

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ
2022

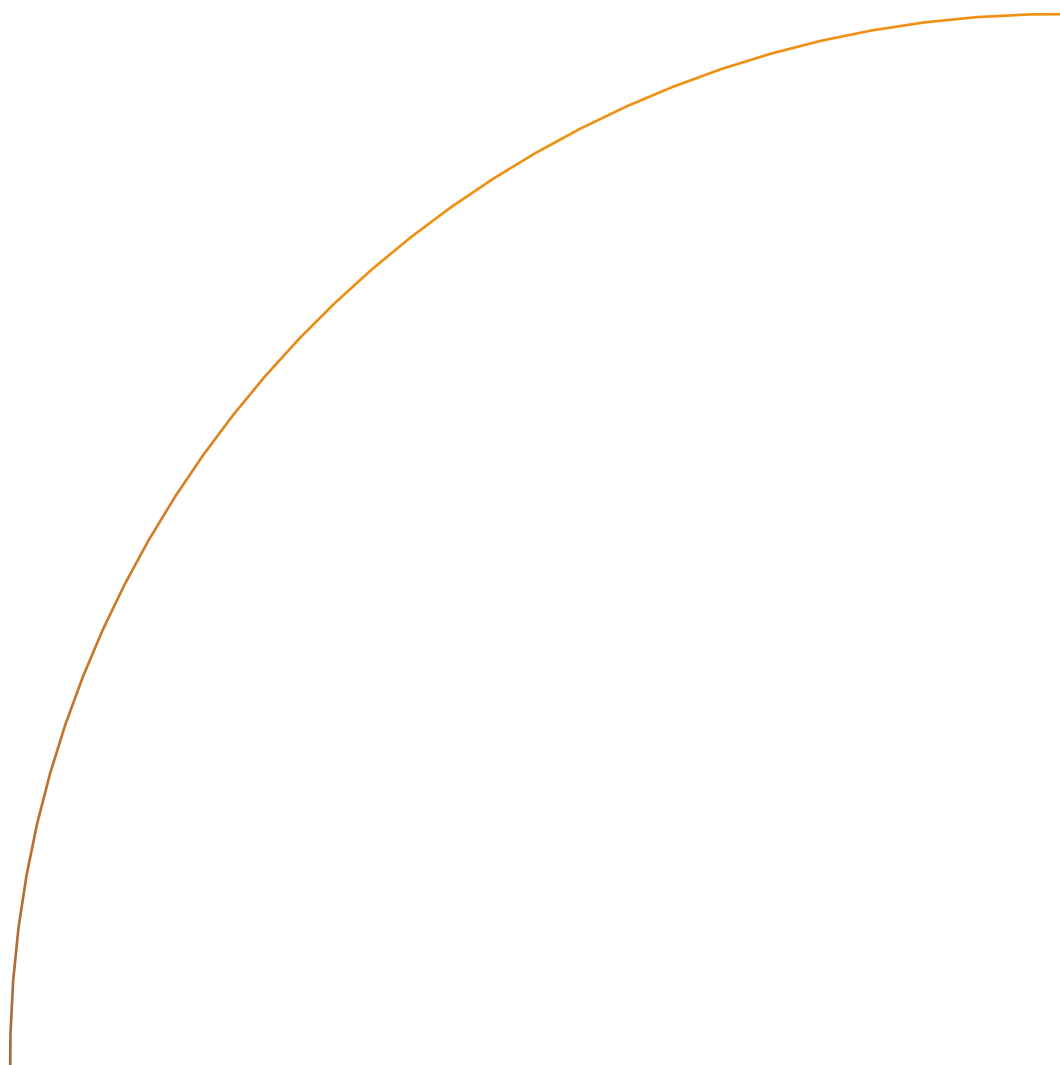
Acquirente Unico S.p.a.

Capitale Sociale € 7.500.000 i.v.
Socio unico ex art. 4 D.Lgs 79/99
Gestore dei Servizi Energetici - GSE S.p.A.
Società che esercita attività
di direzione e coordinamento: GSE S.p.A.

Sede Legale
00197 Roma – Via Guidubaldo Del Monte, 45
Reg. Imprese di Roma, P.IVA e C.F. n. 05877611003
R.E.A. di Roma n. 932346

www.acquirenteunico.it

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **2022**



INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
Highlights	6
L'IMPEGNO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA	10
L'evoluzione del bonus sociale	10
Osservatorio nazionale della povertà energetica	12
1. IL NOSTRO CONTESTO, LA NOSTRA SOCIETÀ	13
CHI SIAMO	14
MISSION E VALORI	15
I NOSTRI STAKEHOLDER E LE STRATEGIE DI ENGAGEMENT	16
ACQUIRENTE UNICO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	18
I NOSTRI SERVIZI PER LA COLLETTIVITÀ	19
Approvvigionamento di energia e previsioni	20
Sportello per il consumatore Energia e ambiente	22
Utenti al centro	23
Sistema Informativo Integrato (SII)	26
Portale Offerte	29
Portale Consumi	30
Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)	30
Fondo Benzina	32
Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE)	32
2. TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE	33
LA NOSTRA GOVERNANCE	34
Assemblea degli Azionisti	34
Consiglio di Amministrazione	34
Collegio Sindacale	35
Organismo di Vigilanza di cui al d.lgs n. 231/01	35
LA PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA	36
LA TUTELA DELLA PRIVACY	39
QUALITÀ	40
LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA PROTEZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI	40
Attività per la prevenzione dei rischi informatici	41
CONTINUITÀ OPERATIVA	42

REGOLE E GESTIONE DEI RISCHI: UNA QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ	42
CREIAMO E MANTENIAMO VALORE	43
Il valore economico generato	43
Il valore economico distribuito	44
Il valore economico trattenuto	44
LA GESTIONE DEI FORNITORI	45

3. DIAMO VALORE ALLE NOSTRE PERSONE 47

LA GESTIONE DELLE NOSTRE PERSONE	48
FORMAZIONE E TALENT MANAGEMENT	50
PROGRAMMI DI SVILUPPO PROFESSIONALE	51
Indagine di clima	53
Focus Group Intranet	53
Il Development Center	53
L'ANALISI DELLE RISORSE UMANE DI ACQUIRENTE UNICO	54
OPERARE IN SICUREZZA	56
Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (SGSL)	56
Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini	56
Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza	58
Promozione della salute dei lavoratori	58
La gestione dell'emergenza COVID-19	58

4. IL RISPETTO DELL'AMBIENTE CHE CI CIRCONDA 59

L'IMPATTO DI ACQUIRENTE UNICO	60
CREIAMO UNA CULTURA SOSTENIBILE IN RELAZIONE ALL'AMBIENTE	61
Tra telelavoro e smart working, il percorso di Acquirente Unico	63
L'analisi del contesto ambientale per l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale	63
IL PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DI ACQUIRENTE UNICO	65

5. NOTA METODOLOGICA E ANALISI DI MATERIALITÀ 67

6. GRI CONTENT INDEX 71

GUIDA ALLA LETTURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Il **Bilancio di Sostenibilità** è un documento che Acquirente Unico redige annualmente dal 2019, con lo scopo di dare evidenza in modo trasparente dei **progressi compiuti in ambito sociale, ambientale e di governance**.

Il *fil rouge* che guida il Documento sono gli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 (SDGs) dell'ONU**, che Acquirente Unico ha adottato per rafforzare i rapporti di collaborazione e cooperazione con i propri *stakeholder*.

Acquirente Unico si impegna a **cogliere le sfide** che caratterizzano il mondo dei nostri giorni, adeguando le proprie strategie aziendali, e dunque la struttura del documento, sulla base delle difficoltà e delle opportunità che caratterizzano il panorama attuale.

Il Bilancio si apre con la lettera del Presidente indirizzata agli Stakeholder di Acquirente Unico, fondamentale per comunicare le attività poste in essere e il valore generato nel corso dell'anno. A seguire, vengono presentati gli **Highlights 2022**, che evidenziano i risultati e i progressi della Società sotto il profilo sociale e di governance, e la sezione del Bilancio dedicata all'impegno profuso da AU nel contrastare la **Povertà Energetica** attraverso il progetto legato ai bonus energia.

La sezione **"Il nostro contesto, la nostra Società"** descrive il profilo di Acquirente Unico e la sua mission, approfondisce le modalità di coinvolgimento dei principali stakeholder e fornisce una visione sull'approccio della Società allo sviluppo sostenibile.

La struttura del Bilancio viene poi suddivisa in tre ulteriori sezioni, che rappresentano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: Governance, Social, Environment.

- La sezione **Governance** presenta la struttura societaria di Acquirente Unico, i meccanismi posti in essere per garantire il mantenimento dei valori di anticorruzione e della trasparenza, le performance economiche riclassificate in ottica ESG.
- La sezione **Social** racchiude tutte le informazioni rilevanti sulle risorse umane che compongono Acquirente Unico, le varie iniziative per il loro benessere, una Survey svolta nel 2022 per analizzarne la composizione.
- La sezione **Environmental** presenta le attività per migliorare le performance ambientali di Acquirente Unico nel corso del tempo.

Il Bilancio si chiude con la **Nota metodologica**, che riporta gli aspetti di natura metodologica, l'**Analisi di materialità**, che contiene informazioni sul processo che ha condotto Acquirente Unico all'identificazione degli argomenti rilevanti oggetto di disclosure, e, infine, il **GRI Content Index**, in cui viene rappresentata la tabella di riconduzione rispetto a quanto richiesto dallo standard adottato (Global Reporting Initiative).

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Nel corso del 2022, l'economia del nostro Paese è stata pesantemente condizionata dalle ripercussioni della pandemia COVID-19 ma soprattutto dal conflitto in Ucraina e dalle conseguenti ricadute sul mercato energetico. Due elementi di forte instabilità che hanno accentuato la necessità di seguire un percorso virtuoso di sviluppo sostenibile, in particolare dal punto di vista ambientale, sociale ed economico, sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Le difficoltà e le sfide della pandemia hanno spinto Acquirente Unico ad intraprendere un processo di modernizzazione delle modalità lavorative. Grazie a una spiccata predisposizione alla digitalizzazione, l'azienda ha garantito la produttività e la continuità delle sue attività, con una maggiore efficienza delle risorse e una migliore qualità di vita dei lavoratori. I fattori esogeni citati in precedenza hanno determinato un'impennata dei prezzi dei beni energetici, amplificando le criticità sociali ed economiche dei cittadini e, in particolare, dei consumatori cosiddetti vulnerabili. In questo scenario di crisi, un soggetto pubblico come Acquirente Unico, con il suo expertise sui mercati energetici e la sua comprovata terzietà, ha visto aumentare il suo ruolo di supporto nei confronti della collettività.

Proprio per far fronte agli aumenti delle bollette, il Governo ha previsto un piano in favore di famiglie e imprese, con l'estensione della platea dei beneficiari dei bonus sociali, ambito in cui Acquirente Unico svolge una funzione centrale. L'automazione del processo, che permette l'erogazione dei bonus direttamente in bolletta, è stata infatti garantita dal Sistema Informativo Integrato (SII) di Acquirente Unico che riceve dall'INPS i dati sulla situazione economica delle famiglie, riuscendo così ad identificare il numero esatto e corretto degli aventi diritto.

Grazie all'incrocio delle informazioni tra Acquirente Unico e l'INPS è stato possibile risolvere l'annoso problema dell'individuazione dei percettori dei bonus, che in passato risultavano in numero inferiore rispetto alla potenziale platea. Tale meccanismo, inoltre, è riuscito ad adeguarsi perfettamente alle tempistiche di ogni misura, dimostrando ancora una volta la maggiore efficacia dell'erogazione automatica in bolletta.

Questa attività è perfettamente in linea con la mission aziendale di Acquirente Unico, che

HIGHLIGHTS 2022

+6%

di dipendenti
a tempo
indeterminato
rispetto al 2021

+1.405.719

visite totali
del Portale Offerte
e Portale Consumi
del SII rispetto al 2021

57%

di Presenza Femminile
sul totale
dei dipendenti
nel 2022

ha tra i suoi obiettivi prioritari la tutela delle famiglie e il supporto ai mercati. Nel corso degli anni, Acquirente Unico ha saputo garantire, sia con lo Sportello per il Consumatore sia con il Servizio Conciliazione, il necessario sostegno agli utenti per muoversi più agevolmente all'interno del mercato energetico.

Ad Acquirente Unico è stata inoltre affidata la gestione del Portale Offerte e del Portale Consumi, altri due strumenti fondamentali per accompagnare il cittadino nelle proprie scelte. Solo grazie alla conoscenza dettagliata dei propri consumi, l'utente può valutare l'offerta più adatta alle sue esigenze, diventando un soggetto sempre più capace di valutare l'impatto ambientale e la sostenibilità delle proprie decisioni. Un'attenzione nei confronti delle persone, non solo in quanto consumatori, che ha portato Acquirente Unico a svolgere un ruolo attivo, sin dal 2017, nel progetto di contrasto alla povertà energetica "ASSIST", finanziato dalla Commissione europea, con risultati tali da spingere diverse realtà ad applicarne le metodologie.

Nell'azione di contrasto alla povertà energetica e per supportare le famiglie più in difficoltà, il Legislatore ha previsto il supporto tecnico di Acquirente Unico all'interno dell'Osservatorio Nazionale della Povertà Energetica, un luogo di confronto nato per affrontare in modo unitario un fenomeno che ha serie ricadute economiche e sociali.

Tutte le attività di Acquirente Unico si basano sui valori della comunità di persone che lo compongono. Anche nel corso dell'ultimo anno i risultati ottenuti confermano la capacità del personale di operare in un contesto nuovo, legato alle modalità ibride di lavoro, da remoto e in presenza, senza per questo perdere il senso di appartenenza all'azienda.

Proprio grazie a questa comunità, sempre dinamica e pronta a nuove sfide, all'esperienza maturata e ai valori condivisi, Acquirente Unico ritiene di poter svolgere un ruolo significativo in scenari sempre più complessi.

Il Bilancio di sostenibilità rappresenta il modo migliore per illustrare i valori aziendali, le attività in essere e gli obiettivi futuri, da raggiungere insieme a tutti i soggetti coinvolti, continuando a garantire benefici per gli operatori, le istituzioni e le famiglie, nel segno della sostenibilità.

+7.017

ore di
formazione
totali erogate
rispetto al 2021

1.254.318

chiamate al
contact center,
99% in più
rispetto al 2021

+54%

di bonus energia
elettrica e gas
riconosciuti tramite
il SII rispetto al 2021

L' 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 partecipa, in modo più particolare e concreto, al conseguimento di **12 macro-obiettivi (SDGs)**, prendendo parte attivamente al perseguimento degli Obiettivi globali e ponendo un'attenzione quotidiana alle problematiche che tali obiettivi intendono raggiungere.

PORRE FINE A OGNI FORMA DI POVERTÀ NEL MONDO

Tramite l'erogazione del Bonus Sociale, AU fornisce assistenza alle fasce sociali più deboli ed esposte alla povertà, assicurando il proprio supporto a chiunque ne abbia bisogno

1

ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ

AU si impegna a creare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutti i propri lavoratori, attraverso l'adozione di sistemi di protezione e prevenzione individuali per mitigare i rischi derivanti dalle attività lavorative

3

GARANTIRE UNA FORMAZIONE DI QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE E RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

Nel gestire le proprie risorse umane, Acquirente Unico si impegna a garantire una formazione continua e di qualità, nonché a coltivare i valori di uguaglianza e parità come principi aziendali

4

5

10

ASSICURARE L'ACCESSO ALL'ENERGIA PULITA, UTILIZZARE MODELLI DI CONSUMO SOSTENIBILI E GARANTIRE UNA CRESCITA ECONOMICA BASATA SUL LAVORO DIGNITOSO

Acquirente Unico è a capo dell'approvvigionamento di energia elettrica per il servizio di maggior tutela, e per i propri uffici si impegna ad adottare modelli di consumo che siano il meno impattanti possibile per l'ambiente, per mantenere sostenibile la propria crescita aziendale

7

8

9

12

CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Attraverso il Piano Spostamenti Casa-Lavoro, Acquirente Unico contribuisce alla diffusione della mobilità dolce, privilegiando gli spostamenti sostenibili dei dipendenti

11

LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Tramite 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 legati al clima, nonché a integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici

13

PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Dato il suo ruolo istituzionale, Acquirente Unico collabora con diverse realtà al fine di creare partnership virtuose e utili per lo sviluppo sostenibile

17

L'IMPEGNO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA

GOAL 1 «PORRE FINE A OGNI FORMA DI POVERTÀ NEL MONDO»

Target 1.4 entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza

GOAL 7 «ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE»

Target 7.1 entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni



Acquirente Unico, tramite la gestione dei servizi legati ai bonus energia, contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 1 “Sconfiggere la povertà” e 7 “Energia pulita e accessibile”. In tale contesto, assume una valenza emblematica l'impegno della Società nella gestione automatizzata del c.d. Bonus sociale, come ampiamente evidenziato nella trattazione che segue.

L'evoluzione del bonus sociale

Il **bonus energia** è l'agevolazione introdotta dal Governo con d.m. 28 dicembre 2007 per consentire alle famiglie in stato di disagio economico di usufruire di uno sconto sulle bollette dell'energia elettrica. Lo stesso è stato successivamente esteso anche ai settori del gas naturale e idrico rispettivamente con d.l. 185 del 2008 e Dpcm 13 ottobre 2016. A partire dal 1° luglio 2021 il riconoscimento del Bonus Energia è automatico, e viene direttamente erogato in bolletta ai destinatari, grazie all'interazione tra le banche dati dell'INPS e di Acquirente Unico, per mezzo del SII.

Ad oggi si stima che le famiglie aventi diritto al bonus siano circa 2,4 milioni nell'elettrico e 1,5 milioni nel gas.

Già nel corso del **2021** una fondamentale modifica ha determinato un decisivo miglioramento nel funzionamento di tale strumento a supporto dei consumatori in difficoltà. Ai sensi di quanto previsto nel d.l. 124/19, come convertito con modifiche in legge 19 dicembre 2019, n. 157, infatti, **l'erogazione del bonus avviene in modo automatico**. Si tratta di una profonda trasformazione per i consumatori, che non devono più fornire i documenti richiesti al Comune o al CAF di riferimento, e al tempo stesso di una rilevante semplificazione amministrativa.

Dal 1° luglio 2021, infatti, ai consumatori basta presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per ottenere la certificazione dell'ISEE. Se il nucleo familiare rientra nei parametri, l'INPS invia automaticamente le informazioni al Sistema Informativo Integrato (SII), che è in grado di individuare le forniture elettriche, di gas e i gestori idrici competenti per territorio. Attraverso l'incrocio dei dati trasmessi dall'INPS e di quelli contenuti nel SII, all'esito positivo delle verifiche di ammissibilità vengono individuate le forniture da agevolare ed erogati i bonus direttamente in bolletta a chi ne ha diritto. Il riconoscimento automatico del bonus sociale sta permettendo così di superare i limiti del vecchio meccanismo su richiesta, che per anni ha determinato la fruizione a solo un terzo dei potenziali beneficiari. In particolare, il precedente meccanismo, che si basava su una richiesta cartacea del consumatore, determinava problemi come attese eccessive, difficoltà nella produzione dei documenti utili, costi di gestione per la pratica, presentazione periodica della domanda. La nuova modalità di ottenimento del bonus si basa sul

fondamentale ruolo del Sistema Informativo Integrato, che consente di conciliare i dati delle forniture associate all'utente con l'effettivo diritto al Bonus comunicato dall'INPS, in linea con quanto indicato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Nel corso del **2022**, a seguito dell'importante aumento dei prezzi dovuto alla crisi energetica, il Governo ha esteso a 12.000 euro (soglia che sale a 20.000 euro per le famiglie numerose), il valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali per l'elettricità e il gas, tramite l'articolo 6 del d.l. 21/22, come convertito dalla legge 20 maggio 2022, n. 51.

Inoltre, mediante l'automazione realizzata dal SII, è stato possibile erogare per tutto il 2022 un ulteriore bonus integrativo in aggiunta al bonus ordinario.

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 e 2022, comprensivi anche della variazione percentuale fra i suddetti anni:

Clienti titolari di Bonus elettrico e gas	Bonus elettrico	Bonus gas	Totale Bonus erogati
2021	2.487.599	1.537.884	4.025.483
2022	3.766.105	2.441.158	6.207.263
Variazione % '22-'21	51,4%	58,7%	54,2%

Con riferimento al Bonus idrico, per il riconoscimento dell'agevolazione, il SII trasmette ai singoli Gestori di rete, entro termini indicati dall'Autorità, le informazioni necessarie per l'erogazione del Bonus.

Il tema della povertà energetica è gradualmente emerso come una questione centrale all'interno dell'Unione Europea, per le sue implicazioni di natura non solo energetica, ma anche sociale, economica, e persino sanitaria. Tale importanza si riflette nella formulazione di una serie di disposizioni all'interno del **Clean Energy Package**, in particolare con una forte attenzione all'efficienza energetica degli alloggi. Pur mancando una definizione europea ufficiale di povertà energetica, nella Raccomandazione 2020/1563 della Commissione Europea, viene considerata come "la condizione delle famiglie che non sono in grado di accedere ai servizi energetici essenziali".

POVERTÀ ENERGETICA

L'impossibilità (o la difficoltà), per un dato nucleo familiare, di accedere ai servizi energetici essenziali, a causa di basso reddito, di una spesa per i consumi elevata, di scarsa efficienza energetica nelle abitazioni (o di una combinazione di tali cause).

Definizione di povertà energetica secondo la Direttiva (UE) 2019/944

Nella Direttiva 2019/944 si ricorda inoltre che "basso reddito, spesa elevata per l'energia e scarsa efficienza energetica delle abitazioni sono concause che impediscono ai nuclei familiari in condizioni di povertà energetica di usufruire di questi servizi". Inoltre, tale Direttiva 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.

Osservatorio nazionale della povertà energetica

L'impulso europeo al contrasto 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 ASSIST.

1

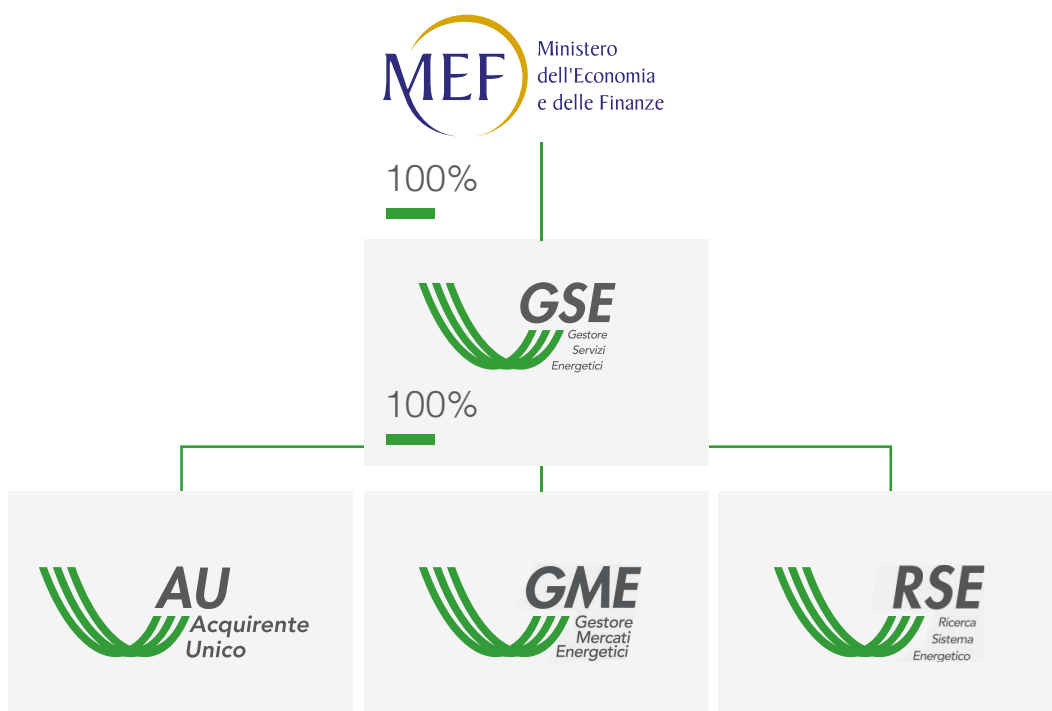
IL NOSTRO CONTESTO, LA NOSTRA SOCIETÀ

Acquirente Unico è una società pubblica per azioni, la cui missione è quella di generare, attraverso i propri servizi, ricadute positive per consumatori, operatori, istituzioni, affinché tramite lo sviluppo del sistema energetico si possa contribuire positivamente al sistema paese.

