoratori garantendo la fruizione dei congedi parentali previsti dal D.lgs. n. 151/2001, avendo diffuso anche apposite informative in occasione dei recenti mutamenti della disciplina di legge. Inoltre, il Gruppo sostiene la genitorialità ed agevola il rientro sul posto di lavoro delle lavoratrici madri fornendo massima disponibilità nell'accoglimento delle richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da full-time a part-time a seguito della nascita di un figlio.
<b>Sistema previdenziale</b>	L'azienda rispetta gli obblighi di contribuzione al sistema nazionale di previdenza obbligatoria INPS ed INAIL.





**163 nuove persone sono entrate a far parte del Gruppo nel corso del 2021/2022**

A testimonianza dell'importanza posta dal Gruppo in materia di condizioni di lavoro e rapporto tra datore di lavoro e lavoratori, la totalità della forza lavoro dipendente di Unoenergy è coperta da **accordi di contrattazione collettiva**.

Nel corso del 2021/2022, anche in considerazione del **processo di riorganizzazione societario del Gruppo**, **163 nuove persone** sono entrate a far parte del Gruppo, circa il doppio rispetto al periodo precedente, di cui il 46% donne e il 54% uomini. Analogamente, il numero di cessati nel periodo di riferimento è di 72 persone, più del doppio dell'anno precedente, di cui il 47% donne e il 53% uomini.

Un'alta percentuale, pari al 68% dei nuovi assunti, appartiene alla fascia d'età compresa fra i 30 e i 50 anni mentre il restante 32% è distribuito fra la fascia più giovane (<30 anni) e quella di età superiore ai 50 anni. Allo stesso modo, la percentuale maggiore di cessati (72%) si registra all'interno della fascia d'età 30-50. Complessivamente, il **tasso di turnover** in entrata è pari al 29% mentre il tasso di turnover in uscita è pari al 13%.

#### Nuove assunzioni per fasce di età

Numero di assunzioni	2020/2021			2021/2022		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Uomini	9	35	10	13	56	19
Donne	6	40	3	8	55	12
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>111</b>	<b>31</b>
<b>Tasso di turnover in entrata (%)</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>32%</b>	<b>28%</b>	<b>27%</b>

#### Cessazioni per fasce di età

Numero di assunzioni	2020/2021			2021/2022		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Uomini	3	13	7	10	26	2
Donne	3	16	1	2	26	6
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>52</b>	<b>8</b>
<b>Tasso di turnover in uscita (%)</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>

## Formazione del personale

Nella selezione e nella gestione del personale, il Gruppo adotta criteri di **merito, competenza**, valutazione delle capacità e **potenzialità** individuate. La Società valorizza e tende allo **sviluppo delle competenze** e delle capacità di ciascun dipendente, anche attraverso l'organizzazione di attività di **formazione e di aggiornamento professionale**.

Unoenergy, seguendo la propria **procedura Risorse Umane**<sup>2</sup>, pone l'attenzione verso lo sviluppo del capitale umano attraverso **costanti e dinamici programmi di formazione professionale**, erogati sia mediante risorse interne, sia ricorrendo ad organismi ed istituzioni esterne. Inoltre, gli interventi formativi non si limitano solo alla sfera strettamente professionale ma, anche grazie ad iniziative di carattere informale, sono tesi anche a consolidare lo spirito di appartenenza ed il legame tra le persone.

**Relativamente al personale neoassunto, la Direzione Risorse Umane predisponde, a seguito dell'analisi del divario tra competenze richieste e quelle disponibili, un piano formativo personalizzato per il nuovo dipendente.**

#### Ore medie di formazione per genere

Ore medie di formazione	2020/2021	2021/2022
Uomini	9,17	15,38
Donne	12,75	18,45
<b>Totale</b>	<b>10,92</b>	<b>16,86</b>

Nel corso del 2021/2022 le ore di formazione medie totali sono aumentate di circa il 54% rispetto al periodo precedente. In particolare, le **ore medie di formazione per le donne sono aumentate del 45%** e le ore medie di formazione **per gli uomini sono aumentate del 68%**. Tali valori riflettono l'introduzione, nel corso del 2022, in ottica sperimentale, di percorsi formativi di carattere trasversale che prevedono il coinvolgimento dei lavoratori nell'attività di aree diverse da quelle di appartenenza. Questo tipo di attività, a carattere temporaneo, produce risvolti positivi in termini di motivazione, miglioramento della comunicazione interna e dei flussi di lavoro.



<sup>2</sup> La procedura è applicata a tutto il personale che esegue attività aventi influenza sulla qualità del servizio realizzato dalle seguenti Società: Unoenergy S.p.A., Unoenergy Saving Solutions S.p.A., Broni Stradella Gas Luce S.r.l.

## Sistemi di incentivazione e valutazione delle prestazioni

Nella maggior parte delle società del Gruppo si evidenzia la presenza di un sistema di incentivazione variabile per obiettivi e di valutazione delle prestazioni dei lavoratori.



All'interno del **portale Zucchetti UnoXnoi** è attivo un particolare servizio interattivo che genera il fascicolo personale di ciascun lavoratore e che contiene le principali informazioni di partenza per l'avvio del processo di valutazione.

