

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

2024

BILANCIO SOSTENIBILITÀ

2024



Indice

Lettera Agli Stakeholder	4
L'Agenda 2030	6
I 12 macro-obiettivi di AU	7
Highlights	8
1. Governance	9
Il nostro contesto, la nostra società	10
Chi siamo	10
Mission e valori aziendali	12
I nostri interlocutori e le strategie di coinvolgimento	12
Il ruolo di Acquirente Unico nello sviluppo sostenibile	14
Trasparenza, responsabilità e creazione di valore	15
La corporate Governance	15
La promozione della trasparenza	18
Protezione dei dati personali	20
Qualità	21
Protezione dei sistemi informativi e sicurezza delle informazioni	23
Continuità operativa	23
Responsabilità e regole nella gestione dei rischi aziendali	25
Generare e mantenere valore nel tempo	26
Gestione sostenibile dei fornitori	28
2. Social	31
Servizi offerti alla collettività	32
Approvvigionamento di energia: strategie e previsioni	33
FOCUS: Previsione della domanda di energia elettrica in Acquirente Unico	35
Sportello per il consumatore energia e ambiente	36
Utenti al centro	37
Sistema Informativo Integrato (SII)	41
Portale Offerte	44
Portale Consumi	46
Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)	46
Fondo Benzina	48
Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE)	49
Contrasto alla povertà energetica: Il nostro impegno	50

Valorizzazione del capitale umano	53
Il nostro Team	53
Sviluppo delle competenze e gestione dei talenti	55
Programmi di sviluppo professionale	57
Valutazione del capitale umano di Acquirente Unico	59
Ambiente, salute e sicurezza: Obiettivi quantificabili per una gestione responsabile	62
3. Environmental	67
Il rispetto dell'ambiente che ci circonda	68
Acquirente Unico per un'energia più efficiente	68
Costruire una cultura sostenibile per la tutela dell'ambiente	71
Il piano spostamenti casa-lavoro di Acquirente Unico	73
4. Nota metodologica	75
Analisi di materialità	76
Stakeholder Engagement	82
5. Gri Content Index	85



Lettera agli stakeholder

L'anno 2024 ha rappresentato una tappa fondamentale nel percorso di evoluzione del mercato dell'energia elettrica in Italia, segnando la conclusione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e l'avvio del nuovo Servizio a Tutele Graduali (STG). L'uscita di tali clienti dalla maggior tutela ha visto Acquirente Unico impegnato nell'organizzazione e nella gestione delle aste per l'assegnazione del nuovo servizio, nonché nello svolgimento di tutte le attività - di propria competenza o in supporto al Regolatore e al Legislatore - indispensabili a garantire un passaggio ordinato e trasparente dei consumatori verso il nuovo assetto di mercato. Le procedure concorsuali, concluse nel mese di febbraio, hanno consentito l'individuazione degli esercenti che, dal 1° luglio 2024, assicurano la fornitura di energia elettrica alla suddetta categoria di clienti.

Tale passaggio ha riguardato una significativa platea di consumatori e di operatori ed è stato realizzato in un contesto di particolare complessità operativa, richiedendo la piena sinergia tra Acquirente Unico, ARERA e gli stessi operatori di settore. La disponibilità delle informazioni contenute nel Sistema Informativo Integrato (SII) gestito da AU e la sua capacità di scambiare informazioni con tutti gli operatori del sistema in modalità certe, sicure e tempestive ha consentito che tutto avvenisse - tanto per i consumatori quanto per gli operatori - in condizioni di sicurezza e nel rispetto dei tempi previsti dalla normativa e dalla regolazione di riferimento. Sistema Informativo che, anche nell'anno 2024, vede un ampliamento delle attività gestite. Lato processi, in particolare, è stata avviata la centralizzazione nell'ambito del SII anche dei processi relativi all'attivazione e disattivazione della fornitura di energia elettrica; lato monitoraggio, analogamente a quanto avviene nel settore elettrico, è stato previsto un coinvolgimento del SII nella intercettazione e successiva segnalazione al MASE di determinate informazioni funzionali alla permanenza dei fornitori nell'ELENCO Venditori Gas.

Parallelamente, Acquirente Unico ha svolto un ruolo determinante anche nel supporto informativo ai consumatori. Infatti, in attuazione del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con modificazioni dalla Legge 2 febbraio 2024, n. 11, AU ha gestito la campagna informativa istituzionale, promossa dal MASE, volta ad assicurare un'adeguata informazione dei clienti domestici, anche vulnerabili,



in ordine alle conseguenze derivanti dalla cessazione del servizio di maggior tutela e dall'avvio del servizio a tutele graduali. Tale campagna informativa è stata effettuata tramite una pluralità di canali di comunicazione quali TV, radio, canali digitali e incontri territoriali. Questi ultimi, in particolare, sono stati possibili anche grazie alla collaborazione con le maggiori Associazioni dei consumatori del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti che, nella parte conclusiva della campagna, hanno potuto fornire il loro contributo valorizzando la loro presenza e conoscenza del territorio. L'impegno di AU è stato orientato a favorire una transizione consapevole, fornendo strumenti chiari e accessibili per comprendere il nuovo scenario post-tutela e le opportunità offerte dal mercato libero anche tramite la gestione ed il costante aggiornamento del Portale Offerte e del Portale Consumi.

L'accesso di numerosi consumatori ai servizi offerti da AU, di carattere informativo o di supporto nella risoluzione delle problematiche riscontrate in tutti i settori regolati, è testimoniato dai volumi registrati anche per l'anno 2024. Per quanto riguarda la risoluzione delle controversie, il Servizio Conciliazione ha gestito oltre 34.000 domande di conciliazione, caratterizzate da un elevato tasso di efficacia. Il Contact Center ha gestito complessivamente oltre 1 milione di telefonate, riferite a tutti gli argomenti dei settori regolati con una prevalenza per la materia del bonus sociale. Lo Sportello per il consumatore, infine, ha svolto un'intensa attività di assistenza e supporto informativo, gestendo oltre 100.000 pratiche.

Con riferimento ai citati bonus sociali destinati alla platea di consumatori che versano in condizioni di disagio economico e fisico, proseguendo nell'attività che vede AU in continua e costante cooperazione con INPS e con tutte le Istituzioni a vario titolo coinvolte, il 2024 ha visto il riconoscimento di oltre 4,5 milioni di bonus sociali: più di 2,8 milioni destinati i titolari di forniture elettriche, 1,7 milioni ai titolari di forniture di gas naturale e 77.000 ai consumatori in situazione di disagio fisico che utilizzano apparecchiature elettromedicali salvavita.

Infine, Acquirente Unico, nonostante la completa liberalizzazione del mercato elettrico, continua ad occuparsi dell'approvvigionamento dei clienti domestici vulnerabili: oggi nell'ambito del servizio di maggior tutela e, quando sarà istituito, nell'ambito del Servizio di Vulnerabilità.

Agenda 2030

Nell'ambito dell'Agenda 2030, il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU, sono stati definiti anche i 17 Obiettivi di sviluppo Sostenibile (SDGs), articolati in 169 target. Gli SDGs nascono per:

- porre fine alla povertà,
- promuovere lo sviluppo sociale ed economico,
- combattere l'ineguaglianza, il cambiamento climatico e l'utilizzo estremo delle risorse naturali del nostro Pianeta.

Inoltre, gli SDGs riprendono aspetti fondamentali per lo sviluppo sostenibile quali la lotta ai cambiamenti climatici e la costruzione di società pacifiche entro il 2030.

Gli SDGs hanno una portata universale e tutti i Paesi sono chiamati a contribuire al loro raggiungimento, in base alle loro capacità, allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile, senza più distinzione tra Paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo. In questo piano pluriennale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, anche le aziende rivestono un ruolo fondamentale, in quanto sono chiamate ad essere parte attiva e proattiva di iniziative di sostenibilità, volte alla creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo.





I 12 MACRO-OBIETTIVI DI AU

Acquirente Unico contribuisce attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dall'Agenda 2030 dell'ONU, partecipando in maniera concreta al perseguitamento di **12 macro-obiettivi globali**. L'adesione agli SDGs rappresenta per la Società non solo un riferimento strategico di lungo termine, ma anche una guida operativa nell'attività quotidiana.

Problematica	Azione	SDGS
PORRE FINE A OGNI FORMA DI POVERTÀ NEL MONDO	Attraverso il Bonus Sociale, AU offre supporto alle persone in condizioni di maggiore fragilità economica, garantendo assistenza a tutti coloro che ne hanno necessità.	
ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ	AU si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutti i propri lavoratori, adottando sistemi di prevenzione e protezione individuale volti a ridurre i rischi connessi alle attività lavorative.	
GARANTIRE UNA FORMAZIONE DI QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE E RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	Nella gestione delle risorse umane, Acquirente Unico promuove una formazione continua e di qualità, valorizzando i principi di uguaglianza e parità come elementi fondamentali della cultura aziendale.	
ASSICURARE L'ACCESSO ALL'ENERGIA PULITA, UTILIZZARE MODELLI DI CONSUMO SOSTENIBILI E GARANTIRE UNA CRESCITA ECONOMICA BASATA SUL LAVORO DIGNITOSO	Acquirente Unico, responsabile dell'approvvigionamento di energia elettrica per il servizio di maggior tutela dei clienti vulnerabili, si impegna ad adottare nei propri uffici modelli di consumo a basso impatto ambientale, con l'obiettivo di garantire una crescita aziendale sostenibile.	
CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Attraverso il Piano Spostamenti Casa-Lavoro, Acquirente Unico promuove la mobilità sostenibile, incentivando modalità di trasporto a basso impatto ambientale per gli spostamenti dei propri dipendenti.	
LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	Attraverso la gestione del Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (Fondo 'TESI'), Acquirente Unico contribuisce a rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi climatici, integrando le misure di contrasto al cambiamento climatico nelle politiche, strategie e piani nazionali.	
PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	In virtù del suo ruolo istituzionale, Acquirente Unico collabora con diverse realtà per promuovere partnership virtuose, orientate allo sviluppo sostenibile.	



Highlights

ASPETTI AMBIENTALI



ASPETTI SOCIALI



ASPETTI ECONOMICI mln€





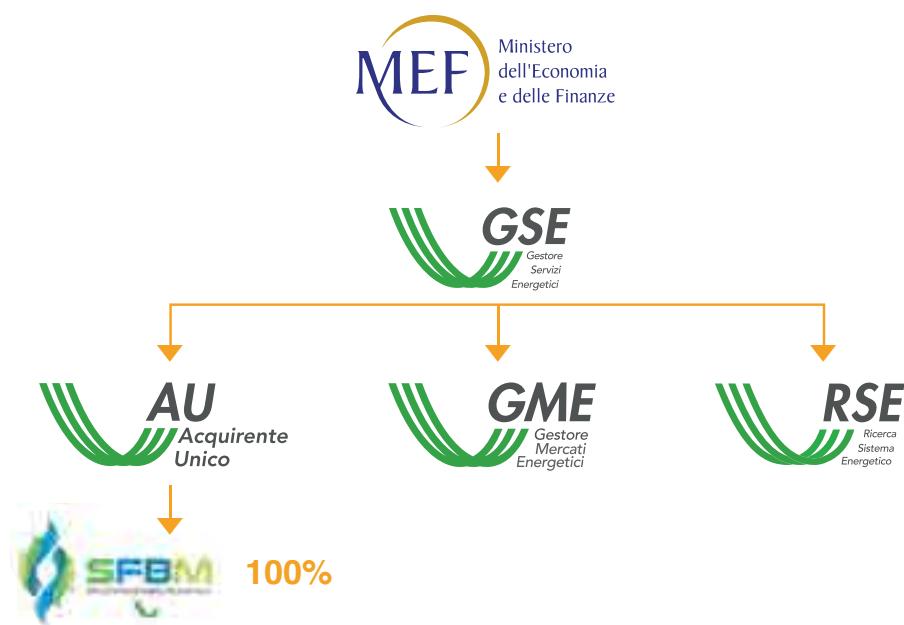
GOVERNANCE

Il nostro contesto, la nostra società

CHI SIAMO

Acquirente Unico S.p.A. rappresenta una società per azioni di proprietà pubblica, istituita in conformità al decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, con l'obiettivo di assicurare la fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese operanti nel mercato vincolato.

Più precisamente, Acquirente Unico è interamente controllata dal Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A., società anch'essa detenuta al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, come illustrato nel grafico seguente:



Con l'avvio del 1° luglio 2007, data che segna il completamento della liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica – sancito dalla Legge n. 125/2007 – tutti i consumatori finali, inclusi quelli civili e domestici, hanno ottenuto la possibilità di scegliere liberamente il proprio fornitore di energia elettrica.

In conseguenza di tale trasformazione normativa, la stessa Legge n. 125/2007 ha introdotto i servizi di fornitura in regime di maggior tutela e di salvaguardia.

L'evoluzione del contesto energetico italiano ha determinato un ampliamento e una diversificazione delle funzioni svolte da Acquirente Unico, con l'obiettivo di garantire un maggiore beneficio sia ai consumatori finali sia al mercato.

A partire dal 2009, Acquirente Unico gestisce, in regime di avvalimento, lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, offrendo gratuitamente informazione e assistenza ai clienti finali nei settori regolati dall'ARERA, con riferimento anche alla risoluzione delle controversie con gli operatori.

Nel tempo, i servizi dello Sportello sono stati ulteriormente sviluppati e, dal 2013, estesi alla gestione delle controversie attraverso il Servizio Conciliazione, che opera in ambito extragiudiziale.



Nel 2010, attraverso la Legge n. 129/10, il legislatore ha disposto l'istituzione del Sistema Informativo Integrato (SII), affidandone la gestione ad Acquirente Unico. Questa piattaforma centralizzata, basata su una banca dati dei punti di prelievo e delle informazioni identificative dei clienti finali, ha lo scopo di ottimizzare il funzionamento del sistema energetico nazionale, garantendo un coordinamento imparziale e trasparente dei flussi informativi tra operatori nei mercati dell'energia elettrica e del gas.

Con il decreto legislativo 249/2012, che ha recepito la Direttiva 2009/119/CE, ad Acquirente Unico sono state attribuite anche le "funzioni e attività di Organismo Centrale di Stoccaggio". A partire dal 1° gennaio 2014, l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) è incaricato di acquisire, mantenere, vendere e trasportare scorte specifiche di petrolio greggio e derivati (benzina, gasolio, jet fuel e olio combustibile) sul territorio nazionale, al fine di garantire la sicurezza dell'approvvigionamento in caso di crisi.

In tale ambito, ad Acquirente Unico sono inoltre affidate le attività relative alla gestione del cosiddetto Fondo Benzina, istituito dalla Legge n. 124/2017, che ha sancito la soppressione della Cassa Conguaglio GPL.

Infine, Acquirente Unico è responsabile anche della gestione di due strumenti di tutela rivolti ai consumatori, sia domestici che non domestici, nell'ambito delle disposizioni definite dall'Autorità di regolazione del settore.

1

Il Portale Offerte (istituito nel 2018) per la raccolta e la pubblicazione di tutte le offerte vigenti sui mercati di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, tramite il quale i consumatori confrontano e scelgono le soluzioni più adatte alle proprie esigenze.

2

Il Portale Consumi (istituito nel 2019), tramite cui i consumatori possono disporre delle informazioni di natura contrattuale, anagrafica, tecnica e dei dati di consumo relativi alle forniture di energia elettrica e gas naturale di cui sono titolari.

Le attività svolte dalla Società si configuranon solo come un sostegno diretto al consumatore finale, mirato a valorizzarne il ruolo all'interno del mercato, ma anche come un contributo essenziale al miglioramento dell'efficienza complessiva del sistema energetico, in particolare sotto il profilo operativo per gli operatori del settore.

Nel tempo, il ruolo di Acquirente Unico ha assunto una crescente rilevanza all'interno dei mercati energetici, grazie all'attribuzione – mediante interventi legislativi e disposizioni regolatorie di settore – di compiti e servizi orientati sia alla tutela e all'informazione dei consumatori, sia alla salvaguardia della sicurezza del sistema nel suo complesso, con riferimento all'approvvigionamento, alla gestione dei flussi informativi e ai processi commerciali.

Il carattere sociale dell'azione svolta dalla Società trova fondamento nella sua natura di ente orientato al perseguitamento di finalità pubbliche, con un'offerta di servizi priva di finalità lucrative.





MISSION E VALORI AZIENDALI

Acquirente Unico orienta la propria attività al conseguimento di benefici concreti per consumatori, operatori e istituzioni, contribuendo così allo sviluppo del sistema energetico quale leva strategica per la crescita del Sistema Paese.

Nonostante l’evoluzione del contesto energetico e la conseguente diversificazione delle attività nel tempo, la missione della Società si conferma ancora oggi pienamente coerente con gli obiettivi originari.

In qualità di soggetto pubblico, terzo e imparziale, Acquirente Unico opera con lo scopo di:

- ▶ migliorare l’efficienza e la funzionalità dei sistemi energetici;
- ▶ garantire la sicurezza e la strategicità degli approvvigionamenti petroliferi;
- ▶ mettere a disposizione dati e informazioni gestiti tramite il Sistema Informativo Integrato (SII), rilevanti per lo sviluppo del Sistema Paese;
- ▶ sostenere e informare i consumatori nei mercati dell’energia e del servizio idrico.

L’attività della Società si fonda su principi di legalità, imparzialità, economicità, efficacia ed efficienza, che ne guidano l’azione in ogni ambito operativo.

Alla luce del proprio ruolo istituzionale e della natura terza, Acquirente Unico garantisce, inoltre, il pieno rispetto dei principi fondamentali riportati di seguito.

Trasparenza

Agiamo con chiarezza nei confronti di tutti gli stakeholder, comunicando in modo completo, comprensibile e tempestivo.

Integrità e Correttezza

Adottiamo comportamenti leali e trasparenti in tutte le attività, evitando conflitti di interesse e rispettando le normative vigenti.

Responsabilità

Assumiamo decisioni consapevoli delle conseguenze, perseguendo la sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Centralità della persona

Promuoviamo il rispetto, la valorizzazione e lo sviluppo delle persone, garantendo pari opportunità e condizioni di lavoro sicure.

I valori sopra richiamati trovano espressione anche all’interno del Codice Etico della Società, che definisce i principi ispiratori e le regole di condotta cui devono attenersi i dipendenti, nonché tutti coloro che prestano servizi in favore o per conto di Acquirente Unico.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del d.lgs. 231/2001 e risulta coerente e coordinato con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza predisposto dalla Società.

Tali strumenti rappresentano per Acquirente Unico elementi essenziali per garantire l’integrità dell’azione aziendale e promuovere l’adempimento delle proprie funzioni con il massimo rigore, orientandole alla creazione di valore sia all’interno dell’organizzazione sia nei confronti di tutti i soggetti, pubblici o privati, con cui essa interagisce.

I NOSTRI INTERLOCUTORI E LE STRATEGIE DI COINVOLGIMENTO

Acquirente Unico, per il ruolo istituzionale che riveste, si interfaccia quotidianamente con diverse categorie di stakeholder, la cui rilevanza varia in base alla capacità di influenzare le strategie e l’operatività di Acquirente Unico. In particolare, le principali categorie sono:

1. Consumatori e associazioni dei consumatori
2. Capogruppo e le altre società del gruppo
3. Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT)
4. Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)
5. Autorità di regolazione energia reti e ambiente (ARERA)
6. Investitori finanziari
7. Istituzioni nazionali e europee
8. Operatori e associazioni di categoria (energy, gas and oil)
9. Dipendenti, altri lavoratori, rappresentanti sindacali

Acquirente Unico attribuisce un’importanza strategica al coinvolgimento strutturato degli stakeholder nella gestione delle proprie attività.

Il dialogo continuo e l’interazione costante con i portatori di interesse rappresentano elementi fondamentali per orientare le azioni della Società in modo coerente con le esigenze e le aspettative dei diversi interlocutori.

L’approccio inclusivo adottato da Acquirente Unico si traduce sia nella capacità di ascoltare e recepire le istanze provenienti dagli stakeholder, sia nell’attivazione di canali informativi e di comunicazione dedicati.

Per mantenere attivo e costante il confronto con i propri interlocutori, interni ed esterni, la Società fa ricorso, con cadenze differenti, a diversi strumenti di partecipazione e consultazione, tra cui – a titolo esemplificativo e non esaustivo – si annoverano:

- ▶ la partecipazione a progetti finanziati dalla Commissione Europea, tavoli consultivi e incontri istituzionali;
- ▶ la costituzione di gruppi di lavoro;



- ▶ attività formative rivolte sia al personale interno sia a soggetti esterni;
- ▶ l'implementazione di canali dedicati alla comunicazione e all'interazione;
- ▶ indagini di customer satisfaction relative ai servizi erogati dallo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente;
- ▶ survey interne rivolte ai dipendenti.

L'approccio adottato da Acquirente Unico mira a promuovere il coinvolgimento attivo dei principali stakeholder, accrescendone la consapevolezza e favorendo un dialogo costruttivo utile ad allineare gli obiettivi economici, sociali e ambientali con la strategia aziendale.

La Società ritiene che garantire trasparenza nelle comunicazioni e nelle relazioni con i propri interlocutori rappresenti un presupposto fondamentale per consolidare un rapporto di reciproca fiducia e collaborazione.

In quanto soggetto pubblico che eroga servizi senza finalità di lucro, Acquirente Unico considera il confronto con i propri stakeholder – siano essi utenti, operatori, istituzioni o soggetti di mercato – essenziale per assicurare un'offerta di servizi efficace, efficiente e in grado di rispondere a bisogni articolati, generando, ove possibile, valore condiviso per il sistema Paese.

In tale prospettiva, la Società organizza e gestisce in modo continuativo specifiche attività di advocacy istituzionale, curando il dialogo con soggetti quali il Parlamento, il Governo, le Autorità indipendenti (ARERA, AGCM, Garante per la protezione dei dati personali), nonché con associazioni, organizzazioni sindacali e altri attori operanti nei settori di competenza. Tali interazioni contribuiscono a orientare in modo coerente le strategie aziendali.

Il confronto costante con il Legislatore e il Regolatore, da un lato, e con consumatori e operatori, dall'altro, consente ad Acquirente Unico di adempiere efficacemente ai propri compiti istituzionali, apportando un significativo valore aggiunto grazie alla propria posizione di osservatore privilegiato all'interno del sistema energetico e dei mercati regolati.

La posizione di osservatore privilegiato di cui Acquirente Unico dispone, unita alla terzietà e all'esperienza consolidata nel tempo, consente alla Società di individuare con tempestività elementi critici o margini di miglioramento nelle attività svolte, contribuendo così in modo proattivo al rafforzamento del sistema.

Tali competenze si traducono in azioni concrete finalizzate a:

- ▶ fornire un supporto qualificato al decisore politico e al regolatore nell'attuazione delle politiche di settore, offrendo, ove opportuno, indicazioni e proposte migliorative;
- ▶ agevolare gli operatori del mercato nello svolgimento delle proprie attività, assicurando una chiara comprensione delle finalità e del contesto normativo e operativo di riferimento;
- ▶ mettere i consumatori finali nelle condizioni di accedere pienamente ai servizi a loro destinati, valorizzandone i diritti e le opportunità.

Osservatorio nazionale della povertà energetica

L'impulso europeo alla riduzione della povertà energetica ha determinato una spinta al contrasto del fenomeno anche in Italia, in particolare tramite nuove importanti misure. Il d.lgs. 8 novembre 2021 n. 210 di recepimento della Direttiva UE 2019/944 ha infatti introdotto nel nostro ordinamento l'Osservatorio nazionale della povertà energetica. Tale Osservatorio è stato istituito con decreto del Ministro della transizione ecologica n. 131 del 29 marzo 2022 (ora MASE), presso la Direzione generale competitività ed efficienza energetica del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, e gli sono stati riconosciuti i seguenti compiti:

- ▶ Individuare dei criteri per l'elaborazione del numero di famiglie in condizioni di povertà energetica.
- ▶ Effettuare il monitoraggio del fenomeno a livello nazionale con cadenza biennale, anche ai fini delle comunicazioni con la Commissione europea.
- ▶ Proporre misure di contrasto della povertà energetica al Ministero della transizione ecologica (ora MASE) e all'ARERA, anche attraverso azioni di comunicazione, formazione e assistenza a soggetti pubblici ed enti rappresentativi dei portatori di interesse.

L'Osservatorio è un organo collegiale, senza oneri per la finanza pubblica, con rappresentanti dei Ministeri dell'Ambiente e Sicurezza Energetica, del Lavoro e Politiche Sociali, delle Infrastrutture e Trasporti, della Conferenza permanente Stato-Regioni e dell'ARERA. Ai sensi dell'art. 3 del decreto n. 131, l'Osservatorio si avvale del supporto tecnico del GSE e di Acquirente Unico.

Già da tempo, infatti, Acquirente Unico è un soggetto di riferimento per il contrasto della povertà energetica: sia per le sue attività di tutela e supporto dei piccoli consumatori che per altre attività, tra cui spicca il progetto europeo EPIC, in un consorzio con MASE e GSE. L'obiettivo di EPIC è di migliorare e ampliare gli indicatori statistici attuali, anche attraverso nuove fonti di dati e nuove metodologie, per fornire così supporto ad Eurostat nella rilevazione statistica della povertà energetica. Il progetto punta anche a fornire pratiche affidabili e replicabili a livello europeo, contribuendo al processo di armonizzazione del monitoraggio del fenomeno.



IL RUOLO DI ACQUIRENTE UNICO NELLO SVILUPPO SOSTENIBILE



Da diversi anni, la sostenibilità rappresenta un valore fondamentale e un impegno concreto per Acquirente Unico, che ha progressivamente integrato principi di responsabilità ambientale, sociale ed economica nelle proprie attività quotidiane e nella pianificazione strategica di medio-lungo termine. Questo approccio consapevole mira a generare valore condiviso per la comunità in cui la Società opera, orientando le decisioni aziendali verso uno sviluppo sostenibile e inclusivo.



Dimensione ambientale – Tutelare l'ambiente

Anche un'azienda come Acquirente Unico, il cui core business non comporta un impatto ambientale diretto rilevante, riconosce la necessità di ridurre le proprie emissioni e l'impronta ecologica. Uno dei principali ambiti di intervento è rappresentato dalla mobilità dei dipendenti. L'introduzione del telelavoro e l'adozione diffusa dello smart working hanno dimostrato come sia possibile limitare significativamente gli spostamenti casa-lavoro, contribuendo in maniera concreta alla riduzione delle emissioni climalteranti. L'adesione convinta a queste modalità flessibili di lavoro rientra nella strategia aziendale volta a promuovere una cultura organizzativa più sostenibile.



Dimensione sociale – Garantire equità, salute e benessere

Sul piano sociale, Acquirente Unico si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure, inclusive e rispettose della dignità delle persone. La Società promuove un ambiente in cui ogni collaboratore possa sentirsi valorizzato, partecipe e motivato, contribuendo alla costruzione di un forte senso di appartenenza. All'esterno, l'organizzazione mantiene un dialogo costante con gli stakeholder e sostiene attivamente la comunità di riferimento, rafforzando il proprio ruolo di attore responsabile nello sviluppo sociale sostenibile.