CHI SIAMO

Acquirente Unico S.p.A. è una società pubblica per azioni costituita ai sensi del d.lgs.16 marzo 1999 n. 79, al fine di garantire la fornitura di energia elettrica alle famiglie e piccole imprese del mercato vincolato.

Nel dettaglio, Acquirente Unico è una società controllata al 100% dal Gestore dei Servizi Energetici- GSE S.p.A., a sua volta interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, come mostrato dal seguente grafico:



.....
¹ Legge 3 agosto 2007 n. 125, di conversione con modifiche del d.l. 18 giugno 2007, n. 73.

² d.l. 8 luglio 2010, n. 105 convertito in Legge 13 agosto 2010, n. 12.

Dal 1° luglio 2007, con il completamento del processo di liberalizzazione della vendita al dettaglio di energia elettrica, a seguito della Legge n. 125/2007¹, tutti i consumatori finali di energia elettrica, e in particolare anche quelli civili o domestici, hanno facoltà di scegliere liberamente il proprio fornitore di energia elettrica. Alla luce di tale innovazione, la Legge n. 125/07 ha introdotto i servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia.

A seguito dell'evoluzione dei mercati energetici in Italia, sono state ampliate e diversificate le attività di Acquirente Unico a beneficio del consumatore finale e dei mercati.

Dal 2009 Acquirente Unico gestisce in avalimento lo **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente** fornendo gratuitamente informazione ed assistenza ai clienti finali nella risoluzione delle controversie con gli operatori. Nel corso degli anni i servizi offerti dallo Sportello sono stati diversificati e dal 2013 ampliati alla risoluzione extragiudiziale delle controversie con il **Servizio Conciliazione**.

Nel 2010 il Legislatore, con Legge n. 129/10² ha istituito presso Acquirente Unico il **Sistema Informativo Integrato (SII)** per la gestione e il coordinamento dei flussi informativi tra operatori nei mercati dell'energia elettrica e del gas. È una piattaforma centralizzata, basata su una banca dati dei punti di prelievo e delle informazioni identificative dei clienti finali, che migliora la funzionalità del sistema energetico, grazie a una gestione imparziale

e trasparente delle operazioni che caratterizzano il mercato.

Il d.lgs. 249/2012 ha recepito la Direttiva 2009/119/CE attribuendo ad Acquirente Unico anche le “funzioni e attività di Organismo Centrale di Stoccaggio”. A decorrere dal 1° gennaio 2014, l’Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (**OCSIT**) ha il compito di acquisire, mantenere, vendere e trasportare scorte specifiche nel territorio italiano al fine di garantire un elevato livello di sicurezza nell’approvvigionamento di petrolio greggio e prodotti petroliferi (benzina, gasolio, jet fuel e olio combustibile) per rimediare a un’eventuale situazione di grave scarsità. Nell’ambito dell’OCSIT, inoltre, sono state affidate ad Acquirente Unico le attività relative al cosiddetto Fondo Benzina, per effetto della Legge 124/17, che ha sancito la soppressione della Cassa Conguaglio GPL.

Acquirente Unico gestisce, inoltre, due strumenti a tutela dei clienti di piccola dimensione e regolamentati dall’Autorità di 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 clienti di piccola dimensione confrontano e scelgono le soluzioni più adatte alle proprie esigenze;
2. il **Portale Consumi** dal 2019, i consumatori possono disporre delle informazioni contrattuali e dei dati di consumo relativi alle forniture di energia elettrica e gas naturale di cui sono titolari.

Le attività della Società non sono solo a supporto del consumatore finale, al fine di valorizzarne ulteriormente il ruolo, ma anche a garanzia di un sistema energetico più efficiente, soprattutto in termini di funzionalità del sistema per gli operatori.

Il ruolo di Acquirente Unico ha acquisito, nel corso degli anni, una maggiore centralità nei mercati dell’energia con l’attribuzione da parte di provvedimenti legislativi e regolamentazione di settore di attività e servizi volti sia a tutelare ed informare i consumatori, che a garantire la sicurezza dell’intero sistema in termini di approvvigionamento, di gestione dei flussi informativi e dei processi commerciali. Il ruolo sociale della Società è, infatti, riconducibile alla sua natura di soggetto che persegue finalità pubbliche, offrendo servizi senza scopo di lucro.

MISSION E VALORI

La **missione** di Acquirente Unico è **generare, attraverso i propri servizi, ricadute positive per consumatori, operatori, istituzioni, affinché il sistema energia possa garantire lo sviluppo del Sistema Paese**. Nonostante la diversificazione e l’ampliamento nel corso degli anni delle attività svolte per adeguarsi alle evoluzioni dei mercati energetici, la mission di Acquirente Unico è rimasta negli anni quanto mai attuale.

La Società in quanto soggetto pubblico, terzo ed imparziale agisce per:

- migliorare la funzionalità dei sistemi energetici;
- garantire strategicità e sicurezza degli approvvigionamenti petroliferi;
- rendere disponibili la quantità e qualità delle informazioni gestite dal SII allo sviluppo del Sistema Paese;
- supportare ed informare i consumatori nei mercati energetici e idrico in crescente liberalizzazione.

Nello specifico Acquirente Unico si impegna a svolgere il proprio esercizio istituzionale seguendo i principi di legalità, imparzialità, economicità, efficacia ed efficienza. Inoltre, visto il ruolo istituzionale e la natura terza, Acquirente Unico assicura il rispetto dei principi riportati di seguito.

TRASPARENZA: Acquirente Unico ha assunto da anni una condotta trasparente nella gestione delle attività sia internamente che verso l'esterno al fine di generare fiducia nei propri stakeholder e di creare un clima aziendale positivo fondato sulla condivisione.

INTEGRITÀ E CORRETTEZZA: La Società si impegna a svolgere il proprio ruolo istituzionale in modo corretto e rigoroso, garantendo il massimo rispetto delle procedure e della normativa vigente, la riservatezza dei dati trattati, la sicurezza delle informazioni e la protezione dei sistemi informativi.

RESPONSABILITÀ: Acquirente Unico, consapevole della responsabilità verso tutti gli stakeholder e delle ricadute che le proprie scelte e attività possono avere sugli stessi, si obbliga ad esercitare le proprie funzioni guardando con costante attenzione i bisogni e le priorità dei settori energetici e del Sistema Paese in generale ed ascoltando attivamente tutti gli interlocutori.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA: Il benessere della collettività e quindi del singolo individuo è tra le principali priorità della Società sin dalla sua istituzione. Tale tematica si esplica non solo con l'assistenza al consumatore finale attraverso numerosi prestazioni e servizi svolti da AU ma anche con un'attenta gestione delle persone in termini di percorsi formativi, politiche di salute e sicurezza sul lavoro e forme di welfare aziendali.

I suddetti valori vengono indicati anche nel Codice Etico della Società, che individua, tra l'altro, i principi guida e regole di comportamento che i dipendenti e coloro i quali offrano la fornitura di un servizio in favore o per conto di Acquirente Unico, sono tenuti a rispettare. Il Codice è parte integrante del Modello Organizzativo ai sensi del d.lgs. 231/2001 ed è coordinato con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza adottato da Acquirente Unico.

Tali documenti costituiscono uno degli strumenti della Società, volti a promuovere lo svolgimento delle proprie mansioni nel massimo rigore e hanno lo scopo principale di creare valore sia all'interno dell'azienda stessa, sia nei confronti degli interlocutori e di qualunque persona fisica o giuridica entri in contatto con le attività di Acquirente Unico.

I NOSTRI STAKEHOLDER E LE STRATEGIE DI ENGAGEMENT

GOAL 17 «PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI»

Target 17.17 incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati



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:

- Consumatori e Associazioni dei consumatori
- Capogruppo e le altre società del Gruppo
- Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)
- Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT)
- Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA)
- Investitori finanziari
- Istituzioni nazionali ed europee
- Operatori e associazioni di categoria (energy, gas e oil)
- Dipendenti, altri lavoratori, rappresentanti sindacali

Acquirente Unico considera prioritario il coinvolgimento di tutti gli stakeholder in modo più strutturato nella gestione delle proprie attività.

Il dialogo e l'interazione costante con gli interlocutori sono fondamentali per allineare il più possibile le attività della Società alle esigenze ed alle aspettative dei diversi stakeholder.

L'approccio inclusivo assunto da Acquirente Unico nei confronti dei propri interlocutori si declina sia nell'ascolto e recepimento delle sollecitazioni ricevute dagli stessi, che attraverso la creazione di canali informativi e di comunicazione.

Al fine di mantenere attivo il confronto con i propri interlocutori interni ed esterni, Acquirente Unico utilizza, con periodicità variabile, diversi strumenti di coinvolgimento, tra i quali rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Partecipazione a progetti finanziati dalla Commissione Europea, Tavoli consultivi e riunioni;
- Gruppi di lavoro;
- Incontri di formazione sia per i dipendenti che per esterni;
- Implementazione di appositi canali dedicati;
- Indagini sulla soddisfazione dei servizi offerti dallo Sportello;
- Indagini interne rivolte ai dipendenti.

L'obiettivo di tale approccio è quello di promuovere il coinvolgimento dei principali stakeholder al fine di aumentarne la consapevolezza e sviluppare un dialogo costruttivo che possa fornire un prezioso contributo nell'allineare gli obiettivi sociali, ambientali ed economici con la strategia della Società. Acquirente Unico è convinta che garantire una sempre maggiore trasparenza nelle comunicazioni e nelle relazioni con i propri stakeholder sia fondamentale per creare con gli stessi un rapporto di reciproca fiducia.

Per un'azienda come Acquirente Unico, che offre servizi di natura pubblicistica senza scopo di lucro, il dialogo e il confronto con i propri interlocutori sono attività fondamentali per garantire l'erogazione di servizi efficienti in grado di soddisfare da un lato, le aspettative degli utenti e degli operatori e, dall'altro, le richieste provenienti dalle istituzioni e dal mercato, creando ove possibile valore condiviso per il sistema-paese.

In questo contesto, Acquirente Unico organizza e gestisce in modo continuativo specifiche attività di advocacy, curando il rapporto con i soggetti istituzionali (come il Parlamento o il Governo), con le Autorità indipendenti (ad esempio ARERA, AGCM, Garante per la protezione dei dati) e con gli interlocutori che agiscono negli ambiti di attività dell'azienda (Associazioni, sindacati, etc.), contribuendo ad elaborare le strategie aziendali.

Il dialogo continuo con il Legislatore ed il Regolatore da un lato e i Consumatori e gli Operatori dall'altro consentono inoltre ad Acquirente Unico di svolgere i propri compiti fornendo un importante e significativo valore aggiunto in virtù del punto di vista privilegiato di cui beneficia Acquirente Unico.

Tale punto di vista, abbinato alla terzietà ed alla esperienza maturata negli anni, permettono ad Acquirente Unico di poter cogliere elementi di criticità o di miglioramento, nell'ambito delle attività svolte, utili al fine di:

- supportare al meglio il decisore politico ed il regolatore nell'implementazione delle politiche di intervento in atto suggerendo, ove possibile, spunti di miglioramento e di attenzione;
- consentire agli operatori di svolgere le attività di propria competenza avendo piena comprensione delle finalità perseguite;
- mettere i consumatori finali in condizione di beneficiare dei servizi loro rivolti.

ACQUIRENTE UNICO PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Ormai da anni la sostenibilità costituisce un valore ed un impegno per Acquirente Unico che ha apportato cambiamenti sia nell'agire quotidiano che in una prospettiva di medio-lungo termine, prestando attenzione a tutti i vari aspetti della comunità in cui la Società opera. Acquirente Unico ha, infatti, intrapreso un percorso di sviluppo sostenibile, cercando di incidere, con la propria operatività, in termini di creazione di valore condiviso su tre dimensioni: ambientale, sociale ed economico.

Ambientale – Tutelare l'ambiente: Anche per un'azienda come Acquirente Unico, il solo svolgimento della propria attività determina anche un impatto sull'ambiente. Uno dei driver di impatto è legato agli effetti dannosi degli spostamenti sistematici casa – lavoro – casa. L'avvio ormai da tempo del telelavoro per alcuni dipendenti e l'utilizzo dello smart working in modo massivo, hanno reso quanto mai chiara questa relazione. Con l'adesione a forme di lavoro agile, la Società si impegna a limitare al massimo gli spostamenti, contributo alla riduzione di emissioni nocive per l'ambiente.

Sociale – Garantire equità, salute e benessere delle persone: L'orientamento alla sostenibilità sociale ha condotto Acquirente Unico a costruire al suo interno condizioni appropriate di sicurezza sul posto di lavoro, così come a creare un senso di appartenenza e di autorealizzazione nei propri collaboratori, oltre che di uguaglianza in termini di trattamento. All'esterno ha sviluppato un sistema di sostegno alla comunità di riferimento e di interazione costante con gli stakeholder, al fine di rappresentare un elemento di sviluppo sostenibile.

Economico – Generare profitti/valore economico: La sostenibilità economica non è solo la creazione di reddito e lavoro tramite un'efficace combinazione delle risorse. Significa anche attenzione sia all'efficacia ed efficienza della propria attività che all'accessibilità economica ai beni/servizi che si producono o erogano. Per Acquirente Unico, la sostenibilità economica si sostanzia nell'efficienza massima delle sue attività, al fine di non rappresentare un peso per la comunità, ma piuttosto un moltiplicatore di valore. Allo stesso tempo, Acquirente Unico è focalizzato sulla sua attività originaria, ovvero garantire prezzi equi dell'energia per il mercato tutelato e supportare tutti i consumatori a muoversi all'interno di un mercato complesso.

La strategia a medio-lungo termine e i processi operativi della Società vengono ridefiniti sulla base di politiche e pratiche di creazione di valore condiviso, le quali ne stanno orientando le scelte. Integrate tali politiche all'interno della propria gestione, si potranno, da un lato, fronteggiare i cambiamenti del contesto esterno e, dall'altro, soddisfare le esigenze e le aspettative del mercato, della collettività e di Acquirente Unico, in termini di aumento del vantaggio competitivo e sviluppo delle proprie attività.

I NOSTRI SERVIZI PER LA COLLETTIVITÀ

Le attività gestite da Acquirente Unico si identificano in due principali aree di azione: **i consumatori e gli operatori**. Di seguito si riportano le principali tappe che hanno determinato la storia e lo sviluppo di Acquirente Unico, a partire dalla liberalizzazione del mercato elettrico (d.lgs. 79 del 1999), sino all'acquisizione della Società SFBM nel 2022:



L'attenzione ai consumatori è sempre rimasta prioritaria nella mission istituzionale e nella strategia aziendale della Società, dalla sua entrata in operatività nel 2003 ed in prospettiva di una piena liberalizzazione del mercato. Questa centralità trova espressione nei diversi servizi messi a loro disposizione:

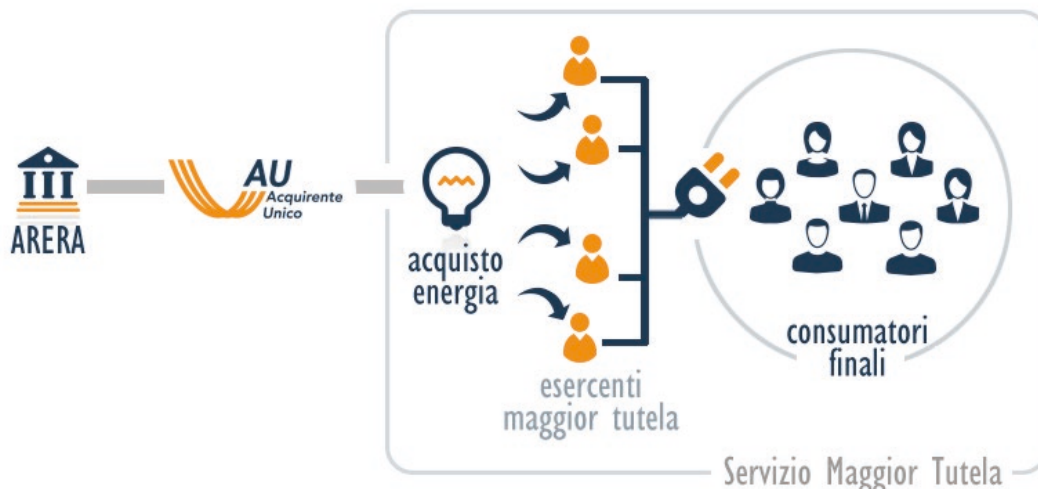
- assistenza nella risoluzione delle controversie con gli operatori,
- informazioni sul corretto funzionamento del mercato, i propri diritti, i servizi e strumenti disponibili,
- tutela nell'approvvigionare energia elettrica per il mercato tutelato;
- strumenti per una partecipazione più consapevole al mercato.

La piena liberalizzazione dei mercati energetici ha, inoltre, portato un aumento della numerosità dei soggetti coinvolti e delle attività commerciali svolte, rendendo necessaria una maggiore efficacia delle procedure di gestione dei flussi informativi. In quest'ottica, Acquirente Unico, tramite il Sistema Informativo Integrato, garantisce una maggiore funzionalità del sistema energetico per gli operatori (distributori e venditori), fornendo:

- una gestione imparziale delle informazioni trattate, nel rispetto del principio di parità di trattamento,
- processi certi nel rispetto dei tempi e della regolazione vigente,
- massima sicurezza ed efficienza nei flussi informativi.

Pertanto, nonostante l'evoluzione e la diversificazione delle attività, Acquirente Unico continua ad accompagnare e garantire l'evoluzione operativa dei mercati energetici in accordo con le normative di settore. Ciò è possibile in virtù del ruolo di intermediazione svolto da Acquirente Unico tra i vari attori presenti sul mercato, attraverso la creazione di relazioni orizzontali e trasversali di collaborazione e di interoperabilità.

Approvvigionamento di energia e previsioni



Le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, indicate all'interno della direttiva 2003/54/CE³ e successivamente recepite dall'ordinamento italiano attraverso la Legge n. 125/2007⁴, hanno previsto un rafforzamento della posizione di mercato in favore di tutti i consumatori finali di energia elettrica, inclusi i consumatori civili o domestici.

Il completamento del processo di liberalizzazione della vendita al dettaglio di energia elettrica, a fronte del quale tutti i consumatori finali di energia elettrica hanno la facoltà di scegliere liberamente il proprio fornitore di energia elettrica, è avvenuto dal 1° luglio 2007, con la contemporanea istituzione del **Servizio di Maggior Tutela**, riservato ai clienti retail che non avessero scelto nessun fornitore sul mercato libero. L'attività di approvvigionamento di energia elettrica all'ingrosso per tale servizio, fin dalla sua introduzione, è svolta da Acquirente Unico mentre la commercializzazione è stata affidata ai distributori competenti territorialmente che possono avvalersi anche di società di vendita di loro scelta. I servizi di tutela per il settore elettrico assicurano la fornitura di energia elettrica con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall'Autorità, destinati ai clienti finali di piccole dimensioni (quali famiglie e microimprese) che non abbiano ancora scelto un venditore nel mercato libero. La normativa ha previsto il progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, prevedendo le seguenti date dalle quali i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili:

- Per la fornitura di energia elettrica delle piccole imprese e delle microimprese con potenza impegnata superiore a 15 kW, la tutela di prezzo è terminata il 1° gennaio 2021. Al fine di garantire la continuità della fornitura alle piccole imprese che si trovano senza un contratto nel mercato libero a partire dal 1° gennaio 2021, l'Autorità ha definito la regolazione del Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese. L'assegnazione dell'attività di approvvigionamento e commercializzazione del servizio è avvenuta tramite Procedure competitive organizzate da Acquirente Unico.
- Per le altre microimprese (potenza impegnata inferiore o uguale a 15 kW) e la generalità dei clienti non domestici (es. alcuni condomini) la tutela di prezzo è terminata dal 1° gennaio 2023. Per questi clienti, ARERA ha prorogato al 1° aprile 2023 la data di attivazione del Servizio a Tutele Graduali per le microimprese, regolato secondo le sue disposizioni che prevedevano, anche in questo caso, che gli operatori deputati all'attività di commercializzazione e approvvigionamento fossero individuati attraverso Procedure competitive organizzate da Acquirente Unico.
- Per la fornitura di energia elettrica per i clienti domestici non vulnerabili (famiglie)

³ Relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE.

⁴ Legge di conversione con modifiche del d.l. 18 giugno 2007, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia.

che in quel momento non avessero ancora scelto un fornitore del mercato libero, la tutela di prezzo terminerà il 10 gennaio 2024. Al fine di garantire la continuità della fornitura di elettricità, entro tale data dovrà essere definito il servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, regolato da ARERA e assegnato a operatori selezionati tramite Procedure competitive organizzate da Acquirente Unico.

Nell'attesa che i consumatori domestici che non hanno ancora operato una scelta si affaccino sul 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 Acquirente Unico 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.

SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA Il servizio Di Maggior Tutela indica quell'opzione che garantisce al consumatore l'erogazione di energia elettrica e gas 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.

Nel 2022, Acquirente Unico si è approvvigionato per i propri fabbisogni di energia elettrica esclusivamente sul Mercato a Pronti (MGP)⁵.

FOCUS: Previsione della Domanda di energia elettrica in Acquirente Unico

La corretta previsione del proprio fabbisogno di energia elettrica, fin dall'avvio del processo di liberalizzazione del mercato elettrico, ha rappresentato uno dei principali problemi che hanno dovuto fronteggiare gli operatori del mercato all'ingrosso. La finalità di avere una corretta previsione della propria domanda elettrica è quella di:

- Evitare/minimizzare il pagamento degli oneri di sbilanciamento;
- Redigere e sviluppare il budget e piani strategici (Breve, Medio, Lungo);
- Rispettare le prescrizioni⁶ che impongono agli operatori di definire i programmi d'immissione e prelievo, utilizzando le migliori stime dei quantitativi di energia elettrica effettivamente prodotti/prelevati, in conformità ai principi di diligenza, prudenza, perizia e previdenza.