La **valutazione delle prestazioni** si avvia a partire dalla 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 riscontra i dati trasmessi dal lavoratore mediante la valutazione finale delle prestazioni, con notifica al diretto interessato. La fase conclusiva della valutazione consente al lavoratore l'eventuale compilazione di un campo di testo libero in cui esprimere eventuali considerazioni rispetto al giudizio espresso dal proprio responsabile.

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

Nel 2021/2022 circa il **90% dei dipendenti del Gruppo ha ricevuto una valutazione periodica** delle performance raggiunte, dato in crescita rispetto al periodo precedente in quanto il processo è oggetto di progressiva estensione.



Dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Dipendenti che ricevono valutazione periodica per inquadramento (%)	2020/2021	2021/2022
Dirigenti	0%	33%
Quadri	58%	70%
Impiegati	83%	93%
Operai	0%	78%
<b>Totale</b>	<b>78%</b>	<b>90%</b>
Dipendenti che ricevono valutazione periodica per genere (%)	2020/2021	2021/2022
Uomini	72%	88%
Donne	83%	92%
<b>Totale</b>	<b>78%</b>	<b>90%</b>

# 4.3

## Salute e sicurezza sul lavoro

Unoenergy adotta tutte le misure necessarie per garantire e migliorare la **sicurezza nei luoghi di lavoro** e predisponde azioni preventive al fine di evitare situazioni che possano ledere la salute e la sicurezza dei dipendenti.

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



### Infortuni sul lavoro per i dipendenti

Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili <sup>3</sup>	2020/2021	2021/2022
Totale infortuni sul lavoro registrabili	2	2
Ore lavorate	702.838	873.726
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	2,85	2,29

Il **numero di infortuni sul lavoro** registrati nel corso del 2021/2022 è rimasto **stabile** rispetto al periodo precedente nonostante le **ore lavorate** siano **aumentate del 24%**, portando una diminuzione del tasso di infortuni sul lavoro registrabili di circa il 20%.

Si segnala che nessun infortunio ha comportato conseguenze gravi o decessi, pertanto i relativi tassi si registrano pari a zero.



<sup>3</sup> I tassi di infortuni sono calcolati come segue:  
((numero di infortuni per ogni categoria/ totale ore lavorate) x 1.000.000)

# 4.4

## Tutela dei diritti umani e delle Diversità

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

Unoenergy considera la **diversità** un elemento di **valore** e, nel rispetto del proprio Codice Etico, non tollera 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	2020/2021		2021/2022	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	80%	20%	83%	17%
Quadri	73%	27%	73%	27%
Impiegati	48%	52%	46%	54%
Operai	100%	0%	100%	0%
<b>Totali</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>48%</b>



Nel periodo di riferimento, la **distribuzione di genere** all'interno dell'organico risulta **pressoché bilanciata**. In particolare, la percentuale di uomini è pari a circa il 52%, mentre le donne coprono il restante 48%.

Con riferimento alle singole categorie professionali, gli **impiegati** rappresentano circa **l'85% delle intere risorse umane**. All'interno di questa specifica categoria impiegatizia, le donne ricoprono una percentuale maggiore rispetto agli uomini (rispettivamente 54% e 46%).

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

Categoria professionale	2020/2021			2021/2022		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Dirigenti	0%	40%	60%	0%	50%	50%
Quadri	0%	61%	39%	0%	61%	39%
Impiegati	12%	72%	16%	13%	71%	16%
Operai	0%	60%	40%	6%	50%	44%
<b>Totali</b>	<b>11%</b>	<b>70%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>68%</b>	<b>20%</b>

In particolar modo, nel periodo 2021/2022, la distribuzione delle persone per fasce di età vede il 12% dei dipendenti di età inferiore ai 30 anni, il 68% di età compresa fra i 30 e i 50 anni e il 20% nella restante fascia over 50. La forza lavoro del Gruppo al 30 settembre 2022, inoltre, è composta per il 4% da **dipendenti appartenenti a categorie protette**, complessivamente inquadrati come impiegati e in aumento del 24% rispetto al periodo precedente. Unoenergy basa la propria **politica remunerativa** sulla valutazione delle performance, tenendo conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate ed evitando ogni forma di discriminazione. Inoltre, con riferimento alla **Unoenergy S.p.A.** e alla **Unoenergy Saving Solutions S.p.A.**, che contribuiscono a circa l'87% dell'organico del Gruppo, il rapporto dello stipendio base per le categorie dei quadri e degli impiegati è pressoché paritario e in linea con l'esercizio precedente. Per quanto riguarda il medesimo rapporto, applicato alla retribuzione complessiva, in considerazione delle retribuzioni variabili collegate alle prestazioni e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali, si registra uno scostamento remunerativo fra donne e uomini.

### Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini<sup>4</sup>

Stipendio base	2020/2021		2021/2022	
	Quadri	Impiegati	Quadri	Impiegati
Quadri	1,00	0,96	1,00	0,93
Impiegati	0,96	0,93	0,91	0,82

Retribuzione complessiva	2020/2021		2021/2022	
	Quadri	Impiegati	Quadri	Impiegati
Quadri	0,86	0,88	0,91	0,82
Impiegati	0,88	0,82	0,91	0,82

<sup>4</sup> La diffusione del dato retributivo relativo alla dirigenza, rappresentata da un'unica figura femminile in Unoenergy, renderebbe identificabile la persona fisica 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.