Dimensione economica – Generare valore sostenibile

La sostenibilità economica, per Acquirente Unico, si traduce nella capacità di operare con efficienza, garantendo una gestione ottimale delle risorse e offrendo servizi accessibili senza gravare sulla collettività. L'obiettivo è creare valore economico duraturo, contribuendo alla stabilità del sistema e alla crescita sostenibile del settore in cui opera. In quest'ottica, l'efficienza interna non è soltanto una misura di performance, ma uno strumento di equità e responsabilità verso gli stakeholder.



Strategia e visione a lungo termine

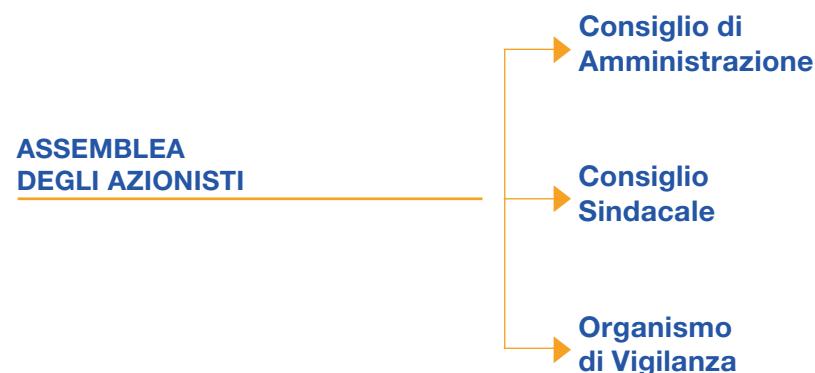
Acquirente Unico sta ridefinendo i propri processi e la propria strategia di lungo periodo sulla base di politiche orientate alla creazione di valore condiviso. L'integrazione di questi principi nella gestione aziendale rappresenta la chiave per affrontare con successo le sfide del contesto esterno, soddisfare le aspettative del mercato e contribuire in maniera proattiva al benessere collettivo. In questo modo, la Società rafforza la propria posizione competitiva, coniugando efficienza operativa e impatto positivo su persone, ambiente ed economia.



Trasparenza, responsabilità e creazione di valore

LA CORPORATE GOVERNANCE

Acquirente Unico ha adottato un sistema di Governance che prevede la presenza dei seguenti Organi:



Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea degli Azionisti, convocata dal Consiglio di Amministrazione, si tiene almeno una volta all'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio, con il compito di approvare il Bilancio d'esercizio.

Le modalità di convocazione e le procedure di svolgimento dell'Assemblea sono disciplinate dalla normativa vigente e dalle disposizioni statutarie della Società.

Il Consiglio si riunisce di norma ogniqualvolta il Presidente lo ritenga opportuno e, comunque, almeno una volta ogni tre mesi; può altresì essere convocato su richiesta scritta della maggioranza dei suoi membri o del Collegio Sindacale. Tra i componenti del Consiglio, ad eccezione di un membro con età compresa tra i 30 e i 50 anni, tutti gli altri hanno un'età superiore ai 50 anni.

Consiglio di Amministrazione¹

La gestione della Società è affidata a un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri, incluso il Presidente, di cui tre uomini e due donne.

L'attuale Consiglio, in carica alla data di pubblicazione del Bilancio, è stato nominato dall'Assemblea ordinaria nel maggio 2023. L'Amministratore Delegato detiene la piena responsabilità della gestione societaria, fatta eccezione per i poteri espressamente riservati dalla legge, dallo Statuto o attribuiti al Consiglio di Amministrazione.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, così come previsto dallo Statuto della Società, è nominato dall'Assemblea ed è composto da tre sindaci effettivi, di cui uno ricopre la carica di Presidente, e da due sindaci supplenti anch'essi nominati dall'Assemblea. I sindaci restano in carica per un periodo di tre esercizi, sino alla convocazione dell'Assemblea chiamata ad approvare il bilancio relativo al terzo esercizio del loro mandato, come previsto dallo Statuto. La Società garantisce all'interno del Collegio Sindacale un'equilibrata rappresentanza di genere.

¹ GRI 405-1 "Diversità tra gli organi di governo e tra i dipendenti".



Organismo di Vigilanza di cui al d.lgs. n. 231/01

L'Organismo di Vigilanza (OdV) viene nominato dal Consiglio di Amministrazione e resta in carica per un periodo coincidente con quello del Consiglio stesso. Dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, l'OdV ha il compito di vigilare sul corretto funzionamento, sull'osservanza e sull'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, che Acquirente Unico ha implementato a partire dal 2006. L'attuale Organismo di Vigilanza è stato nominato nell'agosto 2024.

Con cadenza almeno annuale, l'OdV trasmette al Consiglio di Amministrazione un rapporto sull'attuazione del Modello, evidenziando eventuali carenze e proponendo azioni correttive. Nel medesimo rapporto vengono riportate anche le segnalazioni ricevute tramite l'apposito canale informativo dedicato all'OdV durante il periodo di riferimento.

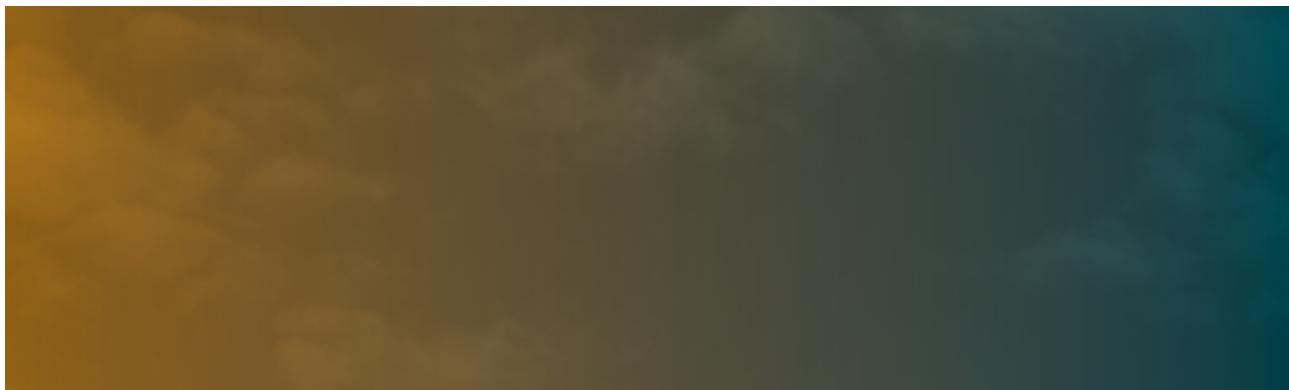
Al fine di disciplinare in modo chiaro i flussi informativi tra l'Organismo di Vigilanza e le funzioni aziendali, Acquirente Unico ha adottato, nel dicembre 2020, una specifica procedura che regola le informazioni relative alle attività sensibili svolte dalla Società. Tale procedura definisce le documentazioni e le informazioni che devono necessariamente essere portate a conoscenza dell'OdV, al quale è attribuita la responsabilità di mitigare i rischi connessi alle attività a rischio.

L'adozione di questa procedura risponde alla necessità di:

- ▶ garantire un'efficace attività di vigilanza sull'effettività e sull'efficacia del Modello 231;
- ▶ verificare, a posteriori, le cause che abbiano potuto agevolare la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001;
- ▶ consentire all'OdV di richiedere ulteriore documentazione necessaria nell'ambito delle proprie verifiche.

Inoltre, per rafforzare il sistema dei controlli sull'informativa economico-finanziaria e per implementare modelli di governance sempre più evoluti, Acquirente Unico ha introdotto nel proprio modello di Corporate Governance la figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

I compiti, i poteri e le risorse del Dirigente Preposto sono disciplinati in un documento specifico elaborato dalla Società, in coerenza con le prassi adottate dalla Capogruppo GSE.



ORGANI STATUARI ACQUIRENTE UNICO

Consiglio d'Amministrazione

Presidente	M	Luigi della Volpe
Amministratore Delegato	M	R. Giuseppe Moles
Consigliere	M	Marco Campanari
Consigliere	F	Maria Chiara Fazio
Consigliere	F	Rosaria Tappi

Collegio Sindacale

Presidente	M	Tullio Patassini
Sindaco effettivo	F	Sara Scavone
Sindaco effettivo	M	Ettore Perrotti
Sindaco supplente	M	Giancarlo Sestini
Sindaco supplente	F	Isabella Lancia

Organismo di Vigilanza

Presidente	M	Luigi Petrillo
Componente	M	Lorenzo Allegrucci
Componente	M	Matteo Restaino





LA PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA

La trasparenza costituisce un valore fondante dell'identità di Acquirente Unico e orienta con coerenza tutte le sue attività, contribuendo a una gestione responsabile e al conseguimento degli obiettivi aziendali.

L'operato della Società si svolge nel pieno rispetto di questo principio, con l'intento di garantire una circolazione ampia, chiara e accessibile delle informazioni che la riguardano, così da favorire un dialogo aperto e consapevole con tutti gli stakeholder. Essere trasparenti, per Acquirente Unico, significa innanzitutto conformarsi pienamente al quadro normativo vigente, in particolare alle disposizioni che regolano gli obblighi di pubblicità, trasparenza e accesso alle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e delle società a partecipazione pubblica.

La **legge n. 190 del 2012**, ha comportato un rafforzamento nell'ordinamento giuridico italiano delle norme atte a prevenire ed arginare i fenomeni di corruzione ed illegalità all'interno della pubblica amministrazione, indicando la trasparenza come elemento essenziale ai fini della prevenzione della corruzione stessa.

La **Determinazione dell'ANAC n. 8 del 17 giugno 2015**, nonché la Direttiva del MEF del 25 agosto 2015, hanno esteso tale disciplina anche alle società controllate dalla pubblica amministrazione, ivi incluso Acquirente Unico.

In considerazione di successive modifiche e per risolvere alcuni dubbi interpretativi, l'ANAC è nuovamente intervenuta con la **Determinazione ANAC n. 1134 del 08/11/2017** recante, in sostituzione delle precedenti, "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici".

Con delibera n. 495 del 25 settembre 2024 l'ANAC ha approvato 3 nuovi schemi di pubblicazione ai fini dell'assolvimento degli obblighi di cui agli artt. 4-bis (utilizzo delle risorse pubbliche), 13 (organizzazione) e 31 (controlli su attività e organizzazione) del citato decreto (all.ti 1, 2, 3), riconoscendo alle amministrazioni/enti un periodo transitorio di 12 mesi per procedere all'approvazione delle proprie sezioni dedicate alla trasparenza. Al fine di ottemperare alle richieste normative ed agli indirizzi forniti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), Acquirente Unico ha adottato il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito anche "Piano o PTPCT") e ha nominato un proprio Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT).

Il RPCT di Acquirente Unico nel corso del 2024 ha provveduto principalmente a:

- ▶ Aggiornare la mappatura delle aree a rischio corruzione in vista della predisposizione del PTPCT 2025-2027, affinando la metodologia di Risk Assessment. Le modifiche mirano a integrare gli approcci previsti dalla Legge 190/2012 e dal D.Lgs. 231/2001, al fine di garantire un'analisi integrata dei processi aziendali. La nuova metodologia consente di allineare i diversi sistemi di prevenzione e assicurare coerenza con le valutazioni dei rischi già adottate dalla Società;
- ▶ Predisporre il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) per il triennio, 2025-2027, approvato dal C.d.A. il 28 gennaio 2024 e pubblicato sul sito web aziendale nella sezione Società trasparente;
- ▶ Verificare il corretto e tempestivo aggiornamento della sezione "Società trasparente" presente sul sito istituzione di Acquirente Unico, per assicurarne la conformità con la normativa applicabile in materia di anticorruzione e trasparenza;
- ▶ Monitorare l'adempimento degli obblighi di pubblicazione dei dati e delle informazioni richiesti dalla vigente normativa, da parte delle strutture aziendali



competenti alla pubblicazione, con particolare riferimento alla completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni stesse;

- ▶ Assicurare l'adempimento di predisposizione e pubblicazione dell'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicità dell'organo che svolge funzioni di OIV (Organismo Interno di Valutazione);
- ▶ Verificare, annualmente, la sottoscrizione da parte dei Dirigenti della dichiarazione sull'insussistenza di cause di incompatibilità di cui al d.lgs. 39/2013;
- ▶ Garantire, attraverso la Procedura Aziendale “Tutela del dipendente che segnala illeciti (c.d. whistleblower)”, i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità del segnalante. Nel corso del 2024 non sono pervenute segnalazioni;
- ▶ Acquirente Unico garantisce l'esercizio dell'Accesso Civico tramite la sezione “Società Trasparente” del proprio sito, dove sono indicate modalità e indirizzi email per presentare richieste sia di Accesso Civico Semplice (per dati e documenti obbligatoriamente pubblici) sia di Accesso Civico Generalizzato (per ulteriori dati e documenti). Nel 2023 non sono pervenute richieste di Accesso Civico Semplice, mentre è stata ricevuta ed evasa una richiesta di Accesso Civico Generalizzato;
- ▶ Curare, in collaborazione con la Funzione aziendale Risorse Umane, la formazione sulle tematiche relative all'anticorruzione e alla trasparenza; in particolare sono stati predisposti e somministrati moduli formativi/informativi per tutto il personale, nonché uno specifico modulo rivolto al personale neoassunto.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Acquirente Unico prevede:

- ▶ la descrizione del Sistema di Controllo Interno e gestione dei rischi;
- ▶ le misure generali e speciali di prevenzione della corruzione;
- ▶ il ruolo del RPCT;
- ▶ la descrizione del Sistema di tutela per la segnalazione degli illeciti (Whistleblowing);
- ▶ il Programma triennale per la trasparenza e per l'integrità;
- ▶ le modalità per esercitare il diritto di Accesso civico agli atti (semplice e generalizzato);
- ▶ la definizione del Cronoprogramma delle attività da attuare nel triennio di riferimento, espressione del costante impegno nella prevenzione a fenomeni corruttivi e/o di *maladministration*;
- ▶ la mappatura dei processi e il relativo registro degli eventi rischiosi.

La **“Sezione Trasparenza”**, del sito istituzionale della Società, è strutturata secondo le indicazioni dell'ANAC, ed è sviluppata attraverso:

1

Il coinvolgimento diretto di tutte le strutture organizzative di Acquirente Unico al fine di garantire un adeguato livello di trasparenza mediante un regolare flusso di informazioni tra le strutture e la Società.

2

La vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza.

3

L'individuazione di misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi.

4

La predisposizione nell'ambito della pianificazione delle attività formative di appositi programmi formativi rivolti al personale, volti all'incremento della cultura dell'integrità e della trasparenza.

Le previsioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) sono armonizzate con le disposizioni di altri strumenti regolatori di primaria rilevanza adottati da Acquirente Unico. In particolare, si integrano con il Modello di Organizzazione e di Gestione conforme al d.lgs. 231/2001, nonché con il Codice Etico, che ne rappresenta parte integrante e ne rafforza l'efficacia sul piano dei valori e dei comportamenti aziendali.



IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

- Esecuzione e monitoraggio delle misure di cui al d.lgs n. 33/2013, e al d.lgs n. 97/2016, delle «Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici»;
- Definizione di adeguati flussi informatici nonché azioni correttive e di miglioramento delle informazioni medesime con adeguato coinvolgimento di tutti gli Stakeholder;
- Semplificazione dei procedimenti informativi;
- Iniziative di comunicazione della trasparenza e strumenti di rilevazione dell'utilizzo dei dati pubblicati;
- Gestione dell'accesso civico, ai sensi del d.lgs. 14 marzo 2013 art. 5;
- Riesame delle funzionalità del sistema di gestione del rischio corruttivo;
- Disciplina per la presentazione della segnalazione degli illeciti, di cui al D.lgs. n. 24/2023.

Acquirente Unico si è dotata, sin dal 2006, di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme al d.lgs. n. 231/2001, articolato in una Parte Generale e una Parte Speciale. La Parte Generale definisce l'assetto complessivo del sistema di prevenzione dei reati cosiddetti “presupposto” ai fini della responsabilità amministrativa dell'ente. In essa sono disciplinati, tra gli altri, i compiti e la composizione dell'Organismo di Vigilanza, il piano di formazione e comunicazione, le misure a tutela del segnalante, il sistema disciplinare con relativo impianto sanzionatorio, nonché i criteri per l'aggiornamento e l'adeguamento del Modello. La Parte Speciale, in stretta continuità con i principi generali, approfondisce i processi aziendali identificati come sensibili, individuando per ciascuno specifici presidi di controllo in relazione alle fattispecie di reato previste dalla normativa, sulla base dell'analisi del contesto operativo, della natura delle attività svolte e della mappatura delle aree a rischio. Il Modello viene costantemente aggiornato, in modo da garantirne l'efficacia e l'aderenza a eventuali novità legislative, cambiamenti organizzativi o ulteriori evidenze emerse nell'ambito delle attività di controllo.

A completamento del Modello, la Società adotta un insieme integrato di strumenti, quali il Codice Etico, le procedure aziendali e il Sistema Disciplinare interno, che ne rafforzano la coerenza e l'applicabilità.

Nel corso del triennio 2022-2024 non si sono rilevati casi di corruzione.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Acquirente Unico tratta i dati personali per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali adempiendo ad obblighi di legge e a disposizioni emanate dalle autorità di settore, tra cui principalmente l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera). In questo contesto, AU gestisce i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas e al bonus automatico per disagio economico, tramite il Sistema Informativo Integrato (SII), e tratta i reclami degli utenti finali e le relative conciliazioni con gli esercenti, mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. Per lo svolgimento di tali attività, vengono raccolte informazioni riguardanti le seguenti categorie di dati personali:

**DATI DI CONTATTO**

(es. indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail)

**DATI DI ACCESSO E DI IDENTIFICAZIONE**

(es. username, password)

DATI ANAGRAFICI

(es. nome, luogo e data di nascita, codice fiscale)

DATI RELATIVI A DOCUMENTI

DI RICONOSCIMENTO
(es. carta d'identità)

DATI DI NATURA CREDITIZIA

(es. posizione debitoria)

DATI RELATIVI ALLA SALUTE

In aggiunta ai dati trattati in connessione con le attività svolte, AU tratta i dati dei propri dipendenti e collaboratori e quelli dei fornitori.

Si tratta principalmente di dati comuni, alcuni dei quali di particolare riservatezza (es. numero di cellulare, posizione debitoria) e soltanto in minima parte appartenenti a categorie particolari. Acquirente Unico si è dotato di un **modello organizzativo privacy** che prevede responsabilità diversificate a seconda del ruolo aziendale ricoperto: dai ruoli apicali che si occupano della strutturazione dei trattamenti, nominati “Referenti privacy”, ai soggetti “autorizzati” al trattamento dei dati personali, agli informatici che ricoprono il ruolo di Amministratore di Sistema (AdS). Fin dal 2018 agiscono all'interno dell'Azienda appositi ruoli dedicati ai temi privacy, quali il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), risorsa interna dedicata a stimolare e verificare il corretto adempimento alle norme in materia di protezione dei dati personali – mentre la Direzione Affari Legali è investita dei compiti di attuazione della norma –, e un Gruppo di Lavoro specializzato che interviene, in particolare, laddove si verifichino eventi di possibile violazione di dati personali, valutandone natura, rischi e azioni da attivare. Al fine di garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, tutti costoro hanno ricevuto apposite istruzioni e partecipato a sessioni di formazione, sia relative al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) nel suo complesso, sia mirate ad approfondimenti specifici e rivolte a tutta la popolazione aziendale (es. uso degli strumenti informatici, diritti degli interessati e valutazione di impatto) o alle risorse impegnate in particolari attività (es. gestione dei dati in ambito lavorativo). Nel dettaglio, nel 2024 sono stati erogati dalla Società 3 corsi di formazione, di cui 1 corso generale sul GDPR, rivolto ai neo-assunti, e 2 corsi specialistici, per le risorse aziendali che si occupano della gestione delle segnalazioni degli illeciti e per gli Amministratori di Sistema.

La Società pone particolare attenzione alla **sensibilizzazione** delle risorse apicali ai temi rilevanti per la protezione dei dati, mediante invio di note informative alle funzioni aziendali interessate. Tali note, a cura del RPD, contengono estratti o sintesi di informazioni selezionate dai siti istituzionali di settore, con l'obiettivo di stimolare l'approfondimento e l'adozione delle azioni più opportune; nel 2024 sono state inviate 26 note informative.

Al fine di garantire la sicurezza dei trattamenti gestiti e la loro conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, la Società utilizza misure tecniche e organizzative diversificate in relazione alle diverse funzioni aziendali, ed ha introdotto misure per ridurre la vulnerabilità delle

infrastrutture informatiche agli agenti di rischio che costituiscono una minaccia alla sicurezza delle informazioni trattate. Ad esempio, in un'ottica di minimizzazione del rischio oltre che di miglioramento ambientale, il personale è stato incentivato a ridurre l'uso delle copie cartacee sia mediante attività di sensibilizzazione, sia tramite innovazioni tecnico-organizzative volte a ridurre e a monitorare la produzione di copie.

Con riferimento all'**esercizio dei diritti** inerenti alla protezione dei dati personali, per garantirne un riscontro tempestivo, la Società ha reso disponibile un canale e-mail dedicato (rpd@acquirenteunico.it) monitorato in modo puntuale. Nel corso del 2024 sono state ricevute e gestite 75 richieste. Si tratta sia di richieste di esercizio dei diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, sia di richieste di informazioni e supporto in relazione ai servizi erogati da Acquirente Unico: queste ultime vengono gestite mediante reindirizzamento degli utenti alle competenti funzioni aziendali.

Per quanto riguarda le casistiche disciplinate dall'art. 33 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), nel 2024 si è verificata 1 violazione di dati personali (c.d. data breach) che ha interessato Acquirente Unico (7 nel 2023).

QUALITÀ

Nel novembre 2024, Acquirente Unico ha concluso con esito positivo il percorso di mantenimento della certificazione ISO 9001:2015, confermando il proprio impegno verso un sistema di gestione improntato ai principi della Qualità.

La Direzione ha promosso un approccio basato sulla responsabilità e sul miglioramento continuo, riconoscendo il valore strategico dell'azienda per la collettività. Operare secondo standard qualitativi rappresenta un elemento essenziale di affidabilità:

- ▶ per i beneficiari dei servizi, in termini di qualità e continuità;
- ▶ per il personale, grazie a un'organizzazione trasparente e solida;
- ▶ per la governance, quale strumento di controllo e monitoraggio dei processi interni, con attenzione a tempi, modalità operative ed efficacia dei risultati.

L'adozione di un sistema di gestione per la Qualità rappresenta per Acquirente Unico una guida operativa per garantire efficienza, coerenza e tracciabilità delle attività aziendali.



Il mantenimento della certificazione attesta l'impegno concreto della Società nel:

- ▶ analizzare il contesto interno ed esterno in cui opera;
- ▶ raccogliere e valutare le aspettative delle parti interessate;
- ▶ gestire i processi aziendali in modo strutturato, documentato e orientato al miglioramento continuo delle performance.

In particolare, l'adozione della norma ISO 9001:2015, nel 2024, ha contribuito ad ottimizzare il processo di redazione della procedura, attraverso un software di gestione documentale su misura, con lo scopo futuro di gestire tutti i documenti aziendali. Il progetto pilota ha previsto l'utilizzo del nuovo software proprio per la gestione delle procedure aziendali.

L'obiettivo principale è rendere il sistema di gestione della qualità uno strumento utilizzabile da tutti e applicato quotidianamente ad ogni attività. Inoltre, la certificazione, considerando le diverse attività di Acquirente Unico rivolte ai vari stakeholder esterni, consente di implementare le migliori pratiche al fine di fornire un servizio adeguato in termini di qualità. L'impegno della Società per la qualità è dimostrato dalle ulteriori certificazioni ottenute:

ISO/IEC 27001:2013

in tema di sicurezza delle informazioni, illustrata nell'ambito della gestione dei dati gestiti dal SII.

ISO 14001:2015

in tema di Sistemi di gestione ambientale hanno consentito la redazione, pubblicazione e applicazione del Sistema di Gestione Integrato HSE (SGI).

ISO 45001:2018

in tema di Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e

ISO 22301:2019

in tema di gestione della continuità operativa, volta a minimizzare gli effetti dannosi di un evento che colpisce l'azienda o parte di essa, garantendo la continuità delle attività e il ripristino dello stato originario dei sistemi con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti.



PROTEZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Nel triennio 2023–2025, Acquirente Unico ha avviato un ampio piano di rafforzamento della sicurezza informatica, adottando un approccio sistematico e integrato in risposta all'attacco subito dalla capogruppo nel 2022. Questo evento ha rappresentato un punto di svolta, segnando l'inizio di un processo di trasformazione volto a garantire maggiore autonomia nella gestione dei sistemi ICT e un controllo diretto sulle policy di sicurezza.

La società ha completato l'internalizzazione dei servizi informatici, migrando la posta elettronica e i servizi cloud su un tenant Microsoft dedicato. È stata introdotta la gestione centralizzata degli aggiornamenti software e rafforzata la sicurezza delle postazioni di lavoro, anche alla luce dell'espansione dello smart working. L'autenticazione a due fattori tramite Microsoft Authenticator ha sostituito i metodi meno sicuri basati su SMS. Sul piano infrastrutturale, sono stati potenziati i sistemi di backup con soluzioni immutabili, ampliata la capacità dello storage e aumentata la banda di connettività a 2,5 Gbps per migliorare le performance e garantire la continuità operativa, anche in caso di attacchi ransomware.

Dal punto di vista organizzativo, è stata istituita la funzione Cyber Security, con la nomina di un CISO e l'attivazione del SOC e del NOC. Acquirente Unico ha inoltre avviato il processo di adeguamento alla Direttiva NIS 2. Le difese tecniche sono state rafforzate con simulazioni di attacco, vulnerability assessment, servizi di threat intelligence e strumenti avanzati di rilevamento e risposta alle minacce, estesi a tutte le postazioni aziendali.

È stata anche migliorata la sicurezza della navigazione e migrato l'antivirus server su cloud TrendMicro. Parallelamente, è iniziata la classificazione strutturata delle informazioni aziendali e sono stati avviati i percorsi di certificazione secondo gli standard ISO, 27017 e 27018. Queste attività sono state accompagnate da verifiche con l'Agenzia per la Sicurezza Nazionale per valutare l'efficacia delle misure adottate.

Nel quadro della modernizzazione infrastrutturale, è stato avviato un progetto di migrazione verso un nuovo Data Center conforme al **Polo Strategico Nazionale**, con l'obiettivo di dismettere gradualmente le architetture legacy e migliorare la continuità operativa.

Infine, è stato avviato un piano triennale di adeguamento al GDPR, comprendente la revisione delle informative, la formazione del personale, l'integrazione dei principi di privacy nello sviluppo software e il rafforzamento delle misure di prevenzione della perdita dei dati.

In sintesi, Acquirente Unico sta costruendo un sistema informativo sempre più sicuro, resiliente e conforme alle normative, facendo della sicurezza informatica un pilastro della propria strategia aziendale.