In generale, il primo approccio quantitativo alla risoluzione dei problemi previsivi è rappresentato dai modelli econometrici, che rappresentano comunque un'ipotesi esplicativa da acquisire provvisoriamente finché non sarà disponibile una soluzione migliore.

È proprio sulla base di tale considerazione che in Acquirente Unico, utilizzando un software specializzato in *Energy Data Management*, si è passati dall'utilizzo di modelli econometrici alla realizzazione di una procedura ad hoc per la previsione del proprio fabbisogno basata sulle **reti neurali**.

Premesso che esistono vari tipi di reti neurali, può essere sufficiente sapere che il principio di fondo consiste nella capacità di certi algoritmi di calcolo di emulare il comportamento del cervello umano estraendo valutazioni e considerazioni da situazioni complesse, non sempre ben definite, talvolta anche contraddittorie.

Come gli esseri umani, le reti neurali hanno la capacità di apprendere dalle esperienze pregresse per poi applicare a circostanze nuove le conoscenze acquisite.



⁵ Mercato del Giorno Prima.

⁶ Delibera dell'ARERA 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.

A differenza degli esseri umani, hanno la capacità di crearsi un sistema rappresentativo delle molteplici relazioni esistenti tra le variabili causali di un sistema complesso manifestando, di conseguenza, elevata attitudine ad esprimere con regolarità valutazioni appropriate (previsioni) e comportamenti adeguati in presenza di situazioni apparentemente caotiche. In Acquirente Unico, come già sottolineato, le reti neurali sono utilizzate soprattutto nei modelli di previsione del fabbisogno giornaliero dei clienti in maggior tutela e le variabili esplicative (variabili causali) utilizzate sono:

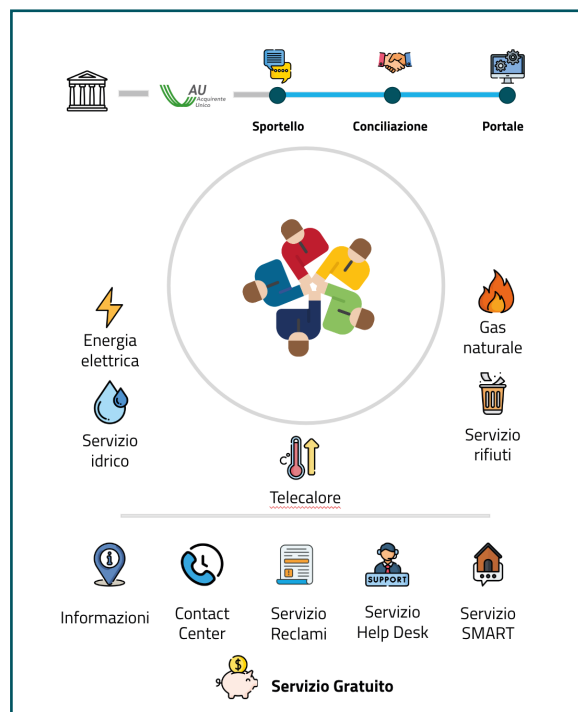
- Parametri temporali (calendario), ossia: mese corrispondente; settimana equivalente; tipo giorno.
- Parametri meteorologici (aggiornamento giornalieri) ossia: temperatura oraria; Algoritmo temperatura “t giornaliera max e min”; nuvolosità; velocità del vento; grado di umidità.

Il risultato dell'attività di previsione giornaliera per il 2022 è stato di un errore pari a **-110 GWh (-0,40%)**, dovuto a una previsione di **27.797 GWh** a fronte di un consuntivo di **27.687 GWh**. Il valore totale degli acquisti energia nello stesso periodo è stato di **8.743,8 milioni di euro** con un impatto dello sbilanciamento trascurabile.

Grazie all'utilizzo di tecnologie informatiche avanzate, Acquirente Unico nel corso degli anni ha ridotto l'incidenza degli scostamenti tra energia stimata ed energia prelevata, con conseguenti benefici anche in termini di efficientamento economico.

Sportello per il consumatore Energia e ambiente

Acquirente Unico, in collaborazione con ARERA, gestisce lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, attivo dal 1° dicembre 2009, con lo **scopo di fornire gratuitamente** in-



Lo Sportello, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolamentazione 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.

formazioni ed assistenza specifiche e/o di carattere normativo, nonché di supportare i consumatori nella risoluzione delle controversie con i propri fornitori. Tali servizi si rivolgono ai clienti del settore elettrico, del gas, del servizio idrico integrato, telecalore e rifiuti, nonché a tutti coloro che, pur in assenza di un rapporto di fornitura, hanno necessità di informazioni specifiche e/o di carattere normativo. Lo Sportello, oltre a garantire assistenza ai consumatori nella conoscenza della regolazione di settore, dei propri diritti e fornire supporto nella risoluzione delle controversie con i propri fornitori, affianca la stessa Autorità nell'individuazione delle eventuali anomalie presenti sul mercato. Ad oggi lo Sportello opera attraverso **8 servizi gratuiti** attraverso il Numero Verde 800.166.654, il Servizio Conciliazione, le procedure speciali SMART Help e SMART Info, il servizio Reclami per il Bonus Sociale, il servizio di gestione delle domande dei Clienti indiretti Bonus gas, il servizio Help Desk Associazioni ed il servizio Segnalazioni.

Utenti al centro

Acquirente Unico pone gli utenti al centro della propria missione e della strategia aziendale, tutelandone e promuovendone i diritti tramite diversi servizi a loro disposizione. La Società fornisce, in particolare, tali servizi tramite lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. Accedendo al sito “www.sportelloperilconsumatore.it” i consumatori possono conoscere i servizi offerti e le relative procedure e tempistiche, oltre a poter attivare e gestire totalmente on-line le istanze attraverso il **Portale Clienti Sportello**.

ACQUIRENTE UNICO PERI 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.



Nel 2022 è stato rafforzato il livello di sicurezza per la tutela dei dati personali gestiti dallo Sportello con l'accesso al Portale Clienti tramite **SPID** e **CIE**. Tutti i servizi Sportello sono disponibili da PC, mobile e iPad, mentre il Servizio Conciliazione può essere raggiunto anche tramite l'App dedicata. I consumatori possono inviare le proprie richieste anche via e-mail e pec, mentre per coloro che non hanno accesso ad Internet sono attivi i canali posta e fax.

• 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 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 2022 il Contact Center ha gestito circa **1.254.318 chiamate** al Numero Verde (631.000 nel 2021) e **30.528** richieste di informazione scritte (10.050 al 2021) 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. 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 su diversi supporti (desktop, mobile, App), e inoltre si occupa di sviluppare i sistemi con l'obiettivo di ottimizzare e rendere massima la soddisfazione dei clienti. Nel 2022 il Servizio Conciliazione ha ricevuto **24.339** richieste, in aumento rispetto alle 20.428 del 2021, principalmente relative a problemi di fatturazione, con il coinvolgimento di oltre **426 venditori** e distributori del settore energia, **113 gestori** del settore idrico e **11 operatori del telecalore**.



GENNAIO E LUGLIO 2022

- Ampliamento del novero dei gestori del servizio idrico obbligati a partecipare al Servizio Conciliazione;
- Inserimento nuovi conciliatori a fronte dell'incremento dei volumi.

APRILE 2022

- Partecipazione a due edizioni delle Cliniche Legali presso la LUISS.

- **24.339 richieste**, principalmente relative a problemi di fatturazione;
- oltre **426 venditori del settore energia**, **113 gestori** del settore idrico e **11 operatori del telecalore coinvolti**.

Progetto formazione Conciliazione

Nel 2022 AU, tramite il Servizio Conciliazione, collaborando con il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università LUISS Guido Carli, ha erogato, nell'ambito di una Clinica Legale sulle Alternative Dispute Resolution, rivolta agli studenti dell'ultimo anno di Giurisprudenza, due sessioni formative aventi ad oggetto le attività del Servizio, l'istituto della Conciliazione e gli altri servizi erogati dallo Sportello. A fronte del particolare interesse mostrato dagli studenti l'Ateneo ha richiesto di replicare l'esperienza per il 2023, prevedendo due ulteriori sessioni formative.

Nel 2022 il dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi Roma TRE ha proposto ad AU una collaborazione volta all'istituzione di una Clinica Legale completamente dedicata al Servizio Conciliazione ARERA, con la finalità di offrire agli studenti una didattica esperienziale. Tale collaborazione avrà inizio nel 2023, con l'erogazione di 20 ore di lezione dedicate agli studenti di Giurisprudenza, sugli strumenti di risoluzione delle controversie nei settori energia – ambiente. Il focus specifico della collaborazione sarà quello di sviluppare abilità professionali degli studenti, valorizzare l'aspetto umano all'interno delle relazioni e sensibilizzare la comunità accademica ai metodi alternativi di risoluzione delle controversie.



Si evidenzia che AU eroga formazione sui servizi erogati dallo Sportello e dal Servizio Conciliazione anche ad Ordini professionali ed Associazioni di categoria.

- **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 2022 il servizio ha gestito circa **123.475** nuove richieste di attivazione di servizi SMART Help e SMART Info e reclami idrici, in crescita rispetto al 2021 dove il servizio aveva gestito 114.000 nuove richieste, e circa **112.340** risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori nel 2022 in aumento rispetto alle 34.500 risposte del 2021.

Nel periodo in esame, in attuazione della Determina 20 luglio 2021, 6/2021 dalla Direzione Advocacy e Utenti di ARERA – DACU, sono stati gestiti **97.431** "Moduli di dichiarazione

clienti indiretti bonus gas”, rispetto ai 37.725 moduli del 2021, 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.

●●●●●

⁷ 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.



Numero Verde **800.166.654** per richieste di informazione.

1.254.318 chiamate gestite nel 2022.

Tempo medio di attesa: **267 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).



33.585 richieste di **informazioni scritte**

123.475 nuove richieste di attivazione di servizi **SMART Help/SMART info** e reclami idrici e 112.340 risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori

97.431 Moduli di dichiarazione Clienti indiretti **bonus gas**

697 segnalazioni nei settori di competenza **ARERA**

11 richieste di supporto tramite il servizio Help Desk Associazioni

Nel 2022 sono stati inoltre gestiti:

- **697 segnalazioni** di particolare rilevanza in merito a problematiche o disservizi nei settori di competenza ARERA, in aumento rispetto alle 59 segnalazioni del 2021.
- **11 richieste di supporto** tramite il servizio **Help Desk Associazioni**, in diminuzione rispetto alle 25 richieste di supporto del 2021. 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. Nel 2022 lo Sportello ha raggiunto i seguenti risultati:
- 81% dei clienti riceve risposta da un operatore del **Numero Verde** in un tempo medio di 267 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;
- 51 giorni solari in media (verso i 90 giorni previsti) per la conclusione di una **procedura di conciliazione**, con il **96%** dei clienti **soddisfatti** del servizio ricevuto.



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

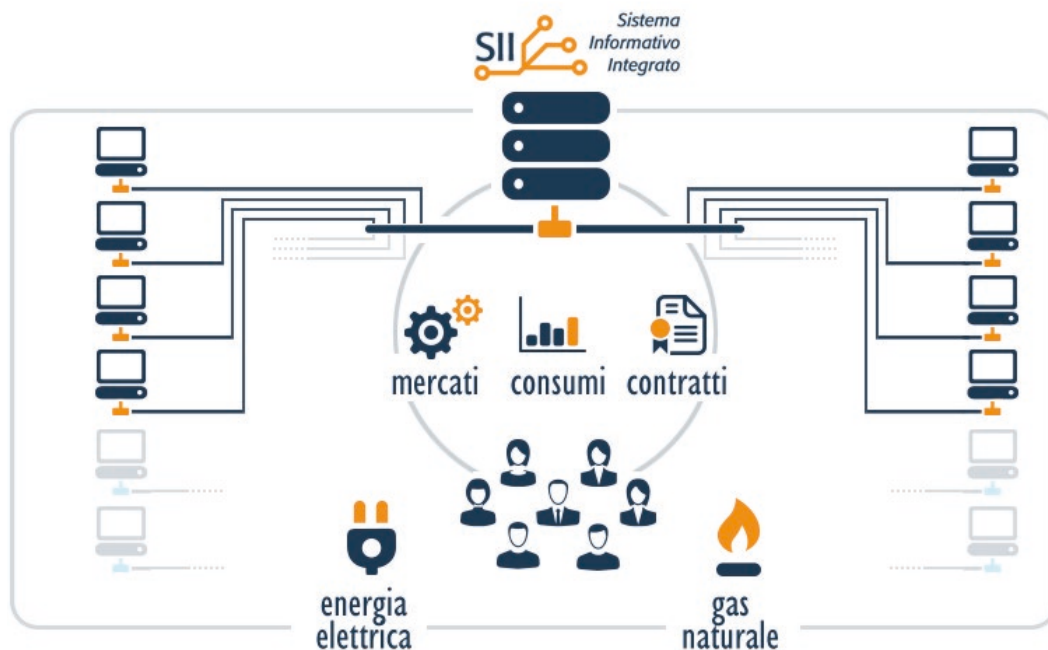
51 giorni solari in media per la conclusione di una procedura di conciliazione e **95%** di clienti soddisfatti.

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 consumatori.⁷

La Segreteria Tecnica Sportello svolge invece l'importante attività di acquisizione, regolarizzazione 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/numeri>, consentono di identificare velocemente le azioni da intraprendere al fine di ottimizzare procedure, sistemi ed iniziative di formazione.

Sistema Informativo Integrato (SII)



Acquirente Unico, sulla base delle previsioni inserite dalla Legge nr. 129 del 13 agosto 2010, ha realizzato il Sistema Informativo Integrato (di seguito anche "SII") per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas. In particolare, il SII mediante l'utilizzo di una banca dati (nella quale confluiscono le informazioni relative ai punti di prelievo ed i dati identificativi dei clienti finali) consente di gestire centralmente i rapporti con gli operatori e con i consumatori, favorendo la concorrenzialità del mercato e garantendo la sicurezza e la tempestività nella gestione dei flussi informativi.

IL SII

Servizio per la gestione dei flussi informativi 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 modificazioni, 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 presso Acquirente Unico del Sistema Informativo Integrato assicura una gestione imparziale delle informazioni, terzietà, e non opponibilità del dato, nel rispetto del principio di parità di trattamento tra gli operatori.

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.

NUOVE ATTIVITÀ DEL SII

Energia elettrica

- sviluppo degli adeguamenti per la gestione del servizio a tutele graduali microimprese
- sviluppo degli adeguamenti per la gestione del nuovo codice offerta standard
- gestione delle attività per la salvaguardia
- nuovo standard dei flussi di misura

Gas

- sviluppo del processo di calcolo degli indennizzi relativi all'invio delle misure gas
- riforma di conferimento della capacità di trasporto
- sviluppo degli adeguamenti per la gestione del nuovo codice offerta standard
- progettazione e sviluppo del contatore consumi

Tra le attività principali svolte dal SII rientra il monitoraggio delle attività dei mercati elettrico e del gas, i quali ad oggi contano circa 1.650 operatori coinvolti (tra fornitori, distributori, imprese di trasporto, utenti di dispacciamento) e circa 59 milioni di punti di consegna attivi, stabili nel corso del 2022. Più in dettaglio il numero di Punti di Prelievo dell'elettricità (POD) ⁸ e i Punti di Riconsegna del gas (PdR) ⁹ gestiti dal **Sistema Informativo Integrato** sono stati rispettivamente pari a 37 e 22 milioni.

Nell'ottica di garantire la massima sicurezza nella gestione dei dati trattati, il SII si è dotato dal 2013, e con validità fino al 2024, della certificazione della norma internazionale **ISO/IEC 27001:2013** relativa alla gestione e alla riservatezza dei dati.

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 alle 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 contesto dei controlli effettuati va dai pressure test, alla simulazione di attacchi, alla manutenzione delle strutture fisiche e informatiche.

Di seguito si riportano le **informazioni** nel dettaglio relative ai Punti di Prelievo dell'elettricità (POD) e i Punti di Riconsegna del gas (PdR) gestiti dal **Sistema Informativo Integrato** relativamente ai due principali mercati, libero e tutelato, dell'energia elettrica e del gas.

Nel corso del 2022 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 dai 23,5 milioni di fine 2021 ai 25,8 milioni di fine 2022, con un delta percentuale del 10%; mentre i PdR attivi del mercato Libero del gas sono passati dai 13,9 milioni di fine 2021 ai 14,6 milioni di fine 2022, con un delta percentuale del 5%. Per quanto riguarda, invece, il mercato tutelato, i POD relativi al **mercato Tutelato elettrico** nel 2022 sono diminuiti passando da 13,3 milioni del 2021 a 11,2 milioni del 2022, con un delta percentuale del 16%, mentre i PdR attivi del **mercato Tutelato del gas** sono passati da 7,5 milioni del 2021 ai 6,7 milioni del 2022, con una variazione percentuale del 10%.

Tra le altre attività svolte dal SII, si segnalano per il particolare rilievo:

- la gestione dei dati di misura dei settori elettrico e gas tramite i sempre più diffusi misuratori elettronici, giunti alla seconda generazione nell'elettrico (oltre 20,4 milioni al 31/12/2022), ha comportato una significativa evoluzione del mercato, portando all'importante riforma del settlement gas, che si completerà nell'ottobre 2023, e all'avvio della riforma del settlement elettrico, prevista per il 2025. La sempre maggiore disponibilità di dati di misura consente una sempre più precisa fatturazione dei consumi energetici, con la completa eliminazione delle cosiddette "fatture pazze", a beneficio dei clienti finali. L'evoluzione dell'automazione nella misurazione



⁸ Il codice POD è una stringa alfanumerica che identifica, in modo univoco, una fornitura di energia elettrica.

⁹ Il PdR è un codice numerico che identifica, in modo univoco, una fornitura di gas naturale.

dei consumi rappresenta un importante acceleratore per la concorrenza e per il rilevamento del risparmio energetico.

- la gestione del cambio del fornitore (Switching) tramite innovativi processi informatizzati, ha permesso una significativa riduzione dei tempi di switching aumentando in modo rilevante la concorrenza e la tutela del consumatore, la gestione delle morosità, che ha permesso di contrastare il turismo energetico e di tutelare il sistema energetico da un utilizzo opportunistico della concorrenza, lasciando insoluti a carico del sistema e della collettività; la gestione dell'attivazione dei servizi di ultima istanza, a tutela dei clienti finali che restano per qualche motivo senza fornitore, garantendo di conseguenza la continuità della fornitura.
- il monitoraggio di comportamenti opportunistici, sia da parte dei clienti finali, sia da parte degli operatori. Nel primo caso, le posizioni morose sono gestite affinché i clienti non sfruttino il cambio di fornitore per lasciare situazioni di morosità, mentre nel secondo caso, Acquirente Unico presenta una segnalazione all'Autorità che può applicare delle sanzioni all'operatore garantendo in questo modo una maggiore sicurezza del servizio sia ai consumatori che ai distributori. Allo stesso tempo il SII permette di monitorare la qualità commerciale sia delle imprese di vendita, sia delle imprese di distribuzione, garantendo qualità e equità tra tutti gli operatori.

In generale l'interoperabilità tra il SII e le banche dati della Pubblica Amministrazione, contribuisce a migliorare l'efficienza tra i soggetti coinvolti (MEF, MIMIT, Agenzia delle Entrate, INPS, Acquirente Unico). Grazie alle funzioni e ai diversi campi di applicazione, il SII si dimostra uno strumento flessibile e capace di rispondere alle richieste degli utenti del mercato.

Il SII e gli stakeholder

In linea con la normativa sulla privacy, il SII assicura una gestione in sicurezza dei dati secondo una logica di contenimento dei costi ed ha un impatto significativo sul mercato dell'energia. Grazie al Sistema, Acquirente Unico riesce a fornire ai vari stakeholder le informazioni, gli aggiornamenti o i cambiamenti che possono verificarsi e offre loro la possibilità di presentare nuove proposte od osservazioni. Grazie alla consultazione delle Specifiche Tecniche, delle procedure e degli standard utilizzati, gli Stakeholder hanno la possibilità di partecipare attivamente al processo di ingegnerizzazione dei processi di sviluppo. Ogni attività svolta grazie al SII viene monitorata costantemente attraverso analisi e relazioni mensili, trimestrali, semestrali e annuali che vengono consegnate all'ARERA, assicurando così efficienza del sistema, come dimostrato dalla riduzione della tempistica necessaria al cambio del fornitore da tre mesi a massimo tre settimane, ed in alcuni casi ad un solo giorno. Inoltre, sono definite dal Gestore del SII le regole tecniche e le linee guida per il funzionamento dei processi, al fine di una efficace realizzazione del Sistema. L'assistenza tecnica è garantita tramite un servizio di Helpdesk che prevede front office e back office per coloro che richiedono assistenza. Inoltre, attraverso gli uffici del Gestore del SII è garantita l'operatività e il supporto su informazioni specifiche, con lo scopo di facilitare l'utilizzo del sistema per una rapida risoluzione delle problematiche legate ad esso. Grazie alle funzioni e ai diversi campi di applicazione, il SII si dimostra uno strumento flessibile e capace di rispondere alle richieste degli utenti del mercato.

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.

portale offerte
luce e gas **po**



La Legge n.124/2017 volta a promuovere lo sviluppo della concorrenza e la tutela dei consumatori ha disciplinato l'apertura di un apposito portale informatico, denominato Portale Offerte (www.ilportaleofferte.it). Il Portale, la cui realizzazione e gestione sono state affidate ad Acquirente Unico come da disposizioni di ARERA, si presenta come uno strumento di facile utilizzo per i clienti domestici e/o piccole-medie imprese per scegliere e comparare in modo gratuito, oggettivo e trasparente le diverse offerte vigenti sul mercato dell'energia elettrica e del gas naturale. Il Portale Offerte (PO) consente agli utenti di effettuare una scelta consapevole delle offerte commerciali esistenti sul mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, grazie al costante lavoro di aggiornamento che viene effettuato dagli operatori che si occupano della gestione delle offerte. Il numero di offerte disponibili sul portale, pur variando di mese in mese a seconda dell'andamento del mercato, si è mantenuto costante sulle circa 4.000 offerte disponibili per tutto l'anno.

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
3.641 offerte per il mercato libero e offerte PLACET	4.022 offerte per il mercato libero e offerte PLACET	3.651 offerte per il mercato libero e offerte PLACET	3.918 offerte per il mercato libero e offerte PLACET

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).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 2022 è stato effettuato un costante monitoraggio delle offerte di mercato e delle richieste degli operatori. A seguito del monitoraggio sono stati valutati e attuati alcuni interventi tecnici di evoluzione del Portale Offerte per poter recepire ed effettuare la comparazione di nuove tipologie di offerte proposte sul mercato dagli operatori. Acquirente Unico monitora costantemente il flusso di visitatori che accedono al Portale Offerte, e nel 2022 ha contato **2.284.660** visite totali (1.013.076 al 2021). Il tempo medio di caricamento delle pagine web del Portale è stato di **0,36 secondi** (0,44 secondi nel 2021). In totale, i visitatori hanno visualizzato **16.404.384 pagine** (7.722.749 al 2021), effettuato **20.174 download** (8.634 al 2021), e **confrontato 839** offerte senza il calcolo della spesa¹⁰. È stato messo a disposizione degli utenti un breve questionario a risposta chiusa, che gli utenti stessi possono compilare agevolmente sul Portale Offerte, con l'obiettivo di raccogliere suggerimenti ed input sull'usabilità e la chiarezza del Portale. Il cliente accede al sondaggio tramite un banner dinamico che può essere compilato in forma anonima. I risultati real-time del questionario sono pubblici e visibili nella sezione Trasparenza del Portale.