**Unoenergy non si impegna soltanto a far crescere la componente femminile, ma anche a favorire l'occupazione in diverse fasce generazionali.**



# 5. Eco-efficienza operativa

- 5.1** Strategia per il clima 62  
L'energia venduta da Unoenergy 63
- 5.2** Biodiversità e impatto ambientale 64

**GRI Standards rendicontati nel presente capitolo:**  
GRI 301-1  
GRI 302-1, GRI 305-1, 305-2  
GRI 306-3

# 5.1

## Strategia per il clima

SGDs prioritari:



Il Gruppo **opera in modo sicuro e rispettoso dell'ambiente**, adottando accorgimenti adeguati nell'esecuzione delle proprie mansioni al fine di ridurre il proprio impatto ambientale, ponendo una crescente attenzione alla sostenibilità e al risparmio energetico. In questo senso, **Unoenergy Green Solutions S.p.A.** è dotata da marzo 2015 di un **impianto fotovoltaico da 20 kW** posto sulla copertura della sede stessa e grazie al quale la società è riuscita ad abbattere del 30% i prelievi dalla rete elettrica. Inoltre, nel corso del 2020 è stato installato in ogni ambiente un **impianto di recupero e ricircolo dell'aria** che ha permesso di efficientare ulteriormente l'immobile permettendo una minore apertura delle finestre (appunto per il ricambio dell'aria) e quindi una minore dispersione di calore (in inverno) o climatizzazione (nel periodo estivo). L'obiettivo della società è, nell'arco dei prossimi due anni, quello di automatizzare il sistema di climatizzazione e illuminazione, efficientando i consumi ed evitando gli sprechi energetici.

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.



Consumi energetici (GJ) <sup>5</sup>	2020/2021	2021/2022
Consumo di combustibili (metano)	1.182,34	1.351,84
Consumo di energia elettrica acquistata da rete	2.694,31	2.661,60
Energia autoprodotta da fonte rinnovabile <i>di cui ceduta alla rete (GJ)</i>	25,67 5,65	34,07 7,93
Consumo del parco macchine (gasolio) <sup>6</sup>	829,53	614,17
Totale consumi energetici <i>di cui da fonte rinnovabile (%)</i>	4.726,20 1%	4.653,75 2%

<sup>5</sup> I fattori di conversione dei consumi energetici in GJ utilizzati sono pubblicati da ISPRA (2020 e 2021) e Rapporto FIRE sugli Energy Manager 2018 – versione 2.1.

<sup>6</sup> I fattori di conversione dei consumi del parco auto in GJ utilizzati sono pubblicati da NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990 - 2018 - NATIONAL INVENTORY REPORT 2020, NIR: ITALIAN GREENHOUSE GAS INVENTORY 1990 - 2019 - NATIONAL INVENTORY REPORT 2021 e FIRE: Linee guida Energy Manager 2018 – versione 2.1.

Il GHG (Green House Gases) Protocol Corporate Standard classifica le emissioni in Emissioni Dirette di Scopo 1, Emissioni Indirette di Scopo 2 ed Emissioni Indirette di Scopo 3.

Per quanto riguarda le **Emissioni di Scopo 1**, esse sono emissioni provenienti da sorgenti di proprietà o controllate dall'organizzazione. Le **Emissioni Indirette di Scopo 2** sono le emissioni derivanti dalla produzione di elettricità, calore o vapore importati e consumati dall'organizzazione. Per quanto concerne il calcolo delle emissioni di Scopo 2, vengono adoperati due distinti approcci di calcolo: **“Location-Based”** e **“Market-Based”**. L'approccio “Location-Based” prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali. L'approccio “Market-Based” prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente acquistata, compresa quella acquistata da fonte rinnovabile tramite certificati di Garanzia di Origine.

Emissioni (ton CO <sub>2</sub> eq)	2020/2021	2021/2022
Totale emissioni dirette (Scopo 1) <sup>7</sup>	129,51	123,42
Totale Emissioni indirette (Scopo 2) - Location-based <sup>8</sup>	207,76	192,08
Totale Emissioni indirette (Scopo 2) - Market-based <sup>9</sup>	344,42	329,44
Totale emissioni Scopo 1 e Scopo 2 (Location-Based)	337,27	315,50
Totale emissioni Scopo 1 e Scopo 2 (Market-Based)	473,93	452,86

## L'energia venduta da Unoenergy

Durante l'anno fiscale 2021/2022 (1º ottobre 2021 – 30 settembre 2022) sono stati **venduti 803 Mm<sup>3</sup> di gas metano e 1.607 GWh di energia elettrica**, con 366 mila punti di fornitura totali, di cui 112 mila gas e 254 mila energia elettrica. I volumi venduti **nell'esercizio precedente** si attestavano a **1.544 GWh di energia elettrica** e a **864 Mm<sup>3</sup> di gas metano**. In termini percentuali tali dati si traducono in circa il **17%** di energia elettrica **proveniente da fonti rinnovabili**<sup>10</sup> e il restante 83% da fonti non rinnovabili. Tale distribuzione percentuale riflette un aumento rispetto al valore consuntivo per gli anni 2019 e 2020, che si attestavano rispettivamente intorno al 5,5% e 12,2% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili.