CONTINUITÀ OPERATIVA

La Continuità operativa rappresenta l'insieme coordinato di attività finalizzate a mitigare gli effetti distruttivi o comunque dannosi di eventi straordinari che possono compromettere, in tutto o in parte, il regolare funzionamento dell'organizzazione. L'obiettivo è garantire la prosecuzione delle attività essenziali anche in condizioni di emergenza e, successivamente, il ripristino dello stato operativo originario dei sistemi aziendali — siano essi informatici, infrastrutturali, organizzativi o relativi alle risorse umane — riportandoli alle condizioni precedenti l'evento critico.

A seguito di un'approfondita analisi delle potenziali cause di rischio, valutate in termini



1. Governance

di tipologia, durata dell'interruzione e impatto sui processi aziendali più rilevanti, Acquirente Unico ha predisposto un **Piano di Continuità Generale**, il quale definisce le misure preventive e le azioni operative da attuare in caso di eventi imprevisti che possano compromettere l'erogazione regolare e continuativa dei servizi.

Tra gli scenari critici contemplati nel Piano rientrano:

- ▶ **l'indisponibilità delle sedi aziendali**, dovuta a eventi straordinari che rendano non sicura la permanenza del personale;
- ▶ **l'indisponibilità del personale**, causata da fattori esterni che ostacolano l'accesso alle sedi aziendali (es. eventi atmosferici come nevicate o alluvioni, eventi sociali quali scioperi o manifestazioni, oppure altre calamità);
- ▶ **l'interruzione prolungata dei servizi essenziali** presso le sedi aziendali (come energia elettrica, connettività voce/dati, approvvigionamento idrico), tale da impedire il regolare svolgimento delle attività operative.

Il Piano prevede una struttura organizzativa dedicata alla gestione delle emergenze e alla salvaguardia della continuità operativa, articolata come segue:

- ▶ **Il Vertice Aziendale**, con ruolo di indirizzo e supervisione;
- ▶ **Il Comitato di Gestione della Crisi**, composto dal Top Management eventualmente coinvolto, con compiti decisionali strategici;
- ▶ **Il Responsabile della Continuità Operativa**, incaricato del coordinamento delle azioni previste;
- ▶ **La Struttura di Supporto**, attivata per l'attuazione delle procedure di emergenza;
- ▶ **I Responsabili di Servizio dei Processi Rilevanti**, chiamati a garantire la resilienza e la ripresa delle attività di rispettiva competenza.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA CONTINUITÀ OPERATIVA CORRELATO AL TEMA DELLA SOSTENIBILITÀ

Il **Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (SGCO)** è stato sviluppato da Acquirente Unico in un'ottica integrata con gli obiettivi di sostenibilità, con l'intento di assicurare la resilienza e la continuità dei servizi erogati. Tale sistema si fonda sull'identificazione preventiva delle potenziali minacce che potrebbero compromettere l'operatività aziendale, al fine di mitigare i rischi connessi a eventuali interruzioni, tutelare gli interessi della Società e garantire la prosecuzione delle attività in condizioni di stabilità ed efficienza.

Nel mese di dicembre 2024, AU ha confermato il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (SGCO), rispettando i requisiti dello standard internazionale UNI EN ISO 22301:2019 con l'Ente Certificatore Dasa-Rägister.

Il Piano di continuità Operativa prevede l'esecuzione di chiare ed efficaci azioni da parte dei soggetti coinvolti nell'emergenza, finalizzate al ripristino dei servizi fino al rientro alla situazione di normalità. Le procedure di emergenza contenute nel PCO sono messe a conoscenza di tutta la popolazione aziendale affinché tutti siano informati e in grado di affrontare l'emergenza in caso di disastro e/o grave evento dannoso. La pronta reazione all'emergenza permette che la continuità operativa dei servizi erogati da AU sia garantita anche in caso di eventi critici catastrofi.

Annualmente il SGCO viene sottoposto ad un audit interno, conformemente a quanto previsto dal capitolo 9.2 della norma ISO 22301:2019, al fine di verificare il grado di conformità dello stesso rispetto ai criteri previsti dalla stessa norma ISO 22301 sulla base di evidenze oggettive. L'ultima attività di verifica in questo contesto, svoltasi a novembre 2024 e condotta da auditor indipendenti non coinvolti nelle attività di manutenzione del SGCO, ha rilevato la presenza di un Sistema di Gestione in linea con gli obiettivi aziendali ed i requisiti della norma ISO 22301:2019, oltre che pienamente inserito in un ciclo di miglioramento continuo.

Nel corso dell'ultimo anno le attività di manutenzione del SGCO si sono focalizzate soprattutto sui seguenti aspetti:

- ▶ verifica della presenza di adeguate ridondanze di competenze per la gestione dei processi aziendali critici dal punto di vista della continuità operativa, sulla base di attività annuali di indagine presso i Process Owner aziendali;
- ▶ verifica delle garanzie di continuità operativa offerte dai fornitori critici dal punto di vista della continuità operativa, sulla base dell'analisi dei relativi contratti, delle relative certificazioni e di appositi questionari orientati a valutarne l'aderenza ai requisiti della norma ISO 22301:2019.



Si rappresenta, infine, che il SGCO di AU tiene conto dei seguenti punti chiave di connessione tra continuità operativa e sostenibilità:



Valutazione degli Impatti sociali
derivanti da possibili interruzioni
dei processi aziendali;

**Valutazione delle aspettative
delle Parti Interessate al SGCO,**
considerando anche i risvolti
ambientali e sociali dello stesso;

Valutazione dei cambiamenti climatici
in fase di analisi del contesto
di riferimento del SGCO e dell'adozione
di strumenti e tecnologie dotate
di un impatto accettabile sull'ambiente
e non eccessivamente energivori;

Erogazione di attività di formazione
e sensibilizzazione sul tema della
continuità operativa che promuovano
anche le sinergie con la sostenibilità,
ricordando le responsabilità di AU
nei confronti della collettività;

**Revisione periodica del Piano
di Continuità Operativa e del SGCO**
in generale al fine di adeguare
le relative strategie al mutevole
contesto aziendale, tenendo
anche conto dei cambiamenti
che impattano sulla sostenibilità.

RESPONSABILITÀ E REGOLE NELLA GE- STIONE DEI RISCHI AZIENDALI

Nel rispetto della propria missione istituzionale, Acquirente Unico conduce le proprie attività con senso di responsabilità e in piena aderenza al quadro normativo vigente. La gestione aziendale si fonda su un approccio rigoroso e strutturato, reso possibile dalla collaborazione sinergica tra i diversi organi e funzioni coinvolti, che assicurano un monitoraggio costante dei processi e il presidio dei principi di correttezza, trasparenza e legalità. Di seguito le funzioni coinvolte:

- ▶ Consiglio di Amministrazione;
- ▶ Organismo di Vigilanza;
- ▶ Collegio sindacale;
- ▶ Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- ▶ Dirigente preposto all'informativa contabile societaria;
- ▶ Internal Audit;
- ▶ Responsabile della protezione dei dati.

Attualmente, le pratiche di gestione adottate da Acquirente Unico si sviluppano secondo un assetto organizzativo consolidato, che prevede il coinvolgimento coordinato delle diverse Funzioni aziendali. In particolare, nel caso di introduzione di nuove disposizioni normative potenzialmente rilevanti per la Società, la Direzione Affari Legali, Societario, Istituzionale, Acquisti e Appalti avvia un'attenta analisi dei contenuti, con l'obiettivo di valutarne gli effetti sull'operatività aziendale.

Sulla base di tale valutazione, la Direzione provvede a individuare gli impatti concreti delle nuove norme, comunicando tempestivamente le risultanze alle Funzioni o Direzioni competenti, affinché siano implementati in maniera coordinata gli adeguamenti richiesti. L'esito complessivo del processo viene successivamente sottoposto all'attenzione dell'Amministratore Delegato, che ne valuta i contenuti e approva gli interventi necessari in termini organizzativi o operativi. In parallelo, la Società garantisce un'attività costante

L'integrazione della sostenibilità nel SGCO non solo contribuisce alla protezione delle operazioni aziendali in situazioni di emergenza, ma dimostra anche un impegno verso la responsabilità sociale e ambientale, consolidando la reputazione e la resilienza dell'Organizzazione.



di monitoraggio e gestione dei rischi aziendali, assicurata attraverso l'aggiornamento continuo del Sistema di Controllo Interno. Tale sistema comprende l'insieme di regole, procedure e attività orientate a supportare l'identificazione, la valutazione e la mitigazione dei principali rischi che possono influire sulla solidità operativa e strategica di Acquirente Unico. Attraverso l'azione dell'Organismo di Vigilanza, la Società estende inoltre il proprio approccio al rischio anche agli ambiti ambientale e sociale. Tali aspetti vengono presidiati, rispettivamente, nell'ambito delle attività dell'OCSIT, attraverso i risk assesment periodici, nonché mediante l'applicazione del Codice Etico e delle procedure riconducibili al Facility Management. A rafforzare questo approccio integrato, Acquirente Unico ha definito specifici impegni in materia di gestione dei rischi, con l'obiettivo di garantire la sostenibilità, la legalità e la trasparenza dell'azione aziendale nel lungo periodo:

- ▶ Formazione specifica in ambito protezione dei dati e anticorruzione;
- ▶ Attuazione dei risk assesment periodici;
- ▶ Realizzazione del cronoprogramma del PTPCT, documento che individua il grado di esposizione della Società al rischio di corruzione e che indica le misure per prevenire il rischio.

La funzione Internal Audit svolge un ruolo centrale nel presidiare il sistema di controllo interno, attraverso un'attività di monitoraggio costante finalizzata a valutarne l'efficacia e l'efficienza, in particolare rispetto ai meccanismi di gestione e contenimento dei rischi, alla conformità normativa e all'aderenza alle procedure aziendali di riferimento. Sulla base delle evidenze raccolte, la funzione formula proposte mirate per il miglioramento del sistema, tenendo conto delle specificità operative di Acquirente Unico.

In ambito privacy, il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) promuove l'adozione di strumenti e misure orientati al miglioramento continuo delle prassi aziendali, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. A tal fine, monitora gli atti interni di attuazione, esprime osservazioni e pareri qualificati, e opera in costante raccordo con la funzione legale, assicurando un presidio coerente e aggiornato in materia di data protection.

GENERARE E MANTENERE VALORE NEL TEMPO

Nel rispetto delle linee guida stabilite dagli Standard GRI, si presenta di seguito una sintesi del valore economico creato e redistribuito dalla Società. Tale prospetto è frutto di una rielaborazione dei conti economici tratti dai bilanci di esercizio, secondo una classificazione funzionale che consente di evidenziare le principali componenti economiche rilevanti.

Il valore economico generato riflette la ricchezza prodotta dalla Società nel corso dell'anno, espressa in termini monetari. Questa grandezza rappresenta un indicatore oggettivo dell'impatto economico-sociale dell'attività aziendale, consentendo di quantificare i benefici generati a favore dei diversi portatori di interesse.

Il valore economico distribuito, invece, costituisce una misura sia qualitativa che quantitativa dell'impegno della Società nei confronti della responsabilità sociale. Esso comprende, tra le sue componenti principali, le somme corrisposte ai fornitori per l'acquisto di beni, merci, servizi e per l'utilizzo di beni di terzi; gli importi versati alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte, oneri sociali e tributi; la remunerazione riconosciuta ai dipendenti attraverso stipendi, salari, bonus e altre forme di incentivazione; gli interessi pagati agli enti finanziatori; i contributi e le donazioni destinati a enti operanti in ambito scientifico e sociale; nonché la quota di utili distribuita all'azionista GSE sotto forma di dividendi.

Il valore economico trattenuto all'interno della Società rappresenta la parte della ricchez-



za generata che non viene distribuita agli stakeholder, ma viene destinata a garantire la sostenibilità economico-finanziaria del business nel lungo periodo. Tale valore è costituito da accantonamenti, ammortamenti, svalutazioni e altre riserve patrimoniali. Nel corso dell'esercizio 2024, i ricavi consuntivi ammontano a 1.691 milioni di euro. Il valore economico distribuito nel medesimo periodo si attesta a 1.685 milioni di euro, articolandosi nelle seguenti componenti:

Valore Economico (€)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Valore economico generato	1.691.332.391	2.919.834.897	9.334.318.461	-1.228.502.506	-42%
Valore economico distribuito	1.685.040.489	2.912.323.972	9.327.488.872	-1.227.283.484	-42%
Fornitori	1.607.668.421	2.829.500.399	9.275.658.426	-1.221.831.978	-43%
Di cui costi di approvvigionamento	1.525.179.699	2.755.352.665	9.211.056.859	-1.230.172.966	-45%
Di cui altri costi operativi	82.488.722	74.147.734	64.601.567	8.340.988	11%
Dipendenti	24.663.437	23.603.402	22.307.686	1.060.035	4%
Finanziatori	50.515.312	57.117.103	27.620.128	-6.601.791	-12%
Pubblica Amministrazione	1.925.567	1.954.751	1.761.871	-29.184	-1%
Comunità	72.650	72.650	68.650	-	0%
Azionisti	195.102	75.668	72.111	119.434	158%
Valore economico trattenuto	6.291.903	7.510.925	6.829.589	-1.219.022	-16%

- **Valore distribuito ai fornitori e costi operativi:** pari a 1.607 milioni di euro, rappresenta la quota destinata alla catena di fornitura e include sia i costi per l'approvvigionamento di energia sia quelli legati alla gestione operativa dell'attività di Acquirente Unico. Il decremento rispetto al 2023 è riconducibile principalmente alla cessazione, nel secondo semestre del 2024, del servizio di maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili.
- **Valore distribuito ai dipendenti:** ammonta a 25 milioni di euro e comprende salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e altri servizi a favore del personale.
- **Valore distribuito ai finanziatori:** pari a 50 milioni di euro, corrisponde agli interessi passivi versati dalla Società ai fornitori di capitale.
- **Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione:** si attesta intorno a 2 milioni di euro e riguarda il pagamento di imposte, tasse e il contributo di funzionamento all'ARERA.
- **Valore distribuito alla comunità:** pari a 73 mila euro, è destinato al sostegno di iniziative promosse da organizzazioni attive nei settori scientifici e sociali in linea con la missione di Acquirente Unico.
- **Valore distribuito agli azionisti:** pari a 195 mila euro, rappresenta i dividendi corrisposti all'azionista GSE.



Il valore economico trattenuto, che include gli ammortamenti, le svalutazioni e le riserve accantonate, costituisce una leva fondamentale per sostenere la solidità patrimoniale e la crescita futura della Società. Infine, si segnala che Acquirente Unico provvede trimestralmente alla pubblicazione dell'indice di tempestività dei pagamenti, disponibile nella sezione "Trasparenza" del sito istituzionale.

GESTIONE SOSTENIBILE DEI FORNITORI

La gestione responsabile dei partner e dei fornitori rappresenta una priorità strategica per Acquirente Unico; in tale ambito, l'Ufficio Acquisti, nell'ambito delle proprie competenze, si impegna a selezionare e sensibilizzare fornitori attenti agli aspetti sociali e ambientali.

La corretta gestione degli acquisti è ritenuta da Acquirente Unico uno strumento essenziale per favorire lo sviluppo sostenibile. A tal fine, nei bandi di acquisto e appalto disciplinati dal D.M. MITE 256/2022 e dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023, la Società integra i "Criteri Ambientali Minimi". In questo contesto, le decisioni in materia di approvvigionamento vengono adottate anche con l'obiettivo di promuovere la trasparenza, quale espressione concreta dell'impegno della Società nella prevenzione della corruzione e del favoritismo, in linea con quanto previsto dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01.

Per le procedure di affidamento diretto, Acquirente Unico si avvale, tra gli altri strumenti, di un Elenco Fornitori interno, che costituisce un supporto operativo utile per l'individuazione e la classificazione dei soggetti ritenuti maggiormente idonei a soddisfare le esigenze specifiche della Società. Con l'avvio della digitalizzazione del ciclo di acquisto, in conformità a quanto previsto dal nuovo Codice degli Appalti, AU fa ricorso alle piattaforme di Consip e di e-procurement "Maggioli", entrambe certificate da AgID e interoperabili con la BDNCP dell'ANAC, assicurando così il rispetto degli obblighi in materia di pubblicità e trasparenza per tutti gli acquisti effettuati.

Al fine di ridurre al minimo il rischio di violazioni dei diritti umani nei confronti dei lavoratori delle imprese appaltatrici, Acquirente Unico inserisce nei contratti di appalto apposite clausole che vincolano l'affidatario al rispetto delle normative in materia di salute, sicurezza e igiene sul lavoro. Inoltre, la Società verifica la regolarità contributiva attraverso la richiesta del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) agli istituti competenti (INAIL e INPS).

I criteri di selezione utilizzati per individuare gli operatori economici da interpellare, nel rispetto dei principi di trasparenza, economicità, libera concorrenza, parità di trattamento e non discriminazione tra i potenziali concorrenti, comprendono, a titolo esemplificativo:

- il possesso di specifiche certificazioni;
- la pertinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto da affidare;
- l'applicazione del principio di rotazione, ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 36/2023 e dell'art. 17 del D.lgs. 209/2024.

Acquirente Unico può subordinare l'applicazione del principio di economicità a criteri ispirati a finalità sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile, contribuendo così

³ Nella percentuale di fornitori non vengono considerati gli operatori del mercato elettrico.



alla protezione ambientale. Inoltre, ove compatibile con l'oggetto dell'appalto, AU prevede, nella documentazione di gara, l'inserimento di una clausola sociale finalizzata alla salvaguardia dei livelli occupazionali esistenti, promuovendo l'impiego prioritario, nello svolgimento del servizio, dei lavoratori già precedentemente impiegati.

I fornitori selezionati da Acquirente Unico per l'approvigionamento di lavori, beni e servizi a supporto delle attività aziendali sono 198 al 31 dicembre 2024 e appartengono a diverse categorie merceologiche.

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica relativa al numero di fornitori che collaborano con Acquirente Unico³.

Percentuale di fornitori per area geografica







2

SOCIAL



Servizi offerti alla collettività

Le attività di Acquirente Unico si articolano in due ambiti strategici principali: la tutela e il supporto dei consumatori da un lato, e il rapporto con gli operatori del mercato dall’altro. Il percorso evolutivo della Società ha preso avvio con l’introduzione del decreto legislativo n. 79 del 1999, che ha sancito la liberalizzazione del mercato elettrico, e da allora si è progressivamente sviluppato attraverso una serie di tappe significative. Tra queste, si segnala l’ulteriore ampliamento del perimetro operativo della Società, culminato con l’acquisizione e la partecipazione nella Società SFBM, divenuta pienamente operativa a partire da gennaio 2023. Tale evoluzione rappresenta un ulteriore consolidamento del ruolo di Acquirente Unico nel settore energetico.



Fin dall’avvio della propria operatività nel 2003, Acquirente Unico ha posto al centro della propria missione istituzionale e della strategia aziendale la tutela dei consumatori, in coerenza con il processo di progressiva liberalizzazione del mercato elettrico. Questo orientamento si è tradotto nel tempo in un ampio ventaglio di servizi volti a garantire supporto, informazione e protezione nei confronti degli utenti finali.

In particolare, la Società ha offerto un supporto qualificato nella gestione delle controversie tra consumatori e operatori, promuovendo al contempo una maggiore consapevolezza sui meccanismi di funzionamento del mercato, sui diritti degli utenti e sugli strumenti disponibili. A ciò si aggiunge l’attività di approvvigionamento dell’energia elettrica destinata al servizio di tutela, finalizzata ad assicurare condizioni eque e trasparenti. Inoltre, sono stati messi a disposizione strumenti e canali informativi per favorire una partecipazione più consapevole dei cittadini al mercato energetico. La completa liberalizzazione dei mercati energetici ha determinato un aumento significativo del numero di soggetti coinvolti e della complessità delle attività commerciali, rendendo necessario il potenziamento dell’efficacia nella gestione dei flussi informativi. In tale contesto, Acquirente Unico, attraverso il Sistema Informativo Integrato (SII), assicura un supporto essenziale alla funzionalità complessiva del sistema energetico, a beneficio degli operatori del settore, quali distributori e venditori.

Il Sistema è progettato per garantire la gestione imparziale delle informazioni, nel pieno rispetto del principio di parità di trattamento tra gli operatori, e per assicurare l’esecuzione dei processi in conformità ai tempi stabiliti e alla normativa vigente. A ciò



si aggiunge un impegno costante per garantire elevati standard di sicurezza, efficienza e affidabilità nella gestione dei flussi informativi, contribuendo così alla trasparenza e all'equilibrio del mercato.

Nonostante l'evoluzione del contesto energetico e la crescente articolazione delle attività svolte, Acquirente Unico continua a svolgere un ruolo centrale nel supportare e garantire il corretto sviluppo operativo dei mercati, in piena coerenza con il quadro normativo di riferimento. Tale funzione è resa possibile grazie alla posizione di intermediazione assunta dalla Società, che opera come punto di raccordo tra i diversi attori del sistema, promuovendo relazioni trasversali e orizzontali basate su collaborazione, interoperabilità e scambio efficace di informazioni. In questo modo, Acquirente Unico contribuisce alla coesione e all'efficienza del mercato, assicurando al contempo il rispetto dei principi di equità, trasparenza e continuità operativa.

APPROVVIGIONAMENTO DI ENERGIA: STRATEGIE E PREVISIONI



Con l'avvio della piena liberalizzazione del mercato elettrico retail, Acquirente Unico è stato incaricato di garantire la fornitura di energia elettrica ai clienti di piccole dimensioni attraverso il cosiddetto "Servizio di Maggior Tutela". Tale servizio è rivolto, in particolare, ai consumatori domestici e alle piccole imprese che non hanno ancora esercitato la facoltà di aderire al mercato libero dell'energia elettrica.

Il quadro normativo europeo ha svolto un ruolo determinante nell'orientare questo processo: la direttiva 2003/54/CE, recepita nell'ordinamento italiano con la Legge n. 125 del 2007, ha infatti introdotto misure volte a rafforzare la posizione dei consumatori finali, civili e domestici inclusi, nell'ambito della liberalizzazione del mercato.

A partire dal 1° luglio 2007, data che ha segnato il completamento della liberalizzazione della vendita al dettaglio di energia elettrica, tutti i consumatori finali hanno acquisito il diritto di scegliere liberamente il proprio fornitore. Contestualmente, è stato istituito il Servizio di Maggior Tutela, pensato per tutelare i clienti che, pur potendo accedere al mercato libero, non abbiano ancora effettuato tale scelta.

Nell'ambito di questo servizio, Acquirente Unico è responsabile dell'attività di approvvigionamento all'ingrosso di energia elettrica, mentre la commercializzazione è affidata ai distributori locali, che possono operare direttamente o attraverso società di vendita di loro nomina. I servizi di tutela garantiscono condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità



competente, assicurando così trasparenza, equità e continuità nell'erogazione della fornitura a famiglie e microimprese.

La normativa prevede un graduale superamento del mercato tutelato, attraverso un percorso regolato che definisce le scadenze entro le quali tali servizi non saranno più disponibili, segnando il passaggio definitivo verso un sistema completamente liberalizzato:

1 gennaio 2021 per piccole e medie imprese

Le imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro (cd. piccole imprese come individuate dalla direttiva (UE) 2019/944).

1 gennaio 2023 per le microimprese

Le imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro (cd. microimprese come individuate dalla direttiva (UE) 2019/944).

10 gennaio 2024 per i clienti domestici non vulnerabili

È stato assegnato il servizio a tutele graduali per clienti domestici non vulnerabili che in quel momento non avevano ancora scelto un fornitore del mercato libero, garantendo la continuità della fornitura di elettricità. Questo servizio è stato attivato il 1 luglio 2024.

Dal 1 luglio 2024, per i clienti domestici vulnerabili

Resterà in vigore il servizio di maggior tutela con le attuali regole fin quando ARERA non disciplinerà il nuovo servizio di vulnerabilità, in cui l'attività di approvvigionamento sarà fatta sempre da AU, mentre la commercializzazione sarà assegnata attraverso aste competitive.

Servizio di Vulnerabilità

Il Decreto ha istituito un nuovo servizio di vulnerabilità per garantire la continuità della fornitura di energia elettrica ai clienti domestici vulnerabili, in particolare:

- ▶ **Destinatari:** utenti in condizioni di disagio economico o sociale, anziani over 75, soggetti con disabilità, utenti in aree isolate o con difficoltà di accesso al mercato libero;
- ▶ **Finalità:** assicurare una fornitura stabile e trasparente, con condizioni economiche e contrattuali tutelate, in un contesto di progressiva liberalizzazione del mercato.

Ruolo e Responsabilità di Acquirente Unico S.p.A.

Acquirente Unico S.p.A. è stato incaricato di svolgere un ruolo centrale nel nuovo assetto:

- ▶ **Approvvigionamento centralizzato:** l'Acquirente Unico acquista energia elettrica all'ingrosso, nei mercati spot e a termine regolamentati, ovvero, tramite Aste appositamente organizzate a tale scopo;
- ▶ **Cessione agli esercenti:** l'energia viene poi ceduta agli operatori che gestiscono il servizio di vulnerabilità, secondo condizioni stabilite da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente);
- ▶ **Modalità operative:** le modalità e i criteri di approvvigionamento, cessione e gestione del servizio sono definiti da ARERA, che ne garantisce la trasparenza e l'efficienza.

Questa misura si inserisce in un più ampio disegno di transizione verso il mercato libero, con l'obiettivo di non lasciare indietro le fasce più fragili della popolazione. Inoltre, fino alla scadenza del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, in deroga a quanto stabilito, la commercializzazione resterà in capo agli attuali Esercenti la Maggior Tutela.

Nell'attesa che milioni di consumatori domestici non vulnerabili (1° luglio 2024) si affaccino al mercato libero, Acquirente Unico procede all'approvvigionamento di energia elettrica sul mercato all'ingrosso ed alla successiva cessione della stessa agli Esercenti la Maggior Tutela.

Nell'ambito di tale attività, Acquirente Unico è tenuto al calcolo dei c.d. "sbilanciamenti",



ossia gli scostamenti fra posizioni commerciali (acquisti e vendite registrati) e posizioni fisiche (energia elettrica immessa o prelevata). L'energia elettrica acquistata da Acquirente Unico viene ceduta agli Esercenti secondo le direttive dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ad un prezzo che è definito mensilmente da AU stesso, in modo da garantire il bilanciamento dei costi di approvvigionamento sostenuti nel mese di riferimento.

Infatti, in conformità alle direttive dell'ARERA, la Società è sottoposta all'obbligo di garantire l'equilibrio di bilancio tra i costi di approvvigionamento sostenuti e i ricavi provenienti dalla cessione dell'energia agli Esercenti la Maggior Tutela.

- Il Servizio di Maggior Tutela indica **quell'opzione che garantisce al consumatore l'erogazione di energia elettrica alle condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)**.
- Per i consumatori ciò significa che la tariffa finale varia secondo le fluttuazioni di prezzo stabilite di volta in volta da ARERA, in contrapposizione a quanto avviene sul mercato libero dell'energia, dove i prezzi vengono stabiliti dai fornitori.