Ogni visita
è durata in
media
7 minuti

.....

¹⁰ Nel PO esiste una sezione dedicata alle Offerte senza il calcolo della spesa, ossia offerte per le quali non è attualmente possibile simulare la spesa annua, sulla base delle regole in uso per la stima della spesa elaborata dal gestore del Portale. Ogni offerta è corredata di una descrizione sulle principali caratteristiche e riporta il link al sito web del venditore.

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".

**ilportale
consumi**



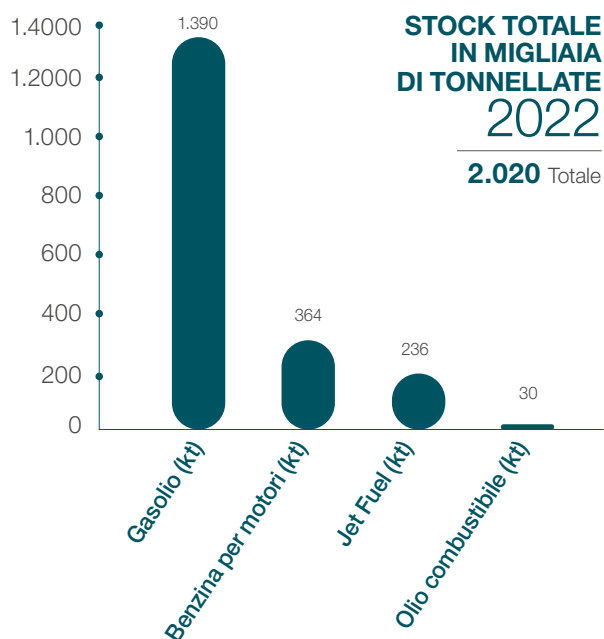
La Legge di Bilancio 2018 ha istituito il Portale Consumi, anch'esso realizzato e gestito da Acquirente Unico, con l'intento di mettere a disposizione dei consumatori uno strumento informatico per consultare le informazioni riguardanti le proprie forniture di energia elettrica e gas.

Il consumatore, accedendo all'area privata, mediante autenticazione con SPID, può visualizzare, in modo sicuro e gratuito i propri consumi e le altre informazioni tecniche (quali, a titolo esemplificativo: il codice POD per l'energia elettrica e il codice PdR per il gas, la potenza, etc.).

Il Portale permette, inoltre, di verificare eventuali operazioni in corso sulla fornitura, contribuendo in questo modo a contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti.

Durante il 2022, il Portale Consumi ha registrato **208.417** visite (74.282 al 2021), il tempo medio di caricamento delle pagine è stato di **0,27s** (0,31s al 2021), per un totale di **787.189** pagine visitate (254.761 al 2021) e **26.847** download (10.494 al 2021).

Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)



In linea con la Direttiva comunitaria UE 2009/119/CE, l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) promuove l'implementazione in Italia di una corretta gestione delle riserve dei prodotti petroliferi. A questo scopo, sotto le direttive dell'Agenzia Internazionale dell'Energia e del Ministero dello Sviluppo Economico, Acquirente Unico ha definito materiale il tema della Gestione delle scorte di sicurezza, cercando di adottare un meccanismo efficace per il rilascio di prodotti petroliferi per eventuali difficoltà di approvvigionamento.

L'attività di gestione delle scorte comprende il reperimento del capitale necessario per l'acquisto dei prodotti petroliferi, la selezione dei siti di stoccaggio, l'acquisto dei prodotti e la consegna dei prodotti presso i siti di stoccaggio selezionati. Il tutto è finalizzato all'ottenimento dell'equivalente di 30 giorni di consumo medio nazionale in prodotti petroliferi finiti entro il 2023 (gasolio, benzina, jet fuel, olio combustibile). La consistenza dello stock

nel corso del 2022 è rimasta pressoché immutata rispetto al 2021, salvo un modico adeguamento del gasolio pari a 7.000 tonnellate in più rispetto all'anno precedente. L'attività di approvvigionamento risulta fondamentale in quanto, qualora dovesse trovarsi in condizioni di emergenza, l'Italia avrebbe a disposizione una quantità di scorte petrolifere per garantire il continuo delle attività durante il periodo di emergenza.

Le operazioni di gestione sono finanziate da banche tramite finanziamenti destinati o emissioni obbligazionarie e sono condotte, con procedure trasparenti e non discriminatorie, attraverso applicativi web per i soggetti rientranti nei parametri di affidabilità tecnico/economica ed autorizzati ad esercitare attività di deposito dei prodotti di proprietà OCSIT. Durante le attività, gli stakeholder sono resi partecipi grazie all'aggiornamento di informazioni dell'avanzamento

delle attività tramite un Comitato Consultivo, previsto dall'OCSIT. Le modalità di gestione sono registrate su una piattaforma di gestione delle scorte nazionali (SISEN) e vengono misurate dall'OCSIT in relazione alle giacenze di magazzino certificate nel mese di aprile, il quale corrisponde all'inizio dell'anno-scorre.

POSIZIONAMENTO DELLE SCORTE NEL 2022

(in Ktonnellate)



Fondo benzina

A partire dal 1° gennaio 2018, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge nr. 124 del 4 agosto 2017¹¹, Acquirente Unico gestisce, per il tramite di OCSIT, anche le attività relative al Fondo Benzina (ex Cassa Conguaglio GPL). A seguito dell'emanazione di tale Legge sono stati quindi trasferiti alla Società i fondi contenuti nella soppressa Cassa Conguaglio GPL, essenzialmente destinati all'indennizzo dei gestori di distributori di benzina soppressi. Il fondo si è alimentato nel corso degli anni attraverso contributi versati dai gestori/titolari stessi. Nel corso del 2022 è proseguita l'attività del Fondo Benzina (ex Cassa Conguaglio GPL) trasferita ad Acquirente Unico, per il tramite di OCSIT, dall' art. 106 della Legge 4 agosto 2017 n.124. In particolare, due sono stati i principali driver operativi:

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 2022 ha affidato mediante gara l'attività di sollecito stragiudiziale ad una società di recupero che ha completato i lavori al 31 dicembre 2022. Al termine delle azioni poste in essere dalla medesima società, sono stati incassati ulteriori crediti totali per un valore di circa euro 967 mila. A seguito delle attività stragiudiziali, si è ritenuto necessario portare a perdita crediti per euro 8.193 mila, già svalutati negli anni precedenti.

Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE)

GOAL 13 «LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO»

Target 13.1 rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi

Target 13.2 integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici



¹¹ L'art 106 della Legge nr. 124 del 4 agosto 2017 specifica che: "A decorrere dal 1° gennaio 2018 la Cassa conguaglio GPL di cui al provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi n. 44 del 28 ottobre 1977 è soppressa e le relative funzioni e competenze nonché i relativi rapporti giuridici attivi e passivi rientrano nelle funzioni svolte da Acquirente Unico Spa per il tramite dell'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) [...]. A decorrere dal 1° gennaio 2018 è trasferita all'OCSIT anche la titolarità del Fondo GPL e del fondo scorte di riserva [...]".

Il Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE) è stato istituito, presso il Ministero dello sviluppo economico (ora MIMIT), dall'articolo 27, comma 2, del d.l. 13 marzo 2013, n. 30 così come sostituito dall'articolo 13, comma 2, del d.l. 3 settembre 2019, n. 101, convertito con modificazioni dalla legge 2 novembre 2019, n. 128.

Tale Fondo ha lo scopo di sovvenzionare in forma diretta le imprese che operano in settori e sottosettori esposti a un rischio concreto di rilocalizzazione delle emissioni di carbonio al di fuori dell'Unione, a causa dei costi delle emissioni indirette trasferiti sui prezzi dell'energia elettrica. Il Decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 12 novembre 2021 (ora MASE) ha successivamente definito i criteri, le condizioni e le procedure per l'utilizzo delle risorse di tale Fondo, disponendo che la gestione dello stesso sia affidata ad Acquirente Unico, sulla base di apposita convenzione con il Ministero della transizione ecologica (ora MASE), che disciplina il trasferimento delle risorse ad Acquirente Unico e lo svolgimento da parte di quest'ultimo degli adempimenti amministrativi e gestionali riguardanti il ricevimento e l'istruttoria delle domande di beneficio, l'erogazione degli aiuti e le verifiche necessarie. Con il d.l. 30 dicembre 2021, n. 228 (c.d. Milleproroghe) è stato indicato il termine del 30 giugno 2022 per l'erogazione delle risorse del Fondo per la Transizione Energetica nel Settore Industriale con esclusivo riferimento ai costi sostenuti tra il 1° gennaio 2020 e il 31 dicembre 2020. Nel 2022 terminata una complessa istruttoria tecnica - caratterizzata da un numero elevato di domande, necessità di chiarimenti e/o integrazioni e rettifiche di dati - con l'emanazione del provvedimento di concessione provvisoria degli aiuti da parte del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica (MASE), Acquirente Unico ha proceduto con l'erogazione dei fondi per un ammontare complessivo di 90 milioni di euro.

2

TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE

Agire in maniera trasparente e responsabile rappresenta per Acquirente Unico il principio di riferimento che guida le decisioni aziendali quotidiane, con lo scopo di generare valore economico positivo per la società, l'economia e l'ambiente.



¹⁴ Si riportano nel presente Bilancio di Sostenibilità gli organi in carica alla data della pubblicazione del Bilancio stesso, tuttavia si segnala che nel 2022, anno oggetto di rendicontazione, i componenti degli organi di governance erano i seguenti: Consiglio di Amministrazione: Filippo Bubbico, Liliana Fracassi, Vinicio Mosè Vigilante. Collegio Sindacale: Giovanni Lombardo, Concetta Lo Porto, Giorgio Marrone, Andrea Lionzo, Giancarla Branda.

¹⁵ GRI 405-1
"Diversità tra gli organi di governo e tra i dipendenti".

GOAL 5 «PARITÀ DI GENERE»

Target 5.1 porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in ogni parte del mondo



GOAL 8 «LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA»

Target 8.2 raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera

Target 8.3 promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari



LA NOSTRA GOVERNANCE¹⁴

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

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione e si riunisce almeno una volta l'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, per l'approvazione del Bilancio d'esercizio. Le modalità di convocazione e funzionamento dell'Assemblea degli Azionisti sono dettate dalla Legge e dallo Statuto della Società.

Consiglio di Amministrazione¹⁵

Presidente e Amministratore Delegato	Luigi della Volpe
Amministratore Delegato	Rocco Giuseppe Moles
Consiglieri	Marco Campanari
	Maria Chiara Fazio
	Rosaria Tappi

La Società è amministrata, a scelta dell'Assemblea e comunque nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, da un Amministratore Unico o da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre ovvero da cinque membri, tra cui il Presidente.

L'attuale Consiglio di Amministrazione, in carica alla data di pubblicazione del Bilancio, è stato nominato dall'Assemblea ordinaria a maggio 2023. L'Amministratore Delegato detiene tutti i poteri di gestione per l'amministrazione della Società, ad eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla Legge e dallo Statuto sociale o riservati al Consiglio di Amministrazione. Di regola il Consiglio si riunisce tutte le volte che il Presidente lo reputi necessario ed in ogni caso almeno ogni tre mesi, oppure quando ne sia fatta richiesta scritta dalla maggioranza dei suoi componenti o dal Collegio Sindacale.



2
donne

Ad eccezione di un membro con età compresa tra i 30 e i 50 anni, tutti i componenti del Cda hanno **oltre 50 anni** di età.



3
uomini

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, secondo quanto indicato nello statuto della Società è nominato dall'Assemblea. Il Collegio è costituito da tre sindaci effettivi, tra cui il Presidente e due Sindaci supplementari nominati dall'Assemblea. Come indicato nello Statuto i sindaci restano in carica per tre esercizi fino alla convocazione dell'Assemblea che si riunisce per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

Presidente	Tullio Patassini
Sindaci effettivi	Sara Scavone
	Ettore Perrotti
Sindaci supplenti	Giancarlo Sestini
	Isabella Lancia

All'interno del Collegio è stata assicurata da parte della Società l'equilibrata rappresentanza dei generi.

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

Presidente	Gaetano Balice
Componenti	Michele Porcari
	Francesca Rosetti

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è nominato dal Consiglio di Amministrazione per una durata in carica pari a quella del Consiglio stesso. È dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo ed ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e aggiornamento del Modello Organizzativo, documento adottato da Acquirente Unico a partire dal 2006. L'attuale OdV, in scadenza, è stato nominato a dicembre 2021. Con cadenza almeno annuale l'OdV trasmette al Consiglio di Amministrazione un rapporto

sull'attuazione del Modello mettendo in luce eventuali mancanze ed azioni da intraprendere. Inoltre, nel rapporto vengono altresì riportate le segnalazioni ricevute, nel corso del periodo di riferimento, nell'apposito canale informativo dedicato all'OdV. Acquirente Unico, al fine di definire e disciplinare i flussi informativi che intercorrono tra l'Organismo di Vigilanza e le funzioni Aziendali si è dotato, a dicembre 2020, di una procedura che disciplina il flusso di informazioni relative alle attività sensibili che Acquirente Unico svolge. Tale procedura sancisce le documentazioni e le informazioni che devono essere portate necessariamente a conoscenza dell'OdV, cui è attribuita la responsabilità di mitigazione dei rischi delle attività a rischio. L'adozione di una procedura che strutturi i flussi informativi risponde all'esigenza di:

- Garantire l'attività di vigilanza sull'efficacia ed effettività del Modello 231 della società;
- Verificare a posteriori le cause che dovessero aver reso possibile il verificarsi dei reati previsti dal d.lgs. 231/01;
- Consentire la richiesta di ulteriore documentazione che è necessaria all'Organismo di Vigilanza nel corso delle sue verifiche.

Inoltre, Acquirente Unico, al fine di rafforzare il sistema dei controlli sull'informativa economico-finanziaria e di implementare Modelli di Governance sempre più evoluti, ha introdotto nel proprio modello di Corporate Governance la figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari. I compiti, i poteri ed i mezzi del Dirigente Preposto sono disciplinati in uno specifico documento predisposto dalla Società, in linea con quanto effettuato dalla Capogruppo GSE.

LA PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA

.....
¹⁶ Legge n. 190 del 6 novembre 2012, cosiddetta "Legge anticorruzione" recante Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, pubblicata in Gazzetta Ufficiale 13 novembre 2012, n. 265. d.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 come successivamente integrato e modificato dal d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97, recante norme per il riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Agire in maniera trasparente rappresenta per Acquirente Unico un elemento essenziale, nonché un principio di riferimento che guida la Società nel suo operare quotidiano, al fine di assicurare una corretta gestione ed il perseguimento degli obiettivi. Le attività di Acquirente Unico sono svolte nel pieno rispetto del principio di trasparenza, volto ad assicurare una ampia e completa diffusione delle informazioni relative alla Società, per garantirne la libera fruizione da parte di tutti gli interlocutori interessati. Per Acquirente Unico operare in maniera trasparente significa, prima di tutto, agire in ottemperanza alle disposizioni di Legge¹⁶, che disciplinano gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e delle società partecipate.

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".

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 2022 ha provveduto principalmente a:

- aggiornare la mappatura delle aree a rischio di corruzione, attraverso un risk assessment;
- predisporre il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) per il triennio, 2022-2024; il Piano è stato approvato dal C.d.A. il 28 marzo 2022 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;
- sottoporre all’organo che svolge funzioni di OIV la griglia di rilevazione circa l’assolvimento degli obblighi di pubblicazione;
- 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 2022 non sono pervenute segnalazioni;
- garantire l’esercizio dell’Accesso Civico con l’indicazione, all’interno del sito internet di Acquirente Unico nella sezione Società Trasparente, delle modalità e degli indirizzi di posta elettronica con cui esercitare tale diritto nelle forme di Accesso Civico Semplice e Accesso Civico Generalizzato. L’Accesso Civico Semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l’obbligo di pubblicare. L’Accesso Civico Generalizzato (o accesso FOIA “Freedom of Information Act”) consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare. Nel corso del 2022 non è pervenuta alcuna richiesta di Accesso Civico Semplice, è pervenuta invece, ed è stata 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.

Con il termine **whistleblower** si intende il dipendente che **segnala illeciti di interesse generale** e non di interesse individuale, di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, in base a quanto previsto dall’art. 54 bis del d.lgs. n. 165/2001 così come modificato dalla legge 30 novembre 2017, n. 179.

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 2022-2024, 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 disposizioni previste nel PTPCT si coordinano con quanto previsto in altri due documenti di fondamentale importanza adottati dalla Società, quali: il Modello di Organizzazione e di Gestione in attuazione del d.lgs. 231/01 ed il Codice Etico, che costituisce parte integrante del Modello stesso.

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 informativi 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 della funzionalità del sistema di gestione del rischio corruttivo.

Il Modello 231, di cui la società si è dotata a partire dal 2006, è costituito da una parte generale ed una parte speciale. La parte generale del Modello disciplina il funzionamento complessivo del sistema di organizzazione, gestione e controllo adottato da Acquirente Unico allo scopo di prevenire la commissione dei reati c.d. “presupposto” della responsabilità ex d.lgs n. 231/01, recando nel contesto regole attinenti l'Organismo di vigilanza, il piano di formazione e comunicazione, le misure di tutela del segnalante illeciti, il sistema disciplinare e relativo apparato sanzionatorio nonché i criteri di aggiornamento e adeguamento del Modello. La parte speciale integra il contenuto della Parte Generale con una descrizione relativa ai processi individuati come sensibili nella realtà della Società e ai relativi standard di controllo, rispetto alle fattispecie di reato presenti nel d.lgs n. 231/01, in ragione dell'analisi del contesto aziendale, dell'attività svolta dalla Società e della mappatura delle aree potenzialmente soggette al rischio-reato.

Il modello è in costante aggiornamento da parte della Società al fine di assicurare la sua adeguatezza rispetto ai cambiamenti normativi o ad altri eventi rilevanti (es. modifiche organizzative e risultanze dei controlli). Il Modello organizzativo si completa e si coordina con l'insieme delle procedure aziendali, il Codice Etico ed il Sistema Disciplinare aziendale. Nel corso del triennio 2020-2022 non si sono rilevati casi di corruzione.

LA TUTELA DELLA PRIVACY¹⁷

● ● ● ● ● ● ● ●

¹⁷ GRI 418-1
"Privacy dei clienti"

Acquirente Unico tratta i dati personali per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali adempiendo ad obblighi di legge, anche nell'ambito di funzioni regolate dalle autorità di settore (es. energia, idrico, oil and gas). In questo contesto, assumono particolare rilievo la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas e al bonus automatico, svolta dal Sistema Informativo Integrato (SII), ed il trattamento dei reclami e delle conciliazioni effettuato dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. In particolare, 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 anagrafici** (es. nome, luogo e data di nascita, codice fiscale, etc.).

Al fine di garantire la sicurezza dei trattamenti gestiti e la loro conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, la Società utilizza differenti 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, l'attività svolta è caratterizzata da una forte dematerializzazione, con riduzione delle copie cartacee ed incentivazione all'utilizzo di documenti in formato elettronico: in quest'ottica, e in linea con il principio di minimizzazione delle informazioni trattate, sono state introdotte delle innovazioni tecnico-organizzative volte a ridurre ed a monitorare la produzione di copie.

Inoltre, i dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono cancellati a norma di legge, con una procedura di cancellazione interna assistita da verifiche. Con riferimento all'esercizio dei diritti inerenti alla protezione dei dati personali, da parte degli interessati, nel 2022 sono state gestite **73 richieste**. Un'attività continuativa che viene svolta nell'ambito delle misure organizzative di mitigazione del rischio consiste nella formazione, generale e specifica, delle risorse aziendali. A questo riguardo, nel 2022 è stata erogata la *formazione generale sul Regolamento per l'utilizzo degli strumenti aziendali* ai neo-assunti e un corso sul **"data breach"**, acquisito da fornitore esterno, è stato messo a disposizione di tutte le risorse Acquirente Unico sulla piattaforma di e-learning, con obbligo di completamento entro il 31 agosto. Inoltre, è stata erogata una formazione specifica per le risorse interne che ricoprono la qualifica di Amministratore di Sistema (**"AdS"**). Sulla piattaforma di e-learning aziendale, infine, sono disponibili alcune *"pillole informative"* (*"data protection pills"*), che illustrano in modo sintetico la normativa sulla protezione dei dati personali e che forniscono ai nuovi assunti un inquadramento di base, preliminare al loro avvio in operatività. Per quanto riguarda le casistiche disciplinate dall'art. 33 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), nel 2022 in relazione al GRI 418-1, si sono verificati 6 eventi relativi. I casi di violazione dei dati personali di Acquirente Unico sono stati considerati di lieve entità, per cui sono stati solamente oggetto di iscrizione nell'apposito Registro dei data breach, ad eccezione di un evento, che è stato notificato al Garante.

QUALITÀ

Acquirente Unico ha concluso positivamente, nel giugno 2022, il percorso per il mantenimento della certificazione Qualità ISO 9001: 2015. L'Alta Direzione ha infatti promosso un sistema di gestione basato sul rispetto dei principi della Qualità, consapevole dell'importanza che la Società riveste per la collettività, in considerazione del fatto che operare in qualità rappresenta una garanzia:

- per i destinatari dei servizi in termini di affidabilità degli stessi;
- per i lavoratori in termini di affidabilità ed integrità dell'azienda in cui operano;
- per l'Alta Direzione aziendale in termini di controllo dei processi interni con particolare riferimento ai tempi ed alle modalità di realizzazione del servizio.

La predisposizione del sistema di gestione della Qualità rappresenta per Acquirente Unico una guida per l'organizzazione e la gestione dei processi.

Attraverso la predisposizione del sistema e l'ottenimento della certificazione Acquirente Unico attesta il suo impegno nell'individuare e valutare i fattori di contesto interni ed esterni, nonché le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate, identificare e gestire i processi aziendali in maniera uniforme e tracciata con l'obiettivo di ottenere un efficientamento e miglioramento del sistema stesso. L'obiettivo primario, quindi, è quello di rendere tale sistema uno strumento utile a tutti e applicato quotidianamente ad ogni attività. Inoltre, la certificazione, viste le diverse attività di Acquirente Unico rivolte ai molti stakeholder esterni, permette di mettere in atto tutte le migliori pratiche volte a erogare a tutti un servizio adeguato in termini di qualità.

L'attenzione di Acquirente Unico in tema di qualità è provata dalle ulteriori certificazioni conseguite:

- ISO/IEC 27001:2013, in tema di sicurezza delle informazioni, illustrata nell'ambito della gestione dei dati gestiti dal SII (pag. 27).
- ISO 45001:2018, in tema di Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, trattata nel capitolo Operare in sicurezza (pag. 56).

Inoltre, nel 2023 come trattato nello specifico capitolo di pag. 64, è stata ottenuta la certificazione ISO 14001:2015 in tema di sistemi di gestione ambientale, mentre nel 2024 termineranno le attività per il conseguimento della certificazione ISO 22301:2019 in tema di gestione della continuità operativa (pag. 42).

LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA PROTEZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

Nell'area dei sistemi di rete e di sicurezza perimetrale del sistema informatico di Acquirente Unico, nel corso del 2022 è stata rinnovata e potenziata la precedente infrastruttura firewall, con l'implementazione di nuovi sistemi, con prestazioni migliori e più rispondenti alle necessità richieste dai sistemi Acquirente Unico di Disaster Recovery e di backup in Cloud. Ulteriori attività nell'ambito dell'infrastruttura di sicurezza dei sistemi centrali hanno riguardato la realizzazione di un nuovo sistema di Backup in Cloud.

La tendenza di mercato degli ultimi anni, scelta anche da Acquirente Unico, è quella di utilizzare infrastrutture in modalità Cloud; in tal modo, alcune funzionalità del sistema informativo vengono svolte su un sistema di proprietà di un Service Provider esterno all'azienda, fortemente specializzato nella gestione di infrastrutture IT complesse. Tale modalità consente di ridurre l'impegno tecnico, organizzativo ed economico richiesto alle strutture aziendali, riducendo lo sforzo legato all'approvvigionamento dei sistemi, alla loro configurazione, alla manutenzione e alla loro gestione operativa.

Seguendo questa impostazione, è attiva in Acquirente Unico una soluzione di backup dei dati che utilizza sia sistemi interni al Data Center che sistemi Cloud.

Il backup di primo livello, che contiene le copie più recenti, si avvale di sistemi storage installati presso il Data Center primario, mentre il backup di lungo periodo, utilizzato per l'archiviazione delle copie meno recenti e con minori probabilità di dover essere ripristinate in tempi brevi, è ospitato in modalità Cloud presso un service provider nazionale.

Attività per la prevenzione dei rischi informatici

Nel corso del 2022 sono proseguite alcune iniziative finalizzate all'incremento del livello di sicurezza dei sistemi informatici.

In particolare, è stata completata la redazione del modello proposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) per la Pubblica Amministrazione, in merito alle misure di sicurezza informatiche presenti nell'organizzazione. Il modello si basa su un questionario che comprende controlli di natura tecnologica, organizzativa e procedurale.

A seconda della complessità del sistema informativo a cui si riferiscono, le misure possono essere implementate in modo graduale, seguendo tre livelli di attuazione: minimo, standard ed avanzato. Il livello minimo è quello al quale ogni Pubblica Amministrazione, indipendentemente dalla sua natura e dimensione, deve necessariamente rendersi conforme. Il livello standard è quello da considerare come base di riferimento in termini di sicurezza, mentre il livello avanzato deve essere adottato dalle organizzazioni maggiormente esposte a rischi, ma anche visto come obiettivo di miglioramento.

Un'ulteriore iniziativa avviata nel corso del 2022 ha riguardato il progetto per la classificazione delle informazioni. Tale classificazione, secondo i 4 livelli "Pubblici", "Interni", "Confidenziali" e "Strettamente confidenziali", ha lo scopo di aumentare nei dipendenti la consapevolezza del livello di criticità delle informazioni gestite nell'ambito dei processi aziendali e di consentire una valutazione oggettiva di congruità ed un aumento dell'efficacia e dell'efficienza delle misure di sicurezza adottate per la protezione delle informazioni.

Per completezza, è opportuno specificare che nel corso del 2022 è stato rilevato un attacco di tipo ransomware, che ha interessato marginalmente, nell'ambito di un disegno criminoso più ampio, alcuni sistemi server di Acquirente Unico. In particolare, l'incidente ha interessato solo 4 server su un totale di circa 150.

Nei giorni immediatamente successivi all'incidente sono stati eseguiti approfonditi controlli sull'infrastruttura IT di Acquirente Unico, sia da parte di società specializzate che da rappresentanti dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). Da tali controlli non sono emerse compromissioni dei sistemi server di Acquirente Unico.

L'incidente informatico ha indotto Acquirente Unico e, in generale, le società del Gruppo GSE a rivedere il modello fino ad allora adottato per l'erogazione dei servizi informatici. In particolare, GSE ed Acquirente Unico hanno condiviso la necessità di avviare nel corso del 2023 un complesso progetto di separazione dei servizi IT, al fine di segregare le rispettive infrastrutture. Ciò consentirà a ciascuna società di definire ed implementare autonomamente le politiche di sicurezza, in funzione delle proprie specifiche esigenze. Tale progetto di separazione riguarderà, tra l'altro, la posta elettronica, l'accesso ad Internet, l'autenticazione degli utenti, la gestione delle postazioni di lavoro, la telefonia fissa ed il fax server.

CONTINUITÀ OPERATIVA

La Continuità Operativa è l'insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi, o comunque dannosi, di un evento che colpisce l'azienda o parte di essa, garantendo la continuità delle attività in generale e, una volta cessato l'evento, di ripristinare lo stato originario dei sistemi che siano essi di tipo informatico, o che riguardino aspetti fisici e organizzativi (es. funzionalità degli edifici), oppure per le persone necessarie al suo funzionamento, con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso. A valle di una attenta analisi delle potenziali cause di rischio (in termini di tipologia di evento e durata del fuori servizio e del loro impatto potenziale sui processi aziendali maggiormente rilevanti, Acquirente Unico ha elaborato un Piano di Continuità Generale, che disciplina le misure preventive e le azioni operative da implementare in caso si verifichi un evento improvviso che minacci la regolare e continua erogazione dei servizi. Gli eventi critici sono costituiti da indisponibilità delle sedi di Acquirente Unico per eventi straordinari che impediscono la permanenza in sicurezza del personale, indisponibilità di personale dovuta a fattori esterni che impediscono il raggiungimento o l'accesso alle sedi (ad es., strade bloccate per eventi atmosferici, come nevicate o inondazioni, o sociali, come scioperi o manifestazioni, o altro tipo di calamità) e l'indisponibilità o assenza prolungata di servizi essenziali nelle sedi Acquirente Unico, che impediscono la normale operatività (energia elettrica, connettività voce e dati, servizio idrico).

Il Piano descrive una struttura organizzativa apposita e ne definisce le responsabilità per la gestione degli eventi critici, costituita dal Vertice Aziendale, il Comitato di Gestione della Crisi con il Top Management potenzialmente coinvolto, il Responsabile della Continuità Operativa, la Struttura di Supporto per l'attivazione delle procedure di emergenza, ed i Responsabili di Servizio dei Processi Rilevanti. Nel corso del 2022, il Piano di Continuità Operativa è stato ampliato, revisionato ed aggiornato nei suoi contenuti, sia con l'intento di adeguarlo allo standard ISO 22301:2019 per una prossima certificazione del Sistema di Gestione adottato, sia per includere nei processi e nelle procedure una ulteriore fattispecie di evento critico, rappresentato dall'hackeraggio dei sistemi informativi.

REGOLE E GESTIONE DEI RISCHI: UNA QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ

In virtù della sua natura pubblicistica, nonché della sua mission istituzionale, Acquirente Unico esercita le proprie attività in maniera responsabile, nel rispetto della normativa di riferimento. Le pratiche di gestione vengono effettuate e monitorate attraverso l'impegno congiunto di vari organi e funzioni:

- 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.



¹⁸ GRI 201-1
“Valore economico
direttamente
generato e
distribuito”

Ad oggi, tali pratiche di gestione si svolgono secondo una consolidata prassi organizzativa che coinvolge le varie Funzioni della Società. In particolare, successivamente alla notizia dell'entrata in vigore di una nuova norma di possibile impatto per Acquirente Unico, la Direzione Affari Legali e Istituzionali effettua un'analisi della medesima verificando quali siano gli effetti della norma.

Successivamente, la Direzione Affari Legali e Istituzionale si occupa di delineare gli impatti che le nuove normative emanate possono avere sulla Società, provvedendo a darne notizia alle Funzioni/Direzioni competenti, al fine di implementare congiuntamente gli adeguamenti necessari.

A chiusura del processo, il lavoro svolto viene condiviso con l'Amministratore Delegato della Società, il quale approva i vari interventi da effettuare sulla Struttura o sull'attività di Acquirente Unico.

Per quel che riguarda il monitoraggio ed alla gestione dei rischi aziendali, Acquirente Unico assicura il costante aggiornamento del proprio Sistema di Controllo Interno, composto dall'insieme di procedure, norme e attività dirette ad assicurare un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi.

Acquirente Unico, tramite l'Organismo di Vigilanza, considera anche i rischi di natura ambientale e sociale, individuati rispettivamente nelle attività dell'OCSIT, nei risk assessment periodici, nel Codice Etico e nelle procedure previste dal Facility Management. Inoltre, Acquirente Unico ha individuato alcuni impegni specifici in merito alla gestione dei rischi, tra cui:

- Formazione del Responsabile della protezione dei dati in materia di atti interni attuativi del General Data Protection Regulation (GDPR);
- Formazione specifica in ambito anticorruzione;
- Attuazione dei risk assessment periodici;
- Realizzazione del cronoprogramma del PTPTC, 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 assicura il costante monitoraggio del sistema di controllo interno, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi di contenimento dei rischi, la conformità alle norme e procedure aziendali di riferimento, e proporre le opportune modalità di intervento per il miglioramento del sistema medesimo, tenendo conto delle caratteristiche delle attività svolte dalla Società stessa.

CREIAMO E MANTENIAMO VALORE ¹⁸

In conformità con quanto richiesto dai GRI Standards, viene di seguito riportato il prospetto del valore economico generato e distribuito.

Il prospetto riportato nel presente paragrafo si basa su una riclassificazione degli schemi di Conto Economico dei Bilanci di esercizio della Società e mette in evidenza le grandezze espresse di seguito.

Il valore economico generato

Rappresenta la ricchezza economica, misurabile, prodotta nell'anno dalla Società e l'analisi di tale valore consente di ottenere una valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale creato, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Il valore economico distribuito

È un indicatore quali-quantitativo dell'impatto sociale della Società e della reale portata della responsabilità sociale assunta ed è costituito, principalmente, dalle seguenti voci:

- **Fornitori**, voce che si compone principalmente dai costi per acquisto di beni e merci utilizzati nella produzione dei prodotti finiti, costi per servizi e costi per il godimento beni di terzi;
- **Pubblica Amministrazione**, composta dagli oneri sociali pagati sui salari e stipendi e le imposte correnti, differite e anticipate;
- **Dipendenti**, costituita dai salari e stipendi riconosciuti ai lavoratori, bonus e oltre forme di incentivi riconosciuti;
- **Finanziatori**, composta dagli interessi pagati ai finanziatori terzi;
- **Comunità**, composta dai contributi e donazioni corrisposte a organizzazioni operanti in settori scientifici e sociali;
- **Azionisti**, composta la quota di valore economico distribuita all'azionista GSE, a titolo di dividendi.

Il valore economico trattenuto

All'interno della Società rappresenta la parte di ricchezza a garanzia della sostenibilità economica del business, ossia non viene distribuita agli stakeholder, ma viene trattenuta internamente sotto forma di accantonamenti, ammortamenti e svalutazioni. I **ricavi** consuntivati nell'esercizio 2022 ammontano a **9.334 milioni di euro**. Il **valore economico distribuito**, che ammonta a **9.327 milioni di euro**, è composto dalle seguenti voci di dettaglio:

Valori in euro	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	
VALORE ECONOMICO GENERATO	9.334.318.461	5.566.477.641	2.464.958.888	3.767.840.820	68%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	9.327.488.872	5.561.630.386	2.460.184.879	3.765.858.485	68%
Fornitori / Costi operativi	9.275.658.426	5.522.434.948	2.422.385.829	3.753.223.478	68%
- Costi di Approvvigionamento energia	9.211.056.859	5.466.179.400	2.375.049.205	3.744.877.459	69%
- Altri costi operativi	64.601.567	56.255.548	47.336.624	8.346.019	15%
Dipendenti	22.307.686	20.564.424	18.954.109	1.743.262	8%
Finanziatori	27.620.128	17.577.682	17.579.790	10.042.446	57%
Pubblica Amministrazione	1.761.871	884.558	1.024.912	877.313	99%
Comunità	68.650	68.650	63.650	-	0%
Azionisti	72.111	100.124	176.589	-28.013	-28%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	6.829.589	4.847.255	4.774.009	1.982.335	41%

- **Valore distribuito ai fornitori/costi operativi:** rappresenta il valore economico generato e distribuito in favore della catena di fornitura ed è pari a **9.276** milioni di euro. La voce è distinta tra i costi sostenuti per l'approvvigionamento di energia e gli altri costi operativi e di gestione legati alle diverse attività operative di Acquirente Unico;
- **Valore distribuito ai dipendenti:** pari a **22.308** euro mila, rappresenta la quota di valore economico generato distribuita ai dipendenti, sotto forma di salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto di lavoro ed altri servizi in favore dei dipendenti
- **Valore distribuito ai finanziatori:** pari a **27.620** mila euro, rappresenta gli interessi passivi corrisposti dalla Società ai propri fornitori di capitale;
- **Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione:** pari a **1.762** mila euro, rappresenta la quota di valore economico distribuita allo Stato, mediante il versamento

- di imposte e tasse ad il contributo di funzionamento all'ARERA;
- **Valore distribuito alla Comunità**, pari a 69 mila euro, rappresenta la quota di valore economico utilizzata per partecipare all'attività di organizzazioni operanti in settori scientifici e sociali di interesse di Acquirente Unico;
- **Valore distribuito agli azionisti**: pari a 72 mila euro, rappresenta la quota di valore economico distribuita all'azionista GSE, a titolo di dividendi.

Il valore economico trattenuto internamente include gli ammortamenti, le svalutazioni e le riserve e costituisce una garanzia per la crescita della Società.

Acquirente Unico ogni trimestre calcola e pubblica sulla sezione trasparenza del sito Internet **l'indice di tempestività dei pagamenti**.

LA GESTIONE DEI FORNITORI

Il tema della gestione responsabile dei partner e dei fornitori è uno dei temi fondamentali per Acquirente Unico e, attraverso l'espletamento delle sue funzioni, l'Ufficio Acquisti cerca di contribuire a responsabilizzare e selezionare **fornitori sensibili** ai temi sociali ed ambientali. La corretta gestione degli acquisti è considerata da Acquirente Unico uno strumento potenziale per promuovere lo sviluppo sostenibile. A tal fine, Acquirente Unico inserisce all'interno dei bandi, laddove possibile, criteri di sostenibilità, così come previsti dall'art. 34 del d.lgs n. 50 del 2016.

In tale contesto, le scelte relative agli acquisti sono poste in essere dalla Società anche al fine di garantire la promozione della trasparenza, essendo uno dei mezzi con cui la società si impegna nella lotta alla corruzione e ai favoritismi, fenomeni considerati dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo (d.lgs. 231/01).

Acquirente Unico, per le procedure di affidamento diretto, si avvale di un Elenco Fornitori interno che rappresenta oggi uno strumento utile in grado di individuare e classificare i soggetti ritenuti più idonei per rispondere alle specifiche esigenze della Società. Ulteriore strumento per gli acquisti è quello delle piattaforme gestite da Consip Spa¹⁹ e della piattaforma e - procurement di cui Acquirente Unico si è dotata; il loro utilizzo permette di semplificare, rendere più rapide e più trasparenti le procedure degli acquisti. Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro, a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, nei contratti di appalto, Acquirente Unico inserisce un'apposita clausola che impone all'affidatario il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro e inoltre verifica, così come previsto dalla normativa vigente, il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta, agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC), oltre ai costi della manodopera ove necessari. I criteri di selezione che permettono di individuare gli operatori economici da interpellare, in ottemperanza al principio di trasparenza, di economicità, di libera concorrenza, di parità di trattamento e di non discriminazione tra i potenziali concorrenti sono, a titolo indicativo, possesso di specifiche certificazioni l'attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto da affidare e il principio della rotazione. Acquirente Unico può subordinare l'applicazione del principio di economicità, a criteri ispirati a esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile per contribuire alla tutela dell'ambiente. Inoltre, laddove compatibile con l'oggetto dell'appalto, Acquirente Unico inserisce, nella documentazione di gara, la clausola sociale che permette di garantire i livelli occupazionali esistenti attraverso l'utilizzo prioritario, nell'espletamento del servizio, di lavoratori che già vi erano adibiti.

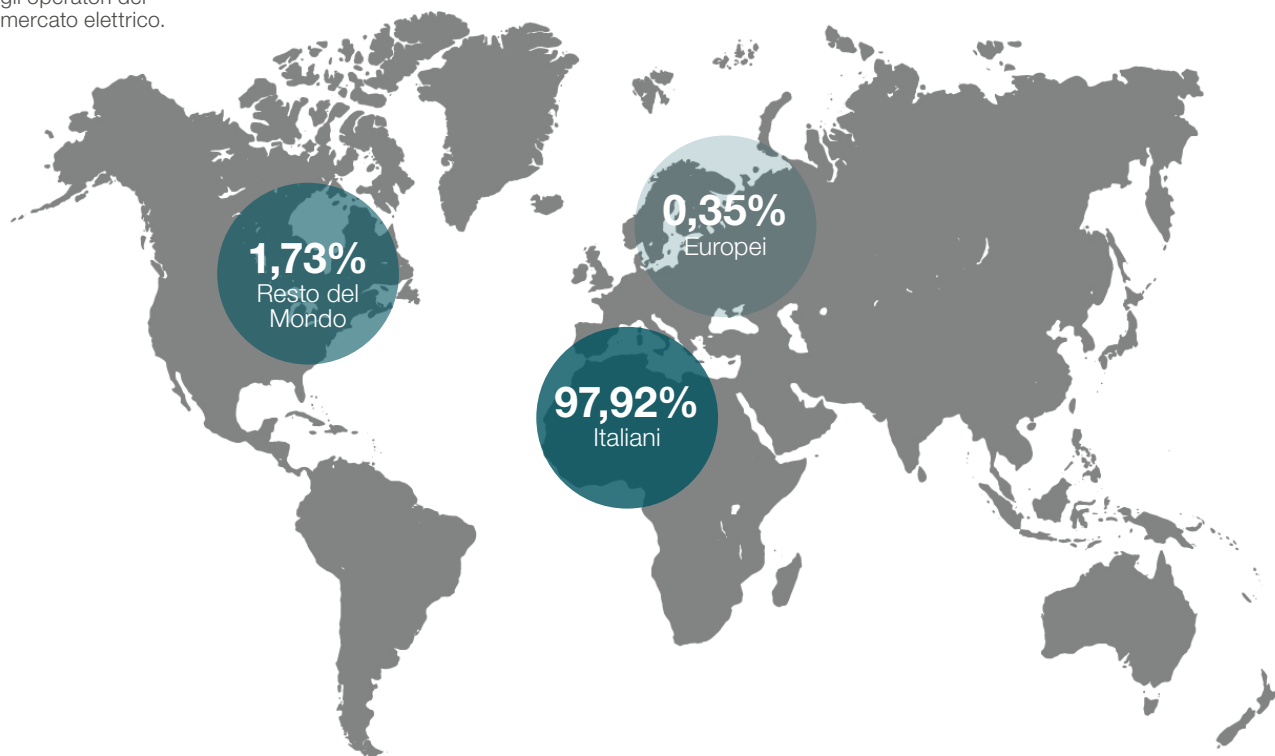
.....

¹⁹ Consip è una società per azioni, partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che opera al servizio della Pubblica Amministrazione. Il ruolo principale di Consip consiste nella gestione efficace e trasparente delle risorse pubbliche, fornendo alle amministrazioni strumenti e competenze utili anche ai fini della partecipazione alle gare d'appalto.



²⁰ Nella percentuale di fornitori non vengono considerati gli operatori del mercato elettrico.

Di seguito si riporta una rappresentazione grafica relativa al numero di fornitori che collaborano con Acquirente Unico.²⁰



Dallo schema si evince che più **del 97%** dei suppliers con cui la Società collabora ha sede in Italia. Inoltre, si evidenzia che al 31.12.2022 la totalità dei debiti in essere è rivolta ai fornitori italiani.

3

DIAMO VALORE ALLE NOSTRE PERSONE

La valorizzazione, la formazione e lo sviluppo delle proprie risorse, sono un driver aziendale fondamentale per **Acquirente Unico**.

Gli investimenti nella continua formazione, nella tutela della salute e della sicurezza, nel welfare e nella valorizzazione delle capacità di ogni risorsa sono azioni necessarie per tutelare e valorizzare le proprie persone, il vero valore aggiunto della Società.

21 GRI 2-7
"Dipendenti"
GRI 2-8 "Lavoratori
non dipendenti"
GRI 405-1 "Diversità
tra gli organi di
governo e tra i
dipendenti"

GOAL 3 «SALUTE E BENESSERE»

Target 3.6 entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali

GOAL 4 «ISTRUZIONE DI QUALITÀ»

Target 4.3 entro il 2030, garantire la parità di accesso per tutte le donne e gli uomini ad una istruzione a costi accessibili e di qualità tecnica, ad una istruzione professionale e di terzo livello, compresa l'Università

GOAL 5 «PARITÀ DI GENERE»

Target 5.5 garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica

GOAL 8 «LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA»

Target 8.5 Garantire entro il 2030 un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore

GOAL 10 «RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE»

Target 10.3 garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze di risultato, anche attraverso l'eliminazione di leggi, di politiche e di pratiche discriminatorie, e la promozione di adeguate leggi, politiche e azioni in questo senso



LA GESTIONE DELLE NOSTRE PERSONE²¹

In Acquirente Unico valorizzare le proprie risorse significa seguire uno dei punti cardine della politica aziendale, caratterizzata da una forte attenzione nei confronti del benessere dei dipendenti, delle loro esigenze e delle loro capacità. La creazione di un ambiente di lavoro che sia sano, sereno e positivo, vuol dire dunque porre le basi per il successo dell'azienda. Il benessere dei dipendenti, per Acquirente Unico, è necessario per il benessere della società.

<i>Contratto di lavoro e genere</i>	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
TEMPO INDETERMINATO	302	286	265	16	6%
Uomini	128	122	114	6	5%
Donne	174	164	151	10	6%
TEMPO DETERMINATO	21	16	16	5	31%
Uomini	10	8	10	2	25%
Donne	11	8	6	3	38%
TOTALE DIPENDENTI	323	302	281	21	7%

Pertanto, la Società cerca concretamente di perseguire quotidianamente una serie di obiettivi di sostenibilità, evidenziati nel riquadro iniziale.

Gli investimenti nella formazione, nella tutela della salute e della sicurezza, di welfare e di valorizzazione delle capacità di ogni risorsa, sono i *driver* di sviluppo che l'azienda utilizza ogni anno nei confronti dei propri dipendenti.