**I GWh di energia elettrica venduta nell'anno fiscale 2020/2021 sono così suddivisi:**

- 1.282 GWh da fonti non rinnovabili;**
- 262 GWh da fonti rinnovabili.**

<sup>7</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 1 degli esercizi 2020/2021 e 2021/2022 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Min. Ambiente - Tabella dei parametri standard nazionali per il monitoraggio e la comunicazione dei gas ad effetto serra.

<sup>8</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 2 - Location-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da ISPRA - Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei.

<sup>9</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scopo 2 Market-Based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da Association of Issuing Bodies (AIB) European Residual Mixes (2020 e 2021).

<sup>10</sup> Dato preconsuntivo circa la composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta da Unoenergy.



# 5.2

## Biodiversità e impatto ambientale

**Il Gruppo realizza le proprie attività in modo da impattare il meno possibile sull’ambiente naturale e la fauna, in ottemperanza alla politica ambientale dell’Unione europea.**

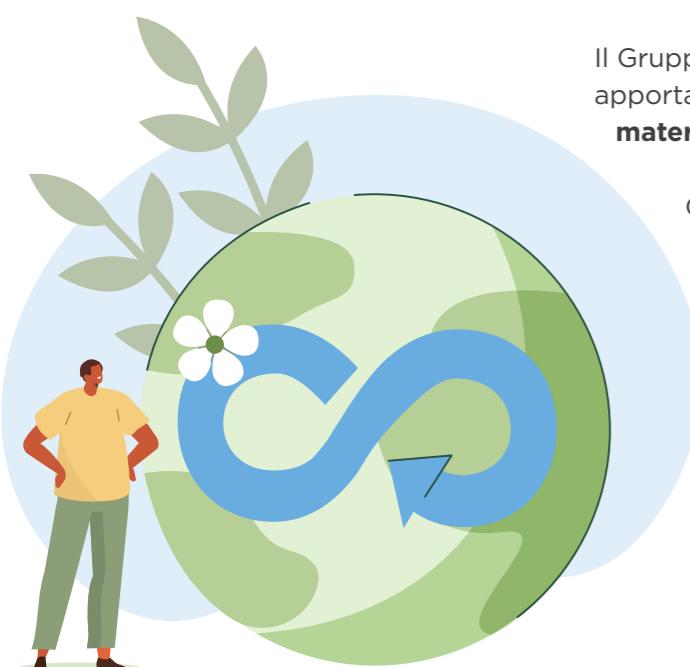
La realizzazione delle attività del Gruppo avviene rispettando quanto previsto dalle norme italiane in materia ambientale (**D.lgs. 152/2006**, o più comunemente “Testo Unico Ambientale” o “Codice dell’ambiente”) che prevedono l’integrazione di aspetti ambientali nello sviluppo di piani e programmi e la Valutazione di Impatto Ambientale.

Le attività di Unoenergy, per loro natura, hanno perlopiù un **impatto indiretto sulla biodiversità**. Ciò nonostante, il Gruppo, consapevole dell’importanza di rispettare l’ecosistema, realizza le proprie attività in modo da impattare il meno possibile sull’ambiente naturale e la fauna, in **ottemperanza alla politica ambientale dell’Unione europea**, che ha istituito zone protette che interessano diversi territori italiani ed europei e la cui tutela è obbligatoria.

In particolare, l’attività aziendale non prevede un uso estensivo delle **risorse idriche** e, anche per questo motivo, le acque reflue vengono convogliate nel sistema fognario locale, senza necessità di ulteriori trattamenti.

Il Gruppo, in considerazione delle proprie attività di business, apporta un **impatto limitato con riferimento all’utilizzo di materiali e alla produzione di rifiuti**.

Ciò nonostante, l’attività di **realizzazione di impianti fotovoltaici**, portata avanti dalla controllata Unoenergy Green Solutions S.p.A., comporta un utilizzo di materiali prevalentemente composto da bancali in legno e altre materie prime rinnovabili, il cui consumo viene costantemente monitorato tramite un sistema di acquisti centralizzato.



Peso dei materiali utilizzati (ton)	2020/2021	2021/2022
Bancali in legno	3,75	5,36
Pellicola estensibile	0,31	0,46
Nastro adesivo	0,15	0,15
Scatole in cartone	0,15	0,15
Altri materiali	0,06	0,09
<b>Totale materiali utilizzati</b>	<b>4,41</b>	<b>6,21</b>
<i>Di cui rinnovabili (%)</i>	<i>95%</i>	<i>96%</i>

Il Gruppo, inoltre, gestisce la **produzione e lo smaltimento dei rifiuti** nel rispetto della normativa vigente a livello comunitario e il flusso di tali dati, fatta eccezione per i rifiuti solidi urbani e con particolare riferimento a Unoenergy Green Solutions S.p.A., è adeguatamente monitorato attraverso la compilazione di appositi **formulari di identificazione dei rifiuti**, censendo tutti i materiali in uscita al fine di favorire un eventuale riciclo da parte dei soggetti terzi addetti allo smaltimento.