A seguito dell'approvazione della delibera ARERA nr. 633/2016, di riforma delle condizioni del Servizio di Maggior Tutela, Acquirente Unico si approvvigiona esclusivamente sui Mercati a Pronti (MGP e MPEG¹), senza effettuare alcun tipo di contratti di copertura. Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi relativi al mercato tutelato, tratti dal bilancio di esercizio 2024:

Tipologia di approvvigionamento	2024		2023		Var (2024-2023)	
	GWh	%	GWh	%	GWh	%
Acquisti su MPE						
MGP	12.340,6	98,92%	18.112,5	97,99%	-5.771,9	-31,87%
MPEG	316,6	2,54%	185,6	1,00%	131,0	70,58%
Totale Acquisti Mercato a Pronti	12.657,2	101,46%	18.298,1	99,00%	-5.640,9	-30,83%
Sbilanciamenti	-182,7	-1,46%	185,1	1,00%	-367,8	-198,72%
Totale acquisti di energia	12.474,5	100,00%	18.483,2	100,00%	-6.008,7	-32,51%

FOCUS: PREVISIONE DELLA DOMANDA DI ENERGIA ELETTRICA IN ACQUIRENTE UNICO

Nel contesto di un mercato elettrico liberalizzato, la capacità di stimare con precisione il proprio fabbisogno di energia elettrica rappresenta un elemento strategico per gli operatori del settore, in quanto strettamente legata all'efficienza operativa e al rispetto degli obblighi regolatori. Fin dalle prime fasi della liberalizzazione, la previsione della domanda è risultata cruciale per minimizzare gli oneri derivanti da eventuali squilibri tra energia programmata e prelevata, per supportare la pianificazione economico-finanziaria su diversi orizzonti temporali e per adempiere alle prescrizioni normative che impongono l'elaborazione di programmi di immissione e prelievo basati su stime affidabili, elaborate secondo criteri di diligenza e prudenza.

Inizialmente, Acquirente Unico ha adottato un approccio tradizionale fondato su modelli econometrici, i quali, pur fornendo un primo livello di risposta alle esigenze previsionali, presentavano limiti in termini di capacità adattiva e reattività in presenza di sistemi complessi. L'evoluzione tecnologica ha reso possibile il superamento di tali limiti attraverso l'adozione di tecniche più avanzate, in particolare l'impiego di reti neurali all'interno di un sistema specializzato di Energy Data Management.

Le reti neurali, ispirate al funzionamento del cervello umano, si distinguono per la capacità di apprendere dalle esperienze pregresse e di adattare le proprie valutazioni a contesti nuovi, anche caratterizzati da incertezza, disomogeneità o apparente disordine. Rispetto agli approcci classici, esse consentono una rappresentazione

¹ MGP (Mercato dei prodotti giornalieri); MPEG (mercato dell'energia).

più articolata delle relazioni tra le variabili che influenzano il fabbisogno energetico, risultando particolarmente efficaci nell'elaborazione di previsioni affidabili.

In Acquirente Unico, tali modelli sono impiegati in particolare per stimare il fabbisogno giornaliero di energia dei clienti in maggior tutela. Le variabili esplicative integrate nei modelli includono sia fattori temporali – come la stagionalità, la tipologia del giorno e la settimana di riferimento – sia parametri meteorologici aggiornati quotidianamente, tra cui temperatura, umidità, nuvolosità e vento.

Nonostante le numerose modifiche regolatorie che, nel tempo, hanno inciso sull'attività di acquisto e cessione dell'energia, Acquirente Unico è riuscito a contenere in modo significativo gli scostamenti tra i volumi stimati e quelli effettivamente prelevati, con ricadute positive in termini di efficienza economica e sostenibilità del servizio.

- Il risultato dell'attività di previsione giornaliera per il 2024 è stato di un errore pari a 182,7 GWh (in linea con il 2023), dovuto a una previsione di 12.657,2 GWh a fronte di un consuntivo di 12.474,5 GWh.

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

SPORTELLO



Lo Sportello, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente è un presidio dei consumatori che mira a garantire l'informazione, l'assistenza nella gestione delle criticità nel rapporto con i propri fornitori e il supporto nella risoluzione gratuita delle controversie. Lo Sportello, inoltre, agisce a sostegno della stessa Autorità nell'individuazione delle anomalie di mercato.



Dal 1° dicembre 2009, Acquirente Unico, in collaborazione con ARERA, gestisce lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, un servizio dedicato a offrire supporto gratuito ai consumatori. Tale sportello ha l'obiettivo di fornire informazioni dettagliate e assistenza specialistica, anche di natura normativa, nonché di agevolare la risoluzione delle controversie tra consumatori e fornitori di energia.

I servizi offerti dallo Sportello si rivolgono ai clienti dei settori elettrico, gas, servizio idrico integrato, telecalore e rifiuti, nonché a coloro che, pur non essendo titolari di un rapporto di fornitura, necessitano di informazioni specifiche o di natura normativa. Lo Sportello, oltre a fornire assistenza ai consumatori nell'ambito della regolazione di settore e nella tutela dei propri diritti, svolge un ruolo di supporto nella risoluzione delle controversie con i fornitori. Inoltre, collabora attivamente con l'Autorità per l'individuazione di eventuali anomalie presenti sul mercato.

Attualmente, l'attività dello Sportello si concretizza attraverso l'erogazione di **otto servizi gratuiti**, resi accessibili tramite il Numero Verde 800.166.654. Tra questi si annoverano il Servizio Conciliazione, le procedure speciali SMART Help e SMART Info, il servizio Reclami per il Bonus Sociale, la gestione delle domande dei Clienti indiretti per il Bonus gas, il servizio Help Desk Associazioni e il servizio Segnalazioni, a testimonianza dell'ampiezza e della diversificazione delle prestazioni offerte a tutela dei consumatori.

Acquirente Unico pone particolare attenzione alle esigenze degli utenti, ponendoli al centro della propria visione strategica e operativa. L'azienda si impegna a garantire e valorizzare i diritti dei consumatori attraverso una pluralità di servizi dedicati, erogati principalmente tramite lo **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente**.

ACQUIRENTE UNICO PER I CONSUMATORI

Sportello che offre assistenza ai consumatori in merito a informazioni, contenziosi, e invio di reclami. Le attività principali sono:

- Il contact center: canale di comunicazione diretta con il consumatore, che assicura una risposta tempestiva su temi come i servizi svolti dall'Autorità, i diritti dei consumatori, i bonus sociali, la liberalizzazione dei mercati dell'energia, le procedure speciali, i mezzi di risoluzione delle controversie.
- L'help desk: per fornire consulenza sui temi della regolazione dell'Autorità;
- La gestione di procedure speciali: consente al cliente finale di ottenere informazioni funzionali all'immediata risoluzione delle problematiche;
- La gestione del Servizio Conciliazione: per il trattamento delle controversie dei clienti finali nei confronti degli operatori dei settori dell'energia elettrica, del gas, dell'idrico, del teleriscaldamento, teleraffrescamento e dei rifiuti prima di poter accedere alla giustizia ordinaria.



Attraverso il sito web dedicato "www.sportelloperilconsumatore.it" gli utenti hanno la possibilità di consultare l'elenco dei servizi disponibili, comprendere le relative modalità operative e tempistiche, nonché gestire in autonomia, direttamente online, le proprie richieste tramite il Portale Clienti dello Sportello.

► Contact Center

Gestisce il Numero Verde 800.166.654 - gratuito sia da fisso sia da mobile e disponibile dalle 8:00 alle 18:00 di tutti i giorni lavorativi - che fornisce informazioni sulla regolazione delle materie di competenza ARERA, sui diritti e sugli strumenti di tutela a disposizione dei consumatori di energia, gas, telecalore, acqua e rifiuti, sui Bonus sociali, sul Portale Offerte e Portale Consumi, sul Superamento delle Tutele di prezzo nei mercati energetici e sui gruppi d'acquisto autorizzati da ARERA. Il servizio, che opera sia con risorse interne che esterne al fine di garantire adeguata flessibilità, risponde anche alle richieste di informazione che i consumatori inviano per iscritto ed opera in stretta collaborazione con gli altri servizi Sportello, al fine di gestire il più efficacemente possibile le esigenze di ciascun cliente. Nel 2024 il Contact Center ha gestito circa 1.122.521 chiamate al



Numero Verde (1.546.809 nel 2023) e 52.632 richieste di informazione scritte (54.750 al 2023²) per il settore energia, idrico e rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

► **Servizio Conciliazione.**

Servizio volto alla risoluzione dei problemi tra consumatori e operatori di energia, gas e telecalore o gestori del Servizio Idrico Integrato, e mette a disposizione un conciliatore a supporto delle parti per la risoluzione delle controversie tra le parti. La conciliazione per i suddetti settori rappresenta una tappa obbligatoria ai fini dell'avvio di una azione giudiziale. Le richieste in ingresso sono gestite dalla Segreteria Tecnica del Servizio che ne verifica l'ammissibilità alla procedura, organizza gli incontri tra le parti ed il conciliatore, parte terza ed esperta nelle materie del contendere, facilitando l'efficace gestione della procedura. Il conciliatore gestisce gli incontri ed opera per facilitare l'accordo tra le parti. Il Servizio è gestito totalmente on-line e fruibile con diversi strumenti (desktop, mobile e App), e inoltre si occupa di sviluppare i sistemi con l'obiettivo di ottimizzare e rendere massima la soddisfazione dei clienti.

Nel corso del 2024, in continuità con gli sviluppi portati a termine nell'anno 2023 (completa digitalizzazione della domanda), sono state eseguite delle attività di implementazione ed efficientamento dei sistemi IT di cui si avvale il Servizio Conciliazione. Nel corso del primo semestre 2024, è stata integrata la piattaforma informatica con un nuovo sistema di identificazione, valevole sia per gli utenti dotati di SPID che di CIE, al fine di consolidare e velocizzare il processo di rilascio del certificato di firma qualificata disposable, ampliando, al contempo, la platea dei fruitori con l'accesso semplificato rappresentato dalla CIE di Livello 2 (che non richiede l'utilizzo di lettori smart card). Al fine di rendere lo strumento della Conciliazione maggiormente flessibile, anche a beneficio delle minoranze linguistiche potenzialmente fruitorie del Servizio, è stato introdotto uno strumento volto a consentire la traduzione automatica dei verbali, in lingua francese, slovena, tedesca e anche inglese. Per la messa in esercizio di tale funzionalità, il Servizio si è avvalso di un software basato sull'intelligenza artificiale. Nel corso del secondo semestre 2024, è stata adeguata l'architettura del Portale Unico alle novità regolatorie introdotte dalla Deliberazione 371/2024/R/com del 26 settembre 2024 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), così come di seguito riportate.

In particolare, dal 1° ottobre 2024:

- **termine fissazione primo incontro:** viene innalzato a 40 giorni (in precedenza 30 gg.) il termine per lo svolgimento del primo incontro dinanzi al Servizio Conciliazione, decorrente dalla data della presentazione della domanda completa.
- **Proroga:** viene innalzato il relativo termine da 30 gg. a 60 gg., passando quindi da una scadenza massima della procedura da 120 gg. a 150 gg.
- **Rinvio incontro:** viene modificato da 7 gg. a 10 gg. il tempo massimo entro cui il richiedente deve individuare una nuova data di disponibilità rispetto all'incontro da rinviare (concesso sempre una sola volta).

Nel 2024 il Servizio Conciliazione ha ricevuto 34.564 richieste, in aumento rispetto alle 32.677 del 2023, principalmente relative a problemi di fatturazione, con il coinvolgimento di oltre 417 venditori e distributori del settore energia, 195 gestori del settore idrico e 8 operatori del telecalore. Il Servizio è stato di supporto anche nella gestione delle controversie relative al superamento delle tutele di prezzo.

² Dato di consuntivo 2023 aggiornato.



• PROGETTO FORMAZIONE CONCILIAZIONE

Nel 2024, in continuità con l'anno precedente, AU, tramite il Servizio Conciliazione e in collaborazione con il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università LUISS Guido Carli, ha realizzato, all'interno del corso di laurea in Giurisprudenza e rivolto agli studenti dell'ultimo anno, due sessioni formative dedicate alle attività del Servizio, all'istituto della Conciliazione e agli altri servizi offerti dallo sportello. Si evidenzia inoltre che AU eroga percorsi formativi sui servizi dello Sportello e del Servizio Conciliazione anche a Ordini professionali e Associazioni di categoria.

• **Obiettivi della clinica Legale**

- Illustrare il ruolo strategico di AU nel mercato dell'energia
- Offrire didattica esperienziale agli studenti
- Trasferire nozioni di base in materia di tutela dei diritti dei cittadini nei settori energia-ambiente
- Sensibilizzare la comunità accademica ai metodi alternativi di risoluzione delle controversie
- Sviluppare l'abilità professionali da parte degli studenti
- Valorizzare l'aspetto umano delle relazioni



► **Procedure Speciali SMART Help e SMART Info e Reclami servizi idrici.**

Le risorse esperte nelle materie regolate da ARERA (Bonus, Contratti, Mercato, Fatturazione e Qualità, Ambiente) garantiscono una gestione veloce di specifiche casistiche e sono in grado di fornire un costante supporto e scambio di informazioni con gli altri servizi dello Sportello.

Le Procedure Risolutive SMART Help permettono di risolvere problematiche in ambito bonus sociale, annullamento Cmor, contratti non richiesti, mancati indennizzi, doppia fatturazione, mentre le Procedure Speciali SMART Info forniscono risposta alle richieste di informazioni su importo e fornitore Cmor, fornitore voltura, data e fornitore switching. Nel 2024 il servizio ha gestito circa 126.666 nuove richieste di attivazione di servizi SMART Help e SMART Info e reclami idrici, in leggero calo rispetto al 2023 dove il servizio aveva gestito 139.690 nuove richieste, e circa 45.857 risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori nel 2024 in diminuzione rispetto alle 74.066 risposte del 2023.

Nel periodo in esame, in attuazione della Determina 20 luglio 2021, 6/2021 dalla Direzione Advocacy e Utenti di ARERA – DACU, sono stati gestiti 99.087 "Moduli di dichiarazione clienti indiretti bonus gas", rispetto ai 188.569 moduli del 2023, inviati allo Sportello dai potenziali aventi diritto al bonus gas per uso riscaldamento condominiale destinatari delle lettere "Clienti indiretti bonus gas" inviate dal Sistema Informativo Integrato di Acquirente Unico. La procedura, gestita on-line tramite il Portale Clienti Sportello, ad eccezione dei dichiaranti DSU che dichiarano l'impossibilità di accedere alla rete Internet, permette di avviare la verifica della sussistenza delle condizioni necessarie all'ammissibilità al bonus da parte del SII e di individuare la platea degli aventi diritto al bonus non intestatari di alcuna utenza gas per uso riscaldamento, pertanto non rintracciabili nei sistemi gestiti dal SII in quanto fruitori di riscaldamento centralizzato. Inoltre, sono stati gestiti in tema bonus gas per uso riscaldamento condominiale 1.530 reclami e 15.083 Richieste Informazioni.

Nel 2024 sono stati inoltre gestiti:

- 41 segnalazioni di particolare rilevanza in merito a problematiche o disservizi nei settori di competenza ARERA.,
- 6 richieste di supporto tramite il servizio Help Desk Associazioni, in diminuzione rispetto alle 7 richieste di supporto del 2023. Il servizio, dedicato agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici, offre assistenza qualificata nei settori elettrico, gas, idrico, rifiuti e telecalore. I servizi forniti da Acquirente Unico devono rispettare pienamente i Livelli di Servizio (SLA) stabiliti da ARERA.

2. Social



- Numero verde **800.166.654** per richieste di informazione.
- **1.122.521** chiamate gestite nel 2024.
- Tempo medio di attesa: **155 secondi**.
- Il **95%** dei consumatori è soddisfatto del servizio ricevuto.
- Rispetto degli obiettivi di qualità del **TIQV** (testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale).



- **52.632** richieste di informazioni scritte.
- **126.666** nuove richieste di attivazione di servizi SMART help/smart info e reclami idrici e **45.857** risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori.
- **99.087** moduli di dichiarazione clienti indiretti bonus gas.
- **41** segnalazioni nei settori di competenza ARERA.
- **6** richieste di supporto tramite il servizio Help Desk Associazioni.

Nel 2024 lo Sportello ha raggiunto i seguenti risultati:

- ▶ 89% dei clienti riceve risposta da un operatore del **Numero Verde** in un tempo medio di 155 secondi (inclusi i messaggi del risponditore automatico) ed il 95% ritiene di essere **soddisfatto** del servizio ricevuto, mentre le richieste di informazione scritte sono gestite in media in 7 giorni lavorativi;
- ▶ 5 giorni lavorativi il tempo medio di risposta ai clienti con problematiche in ambito **Procedure Speciali**, con il 96% dei clienti **soddisfatti** del servizio ricevuto;
- ▶ 57 giorni solari in media (verso i 90 giorni previsti) per la conclusione di una procedura di conciliazione, con il 95% dei clienti **soddisfatti** del servizio ricevuto.



Richieste di informazione scritte gestite in media in **7 giorni** lavorativi.



57 giorni solari in media per la conclusione di una procedura di conciliazione e **96% di clienti soddisfatti**



5 giorni lavorativi in media per una risposta ai clienti con problematiche in ambito di **Procedure Speciali** e il **96% dei clienti soddisfatti**

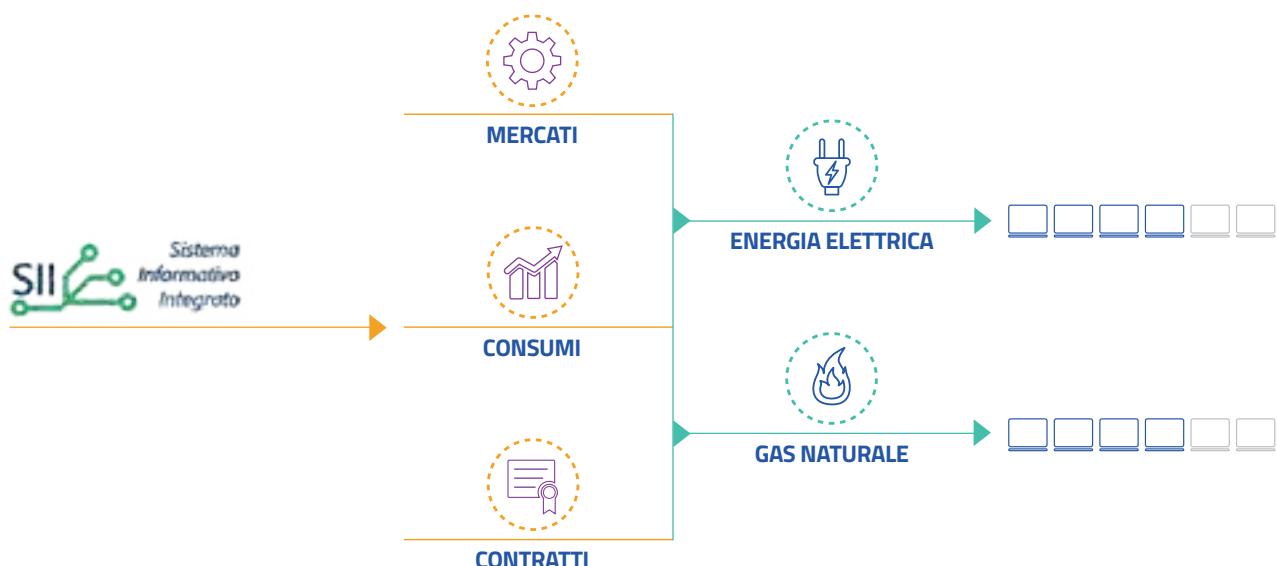
Al fine di garantire la massima efficacia dello Sportello, tutte le attività sono soggette al monitoraggio dei risultati da parte della funzione Monitoraggio e Servizi, che si occupa della gestione delle relazioni sui risultati di periodo e delle segnalazioni ad ARERA, oltre a supportare l'ottimizzazione delle procedure, della reportistica e dei sistemi di supporto. La funzione organizza inoltre la formazione volta allo sviluppo delle competenze, alla conoscenza delle procedure e dei sistemi in uso, oltre a collaborare attivamente con ARERA e con le altre Unità Sportello nell'aggiornamento dell'Atlante dei consumatori³. La Segreteria Tecnica Sportello svolge invece l'importante attività di acquisizione, regularizzazione e smistamento dei documenti in ingresso. Tutti i servizi dello Sportello sono oggetto di costante monitoraggio delle performance ed i risultati, disponibili sul sito all'indirizzo <https://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/chi-siamo>, consentono di identificare velocemente le azioni da intraprendere al fine di ottimizzare procedure, sistemi ed iniziative di formazione.

³ Guida sintetica alle tutele e garanzie stabilite dall'Autorità per le Reti, Energia e Ambiente (ARERA) a beneficio dei consumatori, nei settori dell'energia elettrica e del gas.



- Acquirente Unico ha condotto la Campagna di comunicazione multicanale **“Facciamo Luce”**, **lanciata ad aprile 2024**. L'iniziativa è nata per accompagnare i consumatori nel passaggio alla fine del servizio di maggior tutela del mercato elettrico, avvenuto il 1° luglio 2024.
- La campagna si è articolata principalmente su due direttive principali:
 - canali offline (spot tv e radio, inserzioni su quotidiani e periodici nazionali e locali)
 - canali online (sito landing page, social media, inserzioni online)
- In un momento delicato e di trasformazione, l'obiettivo principale è stato quello di informare il consumatore rassicurandolo. Si è optato perciò per l'ideazione e la creazione di una mascotte chiamata Ingegner Lumy che spiegasse in una serie di video, infografiche e messaggi radio dal tone of voice amichevole ma comunque istituzionale, i cambiamenti in atto e gli strumenti a disposizione per scegliere in maniera consapevole. Ogni materiale informativo online e offline, rimandava al sito/landing page creato per l'occasione. La pagina, fungendo da hub offriva, attraverso una grafica chiara e user friendly, assistenza e informazioni, oltre a una vetrina di strumenti semplici e gratuiti per orientarsi tra le nuove offerte, comprendere i propri diritti e scegliere consapevolmente il proprio fornitore. Il progetto si è inserito in un più ampio percorso informativo, che ha incluso anche una ampia campagna social attiva su Instagram e X attraverso i profili ufficiali di **Acquirente Unico e del MASE**. L'obiettivo è stato quello di diffondere informazioni utili e pratiche attraverso la pubblicazione di video, reel e infografiche, con un linguaggio semplice e diretto, per raggiungere un target ampio e variegato. L'iniziativa ha puntato a ridurre il rischio di scelte non consapevoli e a favorire comportamenti più informati, contribuendo così a creare un contesto di maggiore trasparenza e partecipazione attiva nel nuovo scenario del mercato energetico con un'attenzione particolare per le fasce più vulnerabili della popolazione.

SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO (SII)



In attuazione di quanto previsto dalla Legge n. 129 del 13 agosto 2010, Acquirente Unico ha sviluppato il Sistema Informativo Integrato (di seguito anche “SII”), finalizzato alla gestione centralizzata dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas.

Il SII, attraverso l'impiego di una banca dati unica contenente le informazioni sui punti di prelievo, i punti di riconsegna e i dati identificativi dei clienti finali, consente un'interazione efficiente e strutturata tra operatori del settore e consumatori. Tale sistema contribuisce a promuovere la concorrenza nel mercato, assicurando al contempo elevati standard di sicurezza, affidabilità e tempestività nella gestione delle informazioni.



IL SII

- Servizio per la gestione dei flussi informatici relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali (c.d. Registro Centrale Ufficiale – RCU).
- Dal 2012 le funzionalità del SII sono state ampliate – dal decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 convertito, con modificazione, in Legge 24 marzo 2012,n. 27 – anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e del gas dei clienti finali.
- Dal 2014, con il decreto legislativo n.102 del 2014 in materia di efficienza energetica, il SII è diventato lo strumento dell'Autorità in materia di misurazione e fatturazione dei consumi energetici.

L'istituzione del Sistema Informativo Integrato presso Acquirente Unico garantisce una gestione neutrale e imparziale delle informazioni, assicurando terzietà e la non opponibilità del dato. Il sistema opera nel pieno rispetto del principio di parità di trattamento tra gli operatori del mercato, contribuendo a consolidare un contesto competitivo trasparente ed equo.

Nel corso del 2024, il SII ha registrato una serie di evoluzioni significative, finalizzate a incrementare l'efficienza complessiva del sistema a beneficio sia degli operatori che dei consumatori. Tra gli interventi di maggiore rilievo si segnalano:

Settore Elettrico

- ▶ La Progettazione e avvio del Servizio di Tutela dei clienti Vulnerabili, del servizio a tutele graduali e transizione verso il Mercato Libero.
- ▶ Miglioramento della gestione e trasmissione dei dati di misura al fine di consentire una ancor più puntuale fatturazione ai clienti finali e definizione del Settlement.
- ▶ Progettazione, sviluppo e avvio della centralizzazione nel SII nel sistema di gestione delle morosità e successiva riattivazione al fine di verificare l'effettiva morosità del cliente finale

Settore Gas

- ▶ Progettazione e avvio sviluppi del Servizio di Tutela della Vulnerabilità dei clienti finali nel mercato del gas naturale, al fine di garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili nella fase di rimozione della tutela di prezzo per i clienti finali domestici e la transizione verso il Mercato Libero.
- ▶ Ottimizzazione del Settlement gas al fine di minimizzare gli errori di misura per i PdR che superano il volume massimo di portata consentito dal calibro del misuratore.
- ▶ Definizione del processo di calcolo e dei valori di Indennizzo in caso di errori da parte dei Distributori nei confronti degli Utenti finali con smart meter (fase sperimentale e fase a regime).

Grazie agli strumenti forniti dal SII, infatti, anche i piccoli operatori presenti sul mercato hanno le stesse possibilità degli operatori più grandi di operare in regime di concorrenza ed efficienza. Come scopo principale, infatti, il SII ha quello di seguire l'adeguamento e i cambiamenti del mercato per garantirne la concorrenza.

Tra le attività principali svolte dal SII rientra il monitoraggio delle attività dei mercati elettrico e del gas, i quali ad oggi contano circa 1.052 operatori coinvolti nel mercato elettrico, 1.188 operatori per il gas e 777 Gestori Idrici accreditati e circa 59 milioni di punti di consegna attivi, stabili nel corso del 2024. Più in dettaglio il numero di Punti di Prelievo dell'elettricità (POD)⁴ e i Punti di Riconsegna del gas (PdR)⁵ gestiti dal Sistema Informativo Integrato sono stati rispettivamente pari a 37,4 e 21,7 milioni. Al fine di garantire i più elevati standard di sicurezza nella gestione dei dati, il Sistema Informativo Integrato si è dotato, sin dal 2013, della certificazione conforme alla norma internazionale ISO/IEC 27001:2013, relativa alla gestione della sicurezza delle informazioni e alla tutela della riservatezza dei dati trattati. Tale certificazione, valida fino al 2024, attesta l'adozione di un sistema strutturato ed efficace per la protezione delle informazioni, in linea con le migliori pratiche internazionali.