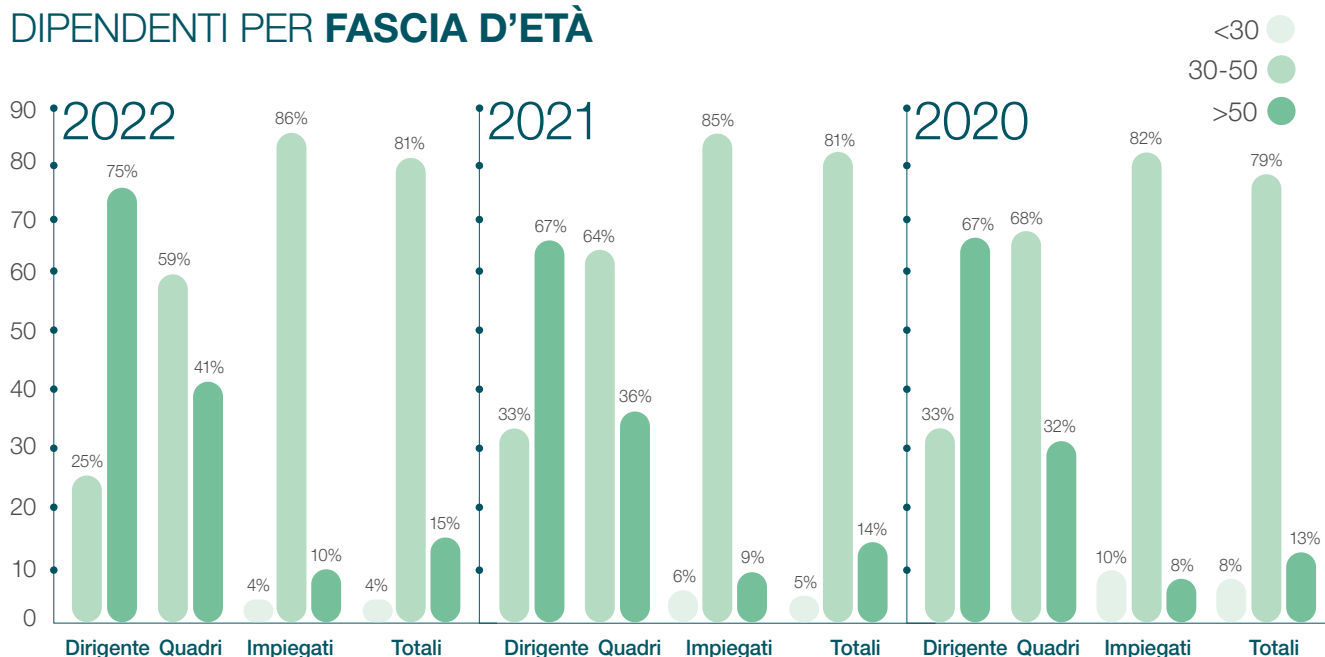
<i>Tipologia di impiego e genere</i>	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
PART-TIME	2	2	2	0	0%
Uomini	-	-	-	-	-
Donne	2	2	2	0	0%
FULL-TIME	321	300	279	21	7%
Uomini	138	130	124	8	6%
Donne	183	170	155	13	8%
TOTALE	323	302	281	21	7%

Con **323 dipendenti** al 31.12.2022, di cui il **57% femminile** e il **6% appartenenti a categorie protette**, Acquirente Unico gestisce le proprie risorse con processi strutturati che riguardano l'intero percorso di vita aziendale. Il 6% dei dipendenti appartenenti a categorie protette è composto da 3 quadri, di cui 2 uomini e 1 donna, e 13 impiegati, di cui 8 uomini e 5 donne. Più nel dettaglio l'organico di Acquirente Unico è composto da:

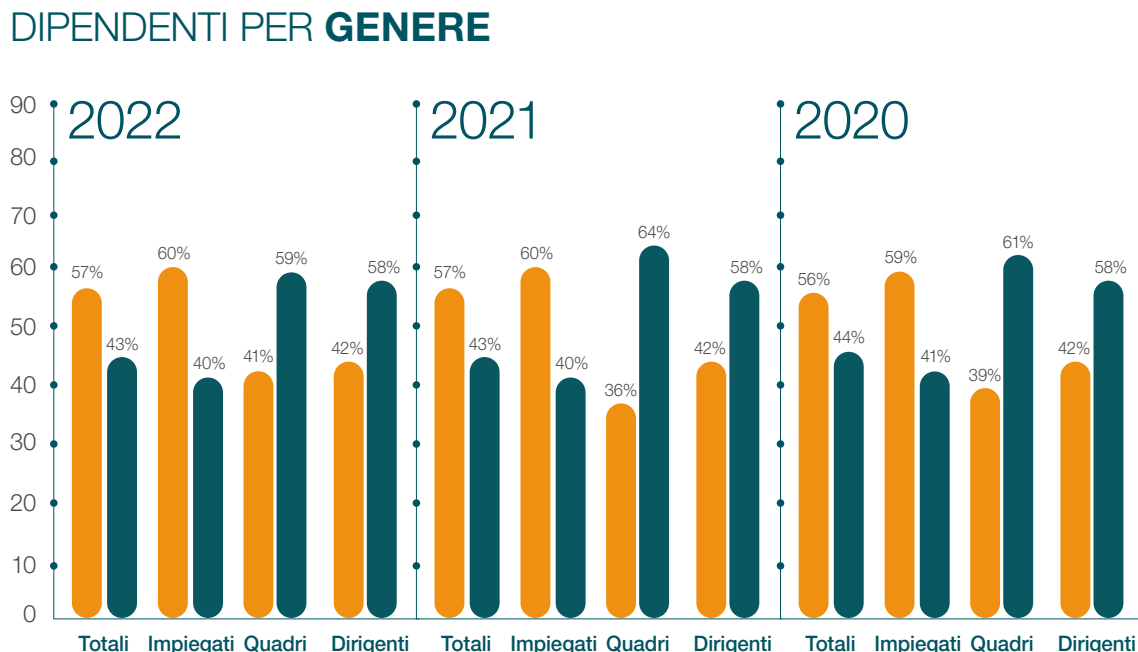
- **12 dirigenti**, che rappresentano il 4% delle risorse totali, di cui 7 uomini e 5 donne;
- **34 quadri**, che costituiscono l'10% del totale, suddivisi in 20 uomini e 14 donne;
- **277 impiegati**, l'86% dei dipendenti totali, di cui 111 uomini e 166 donne.

I dipendenti sono costantemente coinvolti nello svolgimento dei processi, grazie all'approccio partecipativo alle iniziative aziendali che Acquirente Unico si impegna a mantenere. Con lo scopo di monitorare il benessere dei dipendenti, Acquirente Unico sottopone alle proprie risorse un'indagine quali-quantitativa in merito all'ambiente lavorativo, dai cui risultati vengono individuate le azioni migliorative da sviluppare.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ



DIPENDENTI PER GENERE





²² GRI 401-1
"Nuove assunzioni
e turnover"
GRI 404-1
"Ore medie di
formazione annua
per dipendente"
GRI 404-3
"Percentuale
di dipendenti
che ricevono
una valutazione
periodica delle
performance e
dello sviluppo
professionale"

FORMAZIONE E TALENT MANAGEMENT²²

Partendo dalla definizione del proprio budget annuale, Acquirente Unico stima i fabbisogni in termini di risorse da inserire nelle varie strutture collegate, utilizzando i propri canali, interni ed esterni, di recruiting. I canali principali di cui si avvale Acquirente Unico sono la sezione sul sito web istituzionale "lavora con noi", che rimane attiva in modo continuativo per permettere la ricezione costante di candidature, spontanee e non, e canali esterni o social network dedicati al mondo del *recruiting*. Come affermato nel piano di Gestione del processo di selezione e assunzione del personale, Acquirente Unico si impegna a rispettare i principi di omogeneità, di trattamento, di oggettività e di terzietà nei confronti di candidati, con lo scopo di assicurare pari opportunità alle risorse in entrata. Nel corso del **2022** state assunte **25 risorse**, di cui **11 donne** e **14 uomini** e per la maggior parte in età compresa tra i **30 ed i 50 anni**. Per quanto riguarda le uscite, si registrano **4 cessazioni nell'anno**. Con lo scopo di favorire la mobilità interna, Acquirente Unico ha attivato un programma di job posting, chiamato "**Job Posting competenze in movimento**". L'obiettivo è di creare valore e migliorare le professionalità in azienda, dando ai dipendenti la possibilità di poter cambiare mansione, cogliendo nuove occasioni per sviluppare la propria esperienza professionale, al fine di migliorare le proprie competenze e crescere all'interno di Acquirente Unico, creando mobilità positiva.

Nuove assunzioni e turnover

Genere	u.m.	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
ASSUNZIONI TOTALI	n.	25	34	25	-9	-26%
%	%	8%	11%	9%		
Uomini	n.	14	15	14	-1	-7%
%	%	10%	12%	11%		
Donne	n.	11	19	11	-8	-42%
%	%	6%	11%	7%		
CESSAZIONI TOTALI	n.	4	13	5	-9	-69%
%	%	1%	4%	2%		
Uomini	n.	4	9	3	-5	-56%
%	%	3%	7%	2%		
Donne	n.	0	4	2	-4	-100%
%	%	0%	2%	1%		

Fasce d'età	u.m.	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
ASSUNZIONI TOTALI	n.	25	34	25	-9	-26%
%	%	8%	11%	9%		
< 30 anni	n.	1	7	12	-6	-86%
%	%	8%	44%	52%		
30-50 anni (estremi inclusi)	n.	24	27	12	-3	-11%
%	%	9%	11%	5%		
>50 anni	n.	-	-	1	-	-
%	%	0%	0%	3%		
CESSAZIONI TOTALI	n.	4	13	5	-9	-69%
%	%	1%	4%	2%		
< 30 anni	n.	0	5	1	-5	-100%
%	%	0%	31%	4%		
30-50 anni (estremi inclusi)	n.	4	8	2	-4	-50%
%	%	2%	3%	1%		
>50 anni	n.	-	-	2	-	-

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 2022, sono stati oggetto di valutazione delle performance con riferimento all'esercizio precedente **261** dipendenti, di cui il **43%** uomini e il **57%** donne. La valutazione complessiva è stata analizzata anche per categorie professionali, evidenziando il **4%** di dirigenti, il **12%** di quadri e l'**84%** di impiegati.

Dipendenti per genere

	u.m.	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
Uomini	n.	111	106	94	5	5%
%	%	43%	42%	44%		
Donne	n.	150	146	122	4	3%
%	%	57%	58%	56%		
Totale	n.	261	252	216	9	4%
%	%	81%	83%	77%		

Dipendenti per categoria professionale

	u.m.	2022	2021	2020	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
Dirigenti	n.	11	11	11	0	0%
%	%	4%	5%	6%		
Quadri	n.	31	31	27	0	0%
%	%	12%	12,3%	13,4%		
Impiegati	n.	219	210	178	9	4%
%	%	84%	83%	80%		
Totale	n.	261	252	216	9	4%
%	%	81%	83%	77%		

Acquirente Unico utilizza tre criteri per la valutazione delle risorse, ovvero: una dimensione valoriale valida per tutti; una dimensione specifica basata su competenze tecniche suddivise per famiglie di ruolo e una valutazione della prestazione in senso stretto.

Con lo scopo di rispondere continuamente alle effettive esigenze dell'organizzazione aziendale, Acquirente Unico rivede il sistema di competenze con cadenza almeno triennale e, in caso tali competenze non siano più rispondenti ai bisogni, opera una modifica dei criteri di valutazione.

Le competenze misurate, salvo modifiche strutturali, si articolano in:

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 processo inizia con la presentazione agli interessati di eventuali novità e delle tempistiche di realizzazione e prevede due sessioni distinte: una per i valutatori e una per i valutati.

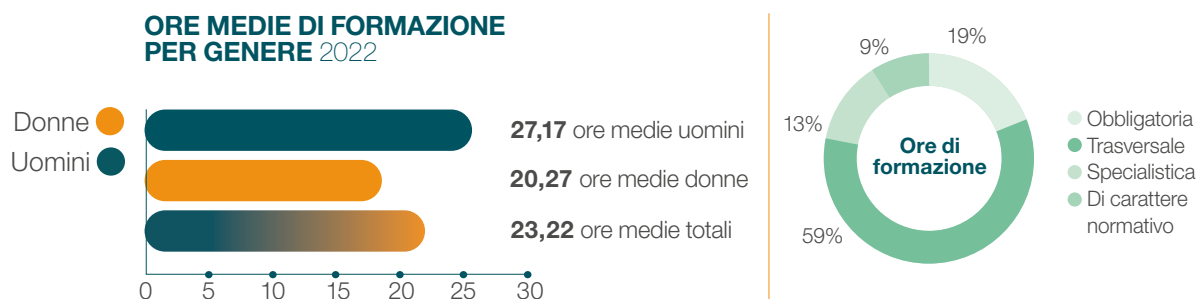
Successivamente, ciascun interessato compila la propria autovalutazione, cui segue una valutazione da parte dei responsabili ed un colloquio per la comunicazione dei feedback. Dagli esiti della valutazione si creano successivamente le politiche di incentivazione del personale, accompagnate da un supporto alla pianificazione dei bisogni formativi.

Il monitoraggio delle performance delle risorse interne in Acquirente Unico ha un duplice scopo, in quanto risponde a esigenze di tipo individuale e organizzativo:

Sul piano **individuale** consente di valorizzare le competenze di ognuno, anche attraverso dei percorsi formativi di sviluppo e di crescita personale.

Sul piano **organizzativo** il miglioramento dei singoli si riflette automaticamente in un miglioramento delle performance comuni all'intera organizzazione, e dei servizi erogati.

In merito alla formazione del personale, nel corso del 2022 sono state erogate **7.500 ore di formazione totale**, in notevole aumento rispetto al 2021 dove si sono registrate 483 ore di formazione totali, sia in presenza che in modalità e-learning. Nelle tabelle che seguono è illustrato il dettaglio delle ore medie di formazione, erogate ai dipendenti nel 2022, 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.



Nel corso del 2022, le ore medie di formazione totali sono state pari a **23,22** ore, gli uomini hanno ricevuto **27,17** ore di formazione medie nel 2022, mentre le **donne** hanno ricevuto **20,27**. I **dirigenti** di Acquirente Unico hanno ricevuto **20 ore medie** di formazione nel 2022, così come per il 2021. I **quadri** hanno ricevuto **40 ore medie** di formazione nel 2022, **1,58** ore di formazione medie nel 2021, e 7,7 nel 2020. Agli **impiegati**, infine, sono state erogate **21,3** ore medie di formazione nel 2022, 0,77 nel 2021, e 9,7 nel 2020.

Per l'anno 2022 i corsi di formazione e di sviluppo, che hanno riguardato tutta la popolazione aziendale per un totale di **7.500 ore**, contro le 483 ore di formazione erogate nel corso del 2021, sono state distribuite come di seguito indicato:

- **Progetto «Inside: Intelligenza Emotiva»:**
Il percorso formativo, ha accompagnato Acquirente Unico e le sue risorse per tutto il 2022, a sottolineare la rilevanza del coltivare competenze emotive per gestire efficacemente le emozioni per sé e nei rapporti interpersonali. Il corso, che ha interessato tutta la popolazione aziendale ma con programmi diversificati per ruolo professionale, è stato di tipo esperienziale e articolato in modalità blended, coniugando dei webinar relativi all'autoregolazione, gestione degli impatti interpersonali, autoconsapevolezza, riconoscimento delle emozioni altrui a dei workshop in presenza;
- **Formazione specialistica a copertura delle competenze tecniche** richieste dalle varie unità organizzative che compongono Acquirente Unico;
- **Formazione obbligatoria** (Sicurezza d.lgs. 81/08, BLSD – Basic Life Support Early Defibrillation, General Data Protection Regulation – GDPR);
- **Formazione di carattere normativo** (Aggiornamento Modello d.lgs. 231/01 per Dirigenti e Responsabili di Funzione, Corso sistema di gestione per la qualità).

Inoltre, nel corso del 2022, Acquirente Unico ha messo in campo azioni volte a promuovere e avviare processi di innovazione e condivisione all'interno dell'organizzazione, dando valore alla persona. Di seguito si riportano le attività svolte:

Indagine di clima

Il terzo aggiornamento dell'indagine "People Survey", in collaborazione con un istituto di ricerca incaricato, ha coinvolto tutta la popolazione aziendale di Acquirente Unico. Lo scopo di questo progetto è stato quello di tenere vivo un canale di condivisione e partecipazione sulle finalità e i valori che ispirano le attività del gruppo, nelle diverse funzioni svolte. È stata realizzata una ricerca a carattere qualitativo e quantitativo orientata a:

- 1. Aggiornare i dati di percezione interna e soddisfazione, individuando le tendenze in atto;**
- 2. Approfondire i cambiamenti intervenuti con le misure di contenimento dell'emergenza Covid-19;**
- 3. Valutare nuovi modelli di organizzazione del lavoro, con particolare riferimento al lavoro a distanza.**

Si è riscontrato un miglioramento degli indicatori della soddisfazione su tutti i fronti; è emerso un'adesione generalizzata allo smart working e le aspettative per il futuro hanno sottolineato la continuità della coscienza identitaria di Acquirente Unico, in termini di richiesta di più innovazione e di socialità.

Focus Group Intranet

Acquirente Unico ha avviato l'attività di aggiornamento del layout, e di riorganizzazione della fruizione dei contenuti al fine di rendere più agevole la navigabilità della propria Intranet. Al fine di capitalizzare l'esperienza dei dipendenti che ogni giorno la utilizzano, con lo scopo di acquisire considerazioni e spunti di miglioramento, sono stati realizzati alcuni Focus Group con gruppi omogenei di colleghi rappresentativi della popolazione aziendale per età anagrafica, genere, anzianità aziendale e unità organizzativa. Per ogni incontro, della durata di 2 ore, si è svolto un confronto riguardo le seguenti aree di intervento:

- 1. L'attuale intranet: criticità e customer experience;**
- 2. Aspettative ed esigenze sulla nuova intranet;**
- 3. Aree tematiche da sviluppare.**

L'esito di questi incontri supporterà nel 2023 la definizione di un questionario che sarà indirizzato a tutta la popolazione Acquirente Unico per indagare l'attuale utilizzo della intranet aziendale e raccogliere suggerimenti su come migliorarla nell'aspetto e nelle funzioni.

Il Development Center

Il progetto "Development Center" di Acquirente Unico è uno spazio dedicato alle persone, un percorso di sviluppo delle competenze basato, in modo preponderante, sulla auto-valutazione allo scopo di allenare l'auto-feedback, di allenare la capacità di esplorazione e di bilancio delle proprie competenze nel presente per orientarsi e guidarsi verso il futuro emergente, a beneficio del singolo e dell'intera organizzazione. Il percorso, che ha coinvolto le risorse a tempo indeterminato del Contact Center della Direzione Consumatori e Conciliazione, è stato realizzato in modalità blended, attraverso l'utilizzo della Piattaforma a supporto delle tre fasi: prework, giornata in presenza, feedback e piano di azione. Questi tre valori, il cui perseguimento è fondamentale per Acquirente Unico, vengono coltivati quotidianamente dai dipendenti della Società attraverso **"Development Center"**, uno spazio dedicato alle persone. Grazie al DC le risorse intraprendono un **percorso di sviluppo** delle competenze basato, in modo preponderante, sulla **auto-valutazione** allo scopo di allenare **l'auto-feedback**, di allenare la **capacità di esplorazione** e di bilancio delle proprie competenze nel presente per orientarsi e guidarsi verso il futuro emergente, a **beneficio del singolo e dell'intera organizzazione**. Acquirente Unico ha quindi individuato una serie di *skills* associate a ciascuna delle competenze. Per ognuna delle skill sono stati ideati dei corsi di formazione ad hoc, che vengono erogati a diverse aree

aziendali, in base alle competenze che una determinata area ha bisogno di sviluppare. Nonostante la fruizione dei corsi divisa per area, il DC è aperto a tutte le risorse umane di Acquirente Unico, Dirigenti, Responsabili e Impiegati.

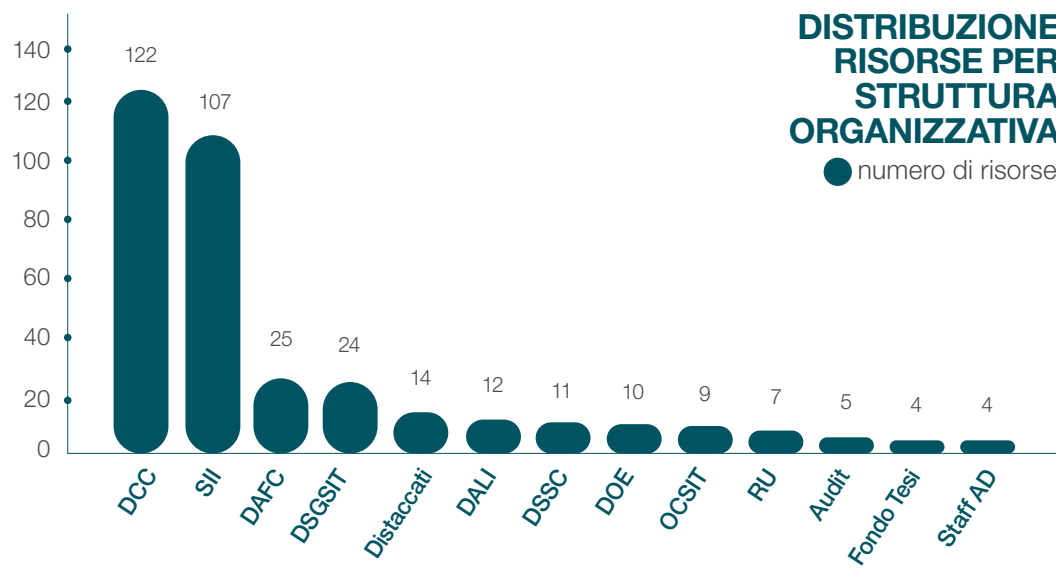
VALORE PER IL CLIENTE	VALORE PER LE PERSONE	VALORE PER L'ORGANIZZAZIONE
Incoraggiare la sinergia tra gli obiettivi delle singole risorse e gli obiettivi della società.	Incoraggiare le relazioni tra colleghi, la collaborazione orientata al risultato e l'impegno del singolo per l'azienda.	Favorire l'unione tra i piani individuali e le strategie dell'azienda in ottica di miglioramento continuo.
Skills - responsabilità individuale - programmazione e Time Management - orientamento al risultato di qualità	Skills - intelligenza emotiva - energia positiva e attuativa - influenza	Skills - flessibilità - integrazione organizzativa - digital mindset

L'ANALISI DELLE RISORSE UMANE DI ACQUIRENTE UNICO

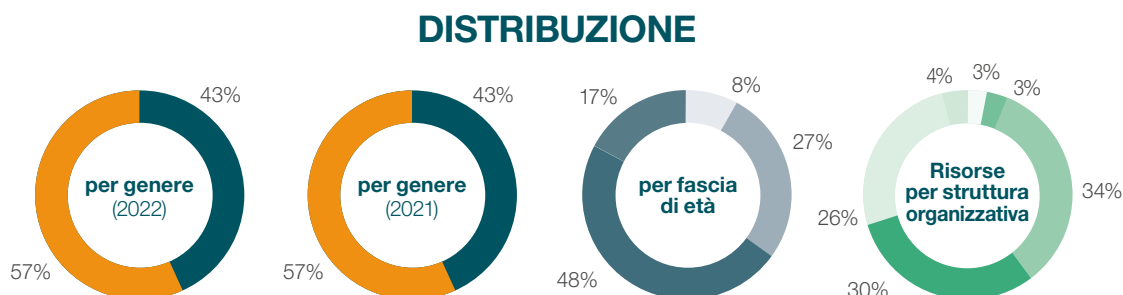
Nel corso del 2022 Acquirente Unico ha svolto una ricerca approfondita sulle proprie risorse. Tale ricerca si è focalizzata sui dati del personale, sull'analisi delle nuove assunzioni, sulla selezione del personale e sulla formazione erogata ai dipendenti.