Per quanto riguarda i rifiuti di cartone, è stato finalizzato un contratto di noleggio per una pressatrice semiautomatica per **carta e cartone** e per il relativo smaltimento mediante una ditta autorizzata, passando al conferimento mediante la **raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani**.

È stato inoltre concluso un contratto di noleggio per un cassone scarrabile di **rifiuti misti** derivanti dalle lavorazioni, scarti, danneggiamenti, passando ad un’attività di **smaltimento puntuale** con aziende specializzate e il ritiro dedicato per tipologia di prodotto. In questo modo il Gruppo è riuscito a ridurre i volumi, riuscendo a differenziare meglio i rifiuti dovuti alle lavorazioni.

Composizione rifiuti prodotti (ton)	2020/2021	2021/2022
Rifiuti pericolosi	0,21	0,05
Rifiuti non pericolosi	4,92	23,26
<b>Totale rifiuti</b>	<b>5,13</b>	<b>23,31</b>

L’**aumento nei rifiuti prodotti** registratosi nel periodo 2021/2022 rispetto a quello precedente è prevalentemente da imputare al **rientro di apparecchiature** (es. caldaie) facenti parte di sistemi di riscaldamento sostituiti da impianti termici in linea con le pratiche **Ecobonus**.

**Negli ultimi due anni, Unoenergy Green Solutions S.p.A. ha infatti migliorato la propria gestione dei rifiuti mediante alcune azioni correttive rispetto al modus operandi precedente.**



# 6. Prodotti e servizi

- 6.1** Affidabilità e qualità dei servizi 68
- 6.2** Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative 72
- 6.3** Privacy e soddisfazione del cliente 76

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

# 6.1

## Affidabilità e qualità dei servizi

SGDs prioritari:



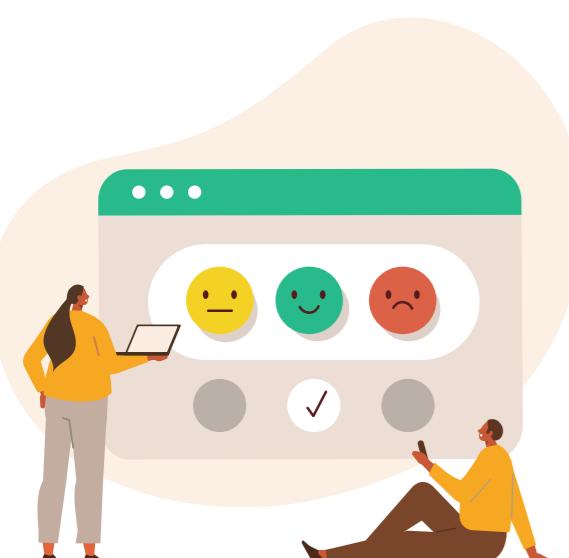
Qualità e servizio sono prerogativa per il successo di un'azienda ma anche la chiave per instaurare rapporti con le persone volti a durare nel tempo e generare fiducia.

Il mondo energetico è infatti complesso e spesso difficile da comprendere, specialmente per gli utenti finali.

Per questo, Unoenergy si impegna non solo ad assicurare la massima chiarezza e trasparenza ma anche a supportare le fasce più deboli della popolazione attraverso **iniziativa di sensibilizzazione in materia di efficientamento e caro energia** (per ulteriori informazioni si consulti il sito web <https://www.unoenergy.it/blog/>).

Unoenergy considera la **soddisfazione del Cliente** il principale strumento con cui consolidare ed ampliare la propria presenza sul mercato. 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.



**Unoenergy mette da sempre il servizio al cliente al centro del proprio lavoro per soddisfarne le esigenze.**

Il Gruppo inoltre fornisce a chiunque usi, anche occasionalmente, gas naturale o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, una **copertura assicurativa** contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Un importante canale utilizzato da Unoenergy per **monitorare la qualità del servizio commerciale** è quello **telefonico**, per cui il Gruppo si affida a strutture localizzate in tutto il territorio italiano, puntando ad offrire la massima qualità ad ogni cliente.

A tale scopo il Gruppo garantisce alcuni requisiti minimi che permettono di realizzare un servizio efficiente e che soddisfi le aspettative dei clienti.

**L'impegno della Direzione è quello di soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione della Qualità (“SGQ”) e di migliorarne continuamente l'efficacia, in conformità con quanto previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001.**



### Gratuità del servizio

Presenza di un numero verde e di una live chat senza la presenza di risponditori automatici.



### Orario di apertura del servizio telefonico

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



### Dotazione di un call center

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



### Pubblicizzazione sul sito internet

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

Inoltre, vengono definiti alcuni standard di qualità prendendo come riferimento tre indicatori formulati dall'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** (ARERA).

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

Il personale che opera nei servizi telefonici commerciali è interno, dipendente e altamente formato a risolvere le richieste dei clienti fin dal primo contatto.

Il Gruppo, inoltre, investe nelle risorse che operano in questo settore, garantendo **assistenza non solo ai clienti, ma anche ai dipendenti, agli agenti e ai collaboratori che operano sul campo**, offrendo anche a loro un numero dedicato (numero blu) per dare risposte tempestive ed efficaci in brevissimo tempo.