⁴ Il codice POD è una stringa alfanumerica che identifica, in modo univoco, una fornitura di energia elettrica.

⁵ Il PdR è un codice numerico che identifica, in modo univoco, una fornitura di gas naturale.



ISO 27001

- Fornisce un impianto per proteggere le proprie informazioni, e quelle dei clienti, in modo sistematico ed economico, attraverso l'adozione di un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS).
- L'obiettivo fondamentale della norma è proteggere questi tre aspetti delle informazioni;
 - Riservatezza: solo le persone autorizzate hanno il diritto ad accedere a informazioni;
 - Integrità: solo le persone autorizzate possono modificare le informazioni;
 - Disponibilità: le informazioni devono essere accessibili alle persone autorizzate ogni volta che è necessario.

Il sistema di controllo adottato dal Sistema Informativo Integrato comprende un ampio spettro di attività finalizzate alla protezione e all'affidabilità dell'infrastruttura, che spaziano dai pressure test, alla simulazione di attacchi informatici, fino agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture fisiche e digitali.

A seguire, si fornisce un dettaglio informativo relativo ai Punti di Prelievo dell'energia elettrica (POD) e ai Punti di Riconsegna del gas (PdR) gestiti dal Sistema Informativo Integrato, con riferimento ai due principali segmenti di mercato: il mercato libero e il servizio di tutela, per entrambe le filiere dell'energia elettrica e del gas naturale.

Nel corso del 2024 i POD e i PdR attivi relativi al mercato libero elettrico e al mercato libero del gas sono aumentati. Nello specifico, i Punti di prelievo attivi riguardanti il mercato Libero elettrico sono passati da 28 milioni di inizio 2024 a 30 milioni di fine 2024, mentre i PdR attivi del mercato Libero del gas sono passati da 16,2 milioni di inizio 2024 a 18,9 milioni di fine 2024.

Per quanto riguarda, invece, il mercato tutelato, i POD relativi al mercato Tutelato elettrico nel 2024 sono diminuiti passando da 8 milioni di inizio 2024 a 3,4 milioni di fine 2024 mentre i PdR attivi nel servizio di Tutela della Vulnerabilità del gas sono passati da 5,3 milioni di inizio 2024 a 2,7 milioni di fine 2024. Il servizio a tutela graduale del mercato elettrico ha riguardato 3,9 milioni di utenze a cui si sommano 0,1 milioni di forniture in salvaguardia. Per il gas le utenze nel mercato di default e ultima istanza sono state pari a 0,1 milioni.

Il SII e gli stakeholder

L'interoperabilità tra il Sistema Informativo Integrato e le banche dati della Pubblica Amministrazione contribuisce in modo significativo al miglioramento dell'efficienza operativa tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti, tra cui il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), l'Agenzia delle Entrate, l'INPS e Acquirente Unico.

Grazie alla varietà delle funzionalità offerte e ai molteplici ambiti applicativi, il SII si conferma uno strumento altamente flessibile, in grado di adattarsi alle esigenze del mercato e di rispondere efficacemente alle richieste dei suoi utenti.

Nel pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, il Sistema Informativo Integrato garantisce una gestione sicura delle informazioni, perseguitando al contempo una logica di contenimento dei costi. Il suo impatto sul mercato dell'energia risulta significativo, in quanto consente ad Acquirente Unico di fornire ai diversi stakeholder aggiornamenti tempestivi, comunicazioni sui cambiamenti in atto e opportunità di presentare proposte o osservazioni.

La consultazione delle Specifiche Tecniche, delle procedure operative e degli standard adottati permette agli stakeholder di partecipare attivamente ai processi di ingegnerizzazione e sviluppo del sistema. Le attività svolte tramite il SII sono oggetto di un monitoraggio costante attraverso analisi e reportistica articolata su base mensile, trimestrale, semestrale e annuale, trasmessa all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Tale approccio ha contribuito, tra l'altro, a una rilevante riduzione dei tempi di switching del fornitore, passati da circa tre mesi a un massimo di tre settimane, con la possibilità, in taluni casi, di completare l'operazione entro un solo giorno.

Il corretto funzionamento dei processi è supportato dalla definizione, da parte del Gestore del SII, delle regole tecniche e delle linee guida operative, finalizzate a una gestione efficiente e coerente del sistema.

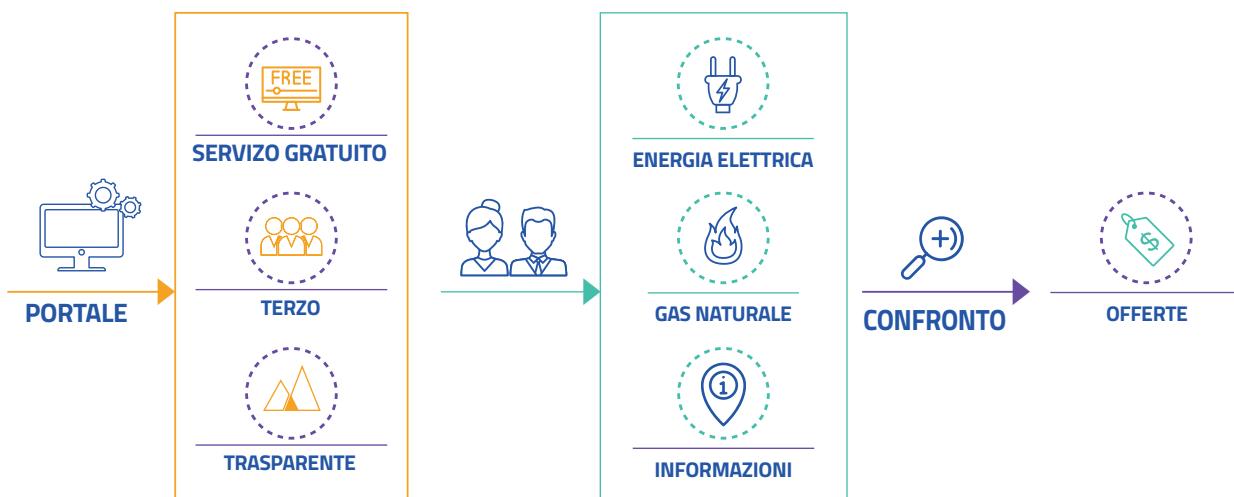
L'assistenza tecnica agli utenti è assicurata da un servizio di Helpdesk strutturato

su due livelli – front office e back office – in grado di fornire risposte tempestive alle richieste di supporto. Inoltre, gli uffici del Gestore del SII garantiscono un presidio operativo continuativo, volto a facilitare l'utilizzo della piattaforma e a risolvere rapidamente eventuali criticità applicative.

Grazie alla sua flessibilità e alla molteplicità dei suoi ambiti di utilizzo, il SII si conferma uno strumento fondamentale per rispondere in modo efficace alle esigenze degli operatori di mercato.

PORTALE OFFERTE

PORTALE OFFERTE



Portale informatico per la raccolta e la pubblicazione, in modalità open data, delle offerte vigenti sul mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche.

La Legge n. 124/2017, finalizzata a promuovere lo sviluppo della concorrenza e a garantire la tutela dei consumatori, ha previsto l'istituzione di un portale informatico dedicato, denominato *Portale Offerte* (www.ilportaleofferte.it).

In attuazione delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), la realizzazione e la gestione del Portale sono state affidate ad Acquirente Unico. Lo strumento è stato concepito per supportare i clienti domestici e le piccole e medie imprese nella comparazione gratuita, oggettiva e trasparente delle offerte disponibili sul mercato dell'energia elettrica e del gas naturale.

Il *Portale Offerte* consente agli utenti di orientarsi in modo consapevole nel mercato della vendita al dettaglio, grazie all'inserimento e all'aggiornamento costante delle offerte da parte degli operatori. Sebbene il numero di proposte vari mensilmente in funzione dell'evoluzione del mercato, al 31 dicembre 2024 risultavano pubblicate circa 13.211 offerte commerciali.



Offerte disponibili sul portale offerte 2024 per mercati domestici e non domestici



OFFERTE PLACET

- PLACET è l'acronimo di Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela e identifica quelle offerte sia luce che gas che sono intermedie tra mercato libero e mercato tutelato e che rispettano delle caratteristiche stabilite dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA).

Nel corso del 2024 è proseguito il costante monitoraggio delle offerte presenti sul mercato e delle esigenze manifestate dagli operatori. In seguito a tale attività, sono stati valutati e implementati specifici interventi tecnici di evoluzione del *Portale Offerte*, finalizzati a recepire e rendere comparabili nuove tipologie di offerte introdotte nel mercato della vendita al dettaglio.

Acquirente Unico ha, inoltre, curato il monitoraggio continuo dei flussi di accesso al Portale, registrando nel 2024 un totale di 2.953.009 visite, a fronte delle 3.139.485 del 2023. Il numero complessivo di pagine visualizzate ha raggiunto 31.790.073, in aumento rispetto alle 28.606.905 del 2023, mentre i download effettuati sono stati 32.824, a fronte di 25.766 nell'anno precedente. Il tempo medio di caricamento delle pagine web si è mantenuto stabile, attestandosi a 0,34 secondi (0,33 secondi nel 2023). Inoltre, il sistema ha consentito il confronto di circa 600 offerte anche senza l'attivazione del calcolo della spesa.

Per migliorare l'esperienza dell'utente e raccogliere feedback utili, è stato messo a disposizione un questionario a risposta chiusa, facilmente accessibile tramite un banner dinamico presente sul Portale. Il sondaggio, compilabile in forma anonima, consente di esprimere valutazioni sull'usabilità e sulla chiarezza del sito. I risultati sono pubblicati in tempo reale nella sezione "Trasparenza del Portale", garantendo così un elevato livello di accountability e apertura verso gli utenti.

PORTALE CONSUMI

IL PORTALE CONSUMI



Portale dedicato alla messa a disposizione, a tutti i consumatori di energia elettrica e gas, dei dati relativi alle forniture di cui sono titolari, compresi i dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali.

La finalità del Portale Consumi è quella di incrementare il grado di consapevolezza dei consumatori circa le proprie abitudini di consumo, in modo da orientarli verso l'assunzione di scelte meglio rispondenti alla propria «energy footprint».

Istituito dalla Legge di Bilancio 2018, il *Portale Consumi* è stato realizzato e viene gestito da Acquirente Unico con l'obiettivo di fornire ai consumatori uno strumento digitale sicuro e gratuito per accedere alle informazioni relative alle proprie forniture di energia elettrica e gas naturale.

Attraverso l'accesso all'area riservata, previa autenticazione tramite SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE), l'utente può consultare in modo semplice e trasparente i propri dati di consumo, nonché ulteriori informazioni tecniche, tra cui – a titolo esemplificativo – il codice POD per l'energia elettrica, il codice PdR per il gas e i dati relativi alla potenza contrattuale.

Il Portale consente anche di monitorare eventuali operazioni in corso sulla propria fornitura, contribuendo così a contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti e a rafforzare la tutela dei consumatori nel mercato dell'energia.

Durante il 2024 il Portale Consumi ha registrato 887.951 visite (511.013 al 2023), il tempo medio di caricamento delle pagine è stato di 0,28s (0,3s al 2023), per un totale di 2.763.805 pagine visitate (1.791.672 al 2023) e 126.275 download (82.878 al 2023).

ORGANISMO CENTRALE DI STOCCAGGIO ITALIANO (OCSIT)

In conformità con la Direttiva comunitaria UE 2009/119/CE, l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) è impegnato nella promozione di una gestione efficiente e responsabile delle riserve strategiche di prodotti petroliferi sul territorio nazionale. Sotto la supervisione dell'Agenzia Internazionale dell'Energia e del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, Acquirente Unico ha attribuito grande rilevanza alla gestione delle scorte di sicurezza, sviluppando un meccanismo efficace per il rilascio tempestivo di prodotti petroliferi in situazioni di difficoltà nell'approvvigionamento.

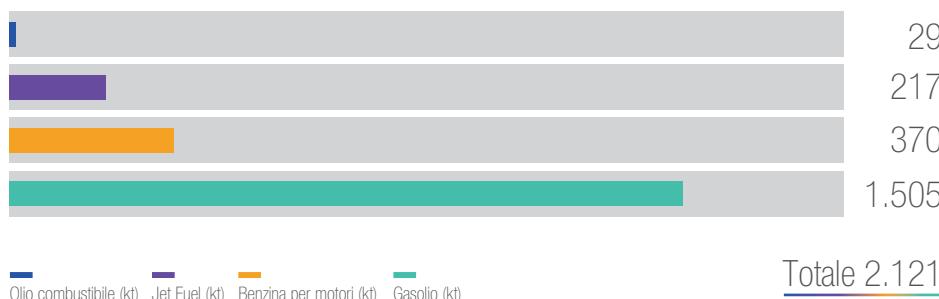
Le attività connesse alla gestione delle scorte includono la raccolta delle risorse finanziarie necessarie all'acquisto, la selezione e il mantenimento dei siti di stocca-



gio, nonché l'acquisto e la distribuzione dei prodotti petroliferi nei depositi designati. L'obiettivo primario è garantire una disponibilità equivalente a trenta giorni di consumo medio nazionale per i principali prodotti petroliferi finiti, quali gasolio, benzina, jet fuel e olio combustibile.

Nel corso del 2024, la consistenza dello stock è stata incrementata di 26.847 tonnellate, distribuite tra benzina e gasolio, raggiungendo un totale di 2.121 mila tonnellate. Questo rafforzamento delle scorte rappresenta un elemento cruciale per la sicurezza energetica del Paese, assicurando la capacità di far fronte a eventuali emergenze e di garantire la continuità delle attività durante tali periodi critici.

Stock totale in migliaia di tonnellate 2024



Le operazioni di gestione delle scorte di sicurezza da parte dell'OCSIT sono finanziate attraverso l'accesso a risorse provenienti da istituti bancari, mediante l'erogazione di finanziamenti dedicati, o tramite emissioni obbligazionarie. Tali operazioni sono condotte nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e non discriminazione, avvalendosi di applicativi web specificamente predisposti. L'accesso a questi strumenti è riservato ai soggetti che soddisfano determinati requisiti di affidabilità tecnico-economica e che risultano autorizzati allo svolgimento delle attività di deposito dei prodotti di proprietà dell'OCSIT.

L'interazione con gli stakeholder è garantita attraverso la costante condivisione delle informazioni relative allo stato di avanzamento delle attività, resa possibile anche grazie al Comitato Consultivo istituito da OCSIT. Tale Comitato rappresenta un canale stabile di confronto e partecipazione, volto a promuovere il dialogo e la trasparenza nel processo decisionale.

Le modalità operative sono integralmente tracciate sulla piattaforma informatica nazionale SISEN (Sistema Informativo Scorte Energetiche Nazionali), che consente la gestione e il monitoraggio delle scorte. Le performance gestionali sono misurate annualmente sulla base delle giacenze certificate rilevate nel mese di luglio, che segna l'inizio dell'anno-scorte. Questo sistema consente un controllo rigoroso della consistenza delle riserve, rafforzando l'affidabilità e la resilienza della struttura di approvvigionamento energetico nazionale.

Posizionamento delle scorte nel 2024 (in Ktonnellate)



FONDO BENZINA

A partire dal 1° gennaio 2018, in attuazione di quanto disposto dall'art. 1, commi 104-106, della Legge 4 agosto 2017, n. 124, Acquirente Unico – per il tramite dell'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) – è subentrato nella gestione delle attività connesse al Fondo Benzina, precedentemente noto come Cassa Conguaglio GPL. In virtù della normativa, le risorse economiche giacenti presso la soppressa Cassa Conguaglio GPL sono state trasferite alla Società, con la finalità primaria di erogare gli indennizzi spettanti ai gestori di impianti di distribuzione carburanti dismessi. Tale fondo si è alimentato nel tempo attraverso i contributi versati dagli stessi gestori e titolari di impianti, secondo la disciplina vigente.



Nel corso del 2024, l'attività di gestione del Fondo è proseguita regolarmente, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento. In particolare, l'operatività del periodo ha ruotato attorno a due principali driver:

1. pagamento dei contributi ambientali e degli indennizzi;
2. attività di recupero crediti.

In merito al primo punto è continuato il lavoro di pagamento delle pratiche per le quali il Comitato Tecnico aveva dato parere di conformità e proposto la liquidazione. È infatti compito del Fondo Benzina (FB) effettuare i controlli propedeutici alla messa in pagamento.

Con riferimento al punto relativo al recupero dei contributi pregressi, il FB nel corso del 2024, sulla scia delle attività poste in essere dalla società di recupero crediti, ha incassato ulteriori crediti per un valore di circa euro 48 mila.

FONDO PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA NEL SETTORE INDUSTRIALE (FTE)

Il Fondo per la Transizione Energetica nel Settore Industriale (FTE) è stato istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (ora Ministero delle Imprese e del Made in Italy – MIMIT) ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Decreto-Legge 13 marzo 2013, n. 30, come successivamente modificato dall'articolo 13, comma 2, del Decreto-Legge 3 settembre 2019, n. 101, convertito con modificazioni dalla Legge 2 novembre 2019, n. 128.

Il Fondo è finalizzato a sostenere direttamente le imprese attive in settori e sottosettori particolarmente esposti al rischio di rilocalizzazione delle emissioni di carbonio al di fuori dell'Unione Europea, in conseguenza dell'incidenza dei costi delle emissioni indirette trasferiti sui prezzi dell'energia elettrica.

Con il riconoscimento del contributo da parte del Fondo TESI, le imprese beneficiarie devono realizzare delle attività che garantiscono un effettivo contributo alla decarbonizzazione del settore industriale italiano. Più in dettaglio alle imprese beneficiarie del Fondo è fatto obbligo di effettuare una diagnosi energetica di cui all'art. 8 del decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e di adottare almeno una delle seguenti misure:

- ▶ attuare le raccomandazioni contenute nella relazione di diagnosi, nella misura in cui il tempo di ammortamento degli investimenti in questione non superi i 3 anni e il costo degli investimenti sia proporzionato (non ecceda l'importo dell'aiuto percepito);
- ▶ ridurre l'impronta di carbonio del consumo di energia elettrica, in modo da coprire almeno il 30% del proprio fabbisogno di energia elettrica da fonti che non emettono carbonio;
- ▶ investire una quota significativa, pari ad almeno il 50 % dell'importo dell'aiuto, in progetti che comportino riduzioni sostanziali delle emissioni di gas a effetto serra dell'impianto e ben al di sotto del parametro di riferimento utilizzato per l'assegnazione gratuita nel sistema UE di scambio delle quote di emissione.

Con il Decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 12 novembre 2021 (ora Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica – MASE), sono stati definiti i criteri, le condizioni e le modalità operative per l'utilizzo delle risorse del Fondo per la Transizione Energetica nel Settore Industriale (FTE). Il medesimo provvedimento ha disposto che la gestione del Fondo fosse affidata ad Acquirente Unico S.p.A., in attuazione di una specifica convenzione stipulata con il MASE, finalizzata a regolare il trasferimento delle risorse e a disciplinare le attività amministrative e gestionali, tra cui la ricezione e l'istruttoria delle domande di accesso al beneficio, l'erogazione degli aiuti e lo svolgimento delle verifiche previste.

Nel corso del 2024, le attività del FTE sono proseguiti con il completamento delle istruttorie tecniche relative all'annualità 2023 e la successiva emanazione, da parte del MASE, dei provvedimenti di concessione provvisoria degli aiuti. In particolare, nel mese di dicembre 2024, nonché in due ulteriori occasioni nei mesi di gennaio e aprile 2025, sono stati erogati contributi a favore di 252 imprese, per un ammontare complessivo pari a circa 165,5 milioni di euro, a copertura parziale dei costi sostenuti per le emissioni indirette.



Anno di sostenimento dei costi	Anno di riconoscimento dell'aiuto	N° imprese beneficiarie	Anno di erogazione dell'aiuto	Ammontare complessivo degli aiuti euro milioni
2020	2022	191	2022	90,1
2021	2023	229	2023	146,8
2022	2023	251	2024	150,6
2023	2024	252	2024 (*)	165,5

(*) Nel mese di dicembre 2024 sono stati erogati aiuti a 250 imprese per 163,6 milioni di euro e nei mesi di gennaio e aprile 2025 sono stati erogati aiuti ad altre due imprese, inizialmente sospese per un supplemento di verifica, per 1,9 milioni di euro.

CONTRASTO ALLA POVERTÀ ENERGETICA: IL NOSTRO IMPEGNO

L'evoluzione del bonus sociale

Il Bonus Energia è un'agevolazione introdotta dal Governo con il Decreto ministeriale del 28 dicembre 2007, finalizzata a sostenere le famiglie in condizione di disagio economico attraverso l'erogazione di uno sconto sulle bollette dell'energia elettrica. Tale misura è stata successivamente estesa anche al settore del gas naturale, con il Decreto-legge n. 185 del 2008, e al servizio idrico, con il DPCM del 13 ottobre 2016. A partire dal 1° luglio 2021, il riconoscimento del Bonus avviene in maniera automatica, senza necessità di presentare domanda, grazie all'interazione tra le banche dati dell'INPS e di Acquirente Unico, mediante il Sistema Informativo Integrato (SII). Questa evoluzione ha rappresentato una significativa semplificazione sia per i cittadini beneficiari, che non sono più tenuti a presentare documentazione al Comune o ai CAF, sia per l'apparato amministrativo.

Nel 2024 le famiglie beneficiarie sono state circa 4,5 milioni, 2,8 milioni per il settore elettrico e 1,7 milioni per il settore gas.

Tale automatizzazione, introdotta in attuazione di quanto previsto dal Decreto-legge n. 124/2019, convertito con modificazioni dalla Legge n. 157 del 19 dicembre 2019, ha rappresentato un cambiamento strutturale e sostanziale nell'accesso all'agevolazione, rendendola più equa, accessibile ed efficiente a vantaggio dei nuclei familiari in maggiore difficoltà economica.

A partire dal 1° luglio 2021, per ottenere il Bonus Sociale i consumatori sono tenuti unicamente a presentare annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per la certificazione ISEE. Qualora il nucleo familiare rispetti i requisiti previsti, l'INPS trasmette automaticamente i dati al Sistema Informativo Integrato (SII), il quale identifica le forniture di energia elettrica, gas e i gestori idrici competenti per territorio. Attraverso l'incrocio delle informazioni fornite dall'INPS con quelle contenute nel SII, e previa verifica di ammissibilità, vengono individuate le forniture da agevolare e i relativi Bonus vengono erogati direttamente in bolletta ai beneficiari. Questo meccanismo di riconoscimento automatico consente di superare i limiti del precedente sistema su richiesta, che per anni aveva portato all'erogazione del beneficio solo a circa un terzo dei potenziali aventi diritto.

Il vecchio metodo, basato sulla presentazione cartacea da parte del consumatore,



comportava numerose criticità quali lunghe attese, difficoltà nella raccolta della documentazione richiesta, oneri amministrativi e la necessità di presentare periodicamente la domanda. La nuova modalità, invece, si fonda sul ruolo centrale del Sistema Informativo Integrato, che consente di collegare in modo efficace i dati delle forniture associate all'utente con il diritto al Bonus comunicato dall'INPS, nel pieno rispetto delle indicazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personalini.

Nel corso del 2024 sono stati adottati diversi provvedimenti per perfezionare i processi di erogazione automatica dei bonus sociali, in base anche alle problematiche emerse, nei primi anni di applicazione del meccanismo di riconoscimento automatico, dall'analisi dei reclami inviati da clienti e utenti finali allo Sportello per il Consumatore energia e ambiente. In particolare, con la delibera 622/2023/R/com, ARERA ha modificato e integrato alcune delle disposizioni prevedendo, fra l'altro, la possibilità per il SII di riesaminare, quindi di rivalutare positivamente, una pratica di bonus, nei casi in cui le cause di mancata erogazione della compensazione non siano imputabili ai clienti finali. In coerenza con quanto disposto dalla citata delibera, sono state approvate delle nuove comunicazioni da inviare ai clienti finali per informarli di eventuali problematiche che hanno impedito l'erogazione del bonus sociale, consentendo di effettuare le opportune attività di modifica e correzione delle pratiche per ottenere l'ammissione al bonus.

Di seguito viene riportata la tabella contenente le informazioni relative ai clienti titolari di forniture individuali di Bonus Elettrico e del Gas, per gli anni 2021, 2022, 2023 (valori aggiornati con dati di consuntivo) e 2024, comprensive anche della variazione percentuale fra i suddetti anni:

Anno	Bonus Elettrico	Bonus Gas	Totale Bonus erogato
2024	2.801.668	1.711.068	4.512.736
2023	4.576.621	3.005.197	7.581.818
2022	3.766.105	2.441.158	6.207.263
2021	2.487.599	1.537.884	4.025.483
Var 24-23	-38,8%	-43,0%	-40,5%
Var 23-22	21,7%	23,3%	22,3%

La diminuzione dei Bonus erogati è correlata alla riduzione delle soglie ISEE rispetto all'anno precedente.

Nel 2024 la soglia ISEE valida per l'ottenimento dell'erogazione dei bonus sociali per disagio economico è stata quella ordinaria, fissata a 9.530 euro contro quella di 15.000 euro del 2023; per le famiglie con più di 4 figli a carico la soglia è fissata a 20.000 euro contro i 30.000 euro del 2023.

Per quanto concerne il Bonus Idrico, il Sistema Informativo Integrato (SII) provvede a trasmettere ai singoli Gestori di rete, entro i termini stabiliti dall'Autorità, le informazioni necessarie per l'erogazione dell'agevolazione.

Il tema della povertà energetica, intesa in senso generale come la difficoltà delle famiglie nell'acquisto di un panierino minimo di servizi energetici, ha assunto progressivamente rilevanza centrale all'interno dell'Unione Europea, data la sua natura multidimensionale che coinvolge aspetti non solo energetici, ma anche sociali, economici e sanitari. Tale importanza è riflessa nelle normative contenute nel Clean Energy Package, con particolare attenzione all'efficienza energetica degli alloggi, come previsto dal Regolamento 2018/1999 sulla Governance dell'Unione dell'Energia e dalla Direttiva 2019/944 sul mercato elettrico.



Inoltre, la Commissione Europea ha adottato due specifiche raccomandazioni (2020/1563 e 2023/2407) dedicate alla povertà energetica, con l'obiettivo di fornire linee guida e indicatori per la rilevazione statistica del fenomeno, assistendo così gli Stati membri nel monitoraggio e nell'adozione di misure adeguate. Più recentemente, con la Direttiva 2023/1791 sull'efficienza energetica, la Commissione ha colmato una lacuna normativa definendo ufficialmente il concetto di povertà energetica.

• POVERTÀ ENERGETICA

- L'impossibilità per una famiglia di accedere a servizi energetici essenziali che forniscono livelli basilari e standard dignitosi di vita e salute, compresa un'erogazione adeguata di riscaldamento, acqua calda, raffrescamento, illuminazione ed energia per alimentare gli apparecchi, nel rispettivo contesto nazionale e delle altre politiche nazionali pertinenti, a causa di una combinazione di fattori, tra cui almeno l'inaccessibilità economica, un reddito disponibile insufficiente, spese elevate per l'energia e la scarsa efficienza energetica delle abitazioni.