Inoltre, la Società ha analizzato la futura pianificazione delle attività per il 2023 e ha previsto la relativa programmazione della formazione.

Dall'analisi dei dati del personale è emerso che nel 2022, in continuità con il 2021, **la maggior parte dei dipendenti** è donna (57%), l'età **media del personale** è di **42 anni** e il **79%** è in **possesso** di un diploma di **laurea**.



- Donne
- Uomini
- Over 55
- 44-55 Anni
- 35-44 Anni
- 25-34 Anni
- DOE
- OCSIT
- DCC
- SII
- Direzione di STAFF
- Distaccati



Il totale delle risorse evidenziato nella tabella sopra esposta, pari a 354 addetti, comprende 31 risorse interinali, allocate per 26 nell'ambito dello Sportello del Consumatore, per 2 nel SII e 3 nelle funzioni di Staff.

Il divario retributivo tra uomini e donne, in Acquirente Unico, assume valori trascurabili:

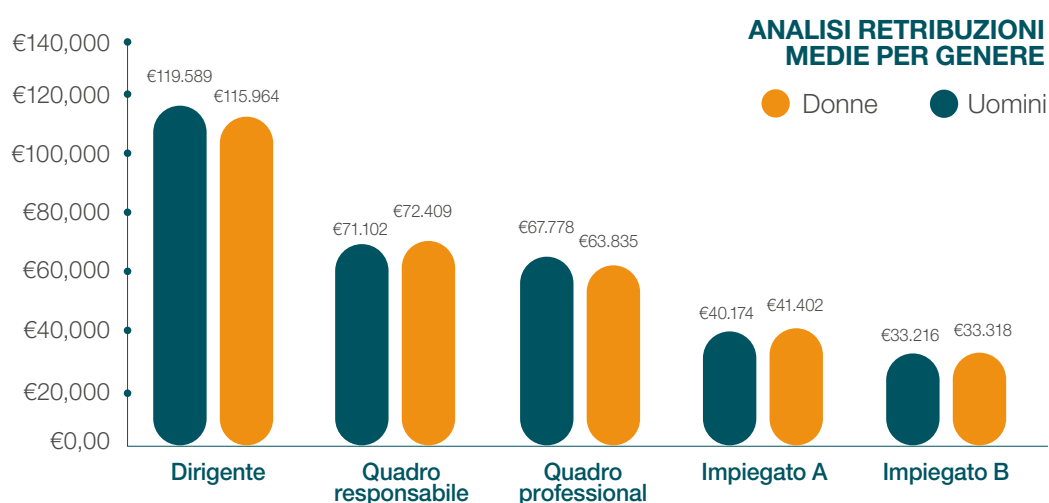
Dirigenti: gli stipendi dei dirigenti uomini sono più alti, in media del **3%** rispetto alle colleghe donne della stessa categoria;

Quadro responsabile: gli stipendi delle donne quadro responsabile sono, in media, più alti dell'**1.8%** rispetto ai colleghi uomini;

Quadro professionale: lo stipendio delle donne è, in media, più basso del **5.8%** rispetto agli uomini appartenenti alla stessa categoria;

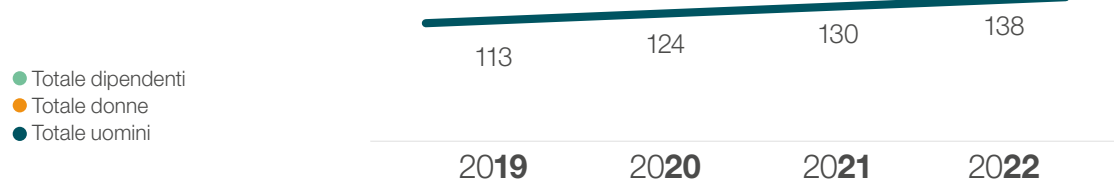
Impiegato A: le donne appartenenti a questa categoria guadagnano, in media, il **3.1%** in più rispetto ai colleghi uomini;

Impiegato B: le donne guadagnano in media lo **0.3%** in più, rispetto ai colleghi uomini.



Dal 2019 ad oggi, il personale di Acquirente Unico è cresciuto di **62** risorse, con un trend di crescita pari al **7%** ogni anno e con circa **21** assunzioni annuali. Il numero di donne che compongono l'organico di Acquirente Unico è aumentato negli anni, **passando da 148 nel 2019 a 185 nel 2022**, e mantenendosi costantemente maggiore rispetto agli uomini di circa il 30% per tutti gli anni.

TREND DI CRESCITA DEL PERSONALE DI AU



OPERARE IN SICUREZZA²³

.....

²³ GRI 403-1
"Sistema di gestione
della salute e
sicurezza sul lavoro"
GRI 403-2
"Identificazione dei
pericoli, valutazione
dei rischi e indagini
sugli incidenti"
GRI 403-3 "Servizi
di medicina del
lavoro"
GRI 403-4
"Partecipazione
e consultazione
dei lavoratori e
comunicazione in
materia di salute e
sicurezza sul lavoro"
GRI 403-5
"Formazione dei
lavoratori in materia
di salute e sicurezza
sul lavoro"
GRI 403-6
"Promozione della
salute dei lavoratori"
GRI 403-7
"Prevenzione e
mitigazione degli
impatti in materia di
salute e sicurezza
sul lavoro
all'interno delle
relazioni commerciali"
GRI 403-9 "Infortuni
sul lavoro"

Nel contesto dei **GRI Standards** (Linee Guida del Global Reporting Initiative) il **GRI 403** definisce i requisiti di rendicontazione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. In particolare Acquirente Unico, in un'ottica di continuo miglioramento, si è prefissata degli obiettivi su temi specifici, riguardanti principalmente il monitoraggio dei processi aziendali che impattano sulla sicurezza negli ambienti di lavoro, facendo riferimento alle diverse informative sulle modalità di gestione.

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (SGSL)

Il rispetto per la Salute e Sicurezza sul Lavoro costituisce per Acquirente Unico una componente chiave delle strategie e dei processi aziendali al pari della sostenibilità e dell'efficienza economica.

Acquirente Unico ha, infatti, implementato un Sistema di Gestione basato sul rispetto dello standard internazionale **UNI ISO 45001:2018**. Il SGSL di Acquirente Unico, pertanto, rappresenta uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

Anche nel 2022 Acquirente Unico ha confermato i propri standard di qualità mantenendo conforme il proprio SGSL alla norma UNI ISO 45001:2018, e agli adempimenti legislativi del d.lgs. 81/2008 e s.m.i..

Grazie alla conferma della certificazione del SGSL, Acquirente Unico ha ottenuto, per il quinto anno consecutivo, il premio INAIL "Oscillazione per la prevenzione", ovvero uno sconto sul premio assicurativo per le aziende che effettuano miglioramenti nell'ambito della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini

L'analisi della valutazione dei rischi presenti negli ambienti di lavoro di Acquirente Unico è descritta nel **Documento di Valutazione dei Rischi** (in 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), contiene oltre alla valutazione dei rischi specifici presenti negli ambienti di lavoro anche le misure preventive e protettive da adottare.

Nel corso del 2022 si è provveduto a revisionare il DVR aggiornando la Valutazione del Rischio da Stress Lavoro Correlato, la Valutazione dei Rischi per Gestanti/Puerpere e la Valutazione del Rischio per Videoterminalisti non essendo state rilevate particolari criticità. Particolare attenzione è stata posta riguardo la valutazione del rischio esposizione al gas RADON nei locali del piano interrato della sede Acquirente Unico di Via Guidubaldo del Monte, 45.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione effettua con continuità, o su specifica richiesta, i necessari sopralluoghi per identificare eventuali pericoli presenti nelle sedi aziendali e raccoglie le informazioni necessarie per una corretta valutazione dei rischi. Ai fini dell'attività di valutazione dei rischi questi ultimi sono suddivisi in tre macro-categorie:

- **Rischi per la sicurezza**, o rischi di natura infortunistica, responsabili del potenziale verificarsi di incidenti o infortuni, di danni o menomazioni fisiche (più o meno gravi) subite dai lavoratori, in conseguenza di un impatto fisico- traumatico di diversa natura (meccanica, elettrica, chimica, termica, ecc.). Le cause di tali rischi

sono da ricercare, almeno nella maggioranza dei casi, in un non idoneo assetto delle caratteristiche di sicurezza inerenti: l'ambiente di lavoro, le macchine e/o le apparecchiature utilizzate, etc.

- **Rischi per la salute**, o rischi igienico - ambientali, responsabili della potenziale compromissione dell'equilibrio biologico del personale addetto a operazioni o a lavorazioni che comportano l'emissione nell'ambiente di fattori ambientali di rischio, di natura chimica, fisica e biologica, con seguente esposizione del personale addetto. Le cause di tali rischi sono da ricercare nell'insorgenza di condizioni igienico - ambientali non idonee, dovute alla presenza di fattori di rischio generati dalle lavorazioni (caratteristiche del processo e/o delle apparecchiature) e da modalità operative.
- **Rischi trasversali ed organizzativi**, o tutti i rischi individuabili all'interno della complessa articolazione che caratterizza il "rapporto" tra l'operatore e l'organizzazione del lavoro in cui è inserito (interazioni di tipo ergonomico, psicologico e organizzativo). In tale classe di rischi rientrano tutti quei fattori che non possono essere pienamente ed univocamente associati alle due precedenti classi ma che in una certa misura possono esporre il lavoratore a molteplici fattori di disagio.

Tenuto conto degli esiti delle rilevazioni e in ottemperanza a quanto disposto dalla recente normativa, d.lgs. 31 luglio 2020, n. 101, nel 2022 è stato nominato un **"Esperto in interventi di risanamento gas Radon"** al fine di ridurre al minimo il rischio di esposizione del personale autorizzato ad accedere ed operare nei suddetti locali.

In base alle soglie di esposizione sono stati individuati cinque Gruppi Omogenei di Lavoratori (GOL) e per ognuno di essi il rispettivo livello massimo di esposizione consentito.

Al contempo, con il supporto operativo del GSE, si è provveduto a sostituire il gruppo polivalente (aria condizionata calda e fredda, acqua calda) per aumentare il ricircolo dell'aria per diminuire la concentrazione di gas Radon. Successivamente all'implementazione delle suddette misure sarà avviata una nuova campagna di misurazione per verificare l'efficacia delle stesse. Per quanto riguarda **l'andamento infortunistico** in Acquirente Unico, nel corso del 2022, così come nel 2021, non sono occorsi infortuni sul lavoro, né sono stati segnalati mancati infortuni. Non si sono, inoltre, verificati infortuni in itinere, in quanto anche le occasioni di spostamento casa-lavoro / lavoro-casa si sono fortemente ridotte grazie all'adozione della modalità di lavoro agile (*c.d. smart working*).

Inoltre, non sono stati rilevati casi di malattia professionale.

La **Sorveglianza Sanitaria** si è svolta regolarmente in base al piano sanitario programmato e al Protocollo approvato dal medico competente che ha continuato ad effettuare visite mediche preventive, periodiche e su richiesta del lavoratore.

Al fine di **eliminare le barriere architettoniche** residue, su richiesta di Acquirente Unico, la capogruppo GSE ha installato e collaudato un montascale per disabili nella hall della sede di Via Guidubaldo del Monte, 45. A valle del collaudo, è stato realizzato l'addestramento del personale addetto per l'utilizzo in sicurezza della piattaforma.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione di Acquirente Unico ha inoltre proseguito nell'implementazione del **Piano di Continuità Operativa dei Servizi** revisionandone ed aggiornandone i contenuti con l'intento di adeguarlo allo standard ISO 22301:2019 nel corso del 2023. Oltre alle forme obbligatorie di partecipazione dei lavoratori previste dalla normativa di riferimento (d.lgs. 81/2008), in Acquirente Unico sono stati istituiti Comitati specifici per monitorare particolari fenomeni che possano minacciare la salute e la sicurezza dei lavoratori e garantire efficacia e tempestività di azione in caso di criticità. In particolare, in Acquirente Unico opera il **Comitato di Gestione Crisi** (CGC) quale elemento centrale del Piano di Continuità Operativa. Il CGC è l'organismo cui competono le responsabilità nel processo decisionale durante la gestione dell'emergenza. È inoltre operativo in Acquirente Unico il Comitato di Gestione dell'emergenza COVID-19, istituito per gestire l'emergenza pandemica del 2020. I suddetti Comitati si riuniscono con cadenza almeno annuale ed ogni volta si presenti la necessità.

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.

	FORMAZIONE AGGIUNTIVA PREPOSTI	CORSO DI FORMAZIONE DA ASPP	CORSO DI FORMAZIONE DA ASPP *	CORSO DI AGGIORNAMENTO FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA
<i>Partecipanti totali</i>	2	2	1	10
<i>Ore totali erogate a partecipante</i>	8	76	8	8

*Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione

Come da piano di formazione ad hoc sulla salute e sicurezza proposto e programmato da RSPP e condiviso con la Funzione Risorse Umane, sono state realizzate sessioni formative per neo-assunti, dipendenti, Preposti, e Dirigenti così come rappresentate nell'immagine precedente.

È stato, inoltre, realizzato dal Servizio di Prevenzione e Protezione di Acquirente Unico un **Opuscolo in tema di Continuità Operativa dei Servizi** che, messo a disposizione di tutta la popolazione aziendale, informa tutto il personale circa l'applicazione delle procedure e modalità da seguire in caso di emergenza conseguita ad un evento critico (grave o disastroso) che minacci la continuità operativa dei servizi. In particolare, l'opuscolo fornisce informazioni riguardo gli scenari emergenziali ai quali il Piano di Continuità Aziendale fa riferimento; i soggetti e le strutture aziendali coinvolte nelle misure di intervento previste per garantire la continuità operativa aziendale; le attività e i processi definiti sensibili oggetto di continuità operativa; le modalità di intervento e i flussi di comunicazione previste in caso di eventi gravi o disastrosi che minaccino la continuità operativa.

Promozione della salute dei lavoratori

Acquirente Unico, attraverso la rete FISDE, è convenzionata con numerose strutture sanitarie, pubbliche e private, su tutto il territorio nazionale garantendo così ai propri dipendenti l'erogazione di prestazioni sanitarie sia in forma diretta che in forma indiretta mediante rimborsi, interventi di assistenza alle persone con disabilità o in situazione di cosiddetta emergenza sociale (come tossicodipendenza, alcolismo, disadattamento) ed iniziative specifiche di prevenzione e assistenza. Acquirente Unico ha inoltre realizzato in autonomia diverse campagne a tutela della salute dei propri dipendenti quale, ad esempio, l'iscrizione all'Anagrafe Defibrillatori Semiautomatici della Regione Lazio, in modo da renderli disponibili agli operatori dell'Ares 118 o a persone in possesso dell'attestato BLS-D.

La gestione dell'emergenza COVID-19

Anche nel 2022 Acquirente Unico ha riposto la massima attenzione nella gestione dell'emergenza pandemica pur rilevando un netto miglioramento della situazione a livello globale. Acquirente Unico, infatti, ha continuato ad aggiornare e mantenere vigente il proprio Protocollo aziendale anti Covid-19 confermando le principali misure di protezione nei luoghi di lavoro e confermando l'adozione dello smart working per i propri dipendenti.

Acquirente Unico ha continuato nella sua attività di informazione ai dipendenti, dedicando un'apposita sezione della intranet aziendale alle prescrizioni di sicurezza ed agli aggiornamenti normativi sul tema; ha, inoltre, intensificato i programmi di pulizia e sanificazione, distribuito gratuitamente nel corso del 2022 più di 6.000 mascherine FFP2 ai propri dipendenti e mantenuto gli erogatori di gel disinfettante in ogni ambiente di lavoro e per ogni plesso aziendale.

4

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE CHE CI CIRCONDA

Tramite le proprie attività quotidiane dalla riduzione dei consumi energetici alla gestione della raccolta differenziata, **Acquirente Unico** si impegna ad essere una Società rispettosa dell'ambiente

24 GRI 302-1
"Energia consumata
all'interno
dell'organizzazione"
25 GRI 302-
3 "Intensità
energetica"

GOAL 7 «ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE»

Target 7.2 entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale

GOAL 9 «IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE»

Target 9.1 sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti

GOAL 12 «CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI»

Target 12.2 entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali



Acquirente Unico è costantemente impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale, realizzando iniziative per migliorare la gestione delle proprie attività di business e delle proprie risorse.

L'IMPATTO DI ACQUIRENTE UNICO²⁴

I consumi energetici rappresentano un fattore imprescindibile per l'impegno di Acquirente Unico nel migliorare la performance ambientale. Si riporta di seguito un breve riepilogo di consumo di energia elettrica, per gli uffici e per server farm nel corso del 2022, rapportati poi, rispettivamente, alla media dei dipendenti e dei dispositivi IT²⁵, sia in GJ che in Kwh.

Energia elettrica acquistata da terzi (GJ)

GRI 302-1

	u.m.	2022	2021	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
ENERGIA ELETTRICA	GJ	8.175	7.840	335	4%
Di cui per gli uffici	GJ	3.660	3.706	(46)	(1%)
Di cui per server farm	GJ	4.515	4.134	381	9%

Energia elettrica acquistata da terzi (Kwh)

GRI 302-1

	u.m.	2022	2021	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
ENERGIA ELETTRICA	Kwh	2.271.001	2.177.673	93.328	4%
Di cui per gli uffici	Kwh	1.016.697	1.029.440	(12.743)	(1%)
Di cui per server farm	Kwh	1.254.304	1.148.233	106.071	9%

Nel corso del 2022 la Società ha registrato un aumento dell'energia elettrica acquistata pari al **4%**, passando da **2.177.673 Kwh (7.840 GJ)** nel 2021 a **2.271.001 Kwh (8.175 GJ)** nel 2022. L'aumento di energia elettrica acquistata è ascrivibile alle server farm, in ragione del potenziamento della infrastruttura tecnologica di Acquirente Unico.

*Intensità energetica (GJ)**GRI 302-3*

	u.m.	2022	2021	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
Intensità energetica (Uffici)	GJ	11,67	12,62	(0,94)	(7%)
Intensità energetica (Server farm)	GJ	9,61	10,08	(0,48)	(5%)

*Intensità energetica (Kwh)**GRI 302-3*

	u.m.	2022	2021	Variazioni '22-'21	Variazioni % '22-'21
Intensità energetica (Uffici)	Kwh	3.243	3.504	(261)	(7%)
Intensità energetica (Server farm)	Kwh	2.669	2.801	(132)	(5%)

In merito all'indice di intensità energetica degli uffici, è possibile riscontrare una netta diminuzione tra il 2021 e il 2022 pari al **7%**. La Società, infatti, nel corso dell'anno di rendicontazione ha ridotto l'utilizzo di energia grazie alla sostituzione del gruppo polivalente (aria condizionata), nonché per una riduzione dell'uso degli stessi rispetto al periodo pandemico, durante il quale, su indicazione dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), è stato necessario operare accensioni continuative degli impianti di ricircolo aria e condizionamento/riscaldamento. Per quanto riguarda, invece, la diminuzione dell'indice di intensità relativo alle server farm, pari al 5%, è essenzialmente dovuta ad un parziale rinnovo del parco macchine con indice di efficienza energetica superiore.

CREIAMO UNA CULTURA SOSTENIBILE IN RELAZIONE ALL'AMBIENTE

In Acquirente Unico la sostenibilità viene considerata nella sua natura olistica, e le pratiche ad essa collegate sono estese anche alla vita d'ufficio. Nelle sedi aziendali, che contano circa 220 postazioni per 380 dipendenti, la Società che si occupa delle pulizie garantisce l'uso di prodotti sostenibili con un impatto ambientale il più basso possibile. Tali caratteristiche sono state ribadite nella redazione del Capitolato Tecnico della nuova gara per il servizio di pulizia per il triennio 2023-2026; inoltre, in tale Capitolato le attività di pulizia e disinfestazione sono state integrate con quelle di disinfezione, sanificazione ambienti e smaltimento rifiuti speciali, al fine di omogeneizzare tutto il ciclo dei rifiuti in Azienda. La raccolta differenziata è stata già potenziata: nell'ottica delle modifiche logistiche apportate all'immobile, si è proceduto all'eliminazione di tutti i cestini presenti sotto le scrivanie. Tale decisione ha avuto un duplice effetto positivo: i dipendenti sono invogliati ad alzarsi per gettare i rifiuti riducendo il tempo passato seduti e, contemporaneamente, la raccolta differenziata ha visto un netto miglioramento.

I raccoglitori per la differenziata si trovano ad ogni piano degli edifici nelle sale dedicate alla stampa di documenti e comprendono carta, plastica ed indifferenziata; su due piani sono presenti anche i raccoglitori per pile esauste per favorirne lo smaltimento in ufficio. Inoltre, in ogni stanza è stato posizionato un raccoglitore per la carta mentre, nelle due aree break del piano terra e del quinto piano, sono stati posizionati i raccoglitori per il vetro e per l'eventuale umido. Durante tutto il 2022, si è proceduto alla razionalizzazione degli archivi cartacei presenti nelle sedi, destinando al macero tutto il materiale antecedente

al 2011. Inoltre, il materiale d'archivio cartaceo relativo al quinquennio 2012-2017 è stato inviato agli archivi esterni, gestiti da fornitori presenti sul territorio e contrattualizzati da Acquirente Unico. Nell'opera di razionalizzazione, si è inserita anche un'azione di smaltimento di vecchio mobilio, suppellettili ed attrezzature elettriche ed elettroniche accumulate negli anni, utilizzando il servizio di ritiro e trasporto a discarica contrattualizzato tramite fornitore regolarmente iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (costituito con d.lgs. 152/06). Nelle sale adibite alla stampa, Acquirente Unico si impegna a utilizzare solo toner liquidi, evitando i più inquinanti in polvere, e ha creato un sistema di tracciamento delle stampe effettuate. Ogni dipendente ha a disposizione il proprio badge, che deve utilizzare per poter stampare, tenendo così traccia della carta utilizzata nel corso del tempo e monitorarne un eventuale abuso. Negli ultimi due anni i consumi di toner e carta sono stati particolarmente bassi grazie allo Smart Working adottato dall'azienda; verrà comunque riproposta l'istituzione di un percorso premiante per quei dipendenti che fanno un uso particolarmente limitato delle stampanti. Anche nelle sale break sono stati effettuati dei cambiamenti in favore di un approccio sostenibile: vengono utilizzati bicchieri in carta sia per le bevande calde che per i beverini eroganti acqua potabile di rete, gli snack messi a disposizione vengono selezionati tra quelli con il packaging meno impattante e con i siti di produzione più vicini possibile agli uffici. Inoltre, sono state sostituite le bottigliette di acqua in plastica con delle lattine in alluminio, al fine di limitare i rifiuti in plastica. Infine, a partire dal 2019, Acquirente Unico ha sostituito gli asciugamani di stoffa, che richiedevano una sanificazione periodica (la quale comportava trasporto nella lavanderia apposita, uso di acqua, impiego di detergenti e nuovamente trasporto in sede) con dei dispenser di tovaglioli di carta riciclata. A livello impiantistico e di conduzione degli edifici, si è ridotto l'utilizzo di energia che era stato necessario somministrare a causa delle cautele consigliate dall'ISS durante il periodo pandemico, relativo alle accensioni continuative degli impianti di ricircolo aria e condizionamento/riscaldamento. Tali accensioni hanno fatto lievitare le bollette dei consumi energetici per Acquirente Unico che ha cercato, per quanto possibile, di abbattere i consumi ed i costi anche aderendo alla Convenzione Consip EE-18, acquistando energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili, a costi scontati proposti da Consip per le società a partecipazione pubblica. Purtroppo, la congiuntura economico-politica dell'ultimo anno ha vanificato tali sforzi, dato il conseguente aumento esponenziale del conto energetico per l'Azienda. La nuova Convenzione Consip EE-19, sottoscritta ad ottobre 2022, presenta solo prezzi variabili ed il costo energetico è lievitato, malgrado i minori consumi realizzati. Al fine di rendere la sede di GDM45 adeguata ai migliori standard, più moderna e performante anche ai fini impiantistici, durante il 2022 si è proceduto di concerto con il GSE ai sottoelencati interventi:

- Sostituzione del gruppo polivalente per la produzione di acqua refrigerata, a servizio anche delle Unità di Trattamento Aria (UTA) dell'edificio e dell'impianto di produzione di acqua calda sanitaria;
- Potenziamento impianto antiallagamento piano interrato, necessario a seguito del guasto ACEA che causò allagamento Server Farm il 3 gennaio 2020;
- Manutenzione straordinaria gruppi continuità (UPS) a servizio delle Server Farm;
- Realizzazione di un accesso disabili tramite montascale nell'androne dell'edificio;
- Sostituzione della pavimentazione in PVC "effetto moquette", di difficile sanificazione, con una nuova pavimentazione in PVC in tutto l'immobile.