Nel corso dell'anno 2020/2021 oltre a quanto già offerto, il Gruppo ha ampliato i propri **canali di assistenza**, integrando un servizio WhatsApp e dei contact form presenti sul sito internet, che smistano le richieste direttamente sul territorio o ai reparti competenti, così da offrire un supporto sempre più efficiente. A tal riguardo, Unoenergy ha ottenuto a seguito dell'analisi condotta da ARERA, la **conferma della qualità dei propri servizi telefonici**, sia per quanto riguarda quelli messi a disposizione della clientela sia per i livelli di qualità assicurati nel complesso<sup>11</sup>.

Nel corso del 2021/2022 **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 Tecnico 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.

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



Point/Corner Unoenergy in Italia



<sup>11</sup> Per informazioni specifiche circa il livello di servizio dei call center e il tempo medio di attesa nei servizi telefonici dei vendori di energia elettrica e gas nel 2021, si faccia riferimento alle fig. 2.49 e 2.50 contenute in ARERA, Relazione annuale 2022, Volume I, consultabile al link [https://www.arera.it/allegati/relaz\\_ann/22/RA22\\_volume\\_1.pdf](https://www.arera.it/allegati/relaz_ann/22/RA22_volume_1.pdf).



## 6.2

# Digitalizzazione e offerta di soluzioni sostenibili e innovative

Negli ultimi anni 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.

A livello aziendale, infatti, il Gruppo lavora su un progetto di introduzione del **Customer Relationship Management** (“CRM”), che entrerà definitivamente in uso nel prossimo esercizio e che si affiancherà agli strumenti digitali già sviluppati al fine di garantire la vicinanza alle persone, anche attraverso i canali digitali e favorendo la modalità paperless per:

- **dematerializzare la gestione dei contratti** che vengono finalizzati all'interno dei punti vendita presenti sul territorio;
- facilitare la raccolta delle letture dei contatori gas, con il **servizio Autolettura web**, al fine di garantire bollette sui consumi reali;
- incrementare il **servizio Bolletta Web**, le bollette inviate tramite mail, riducendo così le bollette cartacee.

Questo processo comporta anche i vantaggi per l'ambiente derivanti da un **minor utilizzo della stampa su carta**, che, quando utilizzata, viene scelta certificata con etichetta FSC (Forest Stewardship Council), a garanzia che la cellulosa con cui è stata realizzata provenga da foreste gestite secondo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici.

Unoenergy mette a disposizione dei propri clienti – per gestire e controllare le forniture in autonomia – un'applicazione gratuita (**App Unoenergy**) e un'area clienti dedicata. Sul suo sito vi sono inoltre una chat e un'ampia sezione con risposte alle domande più frequenti e documenti utili.

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**.

La divisione TECH del Gruppo, in particolare, porta avanti la realizzazione e messa in opera delle **comunità energetiche**, favorendo così sia la riduzione delle emissioni di gas serra sia la dipendenza energetica da fonti fossili, oltre a diffondere un più ampio senso di collaborazione e la consapevolezza nell'assunzione di un ruolo attivo.

Al 30 settembre 2022 sono state **attivate tre comunità di autoconsumo** che consentiranno a tre condomini, di cui due a Camisano Vicentino e uno a Bologna, di autoprodurre energia verde e di auto consumarla collettivamente.

Al momento ne fanno parte un totale di **27 utenze**, di cui 18 famiglie, 3 attività commerciali e 6 utenze condominiali. Le famiglie e le attività commerciali, pur non avendo un proprio impianto fotovoltaico, avranno la possibilità di utilizzare l'energia verde ed in questo modo risparmiare sia sulle spese elettriche condominiali che su quelle private, per almeno 20 anni.



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



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



Centrali nell'ottica di una transizione energetica, il Gruppo considera la digitalizzazione e la capacità di innovare come ruote motrici di un cambiamento socioculturale quantomai necessario e urgente.

**Unoenergy Sharing Solutions**, società in fase di start-up, si occupa di:

- **Investire i propri capitali** per realizzare e gestire gli impianti fotovoltaici consentendo ai cittadini di condividere l'energia prodotta;
- Offrire ai cittadini soluzioni per partecipare alle comunità come produttori di **energia green**;
- Gestire per conto della comunità energetica tutte le attività amministrative verso gli enti e mantenere efficienti gli impianti di produzione;
- **Proteggere l'impianto** da eventuali danni diretti ma anche della rimozione e dello smaltimento dell'impianto una volta terminata la comunità energetica;
- **Calcolare tutta l'energia condivisa e consumata.**

**Unoenergy Saving Solutions** è accreditata come **Energy Service Company** ("ESCo"), grazie alla capacità di indirizzare il cliente verso **scelte tecnologiche mirate a non sprecare energia**, finanziandone i progetti. Grazie alla sua qualificata rete di tecnici abilitati e sempre aggiornati, Unoenergy Saving Solutions è in grado di occuparsi di tutte le attività concernenti la **progettazione** e la **realizzazione** degli **impianti**, incluse le eventuali pratiche di autorizzazione a livello comunale, l'istruzione della domanda per accedere ad eventuali incentivi statali e/o regionali ed alla certificazione dell'impianto, con il vantaggio per il cliente di avere un unico interlocutore dal preventivo alla messa in servizio dell'impianto.