Il regolamento 2018/1999 prescrive agli Stati membri di valutare il numero delle famiglie in condizioni di povertà energetica nei loro Piani nazionali integrati per l'energia e il clima (PNIEC), indicando anche un obiettivo nazionale di riduzione. La direttiva 2019/944 richiede agli Stati membri di raccogliere le informazioni necessarie a monitorare il numero di famiglie che versano in condizioni di povertà energetica, tramite una misurazione accurata, basata su criteri chiari. Queste informazioni devono poi essere condivise con la Commissione europea all'interno della relazione intermedia nazionale integrata per l'energia e il clima, in cui si richiede anche di specificare i progressi nella riduzione delle famiglie in povertà energetica e le politiche e le misure adottate al riguardo.

Con l'obiettivo di essere protagonista nelle azioni volte al contrasto della povertà energetica, Acquirente Unico opera a livello nazionale a favore di soggetti con basso reddito nella gestione del bonus sociale per i consumatori in condizioni di disagio economico e fisico. A livello comunitario Acquirente Unico collabora con l'Energy Poverty Advisory Hub (EPAH), l'iniziativa di riferimento della Commissione europea per contrastare la povertà energetica in Europa.



Valorizzazione del capitale umano

IL NOSTRO TEAM

In Acquirente Unico, la valorizzazione delle persone rappresenta uno dei principi fondamentali della politica aziendale, improntata a una costante attenzione verso il benessere dei dipendenti, le loro esigenze e il pieno sviluppo delle loro competenze. La promozione di un ambiente di lavoro sano, sereno e inclusivo costituisce, infatti, una condizione essenziale per il consolidamento e il successo dell'organizzazione. In quest'ottica, la Società investe ogni anno in attività volte alla formazione continua, alla tutela della salute e della sicurez-

za, al welfare aziendale e alla valorizzazione delle capacità individuali, riconoscendo in tali ambiti i principali driver per la crescita sostenibile del capitale umano. Per offrire un quadro aggiornato delle dinamiche occupazionali, la tabella che segue presenta la composizione dell'organico di Acquirente Unico nel triennio 2022–2024, con una suddivisione per tipologia contrattuale (tempo determinato e indeterminato) e per genere:

Contratto di lavoro e genere (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Totale Dipendenti	334	322	323	12	4%
Tempo Indeterminato	331	319	302	12	4%
Uomini	144	138	128	6	4%
Donne	187	181	174	6	3%
Tempo Determinato	3	3	21	0	0
Uomini	2	1	10	1	100%
Donne	1	2	11	-1	-50%

Come mostrato in tabella, nel corso del 2024, la Società si compone di 334 dipendenti, con un incremento di 12 unità di cui 6 uomini e 6 donne, tutti a tempo indeterminato. Nel dettaglio, l'organico si suddivide in 331 dipendenti assunti con un contratto a tempo indeterminato, di cui 144 uomini e 187 donne, e 3 dipendenti assunti con un contratto a tempo determinato, di cui 2 uomini e 1 donna.

Per quanto concerne, invece, il tipo di impiego, di seguito si riporta la suddivisione delle risorse di Acquirente Unico con un contratto Part-time, Full-time e per genere:



2. Social

Tipologia d'impiego e genere (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Totale Dipendenti	334	322	323	12	4%
Full-Time	330	319	321	11	3%
Uomini	146	138	138	8	6%
Donne	184	181	183	3	2%
Part-Time	4	3	2	1	33%
Uomini	0	1	0	-1	-100%
Donne	4	2	2	2	100%

Dall'immagine si evince come la quasi totalità (**99% ca.**) dei dipendenti della Società, è assunta a tempo pieno, registrando al 2024 un numero complessivo di **330 dipendenti con contratto full-time** e solo **4 i dipendenti assunti con contratti part-time**. Con 334 dipendenti al 31.12.2024, di cui il **56% donne**, Acquirente Unico gestisce le proprie risorse con processi strutturati che riguardano l'intero percorso di vita aziendale. Più nel dettaglio l'organico dell'Azienda è composto da:

- ▶ **12 dirigenti**, che rappresentano il 4% delle risorse totali, di cui 8 uomini e 4 donne;
- ▶ **36 quadri**, che costituiscono l'11% del totale, suddivisi in 21 uomini e 15 donne;
- ▶ **286 impiegati**, l'85% dei dipendenti totali, di cui 117 uomini e 169 donne.

Acquirente Unico adotta un approccio partecipativo volto a garantire il coinvolgimento costante dei dipendenti nello svolgimento dei processi aziendali e nella realizzazione delle principali iniziative organizzative. Tale modalità operativa favorisce un clima di collaborazione e responsabilizzazione diffusa.

Con l'obiettivo di monitorare il livello di benessere organizzativo, la Società promuove periodicamente un'indagine quali-quantitativa rivolta al personale, finalizzata a raccogliere percezioni e valutazioni in merito all'ambiente di lavoro. I risultati emersi costituiscono la base per l'individuazione e l'attuazione di azioni migliorative orientate alla valorizzazione del contesto lavorativo e al continuo sviluppo del capitale umano.



Dipendenti per categoria professionale e genere (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Dirigenti	12	12	12	0	-
Uomini	8	7	7	1	14%
Donne	4	5	5	-1	-20%
Quadri	36	36	34	0	-
Uomini	21	21	20	0	-
Donne	15	15	14	0	-
Impiegati	286	274	277	12	4%
Uomini	117	111	111	6	5%
Donne	169	163	166	6	4%
Dipendenti per categoria professionale e fascia d'età (n°)	2024	2023	2022		
Dirigenti	12	12	12		
< 30 Anni	0	0	0		
30 – 50 Anni	3	3	3		
> 50 Anni	9	9	9		
Quadri	36	36	34		
< 30 Anni	0	0	0		
30 – 50 Anni	19	22	20		
> 50 Anni	17	14	14		
Impiegati	286	274	277		
< 30 Anni	1	5	12		
30 – 50 Anni	250	238	239		
> 50 Anni	35	31	26		

SVILUPPO DELLE COMPETENZE E GESTIONE DEI TALENTI

A partire dalla definizione del budget annuale, Acquirente Unico procede alla stima dei fabbisogni di personale da inserire nelle diverse strutture aziendali. Tale attività si realizza attraverso l'attivazione di canali di recruiting sia interni che esterni, finalizzati all'individuazione dei profili più idonei alle esigenze organizzative.



2. Social

Tra gli strumenti principali utilizzati figura la sezione “Lavora con noi” del sito istituzionale, attiva in modo continuativo per garantire la costante ricezione di candidature, sia spontanee che in risposta a posizioni aperte. A supporto, vengono impiegati anche canali esterni e piattaforme social specializzate nel settore della selezione del personale. Come previsto dal Piano di Gestione del processo di selezione e assunzione del personale, Acquirente Unico adotta criteri ispirati ai principi di equità, imparzialità, oggettività e terzietà nei confronti di tutti i candidati, con l’obiettivo di garantire pari opportunità e trasparenza nell’accesso alle posizioni disponibili.

Nel corso del 2024 sono state assunte 22 risorse, di cui 12 uomini e 10 donne e per la maggior parte con età compresa tra 30 e 50 anni. Per quanto riguarda le uscite, si registrano 10 cessazioni di cui 6 di età compresa tra 30 e 50 anni e 4 di età superiore ai 50 anni.

Nel quadro delle iniziative volte a promuovere la mobilità interna, Acquirente Unico ha introdotto il programma “Job Posting – Competenze in movimento”. Tale progetto nasce con l’intento di generare valore all’interno dell’organizzazione e favorire lo sviluppo professionale delle risorse, offrendo ai dipendenti l’opportunità di cambiare mansione e intraprendere nuovi percorsi di crescita. In questo modo, l’Azienda intende incentivare un’evoluzione delle competenze e promuovere una mobilità positiva, contribuendo al rafforzamento del capitale umano e alla valorizzazione delle professionalità presenti.

Assunzioni e Cessazioni per genere (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Assunzioni	22	16	25	6	38%
Uomini	12	6	14	6	100%
Donne	10	10	11	0	-
Cessazioni	10	15	4	-5	-33%
Uomini	5	6	4	-1	-17%
Donne	5	9	0	-4	-44%
Assunzioni e Cessazioni per età (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Assunzioni	22	16	25	6	38%
< 30 Anni	1	1	1	0	-
30 – 50 Anni	20	14	24	6	43%
> 50 Anni	1	1	0	0	-
Cessazioni	10	15	4	-5	-33%
< 30 Anni	0	0	0	0	-
30 – 50 Anni	6	13	4	-7	-54%
> 50 Anni	4	2	0	2	100%



PROGRAMMI DI SVILUPPO PROFESSIONALE

Per quanto riguarda il monitoraggio delle performance (*Performance Management*) e gli incentivi allo sviluppo professionale, Acquirente Unico annualmente mette in atto un processo di valutazione delle performance attraverso un'apposita piattaforma online. Questo processo di valutazione riguarda la generalità del personale dipendente, con contratto a tempo indeterminato.

Le tabelle presenti mostrano le percentuali del totale dei dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance e dello sviluppo professionale, divisi nel triennio per genere e per ruoli operativi.

Nel corso del 2024, sono stati oggetto di valutazione delle performance con riferimento all'esercizio precedente 284 dipendenti, di cui il 44% uomini e il 56% donne. La valutazione complessiva è stata analizzata anche per categorie professionali, evidenziando il 3% di dirigenti, il 11% di quadri e l'86% di impiegati.

Dipendenti che hanno ricevuto valutazione periodica della performance (n°)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Genere	284	264	261	20	8%
Uomini	126	113	111	13	12%
Donne	158	151	150	7	5%
Categoria Professionale	284	264	261	20	8%
Dirigenti	10	9	11	1	11%
Quadri	31	32	31	-1	-3%
Impiegati	243	223	219	20	9%

Il modello di valutazione annuale delle risorse, il “Performance Management” prevede l’osservazione di due dimensioni: le competenze, ovvero i comportamenti organizzativi messi in atto per svolgere le attività assegnate, e la performance ovvero il contributo individuale profuso da ciascuna risorsa al raggiungimento degli obiettivi comuni.

Le competenze misurate sono suddivise in tre macrocategorie:

- ▶ **Competenze Core:** applicabili a tutta la popolazione aziendale, a prescindere dal livello;
- ▶ **Competenze Job Family:** caratterizzano una certa funzione aziendale (HR, Finanza, etc.), e sono declinate in base al ruolo ricoperto dalla risorsa all'interno della Società;
- ▶ **Competenze Leadership:** relative a tutte le risorse con responsabilità gestionali.

Il ciclo annuale di “Performance Management” si articola generalmente in tre momenti principali: l’autovalutazione da parte del dipendente, la valutazione effettuata dal proprio Responsabile e, infine, il colloquio di feedback. Questo processo consente di delineare le strategie di sviluppo delle risorse umane, tenendo conto dei principi di sostenibilità e dell’equità interna all’organizzazione.

In merito alla formazione del personale, nel corso del 2024 sono state erogate 4.470 ore di attività formativa, svolte sia in presenza che tramite piattaforma e-learning. Le tabelle riportate di seguito illustrano il dettaglio delle ore medie di formazione ricevute dai dipendenti, suddivisi per genere e categoria professionale. Il risultato delle ore medie è stato ottenuto dividendo le ore di formazione totali per genere e categoria professionale per il numero di dipendenti suddivisi per, rispettivamente, genere e livello professionale.

Ore medie di formazione	2024	2023	2022
Genere	13	22	23
Uomini	13	25	27
Donne	13	19	20
Categoria Professionale	13	22	23
Dirigenti	15	22	20
Quadri	14	22	40
Impiegati	13	22	21

Nel corso del 2024, le ore medie di formazione totali sono state pari a **13** ore sia per gli uomini che per le donne. I dirigenti di Acquirente Unico hanno beneficiato di una media di 15 ore di formazione. I quadri hanno seguito in media 14 ore di attività formative, mentre agli impiegati sono state dedicate, in media, 13 ore di formazione. Per l'anno 2024 i corsi di formazione e di sviluppo, che hanno riguardato tutta la popolazione aziendale per un totale di **4.470** ore, contro le **7.061** ore di formazione erogate nel corso del 2023, sono state distribuite come di seguito indicato:

- ▶ il 46% delle ore sono state erogate per la **formazione trasversale a copertura delle competenze manageriali**, che attengono temi relativi all'Innovazione di AU e al Digital Empowerment;
- ▶ il 27% delle ore sono state erogate per la **formazione obbligatoria** (Sicurezza d.lgs. 81/08 e s.m.i. e BLSD, General Data Protection Regulation);
- ▶ il 2% delle ore sono state erogate per la **formazione di carattere normativo** (Modello D.lgs n.231/01 per i neoassunti; D. Lgs 36/2023 - nuovo Codice degli Appalti per tutto il Management);
- ▶ il 25% delle ore sono state erogate per la **formazione specialistica** a copertura sia delle competenze tecniche richieste dalle unità organizzative che delle competenze comunicative e relazionali – organizzando Team Building di Direzione - al fine di migliorare e rafforzare la coesione dei team interessati.

Percentuale ore di formazione





Le ore sono state distribuite come di seguito su 4 macro-argomenti principali:

Il 16% delle ore di formazione è stato dedicato al Management. Dopo l'esperienza del progetto “Leadership Lab” del 2023, AU ha avviato il percorso “Caring Leadership”, mirato a rafforzare le competenze relazionali per favorire benessere organizzativo, produttività e valorizzazione dei talenti. La formazione si è svolta in modalità blended, con due sessioni di group coaching in presenza e moduli di self-coaching digitale. Il Middle Management ha inoltre partecipato al “Leadership Day”, evento interaziendale con la partecipazione del coach Julio Velasco, incentrato sull’acquisizione di tecniche di coaching per la gestione dei team.

Il 21% delle ore è stato destinato al percorso di upskilling manageriale “Leadership Academy”, rivolto a nuovi Responsabili di Funzione e Quadri Professional. Il programma, della durata di 12 mesi, ha combinato lezioni live tenute da imprenditori e top executive con sessioni di gruppo guidate da executive coach, integrate da attività di micro-learning e gamification. L’obiettivo era potenziare le capacità di gestione delle persone e sviluppare competenze di leadership in linea con gli obiettivi aziendali.

Il 17% delle ore ha riguardato i temi dell’innovazione. Sono stati organizzati corsi su Cyber Security e sull’utilizzo di Microsoft 365 Copilot, oltre a sessioni di formazione sul nuovo software di gestione documentale sviluppato da AU, a supporto dell’intero ciclo di vita dei documenti aziendali.

Il 46% delle ore è stato dedicato al potenziamento delle competenze digitali. Tutto il personale ha partecipato al corso “Excel All Level”, articolato su tre livelli (base, intermedio e avanzato), con l’obiettivo di migliorare l’uso degli strumenti di lavoro e mantenere aggiornate le competenze digitali.

In relazione alla Comunicazione Interna, il 2024 è stato caratterizzato dall’iniziativa editoriale “**DICIAMOCI TUTTO - La redazione di AU**”. Alcuni colleghi hanno partecipato volontariamente al progetto, organizzandosi in vere e proprie redazioni. Con cadenza trimestrale, hanno esplorato vari temi con l’obiettivo di favorire il confronto, l’approfondimento e la conoscenza: dal Cinema e Serie TV alla Genitorialità, dallo Sport a Libri e Letteratura, da Salute e Benessere ad Ambiente e Sostenibilità.

VALUTAZIONE DEL CAPITALE UMANO DI ACQUIRENTE UNICO

Al fine di offrire una visione più approfondita della composizione dell’organico aziendale, Acquirente Unico ha condotto un’analisi dettagliata di alcuni aspetti relativi al proprio personale. In particolare, l’indagine ha riguardato:

- ▶ la distribuzione delle risorse per struttura organizzativa;
- ▶ la distribuzione per fascia d’età e genere;
- ▶ la distribuzione per titolo di studio.

Di seguito è riportata la ripartizione del personale di Acquirente Unico all’interno delle 14 strutture organizzative, espressa sia in valori assoluti sia in termini percentuali.



2. Social

Distribuzione per struttura organizzativa (n°)	2024	2023
Totale	334	322
Direzione Sistema Informativo Integrato e IT	123	105
Direzione Sistemi Informativi	-	10
Direzione Consumatori e Conciliazione	103	100
Direzione Amministrazione, Finanza e controllo	21	21
Direzione Affari Legali, Societario, Istituzionale, Acquisti e Appalti	14	15
Direzione Servizi Generali	16	15
Distaccati AU	13	12
Direzione Operativa Energia	10	10
Direzione Organismo Centrale Stoccaggio Italiano	9	9
Direzione Sviluppo Strategico	5	6
Direzione Risorse Umane	6	6
Direzione Comunicazione, Ricerca e Knowledge Management	6	5
Audit	5	4
Staff AD	3	4

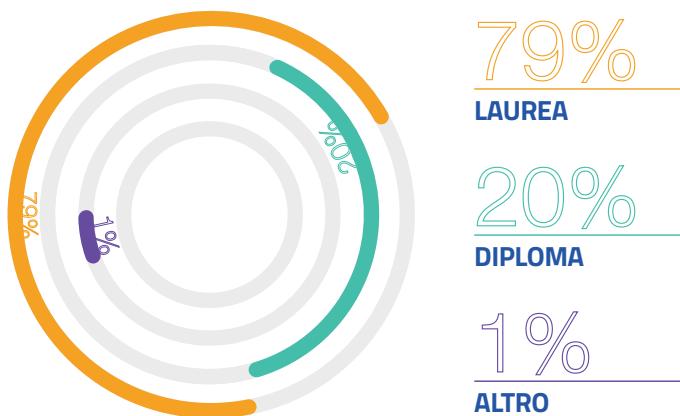
L'analisi quantitativa condotta sul personale della Società ha confermato, anche per l'anno 2024, il consolidamento di un profilo occupazionale orientato all'equilibrio di genere e all'elevato livello di istruzione. In linea con quanto rilevato nell'anno precedente, il 56% dei dipendenti risulta essere di genere femminile, mentre il 79% del personale è in possesso di un titolo di Laurea.

Dipendenti per titolo di studio (n°)	2024	2023
Totale	334	322
Laurea	264	252
Diploma	67	67
Altro	3	3

La distribuzione del personale per titolo di studio, illustrata nel grafico a destra, evidenzia una netta prevalenza di dipendenti in possesso di un titolo di Laurea, che rappresentano il 79% del totale. Il 20% delle risorse è costituito da diplomati, mentre la quota residua, pari all'1%, rientra nella categoria "Altro", comprendente titoli di studio diversi dai diplomi e dalle lauree.



Distribuzione per titolo di studio

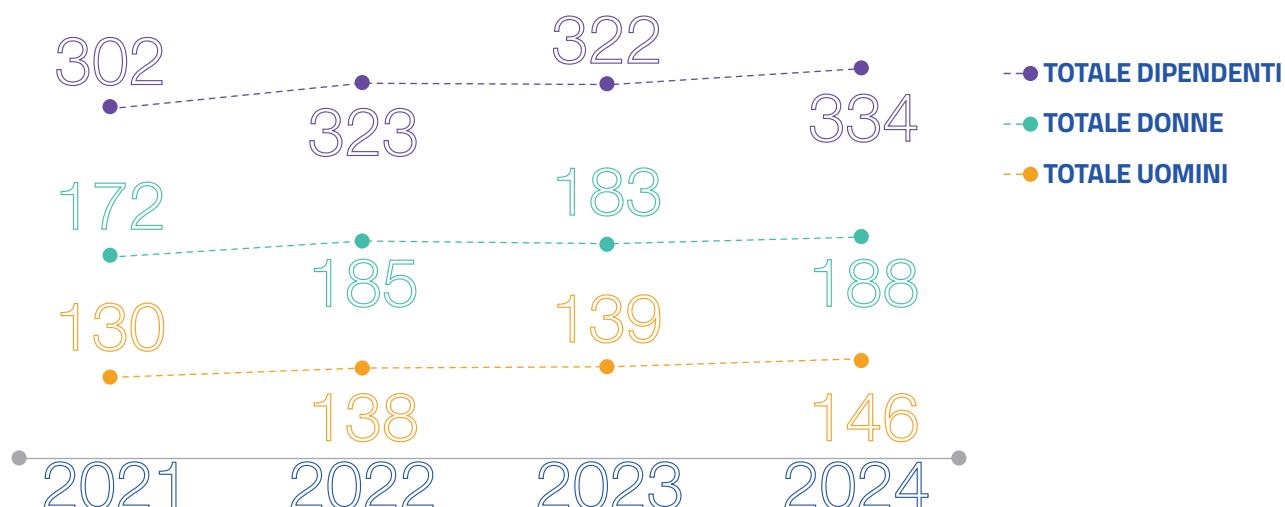


La distribuzione per titolo di studio conferma l'elevato livello di istruzione del personale di Acquirente Unico, con una netta maggioranza di dipendenti in possesso di un titolo di Laurea. Tale dato riflette l'attenzione riservata dall'Azienda alla formazione accademica nei processi di selezione del personale, in linea con le competenze tecniche e specialistiche richieste per lo svolgimento delle attività aziendali.

Al contempo, la presenza significativa di risorse in possesso di diploma di scuola secondaria superiore (20%) evidenzia l'impegno dell'Organizzazione nella valorizzazione di percorsi formativi differenziati, promuovendo un bilanciato mix di competenze teoriche e operative all'interno della struttura.

Di seguito si riporta un grafico rappresentativo del trend di crescita del personale di Acquirente Unico dal 2021 al 2024.

Trend di crescita del personale di AU



L'andamento occupazionale di Acquirente Unico nel periodo 2021–2024 evidenzia una crescita complessiva dell'organico, passato da 302 unità nel 2021 a 334 nel 2024. Nel dettaglio, il numero di dipendenti di genere femminile ha registrato un incremento del 9,3% rispetto al 2021, mentre il personale di genere maschile è aumentato del 12,3% nello stesso intervallo temporale. Tale evoluzione riflette il consolidamento di una dinamica espansiva e inclusiva nella gestione delle risorse umane.



AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA: OBIETTIVI QUANTIFICABILI PER UNA GESTIONE RESPONSABILE

Nel percorso verso un modello di sviluppo sostenibile, Acquirente Unico riconosce la salute e la sicurezza sul lavoro come componenti essenziali della propria strategia di sostenibilità. L'approccio adottato si fonda su obiettivi chiari e su un attento monitoraggio dei processi aziendali più critici, permettendo una gestione efficace e trasparente delle tematiche legate alla tutela dei lavoratori e alla sicurezza degli ambienti di lavoro garantendo condizioni operative sicure e a contenere l'impatto ambientale delle attività aziendali.

Il sistema di gestione integrato per l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro – (HSE)

I processi operativi e gestionali che definiscono l'attività di Acquirente Unico sono strutturati secondo un approccio sistematico, finalizzato a garantire la piena conformità agli standard internazionali in materia di tutela ambientale, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

In tale prospettiva, AU ha adottato e implementato un Sistema di Gestione Integrato (SGI) per l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza, conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2023, rispettivamente riferite alla gestione ambientale e alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Nel novembre 2024, AU ha conseguito il rinnovo della certificazione del proprio SGI da parte dell'ente di certificazione CERT INTERNATIONAL, senza alcuna osservazione né non conformità (NC), a testimonianza dell'efficacia, dell'affidabilità e della solidità del sistema implementato.

L'ambito di applicazione del SGI si estende all'intera organizzazione, comprendendo tutte le attività operate svolte da AU. I confini e le caratteristiche specifiche dell'ambito applicativo sono definiti nelle informazioni documentate del sistema.

Il SGI consente di presidiare in modo strutturato ed efficiente tutti gli aspetti legati alla gestione dei rischi ambientali e alla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. Esso si fonda su un insieme organico di procedure, controlli,

attività di monitoraggio e misure preventive e correttive, orientate al miglioramento continuo delle performance aziendali. Il sistema è applicato trasversalmente a tutte le funzioni aziendali e include, tra gli elementi fondamentali, l'analisi e valutazione dei rischi, la definizione di obiettivi misurabili, la formazione del personale e il coinvolgimento attivo di tutte le parti interessate.

Attraverso l'adozione del SGI, AU riafferma il proprio impegno nel garantire la conformità normativa, nel ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, nel prevenire infortuni e malattie professionali e nel promuovere una cultura aziendale ispirata alla responsabilità, alla sostenibilità e al miglioramento continuo. Inoltre, AU ha introdotto misure virtuose che hanno generato effetti positivi tangibili, inclusi benefici economici. Tra questi, si segnala la riduzione del 5% del tasso medio di tariffa INAIL per la prevenzione (OT23), a conferma della validità delle azioni intraprese in ambito preventivistico.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini

L'analisi dei rischi presenti negli ambienti di lavoro di Acquirente Unico è contenuta all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (di seguito, "DVR"). Tale documento, redatto dal Datore di Lavoro con il supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e del Medico Competente (MC), previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), rappresenta lo strumento fondamentale per la gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il DVR non si limita alla mera individuazione e analisi dei rischi specifici correlati alle attività aziendali e agli ambienti di lavoro, ma include anche la definizione delle misure di prevenzione e protezione da adottare, al fine di ridurre al minimo l'esposizione a tali rischi e garantire condizioni di lavoro sicure e conformi alla normativa vigente.

A settembre 2024 si è proceduto all'aggiornamento del DVR. La revisione ha riguardato essenzialmente tre ambiti:

- **Modifiche** organizzative aziendali e nuove nomine (Medico Competente, Dirigenti e Preposti);
- **Sostituzione** di un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- **Aggiornamento** del Protocollo Sanitario.

A seguito di recenti modifiche organizzative, sono state formalizzate nuove nomine e assegnazioni di incarichi, tra cui: la designazione del nuovo Medico Competente; la nomina di nuovi Responsabili di Funzione, coincidenti con la figura di Preposti; nonché la sostituzione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), a seguito del collocamento in quiescenza del precedente incaricato.

Contestualmente, sono state introdotte modifiche significative al Protocollo Sanitario, tra cui la revisione della periodicità delle visite mediche, con una conseguente riduzione della loro frequenza, in coerenza con la valutazione del rischio aggiornato e con il parere del Nuovo Medico Competente.



Indagini sul monitoraggio dei rischi ambientali

Come avviene con cadenza annuale, nei mesi di giugno e luglio 2024 AU ha provveduto all'esecuzione dei campionamenti ambientali, finalizzati alla verifica delle condizioni microclimatiche, dell'esposizione dei lavoratori a campi elettromagnetici, della qualità dell'aria, delle condizioni di illuminamento e della qualità microbiologica delle acque. Nel corso di tali attività, sono state effettuate misurazioni e analisi volte all'elaborazione di specifici parametri indicatori, i cui risultati sono dettagliati nei paragrafi successivi. Le attività di monitoraggio sono state svolte all'interno degli ambienti regolarmente frequentati dal personale, durante il normale svolgimento dell'attività lavorativa, e in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, che ha fornito il supporto tecnico necessario per l'individuazione delle postazioni presso cui eseguire i campionamenti ambientali. I monitoraggi ambientali non hanno riscontrato problematiche, ad eccezione di un clima "leggermente caldo".

