

2023

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ

2023

BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
L'AGENDA 2030	6
I 12 macro-obiettivi di AU	7
HIGHLIGHTS	8
1. GOVERNANCE	9
IL NOSTRO CONTESTO, LA NOSTRA SOCIETÀ	10
Chi siamo	10
Mission e Valori	11
I nostri stakeholder e le strategie di engagement	12
Acquirente Unico per lo sviluppo sostenibile	13
TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE	14
La nostra Governance	14
La promozione della trasparenza	16
La tutela della privacy	18
Qualità	19
La sicurezza delle informazioni e la protezione dei sistemi informativi	20
Continuità operativa	21
Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità	23
Creiamo e manteniamo valore	24
La gestione dei fornitori	25
2. SOCIAL	27
I NOSTRI SERVIZI PER LA COLLETTIVITÀ	28
Approvvigionamento di energia e previsioni	29
FOCUS: Previsione della Domanda di energia elettrica in Acquirente Unico	30

Sportello per il consumatore Energia e ambiente	31
Utenti al centro	32
Sistema Informativo Integrato (SII)	35
Portale Offerte	37
Portale Consumi	38
Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)	39
Fondo Benzina	40
Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE)	41
L'impegno per contrastare la Povertà Energetica	42

DIAMO VALORE ALLE NOSTRE PERSONE 44

La gestione delle nostre persone	44
Formazione e talent Management	46
Programmi di sviluppo professionale	47
L'analisi delle risorse umane di Acquirente Unico	51
Operare in sicurezza	52
Il Sistema di Gestione Integrato per l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sul Lavoro – (HSE)	52

3. ENVIRONMENTAL 57

IL RISPETTO DELL'AMBIENTE CHE CI CIRCONDA 58

L'impatto di Acquirente Unico	58
Creiamo una Cultura sostenibile in relazione all'ambiente	60
Il piano spostamenti casa-lavoro di Acquirente Unico	63

4. NOTA METODOLOGICA 67

Nota metodologica	68
Analisi di materialità	68

5. GRI CONTENT INDEX 72

Guida alla lettura del Bilancio di Sostenibilità

2023

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 persegue al fine di 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 2023**, che evidenziano i risultati e i progressi della Società sotto il profilo sociale e di governance.

La struttura del Bilancio viene poi suddivisa in tre 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.
- 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 il dettaglio relativo agli standard utilizzati per la redazione del documento, l'opzione, il perimetro e l'anno di rendicontazione.

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

L'anno 2023 ha sancito la fine dell'emergenza determinata dal COVID-19 nel nostro Paese e, per quanto riguarda le modalità di lavoro ibride, da remoto ed in presenza, introdotte in azienda nella fase emergenziale, nel corso dell'anno è stato possibile consolidare tali nuove modalità di lavoro con l'obiettivo di mettere le persone che lavorano in Acquirente Unico nella condizione di contribuire al meglio nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

Obiettivi correlati ai compiti assegnati ad Acquirente Unico prima dalla normativa e poi dalla regolazione, interessando ad oggi tutti i settori regolati: basti pensare che dal mese di giugno il tentativo obbligatorio di conciliazione riguarda anche gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore, per cui tramite il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore di energia il supporto ai consumatori è stato ulteriormente e intensificato.

Con la medesima costanza è proseguito l'impegno nel supportare consumatori, imprese e il sistema elettrico in generale nell'anno che precede il superamento delle tutele di prezzo e, quindi, del servizio di maggior tutela, intervenendo affinché tale passaggio possa realizzarsi nella maniera più sostenibile sia per i consumatori sia per le imprese.

Da questo punto di vista risulta evidente l'evoluzione delle attività svolte da Acquirente Unico nel mutato contesto di mercato. Se da un lato si riduce o quantomeno cambia l'impegno che deriva dalla mission originaria relativa all'approvvigionamento dell'energia elettrica destinata ai clienti tutelati, dall'altro risulta evidente il ruolo sempre più significativo e trasversale su gran parte dei temi connessi al superamento delle tutele di prezzo.

Lato imprese, infatti, Acquirente Unico è stato coinvolto nel monitoraggio di determinati requisiti che possono comportare l'esclusione dall'elenco venditori, contribuendo ad un percorso virtuoso che favorisca la presenza sul mercato di operatori effettivamente affidabili. Tramite il Sistema Informativo Integrato, inoltre, partecipa ad un sistema di verifica dell'allineamento dei dati anagrafici e di contatto presenti nel Registro Centrale Ufficiale con riferimento ai clienti finali ancora serviti in maggior tutela, finalizzato alla tutela dei clienti stessi in una delicata fase di cambiamento. A fine anno, infine, si è realizzato un ulteriore passo in termini di superamento della maggior tutela, tramite la predisposizione del Regolamento disciplinante le procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili.

Lato consumatori, l'anno 2023 vede il rinnovo dei progetti triennali 2023-2025 per le attività svolte in avvalimento e relative al sistema di tutele per l'empowerment del consumatore e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali nonché per le attività volte a consentire l'ottenimento del bonus per i clienti indiretti gas. Consolidate oramai le attività che consentono, tramite il dialogo con INPS, l'erogazione dei bonus sociali nell'ambito del meccanismo automatico in vigore dal 2021, Acquirente Unico mantiene elevato l'impegno nel garantire ai consumatori le opportune tutele nella gestione delle problematiche relative alle proprie forniture e nell'ottenimento puntuale delle agevolazioni previste.