**Unoenergy Innovative Solutions** contribuisce al risparmio di energia elettrica e gas aziendali grazie al **programma di riqualificazione e gestione energetica eSaving**. Grazie alla soluzione **ESCo** la Società investe in importanti progetti di efficienza energetica attraverso lo sviluppo di tecnologie hardware e algoritmi predittivi innovativi e di ultima generazione. Questo approccio, inoltre, permette di garantire le migliori prestazioni in ambito energetico condividendone le performance e i risparmi attesi.



**Unoenergy Innovative Solutions**, attraverso i servizi di **eFacility, eService FV ed eTicketing** garantisce ai clienti la massima resa degli impianti fotovoltaici attraverso un monitoraggio costante e interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per ottenere anche la massima ottimizzazione. In particolare, il servizio di **eFacility management** permette di fornire un'assistenza completa, con l'integrazione di servizi di audit e riqualificazione energetica e impiantistica. La Società, inoltre, attraverso il servizio **eSanity** offre alla clientela un servizio di sanificazione dell'aria, utilizzando in modo combinato i filtri elettrostatici e i filtri con azione ossidativa photocatalitica ePCO da installare all'interno delle unità di trattamento dell'aria e nei terminali di distribuzione dell'aria. Le prestazioni vengono successivamente monitorate attraverso il sistema BeMS<sup>12</sup>.

Il Gruppo considera fondamentale l'**utilizzo responsabile e sicuro delle risorse idriche** e a tale scopo, in conformità con quanto previsto dal D.lgs. 31/2001, fornisce ai propri clienti informazioni sulla qualità organolettica e microbiologica dell'acqua e sull'efficacia di eventuali trattamenti attraverso delle analisi di routine. In particolare, **Adempia**, società facente parte del Gruppo, con l'ausilio di laboratori autorizzati, esegue analisi di routine, analisi per la determinazione della Legionella Spp, microorganismo che se presente rappresenta una seria minaccia per la salute, oltre all'analisi delle acque di pozzo e analisi delle acque di piscina e qualsiasi altra determinazione su richiesta specifica.

Adempia, nel corso del precedente esercizio, ha sviluppato anche la **lettura automatica** mediante OCR dei rapporti di prova e stesura automatica dei verbali. Tali verbali vengono pubblicati in un'area riservata a cui ciascun amministratore può accedere per monitorare la situazione di tutti gli impianti dei suoi condomini con l'obiettivo di rendere più veloce e sicuro il lavoro.



<sup>12</sup> Building Energy Management System, un sistema di gestione energetica dell'edificio che ha l'obiettivo di perseguire il minor consumo di energia durante il funzionamento e per l'intero ciclo di vita.

# 6.3

## Privacy e soddisfazione del cliente

**Unoenergy costruisce il rapporto con i propri clienti assicurando presenza e vicinanza, trasparenza nell'offerta commerciale, disponibilità all'ascolto, chiarezza e semplicità nel fornire informazioni e nel rispondere alle domande.**

Da anni il Gruppo lavora e si impegna per garantire **cura e attenzione ai clienti**, fondamentali per poter rispondere a esigenze e aspettative diverse, ma anche per individuare i propri obiettivi di miglioramento.

A tale scopo, Unoenergy, 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 Personalini, fra i quali in corso di aggiornamento una procedura databreach, una procedura di gestione dei documenti, delle richieste degli interessati, di nomina dei responsabili del trattamento e di Data Retention un disaster recovery plan. Il Gruppo, inoltre, si è dotato di un regolamento per l'utilizzo del sistema informatico e sono in corso di definizione le **procedure ICT** incident management e ICT change management.



Il Gruppo ritiene fondamentale **garantire la tutela dei dati personali in qualunque ambito e settore**, contestualizzandola alle attività di riferimento. In particolare, anche il Condominio è titolare del trattamento dei dati personali e, pertanto, l'amministratore ha il compito di adempiere per conto dello stesso.

Per poter facilitare questo tipo di attività, Unoenergy, attraverso **Adempia**, si rivolge al settore delle amministrazioni condominiali ed offre servizi per la tutela della riservatezza, dell'identità personale e del diritto alla protezione dei propri dati. Il servizio **Adempia Completa** permette una gestione semplificata di tutti i documenti richiesti dalla normativa privacy in vigore, tutto in un unico portale e fruibile attraverso OTP per la firma digitale dei documenti privacy da parte di fornitori e dipendenti dello studio garantendo un notevole risparmio di tempo.