Inoltre, è stata effettuata una verifica sull'impatto dei campi elettromagnetici generati, durante l'installazione di nuovi ripetitori e modem per potenziare la rete Wi-Fi, senza rilevare alcuna criticità.

Nel 2024 è proseguita la Campagna di *Monitoraggio Radon* nei locali seminterrati della sede di Via Guidubaldo del Monte, 45. La Campagna di Monitoraggio Radon era iniziata nel 2021-22 ed aveva evidenziato il superamento del Livello di Riferimento in alcuni locali posti al piano interrato dello stabile AU di Via Guidubaldo Del Monte, 45, Roma. Si è proceduto agli adempimenti previsti dal Dlgs 101/2020 art. 17 comma 3:

- ▶ nomina dell'Esperto in Interventi di Risanamento Radon
- ▶ comunicazione agli enti come previsto dall'art. 18 del Decreto in parola con Nota Prot. AUAD/P20220000160 – 21/07/2022.

Come previsto dal D.Lgs 101/2020 sulla base delle indicazioni dell'Esperto in Risanamento si sono attuati adeguamenti all'impianto aeraulico che hanno previsto il ripristino del gruppo termofrigorifero polivalente a servizio del Piano Interrato dello stabile non completamente funzionante.

A valle degli interventi di ripristino si è proceduto preliminarmente ad una campagna short-term che ha verificato in tempi brevi l'efficacia dell'azione (riduzione della concentrazione) e successivamente ad attivare una nuova campagna di monitoraggio come previsto dalla normativa di settore per la verifica delle azioni di risanamento.

La Campagna 2023-2024 si è conclusa il 7.5.2024: ha previsto il monitoraggio di quasi tutti i locali del piano interrato così da avere una mappatura quanto più completa.

Nonostante la riduzione della concentrazione annua nei locali oggetto della precedente campagna, questi risultano ancora (9 punti su 11) superiori al Livello di Riferimento, pertanto è stato necessario dar seguito a quanto previsto dall'art. 18 comma 2 e 4, ovvero:

1

Comunicazione agli enti dei risultati della Campagna 2023-24 e delle misure attuate da parte del Datore di lavoro.

2

Incarico quale Esperto di Radioprotezione, da parte del Datore di lavoro (già contrattualizzata quale Esperto in Interventi di Risanamento Radon) per la valutazione della dose efficace per i lavoratori autorizzati all'ingresso nei locali al piano seminterrato.

3

Valutazione della dose efficace per i lavoratori autorizzati all'ingresso nei locali al piano seminterrato con misurazione dei tempi di esposizione del personale.

4

Predisposizione opportuna cartellonistica informativa e posizionamento di 2 tornelli con rilevazione della presenza al piano interrato. I tornelli sono collegati con il programma presenze per poter conteggiare le ore di permanenza effettive nei locali indicati.



Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza

Ogni anno il RSPP redige e propone un Piano di formazione *ad hoc* sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, che viene presentato per la verifica e approvazione al Dirigente Delegato per la Sicurezza e alla Funzione Risorse Umane. Acquirente Unico investe con continuità nella formazione e informazione del personale, promuovendo programmi educativi completi, mirati e costantemente aggiornati. Questi percorsi coprono un ampio ventaglio di tematiche legate alla sicurezza, alla salute e al benessere sul posto di lavoro, favorendo una maggiore consapevolezza e partecipazione attiva da parte di tutti i lavoratori.

Nel corso del 2024, l'attività formativa è stata condotta in modo regolare, conformemente alle linee guida stabilite nel Piano di Formazione previsto per l'anno di riferimento. In dettaglio, sono stati effettuati i seguenti corsi di formazione in tema di salute e sicurezza ai sensi dell'art. 37 del D.lgs. 81/08 e s.m.i:

- Corso di formazione per 31 Lavoratori neo-assunti mediante l'utilizzo della piattaforma e-learning;
- Aggiornamento per 29 Lavoratori mediante l'utilizzo della piattaforma e-learning;
- Aggiornamento per 15 lavoratori al Primo Soccorso;
- Corso di formazione Preposti per 4 lavoratori;
- Aggiornamento Preposti per 18 Lavoratori;
- Corso di formazione base B-LSD per 5 lavoratori;
- Aggiornamento B-LSD per 42 lavoratori;
- Corso di formazione per 2 ASPP (Modulo A).

Nel corso del 2024 sono proseguite regolarmente anche le attività legate alla gestione della sorveglianza sanitaria; non sono state registrate denunce relative a malattie professionali, su istanza dei dipendenti e non si sono verificati eventi infortunistici né sui luoghi di lavoro né in itinere. Si è verificato solamente un quasi infortunio (near miss) legato all'apertura di una finestra. Come previsto dal piano sanitario, sono state svolte 180 visite di sorveglianza sanitaria di cui: 138 periodiche, 36 visite per neoassunti, 3 su richiesta dei lavoratori e 3 da rientro malattia superiore ai 60 giorni.

Promozione della salute dei lavoratori

Acquirente Unico, avvalendosi della rete FISDE, ha stipulato convenzioni con numerose strutture sanitarie, sia pubbliche sia private, distribuite sull'intero territorio nazionale. Tale rete consente di garantire ai propri dipendenti l'accesso a prestazioni sanitarie erogate sia in forma diretta, sia in forma indiretta tramite rimborsi. Sono altresì previsti interventi di assistenza rivolti a persone con disabilità o in condizioni di cosiddetta emergenza sociale — quali tossicodipendenza, alcolismo o situazioni di grave disagio — nonché iniziative specifiche orientate alla prevenzione e all'assistenza sanitaria.

Inoltre, Acquirente Unico ha promosso autonomamente diverse campagne volte alla tutela della salute dei propri dipendenti. Tra queste, si segnala l'iscrizione all'Anagrafe dei Defibrillatori Semiautomatici della Regione Lazio, al fine di rendere tali dispositivi prontamente disponibili agli operatori dell'Ares 118 e a soggetti in possesso di certificazione BLS-D.







A large, white, outlined word "ENVIRONMENTAL" is centered on the page. The letters are bold and have a thick white border. The background behind the text is a dark, solid color, creating a strong contrast.

ENVIRONMENTAL



Il rispetto dell'ambiente che ci circonda

ACQUIRENTE UNICO PER UN'ENERGIA PIÙ EFFICIENTE

I consumi energetici costituiscono un elemento centrale nell'impegno di Acquirente Unico per il miglioramento della propria performance ambientale. Di seguito è riportato un riepilogo dei consumi di energia registrati nel 2024, relativi ai combustibili, agli uffici e alla server farm.

Consumo di Carburante		2024		
		I	kwh	GJ
Totale Consumo Combustibili		9.917	94.211	339
Gasolio (Auto aziendali)		5.708	56.454	203
Benzina (Auto aziendali)		4.210	37.757	136

Consumi di Energia (kWh)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Totale Consumo Energia Elettrica	2.384.808,88	2.322.240,8	2.270.851,5	62.778,28	3%
Di cui Uffici	1.023.001,15	1.022.508,18	1.016.674,80	555,56	0%
Di cui Server Farm	1.361.807,63	1.299.732,62	1.254.176,70	62.222,72	5%

Consumi di Energia (GJ)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Totale Consumo Energia Elettrica	8.585	8.360	8.175	226	3%
Di cui Uffici	3.683	3.681	3.660	3	0%
Di cui Server Farm	4.903	4.679	4.515	224	5%

Il consumo d'energia elettrica degli uffici registra un lieve incremento del 3% tra il 2023 e il 2024.

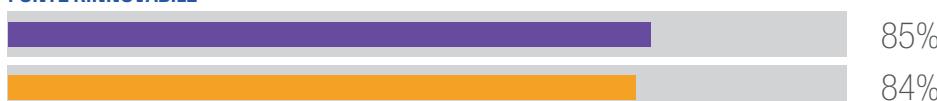
A testimonianza dell'impegno della Società verso la sostenibilità ambientale, nel 2024 la principale fonte di approvvigionamento energetico è stata quella rinnovabile.

Acquirente Unico ha registrato un lieve aumento nell'impiego di fonti energetiche rinnovabili, che nel 2024 hanno costituito l'85% del consumo complessivo, rispetto all'84% rilevato nel 2023, determinando una riduzione dell'utilizzo di energia derivante da fonti fossili.



Energia consumata per fonte di approvvigionamento

FONTE RINNOVABILE



FONTE FOSSILE



— 2024 — 2023

Intensità Energetica Combustibili

	2024				
	I	kwh	GJ		
Gasolio (medi per auto)	1.141,5	11.290,8	40,65		
Benzina (medi per auto)	526,2	4.719,6	16,99		

Intensità Energetica Energia Elettrica

	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
	GJ				
Uffici (medi per addetto)	11,03	11,43	11,67	-0,4	-3,4%
Server Farm (medi per hardware)	9,11	9,47	9,61	-0,36	-3,8%

kWh

	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Uffici (medi per addetto)	3.062,88	3.175,02	3.241,69	-112,14	-3,4%
Server Farm (medi per hardware)	2.531,24	2.630,57	2.669,46	-99,33	-3,8%

L'intensità energetica è stata calcolata considerando, per gli uffici, il numero di dipendenti; per le server farm, il numero di apparecchiature hardware installate; e per i consumi di carburante, il numero di veicoli aziendali. Nel 2024, l'indice di intensità energetica di Acquirente Unico, sia per gli uffici che per le server farm, si è ridotto rispetto al 2023. In dettaglio, l'intensità energetica degli uffici è passata da 3.175 kWh a 3.062 kWh per dipendente, mentre quella delle server farm è diminuita da 2.630 kWh a 2.531 kWh per unità HW. Questi risultati riflettono l'impegno della Società nel migliorare l'efficienza energetica delle proprie attività, contribuendo alla sostenibilità ambientale e alla riduzione dei costi operativi.

La diminuzione dell'indice di intensità energetica delle server farm, pari a 3,8%, è



3. Environmental

principalmente dovuta al rinnovo del parco macchine con dispositivi a maggior efficienza energetica.

La gestione delle emissioni di gas serra rappresenta un'ulteriore prova dell'impegno di Acquirente Unico nella riduzione del proprio impatto ambientale. In generale, le emissioni di gas serra sono classificate in base allo "Scope" (ambito), che indica la loro origine. Questo sistema distingue tra emissioni dirette generate dall'organizzazione (Scope 1) ed emissioni indirette generate da terzi (Scope 2).

Nel caso di Acquirente Unico, le emissioni dirette sono principalmente correlate ai consumi di carburante delle auto aziendali. Le emissioni indirette, invece, legate ai consumi di energia elettrica acquistata da fornitori esterni sono state quantificate in modo significativo.

Secondo gli standard adottati, le emissioni Scope 2 possono essere stimate con due metodi:

- ▶ **Market-based method:** considera l'energia elettrica effettivamente acquistata dall'organizzazione.
- ▶ **Location-based method:** si basa sul mix energetico medio della rete elettrica della regione in cui l'energia viene consumata, riflettendo il profilo medio delle emissioni associate alla produzione di energia in quell'area geografica.

Di seguito viene riportata una panoramica delle emissioni dirette e indirette di gas serra (Scope 1 e Scope 2) generate da Acquirente Unico nel triennio 2022-2024.

Per quanto riguarda le emissioni dirette Scope 1 è stata eseguita un'analisi delle auto aziendali in noleggio operativo senza conducente che hanno dato luogo a una stima della quantità di tonnellate di CO₂ emesse pari a 23 tonnellate, di cui 14,3 derivanti da Diesel e 8,8 da Benzina.

piantistica degli edifici, l'Azienda ha avviato un'iniziativa di ottimizzazione dei costi energetici aderendo alla Convenzione Consip EE-19, attiva da gennaio 2023 fino a giugno 2025. Tale adesione ha consentito l'acquisto di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili, a condizioni agevolate previste per le società a partecipazione pubblica.

Presso la sede di via Guidubaldo del Monte n. 45 è ospitata la "Server Farm" di Acquirente Unico, dedicata al Sistema Informativo Integrato. La presenza delle sale CED, che richiedono un costante raffreddamento, comporta un fabbisogno energetico significativamente superiore rispetto alle normali attività d'ufficio svolte nello stesso edificio. Tuttavia, è possibile distinguere i consumi delle due attività.

La ripartizione energetica dell'edificio viene infatti effettuata tramite la rilevazione mensile dei dati del contatore ACEA e il monitoraggio dell'assorbimento istantaneo medio degli UPS presenti nella Server Farm. Questa metodologia consente di stimare in modo attendibile i consumi energetici mensili dei rack e dei relativi sistemi di condizionamento.

In coerenza con il quadro normativo nazionale in materia di mobility management (Decreto Legge n. 34/2020 e Decreto Interministeriale n. 179/2021), AU ha adottato il **Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL)** come strumento strategico per la gestione della mobilità del personale. Tale piano, redatto dal mobility manager aziendale, ha l'obiettivo di ridurre l'utilizzo del mezzo di trasporto privato individuale negli spostamenti sistematici casa-lavoro-casa, promuovendo alternative sostenibili dal punto di vista ambientale, economico e sociale.

Le azioni implementate mirano a incidere direttamente sulle emissioni **Scope 3 (Categoria 7-Employee Commuting)** contribuendo al decongestionamento del traffico urbano e alla riduzione dell'impatto ambientale connesso alla mobilità dei dipendenti. AU intende consolidare il proprio impegno nella transizione verso modelli di mobilità sostenibile, rafforzando al tempo stesso la responsabilità sociale d'impresa e il benessere dei lavoratori.

Emissioni Indirette Scope 2 (TCO ₂ eq.)	2024	2023	2022	Var. 24-23	Var. % 24-23
Market Based	157	159	585	-2	-1%
Location Based	615	715	715	100	-14%

A seguito di un'analisi approfondita dei consumi di energia elettrica legati alla flotta aziendale, è stato rilevato che il loro contributo alle emissioni di Scope 2 è molto limitato e può essere considerato trascurabile nel contesto complessivo delle emissioni indirette dell'azienda.

Nell'ambito delle attività di conduzione e gestione im-



COSTRUIRE UNA CULTURA SOSTENIBILE PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE

In Acquirente Unico l'approccio alla sostenibilità abbraccia una visione integrata, che include anche le pratiche quotidiane all'interno dell'ambiente lavorativo. La Società che si occupa delle pulizie garantisce l'uso di prodotti sostenibili con il più basso impatto ambientale possibile. Tali caratteristiche sono state ribadite nella redazione del Capitolato Tecnico della nuova gara per il Servizio di Pulizia per il triennio 2024-2027; inoltre, in tale Capitolato le attività di pulizia sono state integrate con quelle di disinfezione, sanificazione ambienti e smaltimento rifiuti speciali, al fine di omogeneizzare tutto il ciclo dei rifiuti in Azienda.



Gestione dei rifiuti nelle sedi aziendali

La gestione dei rifiuti nelle sedi aziendali di Acquirente Unico è improntata a criteri di efficienza e sostenibilità, con particolare attenzione alla corretta raccolta dei rifiuti urbani come carta e plastica. Questi vengono temporaneamente stoccati in appositi contenitori per la raccolta differenziata, collocati in diversi punti dell'ufficio. A supporto di questa attività, Acquirente Unico ha stipulato un contratto con un gestore ambientale regolarmente autorizzato.

In un'ottica di rafforzamento delle pratiche di differenziazione e in seguito a interventi logistici sull'immobile, si è scelto di eliminare tutti i cestini individuali posti sotto le scrivanie. Questa misura ha prodotto un duplice effetto positivo: ha incentivato i dipendenti a muoversi per conferire i rifiuti, riducendo la sedentarietà, e ha contribuito a un miglioramento significativo della qualità della raccolta differenziata.

I contenitori per la raccolta differenziata sono presenti su ogni piano degli edifici, nelle aree adibite alla stampa, e includono spazi dedicati alla carta, alla plastica e all'indifferenziato. In aggiunta, su due piani sono disponibili raccoglitori per pile esauste, per agevolarne lo smaltimento in sede. Ogni stanza è inoltre dotata di un contenitore per la carta, mentre nelle due aree break del piano terra e del quinto piano sono stati installati raccoglitori per vetro e rifiuti organici. Anche i rifiuti da imballaggio sono raccolti in contenitori dedicati e ritirati periodicamente da AMA.

La maggior parte dei rifiuti cartacei generati dalle attività di Acquirente Unico viene conferita negli appositi contenitori per la raccolta differenziata presenti in ufficio e successivamente trasferita nei cassonetti stradali dalla ditta incaricata delle pulizie. La carta derivante dalla riduzione periodica degli archivi o dalla loro eliminazione viene invece smaltita tramite un gestore ambientale autorizzato.



Uso di toner e monitoraggio delle stampe

Acquirente Unico adotta scelte consapevoli nella gestione delle attività di stampa, privilegiando soluzioni a minore impatto ambientale e introducendo strumenti di controllo efficaci. Nelle sale dedicate alla stampa, vengono utilizzati esclusivamente toner liquidi, evitando quelli in polvere, noti per il loro maggiore impatto inquinante.

Per monitorare l'utilizzo della carta, è stato implementato un sistema di tracciamento delle stampe: ogni dipendente è dotato di un badge personale, necessario per avviare le stampe, consentendo così di tenere traccia delle quantità di carta utilizzate nel tempo e prevenire eventuali abusi. Negli ultimi tre anni, l'adozione dello Smart Working e il processo di digitalizzazione delle attività aziendali hanno contribuito a una significativa riduzione del consumo di carta e toner. La gestione e la manutenzione dei toner presenti nei vari piani aziendali sono affidate a una ditta specializzata.



Sostenibilità nelle aree break

Le aree break aziendali sono state ripensate in un'ottica di maggiore sostenibilità, attraverso l'adozione di pratiche orientate alla riduzione dell'impatto ambientale. Per le bevande calde e per i dispenser di acqua potabile di rete vengono utilizzati esclusivamente bicchieri di carta. Gli snack disponibili sono selezionati privilegiando quelli con packaging a basso impatto e provenienti da siti produttivi il più possibile prossimi agli uffici.



3. Environmental

Smaltimento di rifiuti speciali

Per garantire una gestione efficiente e tracciata dei rifiuti speciali, Acquirente Unico mette a disposizione dei dipendenti un sistema di ticketing dedicato, attraverso il quale è possibile richiedere il ritiro da parte dei gestori ambientali contrattualizzati. Nel quadro delle iniziative volte a ridurre l'impatto ambientale, sono state inoltre sostituite le bottigliette di plastica con lattine in alluminio, contribuendo alla riduzione dei rifiuti plastici.

A partire dal 2019, Acquirente Unico ha anche provveduto alla sostituzione degli asciugamani in stoffa con dispenser di tovaglioli in carta riciclata. Tale scelta ha permesso di abbattere l'impatto legato al trasporto presso lavanderie, al consumo d'acqua e all'impiego di detergenti chimici, favorendo una gestione più sostenibile dell'igiene negli ambienti aziendali.

Di seguito si riporta una tabella rappresentativa della tipologia e della quantità (espressa in tonnellate) di rifiuti prodotti da Acquirente Unico nel corso del 2024.

Infine, le batterie UPS situate nel seminterrato dell'edificio di via Guidobaldo del Monte n. 45 vengono acquistate e smaltite direttamente dal GSE, che cura anche la gestione dei rifiuti derivanti dalla sostituzione di arredi e materiali edili.

Tipologia Rifiuto dichiarata allo scarico (T)	2024	2023
Carta e Cartone	0,51	0,81
Batterie Alcaline	0	0,04
Toner Stampanti esauriti contenenti sostanze pericolose	0,04	0,06
Imballaggi in plastica	0,08	0,10
Rifiuti ingombranti	0	0,04
Apparecchiature fuori uso	0	0,69
Apparecchiature fuori uso con sostanze pericolose	0	0,19
Imballaggi in materiali misti	0	0,47
Totale	0,63	2,40

Tra questi, la diminuzione più significativa in termini di peso è rappresentata dalla carta e cartone (-0,3 T). Nel corso dell'anno 2024, tra i rifiuti classificati come contenenti sostanze pericolose, sono stati rilevati esclusivamente toner per stampanti esauriti (0,04 T), evidenziando il costante impegno della Società nella gestione responsabile dei propri rifiuti e nella continua riduzione dell'impatto ambientale connesso alle proprie attività.

Uso e gestione della risorsa idrica

Acquirente Unico impiega la risorsa idrica esclusivamente per usi igienico-sanitari e per le necessità legate alle aree break, adottando un approccio orientato all'efficienza e alla sostenibilità anche in questo ambito. L'approvvigionamento avviene tramite rete pubblica, senza utilizzo di fonti autonome o sistemi di recupero.

Prelievo di Acqua (ltri)	2024	2023	Var. 24-23	Var. % 24-23
Prelievo di acqua acquistata da terzi	2.789	3.481	-692	-20%
Prelievo di acqua acquistata da terzi pro-capite ¹	8,35	10,81	-2,46	-23%

¹: Il prelievo di acqua pro-capite è stato calcolato dividendo il prelievo d'acqua per il numero di dipendenti.

L'acqua potabile viene utilizzata anche nei dispenser installati nelle aree comuni, riducendo così il ricorso a bottiglie, in coerenza con le politiche di riduzione dei rifiuti.



IL PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DI ACQUIRENTE UNICO

La mobilità sostenibile costituisce una delle sfide centrali che l'Europa è chiamata ad affrontare nel quadro del processo di decarbonizzazione e della lotta ai cambiamenti climatici. In tale contesto, la firma del Protocollo di Kyoto del 1997 ha rappresentato un passaggio cruciale, impegnando l'Unione Europea a ridurre le emissioni di gas a effetto serra. In risposta a tali obblighi assunti a livello internazionale, l'ordinamento giuridico italiano ha introdotto per la prima volta, con il Decreto del Ministero dell'Ambiente del 27 marzo 1998 (noto come "Decreto Ronchi"), la figura del Mobility Manager. A questa figura è stato affidato il compito di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei lavoratori, con l'obiettivo di ridurre l'utilizzo del mezzo di trasporto privato. Ciò avviene attraverso l'adozione del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL), strumento reso obbligatorio per le imprese e le pubbliche amministrazioni che contano singole unità locali con più di 300 dipendenti, nonché per le aziende che superano complessivamente gli 800 addetti. Successivamente, il Decreto-Legge n. 34 del 19 maggio 2020, noto come "Decreto Rilancio" e convertito con modificazioni dalla Legge n. 77 del 17 luglio 2020, ha esteso ulteriormente la platea dei soggetti tenuti all'adozione del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL). In base alle nuove disposizioni, l'obbligo ricade su imprese e pubbliche amministrazioni con più di 100 dipendenti, ubicate in un capoluogo di Regione, in una Città metropolitana, in un capoluogo di Provincia, oppure in un Comune con una popolazione superiore ai 50.000 abitanti. Il PSCL deve essere redatto entro il 31 dicembre di ogni anno.

Acquirente Unico, da sempre attento alle tematiche di sostenibilità e in linea con le direttive ministeriali, ha provveduto a nominare il **Mobility Manager** e a svolgere un'analisi approfondita sulle modalità di spostamento dei propri dipendenti verso le sedi di lavoro. L'obiettivo è quello di promuovere un cambiamento nelle abitudini di mobilità dei lavoratori, incentivandoli a soluzioni che consentano di risparmiare tempo e risorse economiche, ma soprattutto che contribuiscano alla riduzione dell'inquinamento atmosferico, generando benefici ambientali, sociali ed economici.

La redazione del PSCL mira, dunque, a contenere l'impatto ambientale degli spostamenti casa-lavoro, favorendo l'adozione di strategie orientate alla riduzione dell'uso individuale dell'automobile privata. In tale prospettiva, vengono promosse soluzioni alternative a minore impatto ambientale ed energetico, con una preferenza per il trasporto pubblico, i veicoli a basse emissioni e le forme di mobilità cosiddetta "dolce" (ciclopedonale), valorizzando le infrastrutture tecnologiche e i servizi offerti dai diversi operatori che, negli ultimi anni, stanno contribuendo allo sviluppo della mobilità sostenibile.

L'implementazione del PSCL ha previsto le fasi di:



ANALISI

Fase propedeutica alla raccolta delle informazioni, finalizzata ad inquadrare le esigenze di mobilità dei dipendenti, valutare le iniziative già avviate e verificare le possibili iniziative da porre in essere.



PROGETTAZIONE

Raccolta ed elaborazione dei dati, individuazione di un possibile set di soluzioni per la mobilità e confronto con il Mobility Manager e il Vertice Aziendale.



CONFRONTO

Invio dei PSCL ai servizi di spostamento comunali e confronto sulle iniziative pianificate per condividere azioni correttive in modo sistemicoo.



ATTUAZIONE

Implementazione del Piano: vengono messe in atto le diverse iniziative e azioni individuali.

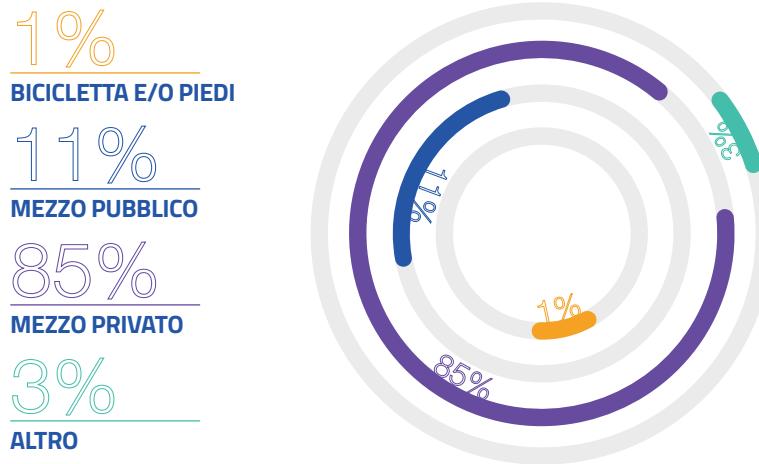


MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO

In considerazione dell'evoluzione naturale degli scenari e degli inevitabili adeguamenti necessari in corso d'opera, il Piano viene aggiornato con cadenza annuale. All'aggiornamento si associa il monitoraggio e la valutazione della sua efficacia attraverso alcuni indicatori standard.

Per analizzare le modalità di spostamento dei dipendenti, anche nel 2024 è stato somministrato alla popolazione aziendale un questionario in forma anonima al fine di garantire la massima riservatezza delle risposte e favorire una partecipazione libera e consapevole. Nel mese di dicembre 2024, le informazioni raccolte hanno consentito di elaborare una ripartizione statistica relativa alle modalità di trasporto adottate dai dipendenti per raggiungere il luogo di lavoro, ai tempi di percorrenza, alla distanza percorsa, nonché di raccogliere indicazioni sulla propensione al cambiamento delle proprie abitudini di mobilità e suggerimenti utili allo sviluppo di iniziative in favore della mobilità sostenibile.