Infine, nell'ottica di adeguare le sedi aziendali alle mutate esigenze derivanti dall'applicazione dello Smart Working, è stato presentato al Vertice aziendale un Piano di Adeguamenti Logistici basato su un utilizzo più razionale degli spazi, riprogettandone il layout ed il conseguente mobilio da utilizzare, privilegiando soluzioni progettuali ecocompatibili e sostenibili per la creazione di un ambiente differente dalla concezione degli spazi-ufficio generalmente utilizzati ed indirizzato verso un nuovo rapporto del Lavoratore con il tempo trascorso in ufficio.

Tra telelavoro e smart working, il percorso di Acquirente Unico

Nel quadro delle misure finalizzate a ridurre l'impatto ambientale, in termini di emissioni energetiche per gli spostamenti casa-ufficio, e soprattutto a realizzare condizioni di miglior benessere individuale, consentendo una conciliazione ottimale tra tempi di lavoro e tempi di vita sociale e familiare, la Società ha concentrato la propria attenzione agli interventi strutturali di lavoro agile (smart working).

Acquirente Unico, in sostanza, considera lo smart working uno strumento utile a compendiare le esigenze sociali, quali la tutela dell'ambiente e il miglioramento della gestione dei tempi di vita e lavoro dei dipendenti, con l'efficienza e la produttività della società, consentendo di ridurre tempi morti e di migliorare l'impiego delle strutture logistiche. L'avanzato sviluppo delle tecnologie informatiche e telematiche ha consentito di introdurre già dal 2014 il telelavoro, riscontrando fin da subito un miglioramento delle performance delle risorse da remoto. Nel 2022 Acquirente Unico ha quindi deciso di regolamentare il lavoro agile per i propri dipendenti, con modalità non puramente emergenziali, dopo che il progetto era stato attivato in via straordinaria nel biennio 2020/2021, a causa delle note vicende pandemiche del Covid. Pertanto, allo scopo di mantenere la competitività raggiunta, agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, consolidare il beneficio ambientale e le ulteriori ottimizzazioni, di concerto insieme con le Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali, in data 21 marzo 2022, è stato emanato l'Accordo Quadro in materia, in vigore dal 1° maggio 2022 e successivamente prorogato fino al 31 dicembre 2023. L'accordo, oltre a garantire ai dipendenti tutti gli strumenti informatici necessari ad effettuare al meglio la propria attività lavorativa al di fuori della sede, prevede che ogni dipendente possa svolgere in modalità agile fino ad un massimo di 12 giorni complessivi al mese. Nel corso del 2022, ad esclusione dei Dirigenti, hanno sottoscritto l'Accordo Individuale 233 risorse. Nel medesimo anno, inoltre, uno degli obiettivi aziendali del Management è consistito nell'analizzare l'impatto della modalità di lavoro agile introdotta nella propria Struttura, al fine di proporre un modello di monitoraggio delle attività, individuando strumenti utili a garantire una efficiente e responsabile gestione della prestazione lavorativa da remoto, assicurando al contempo un livello adeguato di partecipazione e soddisfazione delle risorse. Con il progetto di Lavoro agile, Acquirente Unico intende dare un suo contributo al miglioramento dell'ambiente e attribuire ai propri dipendenti maggiore flessibilità nella prestazione lavorativa in termini di orario e luogo, a fronte di una focalizzazione sugli obiettivi e responsabilizzazione sui risultati, nel quadro di un rapporto tra risorse e diretti Responsabili basato su reciproca fiducia.

L'analisi del contesto ambientale per l'implementazione del Sistema di Gestione Ambientale

Nel corso del 2022 Acquirente Unico ha implementato, con il supporto di consulenti specializzati, il **Sistema di Gestione Ambientale (di seguito anche "SGA")** secondo lo Standard Internazionale di riferimento **UNI EN ISO 14001:2015**. Con il SGA, Acquirente Unico si allinea agli obiettivi strategici dell'Agenda 2030 dell'ONU ed è compliance con la legislazione italiana e comunitaria in ambito ambientale.

1. OBIETTIVI NORMATIVI

- Sviluppo Sostenibile
- Agenda 2030 e Green New Deal Europeo

2. CONFORMITÀ NORMATIVA

- D.lgs. 152/2006 «Norme in materia ambientale»
- L. 231/01 «Responsabilità amministrativa da reato»
- Green Public Procurement

3. MIGLIORAMENTO PRESTAZIONI AMBIENTALI

- Consumi, emissioni, rifiuti, emergenze

- Responsabilità e competenze nella gestione degli aspetti ambientali
- Strumenti di verifica e controllo dei fornitori
- Obiettivi condivisi tra le funzioni
- Comunicazione e formazione

**Creazione
di un gruppo
di lavoro
trasversale**



L'implementazione del SGA prevede una serie di fasi, una propedeutica all'altra, che permettono di avere maggiore contezza della situazione ambientale in cui opera l'azienda, valutare le prestazioni, mappare i potenziali punti di miglioramento e stilare un piano di azioni correttive e migliorative da intraprendere per ottimizzare le performance ambientali della Società. Il Sistema di Gestione Ambientale è, pertanto, un Sistema dinamico in continua evoluzione volto a migliorarsi continuamente nel tempo.

LE FASI DELL'IMPLEMENTAZIONE DEL SGA | ISO 14001



In quest'ottica - ed in accordo con quanto indicato nella Politica Ambientale di Acquirente Unico, nonché considerata la rilevanza che il tema ambientale riveste nelle politiche di sviluppo socio-economico - Acquirente Unico intende continuare ad investire nel SGA e conseguire, entro il 2023, la certificazione **UNI EN ISO 14001:2015** ampliando il suo ambito a tutti gli asset aziendali.

In dettaglio gli step dell'implementazione del suddetto sistema compiuti nel 2022 sono:

- redazione della Politica Aziendale Ambientale e pubblicazione della stessa sul sito web
- redazione della documentazione di sistema, ivi incluso il **Manuale SGA** completo di **Procedure Gestionali** e **Istruzioni Operative**, coerentemente al Modello 231 adottato da Acquirente Unico;
- individuazione degli aspetti normativi applicabili e dei connessi obblighi di conformità;
- condivisione, con le funzioni interne coinvolte, del documento **DPRM "Documento di Pianificazione e Risk Management"** in cui, in seguito allo sviluppo dell'Analisi del contesto interno ed esterno, della Mappatura dei Processi, dell'Analisi e della Valutazione dei Rischi e delle Opportunità in merito alla Business Continuity, Asset Integrity, Legal Liability e Reputation, sono stati definiti gli obiettivi ambientali e predisposta la formalizzazione del Piano di Miglioramento;
- avvio della Valutazione della significatività degli Impatti Ambientali e, in seguito all'esecuzione del Monitoraggio, la misurazione e l'analisi delle prestazioni complessive di Acquirente Unico in materia ambientale, con particolare riferimento a emissioni in atmosfera, utilizzo di materie prime e risorse naturali, utilizzo dell'energia, generazione di rifiuti e/o sottoprodotti, traffico indotto. Tali dati sono contenuti nell'**Analisi Ambientale** la cui emissione è prevista ad inizio 2023;
- sviluppo del programma di formazione relativo al SGA con il **Piano Formativo Ambientale** da erogare nei primi mesi del 2023;
- sviluppo della comunicazione interna ed esterna in merito alle problematiche di tipo ambientale.

IL PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DI ACQUIRENTE UNICO

GOAL 11 «CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI»

Target 11.2 entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani



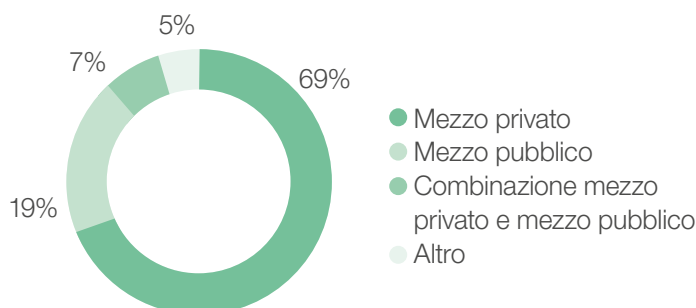
Per raggiungere gli obiettivi dell'SDG 3 sulla salute e il benessere, Acquirente Unico ha condotto un'analisi sulle modalità di spostamento dei propri lavoratori verso le sedi lavorative, con lo scopo di spingere i dipendenti a ripensare le loro abitudini di spostamento e spronarli a risparmiare tempo e denaro, ma soprattutto per ridurre l'inquinamento atmosferico. La redazione del **Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL)** ha quindi l'obiettivo di proporre una serie di soluzioni per ridurre l'utilizzo individuale dell'auto privata, e di **incentivare l'utilizzo di mezzi alternativi** ambientalmente ed energeticamente meno impattanti, con preferenza verso il **trasporto pubblico, la mobilità "dolce"** (ciclopedonale) e i **veicoli a basso impatto ambientale**, utilizzando le infrastrutture tecnologiche ed i servizi messi a disposizione dai vari player che in questi ultimi anni si stanno attivando per lo sviluppo della mobilità sostenibile.

L'implementazione del PSCL ha previsto le fasi di:



Il questionario viene sottoposto con cadenza annuale ai dipendenti e in modalità anonima, al fine di garantire la massima riservatezza nella risposta. Nel **dicembre 2022**, grazie alle risposte, è stato possibile individuare una ripartizione statistica dei mezzi utilizzati dai dipendenti per recarsi al lavoro, dei tempi di spostamento, della distanza percorsa, una serie di indicazioni sulla propensione al cambiamento della propria mobilità e alcuni suggerimenti dei dipendenti relativi allo sviluppo della mobilità sostenibile.

La percentuale di dipendenti che hanno risposto al questionario è stata del **39%** ed è riferita all'intera popolazione di Acquirente Unico. Dai risultati dell'analisi è emerso che il **69% dei dipendenti utilizza un mezzo privato** (auto o ciclomotore) per recarsi a lavoro, il **19% il trasporto pubblico**, il **7% con una combinazione tra mezzo privato e trasporto pubblico** e i restanti si recano a lavoro a piedi o in bicicletta.



Sulla base dei risultati dell'indagine, Acquirente Unico ha individuato alcune **soluzioni** da implementare per migliorare la tipologia e la qualità degli spostamenti tramite un ampio ventaglio di servizi, tra cui i lavoratori possono scegliere. Acquirente Unico ha selezionato le soluzioni da offrire con la consapevolezza che ogni modifica delle abitudini di spostamento ha conseguenze rilevanti per la vita quotidiana degli individui, e comporta un importante grado di impegno da parte di tutti. Nel corso degli anni, Acquirente Unico per una progressiva riduzione dell'inquinamento atmosferico ha incentivato l'uso del trasporto pubblico locale con **rimborsi ai propri dipendenti pari al 70% del costo dell'abbonamento annuale** ai mezzi di trasporto pubblico valido all'interno della Regione Lazio ed ha esteso l'arco temporale di accesso alle sedi aziendali per permettere **una maggiore flessibilità nell'orario di entrata e di uscita**. Inoltre, ha consolidato modalità di lavoro da remoto che, di fatto, riducono notevolmente gli spostamenti casa - lavoro dei propri dipendenti per un beneficio sia individuale che collettivo. Per incentivare l'utilizzo della bicicletta, sono state messe a disposizione negli spazi comuni delle Società del Gruppo GSE rastrelliere per 40 biciclette che permettono ai dipendenti di parcheggiare in condizioni di sicurezza riducendo il rischio di eventuali furti.

Acquirente Unico, nel contribuire al raggiungimento degli Obiettivi 4 e 17 dell'Agenda dell'ONU, ha attivato una partnership con il Gestore di Servizi Energetici (GSE) con cui ha pianificato di collaborare nel corso del 2023 nei progetti dedicati alle scuole, sulle tematiche di energia e di sviluppo delle competenze trasversali utili nel mondo del lavoro.

5

NOTA METODOLOGICA E ANALISI DI MATERIALITÀ

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2022 è stato sostanzialmente redatto in conformità ai “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” 2021, definiti dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l’opzione di rendicontazione “in accordance”. L’impegno per la promozione della cultura della sostenibilità si rinnova ulteriormente, a testimonianza del percorso che la Società sta portando avanti nell’ottica della gestione e della relativa rendicontazione in ambito ESG. I contenuti oggetto di rendicontazione sono stati selezionati a partire dai risultati dell’analisi di materialità (cfr. pag.102), che hanno permesso di individuare gli aspetti materiali, ossia quelli che riflettono gli impatti significativi per la Società da un punto di vista di sostenibilità (economica, sociale ed ambientale) e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. In linea con i contenuti dell’informativa del GRI 1 (“Foundation”), il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto rispettando i seguenti principi: accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità. Il perimetro di rendicontazione fa riferimento ad Acquirente Unico, relativamente all’esercizio 01.01.2022 – 31.12.2022. Al fine di fornire un maggior dettaglio sull’andamento delle prestazioni e la relativa comparazione dei dati, in sostanziale compliance con i requirement del GRI, è stata rendicontata l’informativa quantitativa e qualitativa a supporto anche per gli esercizi chiusi al 31.12.2021 e, in linea generale, al 31.12.2020. Per garantire l’attendibilità dei dati e delle informazioni pubblicate, è stata privilegiata l’inclusione di indicatori quali-quantitativi direttamente rilevabili e misurabili, ricorrendo solo in casi limitati e opportunamente segnalati a stime.

Analisi di materialità²⁶

Nel corso del 2022 Acquirente Unico ha aggiornato la propria analisi di materialità, al fine di identificare gli ambiti in cui le attività della Società possono incidere maggiormente sulla tutela ambientale, sugli strumenti di governance e sui temi sociali. L’analisi è stata svolta in linea con i nuovi principi di rendicontazione dei GRI Universal Standards 2021, i quali introducono il concetto di **impact materiality**. I nuovi standard definiscono come materiali quei temi che riflettono gli impatti più significativi che un’organizzazione ha o potrebbe avere su economia, ambiente e persone, inclusi quelli sui diritti umani, quale risultato delle attività o delle relazioni commerciali che l’organizzazione intrattiene. L’analisi di materialità è stata strutturata secondo le seguenti fasi:

1. Comprensione del contesto aziendale: è stata effettuata un’analisi dei principali trend di settore, nonché un’attività di benchmarking. Sono stati analizzati i principali documenti pubblicati dalle più importanti organizzazioni internazionali in tema di sostenibilità relativamente al settore in cui Acquirente Unico opera. Quest’analisi ha consentito di individuare gli aspetti rilevanti per l’azienda, considerando le attività e relazioni di business, il contesto di sostenibilità in cui l’azienda opera e le aspettative degli stakeholder;

2. Identificazione degli impatti e dei relativi temi: sono stati individuati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali generati dalla Società su economia, ambiente e persone, sulla base dell’analisi di documenti aziendali interni, quali le Policy interne ed il Reporting di Sostenibilità pubblicato nel 2021 e documenti esterni, come il Global Risk Report 2023 del World Economic Forum ed analisi di scenario del settore in cui Acquirente Unico opera. Ogni impatto è stato successivamente associato ad un tema potenzialmente materiale;

3. Valutazione della significatività degli impatti: sono stati coinvolti alcuni stakeholder interni, esperti nelle tematiche ESG tramite una survey, durante la quale è stato chiesto loro di valutare la severità e la probabilità di ogni impatto, il cui prodotto ha consentito di individuare la significatività di ciascuno di essi;

4. Prioritizzazione degli impatti più significativi e definizione della lista di temi materiali: sono stati analizzati i risultati ottenuti in fase di valutazione al fine di effettuare la prioritizzazione degli impatti e dei temi ad essi associati.

Tramite questa operazione è stata definita la lista dei temi materiali per Acquirente Unico.

.....
²⁶ GRI 3-1 “Processo di determinazione dei temi materiali”
GRI 3-2 “Elenco di temi materiali”

Tema materiale e impatto negativo correlato

	Tipo ed effetto	Livello di impatto
Trasparenza ed integrità Una mancanza di procedure volte a limitare i casi non conformità normativa può generare danni reputazionali e, in caso di sanzioni, danni anche economici	potenziale a lungo termine	● ● ○ ○
Sicurezza delle informazioni Compromissione della sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità)	potenziale a breve termine	● ● ○ ○
Gestione dei rischi e conformità alle regole Una condotta non etica, fino all'estremo caso di episodi corruttivi, può portare a una perdita di reputazione ed eventualmente economica	potenziale a lungo termine	● ● ○ ○
Attività di approvvigionamento Difficoltà nel reperire il prodotto	potenziale a breve termine	● ○ ○ ○
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro Aumento degli infortuni per via del mancato rispetto degli standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro e per il mancato svolgimento di attività di monitoraggio volte a prevenire eventuali incidenti	potenziale a breve termine	● ○ ○ ○
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso Fornire dei servizi di scarsa qualità può generare un impatto negativo in termini di reputazione per AU e in relazione al beneficio generato nei confronti degli consumatori	potenziale a breve termine	● ○ ○ ○
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori Una mancanza di procedure per individuare i fornitori e di una dettagliata contrattualistica può comportare casi di corruzione e ritardi/incongruenze nella fornitura	potenziale a lungo termine	● ○ ○ ○

Tema materiale e impatto negativo correlato

	Tipo ed effetto	Livello di impatto
Sicurezza delle informazioni Incremento del livello di sicurezza delle informazioni	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	● ● ● ●
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 breve 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	reale a lungo 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	● ● ● ○

<i>Temi Materiali</i>	Aspetto GRI	Indicatore GRI
Gestione responsabile delle risorse economiche	Performance economica	201-1
Trasparenza ed integrità	Anticorruzione	205-3
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori		
Gestione dei rischi e conformità alle regole	Compliance Ambientale; Compliance Socioeconomica	419-1
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	da 403-1 a 403-9
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori	Pratiche di approvvigionamento	204-1
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

**Policy e impegni presi
Azioni intraprese
Monitoraggio delle azioni
Confronto con gli stakeholder**

<i>Tema Materiale</i>	Impatti correlati	
AREA SOCIALE Sicurezza delle informazioni	• Sicurezza delle informazioni • Danno reputazionale	La tutela della privacy
AREA ECONOMICA Gestione responsabile dei partner e dei fornitori	• Impatti positivi sulle comunità locali • Rischi di corruzione • Rischi di inadempienze e ritardi	La gestione dei fornitori
AREA ECONOMICA Trasparenza ed integrità	• Limita eventuali sanzioni • Danno reputazionale • Possibili ricadute economico-finanziarie	La promozione della trasparenza
AREA AMBIENTALE SOCIALE Gestione dei rischi e conformità alle regole	• Continuità aziendale • Danno reputazionale • Eventuali perdite economiche	Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità
AREA ECONOMICA Attività di approvvigionamento	• Immediata disponibilità delle scorte • Difficoltà nel reperire il prodotto • Instabilità dei rapporti commerciali	La gestione dei fornitori
AREA GOVERNANCE Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	• Alta qualità dei servizi offerti • Impatti positivi sulle comunità locali • Danno reputazionale	Utenti al centro
AREA SOCIALE Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	• Impatti positivi sui lavoratori in termini di soddisfazione e benessere • Aumento degli infortuni	La gestione delle nostre persone

6

GRI CONTENT INDEX

DICHIARAZIONE D'USO	Acquirente Unico ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2022.
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021
GRI Sector Standard applicabili	Not applicable

GRI Standards

	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
Informativa Generale			
	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
	2-1 Dettagli organizzativi	14	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	68	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	68	
	2-4 Revisione delle informazioni	Gli eventuali restatement e riclassifiche sono di volta in volta indicate all'interno del presente documento.	
	2-5 Assurance esterna	Il bilancio di sostenibilità 2022 non è stato sottoposto ad assurance esterna.	
	Attività e lavoratori		
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	45	
	2-7 Dipendenti	48	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	48	
	GOVERNANCE		
	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 di 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: Informativa generale 2021

GRI Standards

	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
GRI 2: Informativa generale 2021	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 annuale		Informazioni non disponibili e/o incomplete
	Strategia, politiche e prassi		
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	15	
	2-23 Impegno in termini di policy	15	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	15	
	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	16	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	16	
	2-30 Contratti collettivi		Informazioni non disponibili e/o incomplete
Temi Materiali			
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 201: Performance Economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	43	

<i>GRI Standards</i>	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILI			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	45	
ANTI-CORRUZIONE			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Durante tutto il triennio di rendicontazione non si sono registrati casi di corruzione.	
ENERGIA CONSUMATA INTERNAMENTE E RELATIVE EMISSIONI			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	60	
OCCUPAZIONE			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 401: Occupazione	401-1 Nuove assunzioni e turnover	55	
Relazione tra lavoratori e management 2016			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management	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			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 403: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	56	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi, indagine sugli incidenti	56	

GRI Standards

	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
GRI 403: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro 2018	403-3 Servizi di medicina sul lavoro	56	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	56	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	58	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	58	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	56	
	403-9 Infortuni sul lavoro	57	
FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	52	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	51	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pagg. 35 e 51	
PRIVACY DEI CLIENTI 2016			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 418: Privacy dei Clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Non risultano denunce da parte di interessati e/o da parte delle Autorità relative.	

<i>GRI Standards</i>	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	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

MODALITÀ DI GESTIONE 2016			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
QUALITÀ, EFFICIENZA ED INNOVAZIONE DEI SERVIZI FORNITI AGLI OPERATORI			
n.d.	Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	40	
ATTIVITÀ DI ADVOCACY			
n.d.	Attività di advocacy	15	
ASSISTENZA AI CONSUMATORI E SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RESO			
n.d.	Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	23	
PUBLIC PROCUREMENT			
n.d.	Public Procurement	30	

Concept design e realization
Acquirente Unico S.p.A.
Impaginazione e stampa
Format Roma S.r.l

Finito di stampare nel mese di Gennaio 2024
Pubblicazione fuori commercio