**A dimostrazione dell'impegno da parte di Unoenergy di tutelare i dati dei propri clienti, nel corso del biennio di rendicontazione non si sono registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti.**

# Global Reporting Initiative content index



STANDARD UNIVERSALI	PAGINA	NOTE	STANDARD UNIVERSALI	PAGINA	NOTE
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)</b>					
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			<b>Standard specifici</b>		
102-1 Nome dell'organizzazione	6-7		<b>GRI 200: ECONOMICO</b>		
102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	14-15; 74-75		<b>TOPIC: CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO E CONTINUITÀ DI BUSINESS</b>		
102-3 Luogo della sede principale	10		<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
102-4 Luogo delle attività	10		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 36-37	
102-5 Proprietà e forma giuridica	18-19		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	36	
102-6 Mercati serviti	14-15		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	36	
102-7 Dimensione dell'organizzazione	37; 46-48		<b>GRI-201: Performance economiche (2016)</b>		
102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	46-48		201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	37	
102-9 Catena di fornitura	41		<b>GRI-204: Pratiche di approvvigionamento (2016)</b>		
102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	6-7		204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	41	
102-12 Iniziative esterne	39-40		<b>TOPIC: ETICA, GOVERNANCE E VISIONE AZIENDALE</b>		
<b>Strategia</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	4-5		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 34-35	
<b>Etica e integrità</b>			103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	34-35	
102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	16		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	34-35	
<b>Governance</b>			<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>		
102-18 Struttura della governance	18-19		205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	35	
102-22 Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	19		<b>GRI-206: Comportamento concorrenziale (2016)</b>		
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	35	
102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	24-28		<b>GRI 300: AMBIENTALE</b>		
102-41 Accordi di contrattazione collettiva	52		<b>TOPIC: BIODIVERSITÀ E IMPATTO AMBIENTALE</b>		
<b>Pratiche di rendicontazione</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	15		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 64-65	
102-46 Definizione dei contenuti del report e perimetri dei temi	31		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	64-65	
102-47 Elenco dei temi materiali	30-31		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	64-65	
102-50 Periodo di rendicontazione	6-7		<b>GRI-301: Materiali (2016)</b>		
102-51 Data del report più recente	6-7		301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	65	
102-52 Periodicità di rendicontazione	6-7		<b>TOPIC: STRATEGIA PER IL CLIMA</b>		
102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	6-7		<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
102-54 Dichiaraione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	6-7		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 62-63	
102-55 Indice dei contenuti GRI	80-83		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	62-63	
102-56 Assurance esterna	6-7		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	62-63	
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>					
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione					
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>					
305-1 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1					
305-2 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2					

STANDARD UNIVERSALI	PAGINA	NOTE	STANDARD UNIVERSALI	PAGINA	NOTE
<b>TOPIC: BIODIVERSITÀ E IMPATTO AMBIENTALE</b>			<b>TOPIC: AFFIDABILITÀ E QUALITÀ DEI SERVIZI</b>		
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 64-65		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 68-71	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	64-65		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	68-71	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	64-65		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	68-71	
<b>GRI-306: Rifiuti (2020)</b>			<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)</b>		
306-3 Rifiuti prodotti	65		417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	71	
			417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	71	
<b>GRI 400: SOCIALE</b>			<b>TOPIC: PRIVACY E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b>		
<b>TOPIC: SVILUPPO E BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 76-77	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 50-52		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	76-77	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	50-52		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	76-77	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	50-52		<b>GRI 419: Privacy dei clienti (2016)</b>		
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>			418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	77	
401-1 Nuove assunzioni e turnover	52		<b>TOPIC: COINVOLGIMENTO E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI STAKEHOLDER</b>		
<b>TOPIC: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 39-40	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 56-57		103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	39-40	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	56-57		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	39-40	
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	56-57		<b>TOPIC: DIGITALIZZAZIONE E OFFERTA DI SOLUZIONI SOSTENIBILI E INNOVATIVE</b>		
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>			<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
403-9 Infortuni sul lavoro	56		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 72-75	
<b>TOPIC: SVILUPPO E BENESSERE DEI DIPENDENTI</b>			103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	72-75	
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			103-3 Valutazione delle modalità di gestione	72-75	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 50-55		<b>TOPIC: TUTELA DEI DIRITTI UMANI E DELLE DIVERSITÀ</b>		
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	50-55		<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	50-55		103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 58-59	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>			103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	58-59	
404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	53		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	58-59	
404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	55		<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>		
<b>TOPIC: TUTELA DEI DIRITTI UMANI E DELLE DIVERSITÀ</b>			103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	19; 58-59	
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	59	
103-1 Spiegazione del tema materiale e del suo perimetro	31; 58-59		103-3 Valutazione delle modalità di gestione	59	
103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	58-59		<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>		
103-3 Valutazione delle modalità di gestione	58-59		405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	19; 58-59	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	59	

## 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 di Unoenergy S.p.A. (di seguito "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 30 settembre 2022.

### 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"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

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

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

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

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

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

- a livello di capogruppo e società consolidate integralmente:
  - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la sede di Sanremo di Unoenergy S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle attività, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali 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 ritenerre che il Bilancio di Sostenibilità della Unoenergy S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 30 settembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

#### Altri aspetti

Come illustrato nella Nota metodologica, il Bilancio di Sostenibilità al 30 settembre 2022, inizialmente approvato in data 28 novembre 2022, è stato riapprovato dal Consiglio di Amministrazione in data 29 dicembre 2022 e dall'Assemblea degli Azionisti di Unoenergy S.p.A. in data 27 gennaio 2023 a seguito della riapprovazione del Bilancio Consolidato al 30 settembre 2022. Pertanto, a seguito del completamento del nostro esame, emetiamo la presente relazione in sostituzione della precedente relazione emessa in data 16 dicembre 2022. Le nostre conclusioni non sono espresse con rilievi in relazione a questo aspetto.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Giuseppe Milici  
Socio



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