Il tasso di partecipazione al questionario ha raggiunto l'80% dell'intera popolazione aziendale, registrando un incremento del 35% rispetto all'anno precedente. Dall'analisi dei dati è emerso che, nel corso del 2024, l'85% dei dipendenti ha dichiarato di utilizzare un **mezzo di trasporto privato** (auto, moto o scooter) per recarsi al lavoro, l'11% fa uso del **trasporto pubblico**, mentre solo l'1% si sposta a piedi o in bicicletta.



Acquirente Unico ha individuato e attuato una serie di soluzioni consapevole del fatto che ogni cambiamento nelle abitudini di spostamento incide in modo significativo sulla vita quotidiana degli individui e richiede un elevato livello di impegno collettivo. In tale prospettiva, nel corso degli anni, la Società ha promosso diverse iniziative volte a sensibilizzare il personale sulla necessità di ridurre gli impatti ambientali legati agli spostamenti casa-lavoro, incoraggiando un **uso più razionale del mezzo privato** e favorendo l'utilizzo del trasporto pubblico locale.

Tra le azioni più rilevanti si segnala il **rimborso del 70% del costo dell'abbonamento annuale ai mezzi del Trasporto Pubblico Locale (TPL)** valido all'interno della Regione Lazio, a beneficio dei dipendenti che scelgono soluzioni di mobilità collettiva. Inoltre, è stato ampliato l'arco temporale di accesso alle sedi aziendali, al fine di

garantire una maggiore flessibilità negli orari di ingresso e uscita, facilitando così l'utilizzo di mezzi pubblici e altre soluzioni di mobilità sostenibile.

Per incentivare l'uso della bicicletta, sono state installate, all'interno degli spazi comuni delle Società del Gruppo GSE, rastrelliere con una capacità complessiva di 40 posti, che consentono ai dipendenti di parcheggiare i propri mezzi in condizioni di sicurezza, riducendo il rischio di furti.

A partire dall'inizio della pandemia da Covid-19, Acquirente Unico ha inoltre consolidato il ricorso al **lavoro da remoto**, una misura che ha contribuito in maniera significativa alla riduzione degli spostamenti quotidiani e, conseguentemente, all'abbattimento dell'inquinamento atmosferico e acustico. In tale ambito, è stato sottoscritto un Accordo Quadro con le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali, la cui validità sarà oggetto di rinnovo nel corso del 2025. L'accordo prevede la possibilità, per tutti i dipendenti assunti con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato o indeterminato, di aderire volontariamente al lavoro agile, modalità flessibile di prestazione lavorativa da remoto, distinta dal telelavoro. La prestazione in modalità agile può essere svolta al di fuori della sede abituale di lavoro per un massimo di 12 giorni al mese, non frazionabili ad ore. Infine, per contenere la mobilità dei dipendenti anche per esigenze extra-lavorative, presso la sede aziendale sono stati attivati alcuni **servizi alla persona**, tra cui: la spedizione di corrispondenza senza maggiorazioni rispetto alle tariffe di Poste Italiane, il pagamento di bollettini postali e la possibilità di ricevere pacchi ad uso personale.

All'interno del Piano Spostamenti Casa-Lavoro è stata stimata una riduzione complessiva delle emissioni di CO₂ pari a 332,9 tonnellate di cui 217,2 legate al lavoro agile. Tale valutazione, di carattere preliminare, è stata condotta con l'obiettivo di avviare un percorso strutturato per la misurazione delle emissioni riconducibili alla categoria **Scope 3**, al fine di sviluppare un'analisi più accurata e metodologicamente coerente, in linea con i principi e le linee guida del GHG Protocol.



**NOTA
METODOLOGICA**



4. Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (GRI Standards) 2021, secondo l'opzione di rendicontazione "in accordance", come definita dal GRI – Global Reporting Initiative.

Tale documento rappresenta una tappa ulteriore nel percorso di promozione della cultura della sostenibilità intrapreso dalla Società, testimoniando l'impegno costante nella gestione responsabile e nella trasparente rendicontazione delle performance in ambito ESG (ambientale, sociale e di governance).

I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati individuati sulla base dei risultati dell'analisi di materialità che ha permesso di identificare gli aspetti ritenuti materiali, ovvero quelli che generano impatti significativi per la Società sotto il profilo economico, sociale e ambientale, e che risultano rilevanti nelle valutazioni e decisioni degli stakeholder.

In conformità a quanto previsto dal principio GRI 1 – *Foundation*, la redazione del presente Bilancio ha rispettato i seguenti principi fondamentali: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

Il perimetro di rendicontazione si riferisce ad Acquirente Unico, limitatamente all'esercizio compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024. Per garantire un adeguato livello di dettaglio e una maggiore leggibilità dell'andamento delle performance, il documento include anche dati quantitativi e qualitativi riferiti agli esercizi conclusi al 31 dicembre 2023 e, ove opportuno, al 31 dicembre 2022, in conformità ai requisiti previsti dagli standard GRI.

Al fine di assicurare l'affidabilità delle informazioni fornite, si è privilegiato l'utilizzo di indicatori quali-quantitativi direttamente misurabili e verificabili, ricorrendo a stime solo in casi limitati e chiaramente evidenziati all'interno del documento.



Analisi di materialità

Anche per l'anno di rendicontazione 2024, Acquirente Unico ha proseguito, in continuità con l'anno precedente, la propria analisi di materialità con l'obiettivo di identificare gli ambiti in cui le attività aziendali possono generare gli impatti più rilevanti in materia ambientale, sociale e di governance. L'analisi è stata condotta in conformità con i nuovi principi dei GRI Universal Standards 2021, i quali introducono il concetto di impact materiality.

Secondo tale impostazione, si considerano materiali i temi che rappresentano gli impatti più significativi che un'organizzazione può avere – o potenzialmente generare – su economia, ambiente e persone, compresi i diritti umani, in relazione sia alle proprie attività sia alle relazioni commerciali intrattenute. L'analisi è stata strutturata secondo le seguenti fasi metodologiche:

- 1. Comprensione del contesto aziendale:** è stata condotta un'analisi dei principali trend del settore di riferimento e un'attività di benchmarking. Inoltre, sono stati esaminati documenti pubblicati da autorevoli organizzazioni internazionali in ambito sostenibilità, pertinenti al contesto operativo di Acquirente Unico. Questa fase ha permesso di individuare gli aspetti maggiormente rilevanti, tenendo conto delle attività e delle relazioni di business, del contesto di sostenibilità in cui opera l'organizzazione e delle aspettative degli stakeholder.
- 2. Identificazione degli impatti e dei relativi temi:** sono stati individuati gli impatti, sia positivi sia negativi, attuali e potenziali, che le attività della Società generano su economia, ambiente e persone. Tale identificazione si è basata sull'analisi di documentazione aziendale interna (quali policy e reporting di sostenibilità pubblicato nel 2023) e di fonti esterne (tra cui il *Global Risk Report 2023* del World Economic Forum e analisi di scenario del settore). Ogni impatto è stato successivamente associato a un potenziale tema materiale.
- 3. Valutazione della significatività degli impatti:** alcuni stakeholder interni, con competenze specifiche in ambito ESG, sono stati coinvolti attraverso una survey strutturata, nella quale è stato chiesto loro di esprimere una valutazione della severità e della probabilità di ciascun impatto individuato. Il prodotto tra questi due fattori ha consentito di determinare la significatività degli impatti.
- 4. Prioritizzazione degli impatti significativi e definizione dei temi materiali:** l'analisi dei risultati ottenuti nella fase precedente ha permesso di procedere alla prioritizzazione degli impatti e dei relativi temi. Da tale processo è emersa la lista finale dei temi materiali per Acquirente Unico.



4. Nota metodologica

Tema materiale e impatto negativo correlato	Tipo ed effetto	Impatto
Sicurezza delle informazioni Compromissione della sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità) con possibili conseguenze in termini di perdita di fiducia da parte degli stakeholder, sanzioni normative e impatti operativi.	reale a breve termine	
Salute e sicurezza sul lavoro Aumento degli infortuni per via del mancato rispetto degli standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro o per il mancato svolgimento di attività di monitoraggio e sviluppo di azioni correttive	potenziale a breve termine	
Gestione responsabile delle risorse economiche In mancanza di una gestione prudente ed etica delle risorse economiche, l'impresa potrebbe generare disparità significative in termini di ricerca ed opportunità di sviluppo strategico, esponendola inoltre a vari rischi di natura reputazionale, sanzionatoria e legale	potenziale a breve termine	
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso In caso di servizi di scarsa qualità o della mancata capacità di AU di soddisfare le richieste dei consumatori e le relazioni con gli stessi, si potrebbe generare un danno reputazionale	potenziale a breve e lungo termine	
Sviluppo tecnologico e innovazione, formazione per gli operatori Qualora AU dovesse sospendere le manutenzioni periodiche sui sistemi informatici, si genererebbe un impatto negativo sugli operatori che ne fanno uso quotidianamente, che si rifletterebbe sugli utenti finali	reale a breve e lungo termine	
Attività di advocacy Dal settore in cui opera AU, ovvero il mercato tutelato, le attività di advocacy da esso intraprese potrebbero ostacolare il libero mercato, sotto diversi aspetti	potenziale a breve e lungo termine	
Occupazione Un tasso elevato di avvicendamento fra i dipendenti può essere indicativo di livelli di incertezza o insoddisfazione fra i dipendenti. Può inoltre essere un segnale di impatti fondamentali nella struttura delle attività essenziali dell'organizzazione. Una disomogeneità nei tassi di avvicendamento per età o genere può anche essere una problematica e potenziali diseguaglianze sul luogo di lavoro	potenziale a lungo termine	
Attività di approvvigionamento Difficoltà nel reperire il prodotto	potenziale a breve termine	
Public Procurement Gestire risorse petrolifere rappresenta un'attività rischiosa in termini reputazionali	potenziale a lungo termine	
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori Una mancanza di procedure per individuare i fornitori o di una dettagliata contrattualistica può comportare casi di corruzione e ritardi/incongruenze nella fornitura	potenziale a lungo termine	
Gestione dei rischi e conformità alle regole Una condotta non etica, il coinvolgimento in scandali o episodi corruttivi, può portare a una perdita di reputazione ed eventualmente economica	potenziale a lungo termine	
Formazione e valorizzazione delle proprie risorse Garantire una formazione base, non valutare le performance, non partecipare a corsi di aggiornamento e non prevedere percorsi di carriera all'interno dell'azienda sono comportamenti che potrebbero tradursi in un aumento del turnover e/o in minore produttività	potenziale a lungo termine	
Diversità e pari opportunità Discriminazioni significative possono impedire l'accesso a lavori e sviluppo professionale, nonché portare a disparità di trattamento, retribuzione o benefit	potenziale a lungo termine	



Tema materiale e impatto positivo correlato	Tipo ed effetto	Impatto
Sicurezza delle informazioni Incremento del livello di sicurezza delle informazioni	reale a breve termine	▶▶▶
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso Mantenere alta la qualità dei servizi offerti ai consumatori genera impatti positivi sulle comunità locali e sulla società	reale a lungo termine	▶▶▶
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Adozione di misure preventive per la salute e la sicurezza, anche durante lo smartworking, può generare impatti positivi sui lavoratori in termini di soddisfazione e benessere	reale a breve termine	▶▶▶
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori Grazie alle azioni migliorative intraprese da AU, il SII e ogni altro portale ad esso collegato garantiscono alti standard informatici e, di conseguenza, consentono agli operatori di farne uso in modo corretto e semplice	reale a breve termine	▶▶▶
Gestione responsabile delle risorse economiche Allocare le risorse economiche in ottica di riduzione degli sprechi ed incremento dell'efficienza consente di rafforzare la fiducia degli stakeholders nei confronti dell'organizzazione, migliorandone le performance finanziarie nel lungo termine	reale a breve termine	▶▶▶▷
Occupazione Il numero di giovani dipendenti assunti, la loro età, il genere e la regione di appartenenza possono essere indicatori della strategia dell'organizzazione e dell'adozione di politiche di assunzione che assicurino equità di trattamento, a prescindere dal genere e dall'età dei candidati, genera impatti positivi a livello socioeconomico sulle comunità locali	reale a breve termine	▶▶▶▷
Formazione e valorizzazione delle proprie risorse Assicurare programmi di formazione continui e valutare le performance dei lavoratori rappresentano due attività che contribuiscono allo sviluppo professionale dei singoli dipendenti, alla gestione delle competenze e al rafforzamento del know-how all'interno dell'organizzazione, generando impatti positivi sul benessere delle risorse umane	reale a lungo termine	▶▶▷
Diversità e pari opportunità La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro libero da discriminazioni e caratterizzato dalle pari opportunità di tutti i lavoratori genera un impatto positivo in termini di benessere dei dipendenti	reale a lungo termine	▶▶▶▷
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori Adottare misure e procedure di monitoraggio lungo la fasi di individuazione del fornitore ed erogazione della fornitura genera impatti positivi sulle comunità locali che beneficiano delle attività economiche dei fornitori di AU	reale a lungo termine	▶▶▶▷
Attività di advocacy Tramite le proprie attività di advocacy con interlocutori istituzionali, AU ha il potere di supportare al meglio il decisore politico nell'implementazione di politiche energetiche, mentre consente agli utenti finali di beneficiare dei servizi offerti	reale a lungo termine	▶▶▶▷
Trasparenza ed integrità Adottare politiche e procedure volte ad eliminare i casi di non conformità normativa limita le eventuali sanzioni, anche monetarie, e il danno reputazionale che deriva dai casi di violazioni	reale a lungo termine	▶▶▷
Gestione dei rischi e conformità alle regole Adottare misure per prevenire casi di corruzione genera un impatto positivo in termini di reputazione per AU, e di garanzia della continuità aziendale	reale a lungo termine	▶▶▷
Attività di approvvigionamento Immediata disponibilità delle scorte petrolifere per garantire il continuo delle attività durante il periodo di emergenza	potenziale a breve termine	▶▶▷
Public Procurement L'attività di approvvigionamento risulta fondamentale in quanto, qualora l'Italia avesse difficoltà a reperire greggio, l'Italia è obbligata a disporre di adeguate scorte petrolifere per garantire il continuo delle attività durante i picchi di domanda. Garantire un livello di sicurezza e certezza di questo genere genera un impatto positivo, qualora si verificassero le condizioni che costringerebbero l'Italia ad utilizzarle	potenziale a breve termine	▶▶▷



4. Nota metodologica

TEMA MATERIALE	ASPETTO GRI	INDICATORE GRI
Gestione responsabile delle risorse economiche	Performance economica	201-1
Trasparenza e integrità	Anticorruzione	205-3
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	-	-
Gestione dei rischi e conformità alle regole	Compliance Ambientale e Socioeconomica	419-1
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-1/9
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori	Pratiche di approvvigionamento	204-1
Energia ed Emissioni	Energia ed emissioni	302-1/3 -305-1/2
gestione delle risorse idriche	Acqua e risorse idriche	303-1; 303-2; 303-3
Attività di advocacy	-	-
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	-	-
Public Procurement	-	-
Sicurezza delle informazioni e protezione dei sistemi informativi	Privacy dei clienti	418-1
Occupazione	Occupazione	401-1
Relazioni tra lavoratori e management	Relazioni tra lavoratori e management	402-1
Formazione e valorizzazione delle proprie risorse	Formazione e istruzione	404-1, 404-3
Diversità e pari opportunità	Diversità e pari opportunità	405-1



TEMA MATERIALE	ASPETTO GRI	INDICATORE GRI
Sicurezza delle informazioni	Sicurezza delle informazioni; Danno reputazionale	La tutela della privacy
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	Alta qualità dei servizi offerti; Impatti positivi sulle comunità locali; Danno reputazionale	Utenti al centro
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Impatti positivi sui lavoratori in termini di soddisfazione e benessere; Aumento degli infortuni	Operare in sicurezza
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	Garantiscono alti standard informatici; Impatto negativo sugli operatori e sugli utenti finali	Qualità
Gestione responsabile delle risorse economiche	Riduzione degli sprechi, incremento dell'efficienza e miglioramento delle performance finanziarie; Aumento disparità in termini di ricchezza ed opportunità di sviluppo strategico	Creiamo e manteniamo valore
Occupazione	Garantiscono equità di trattamento; Insoddisfazione fra i dipendenti e disomogeneità	Formazione e talent management
Formazione e valorizzazione delle proprie risorse	Impatti positivi sullo sviluppo del capitale umano; Aumento del benessere delle risorse; Malcontento e aumento turnover	Programmi di sviluppo personale
Diversità e pari opportunità	Creazione di un ambiente di lavoro libero da discriminazioni; Impatto negativo sullo sviluppo professionale; Sulla disparità di trattamento, retribuzione e benefit	La gestione delle nostre persone
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori	Impatti positivi sulle comunità locali; Rischi di corruzione; Rischi di adempienze e ritardi	La gestione dei fornitori
Attività di advocacy	Contributo nel supportare il decisore politico; Nell'implementazione di politiche energetiche; Minor ostacoli relativi al libero mercato	I nostri stakeholder e le strategie di engagement
Trasparenza ed integrità	Limita eventuali sanzioni; Danno reputazionale; Possibili ricadute economico-finanziarie	La promozione della trasparenza
Gestione dei rischi e conformità alle regole	Continuità aziendale; Danno reputazionale; Eventuali perdite economiche	Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità
Attività di approvvigionamento	Innalzare disponibilità delle scorte; Difficoltà nel reperire il prodotto; Instabilità dei prezzi e consumi	La gestione dei fornitori
Public Procurement	Continuità delle attività durante un eventuale periodo di emergenza; Impatto negativo in termini reputazionali in quanto attività rischiosa	Portale consumi



Stakeholder Engagement

Durante il periodo di rendicontazione Acquirente Unico ha attivato un processo strutturato di stakeholder engagement esterno con l'obiettivo di garantire un confronto trasparente, inclusivo e costruttivo con tutti i portatori d'interesse rilevanti. L'intento di questo processo è coinvolgere alcuni dei più importanti stakeholder esterni nel processo di valutazione e prioritizzazione degli impatti. Sulla base della mappatura sono risultate rilevanti aree relative a temi di governance e sociali. Nel processo sono stati chiamati a partecipare diversi stakeholder rilevanti, tra cui *Fastweb*, *Acea*, *GSE*, *KPMG*, *MASE* e *RSE* - rappresentativi delle principali tipologie: clienti, fornitori, istituzioni, consulenti, la capogruppo ed una consociata.

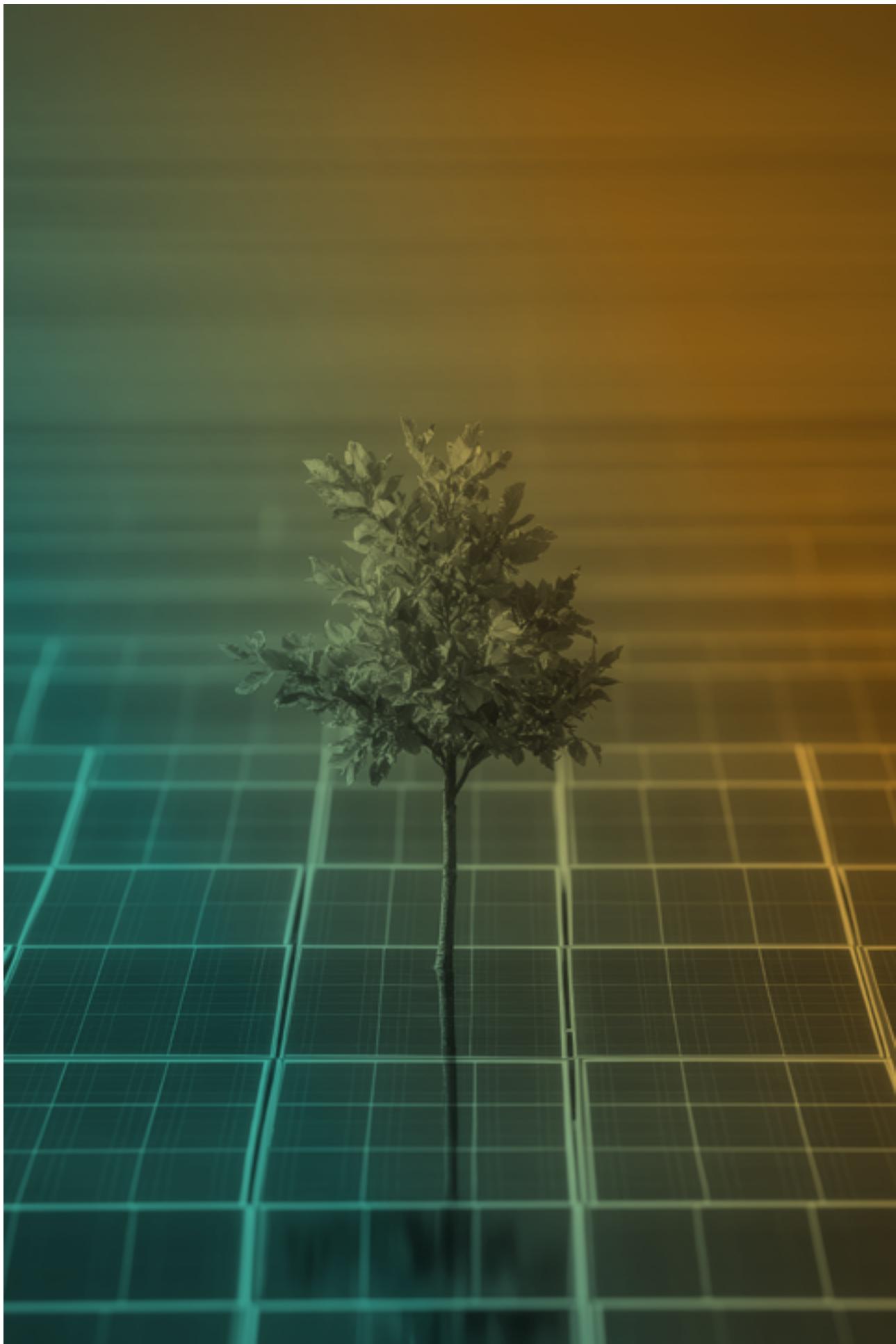
I contributi emersi durante il percorso di engagement hanno arricchito il processo decisionale con prospettive nuove e spesso complementari, consentendo di anticipare criticità, e aumentare l'efficacia delle azioni previste.

Il processo di coinvolgimento ha prodotto risultati articolati e in parte eterogenei, restituendo una fotografia realistica e completa delle percezioni, aspettative e preoccupazioni degli stakeholder.

L'emergere di nuove osservazioni è stato considerato un **esito positivo del processo di engagement**, poiché ha permesso di promuovere un approccio più consapevole e responsabile.

Il riconoscimento e l'integrazione di queste istanze ha inoltre rafforzato la legittimità di questo documento, dimostrando un'effettiva disponibilità all'ascolto.

Infine, l'intero percorso ha rafforzato la sostenibilità sociale dell'iniziativa, ponendo le basi per un impatto positivo e duraturo sul territorio e sulla comunità.







GRI CONTENT INDEX

L5



GRI Content Index

DICHIARAZIONE DI UTILIZZO	Acquirente Unico ha sviluppato il presente Documento con riferimento agli Standard GRI 2021. I dati sono relativi al periodo 01.01.2024 – 31.12.2024
GRI 1 UTILIZZATO	GRI 1: Principi di rendicontazione 2021
GRI SECTOR STANDARD APPLICABILI	-

GRI 2 – INFORMATIVE GENERALI – VERSIONE 2021

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
2-1	Dettagli organizzativi	Capitolo 1.1 «Il nostro contesto, la nostra società»
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Capitolo 4.1 «Nota metodologica»
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punti di contatto	Capitolo 4.1 «Nota metodologica»
2-4	Revisione delle informazioni	Non sono presenti informazioni soggette a revisioni
2-5	Assurance esterna	Il bilancio di sostenibilità 2024 non è stato sottoposto ad assurance esterna.
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»
2-7	Dipendenti	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
2-8	Lavoratori non dipendenti	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
2-9	Struttura e composizione della governance	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-11	Presidente del massimo organo di governo	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-15	Conflitti d'interesse	Informazioni non disponibili e/o incomplete

**GRI 2 – INFORMATIVE GENERALI – VERSIONE 2021**

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
2-16	Comunicazione delle criticità	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-21	Rapporto di retribuzione totale annua	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Capitolo 1.1 «Il nostro contesto, la nostra società»
2-23	Impegno in termini di policy	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	Informazioni non disponibili e/o incomplete
2-28	Appartenenza ad associazioni	Capitolo 1.1 «Il nostro contesto, la nostra società»
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Capitolo 1.1 «Il nostro contesto, la nostra società»
2-30	Contratti collettivi	Il 100% dell'organico di Acquirente Unico è coperto da accordi di contrattazione collettiva



5. Gri Content Index

PERFORMANCE ECONOMICA

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»

PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO SOSTENIBILE

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»

ANTI-CORRUZIONE

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
205-3	Casi di corruzione confermati e misure adottate	Durante tutto il triennio di rendicontazione non si sono registrati casi di corruzione.

ENERGIA CONSUMATA E RELATIVA ALLE EMISSIONI

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».
302-3	Intensità energetica	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».

ACQUA

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
303-3	Prelievo idrico	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».

RIFIUTI

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
306-3	Rifiuti prodotti	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Capitolo 3.1 «Il rispetto dell'ambiente che ci circonda».

OCCUPAZIONE

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
401-1	Nuovi assunzioni e turnover	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»

RELAZIONE TRA LAVORATORI E MANAGEMENT

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Il periodo di preavviso e le norme per la consultazione, la contrattazione rispetto a cambiamenti operativi che potrebbero avere impatti rilevanti per il personale sono regolamentati dalla legge (L. 428/1990) e dai contratti collettivi di Lavoro.



**SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-2	Identificazione e valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-3	Servizi di medicina al lavoro	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
403-9	Infortuni sul lavoro	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»

DIVERISTÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
405-1	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Capitolo 2.2 «Valorizzazione del capitale umano»

PRIVACY DEI CLIENTI

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Non risultano denunce da parte di interessati e/o da parte delle Autorità relative.

COMPLIANCE SOCIOECONOMICA

Informativa	Descrizione	Riferimento/Omissioni
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Non sono state registrate multe o sanzioni significative nel triennio di rendicontazione.

TEMATICHE NON GRI

Descrizione	Riferimento/Omissioni
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	Capitolo 1.2 «Trasparenza, responsabilità e creazione di valore»
Attività di advocacy	Capitolo 1.1 «Il nostro contesto, la nostra società»
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	Capitolo 2.1 «Servizi offerti alla collettività»
Public Procurement	Capitolo 2.1 «Servizi offerti alla collettività»



How to Create a Data-Driven Marketing Strategy

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

Marketing is no longer a guessing game. With the right data, you can make informed decisions that will help you grow your business.

In this article, we'll show you how to create a data-driven marketing strategy that will help you reach your goals.

We'll cover everything from collecting data to analyzing it and using it to inform your marketing decisions.

So if you're ready to take your marketing to the next level, keep reading!