Nello svolgimento delle proprie attività, ferma restando la terzietà che caratterizza da sempre il proprio operato, per Acquirente Unico è di prioritaria importanza il coinvolgimento partecipativo dei propri stakeholder. Grazie ad un rapporto costruttivo, trasparente e costante con essi è infatti possibile garantire il più elevato livello di attenzione nella gestione degli strumenti e dei processi, in continua evoluzione, a supporto delle famiglie, delle istituzioni e del mercato.

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

HIGHLIGHTS

+6%

di dipendenti
a tempo indeterminato
rispetto al 2022

7.061

ore di formazione
totali erogate

+1.157.421

visite totali del Portale Offerte
e Portale Consumi
del SII rispetto al 2022

1.546.809

chiamate al contact center,
23% in più rispetto al 2022

+57%

di Presenza Femminile
sul totale dei dipendenti
nel 2023

7.593.912

di bonus energia
elettrica e gas
riconosciuti tramite il SII

84%

Energia consumata
da fonti rinnovabili

1

GOVERNANCE



Acquirente Unico contribuisce al perseguimento dell'obiettivo di sviluppo sostenibile 17 "Partnership per gli obiettivi". La Società promuove con determinazione la collaborazione tra enti pubblici, pubblico-privati e organizzazioni della società civile, capitalizzando sull'esperienza

maturata e sulle strategie consolidate per l'ottimizzazione delle risorse. In aggiunta, nell'ambito delle proprie attività e nella gestione del proprio business, la Società si impegna a perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile 5 "Parità di genere" e 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica".

Il nostro contesto, la nostra Società

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:



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. 125/2007 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

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. 129

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.

Per la Società, tali documenti costituiscono strumenti 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

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 dello Sviluppo Economico (MISE)
- Ministero della Transizione Ecologica (MITE)
- 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 pubblicitaria 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 *in toto* 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.

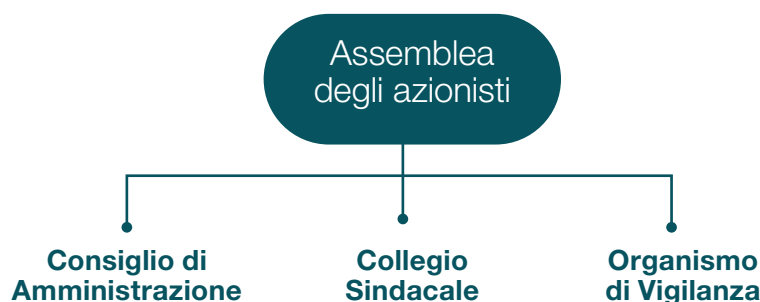
Economico – Generare profitti/valore economico: La sostenibilità economica non è solo la creazione di reddito e lavoro tramite un'efficace combinazione delle risorse. Significa anche attenzione sia all'efficacia ed efficienza della propria attività che all'accessibilità economica ai beni/servizi che 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.

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.

Trasparenza, responsabilità e creazione di valore

LA NOSTRA GOVERNANCE³

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, 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 AMMINISTRAZIONE⁴

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto 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.

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.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale, secondo quanto indicato nello statuto della Società è nominato dall'Assemblea ed è costituito da tre sindaci effettivi, tra cui il Presidente e due Sindaci supplenti nominati anch'essi 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. 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

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è nominato dal Consiglio di Amministrazione per una durata in carica pari a quella del Consiglio stesso. Tuttavia, si sottolinea che, nel corso del 2023, l'Organismo di Vigilanza risulta essere in proroga. 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

³ All'interno del presente documento si riporta la struttura di governance di Acquirente Unico al 31.12.2023. Nel dettaglio, di seguito viene fornita una panoramica di ciascun organo e dei rispettivi componenti: Consiglio di Amministrazione.

⁴ GRI 405 - 1 "Diversità tra gli organi di governo e tra i dipendenti"

Acquirente Unico a partire dal 2006. L'attuale OdV, in prorogatio, 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.

ORGANI STATUTARI Acquirente UNICO A.A. 2023/2025 ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Socio Unico Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.A

Consiglio di Amministrazione

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

Collegio Sindacale

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

Organismo di vigilanza

Presidente	M Gaetano Balice
Componenti	M Michele Porcari
	F Francesca Rosetti

LA PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA

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 Legge*, 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 2023 ha provveduto principalmente a:

- aggiornare la mappatura delle aree a rischio di corruzione, attraverso un risk assessment, attività rilevante anche per la predisposizione del PTPCT per il triennio l'anno 2024-2026;
- predisporre il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) per il triennio, 2023-2025, approvato dal C.d.A. il 25 gennaio 2023 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 (Organismo Interno di Valutazione) 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 2023 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

* 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. 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.

sono obbligate a pubblicare. In continuità con lo scorso anno, nel 2023 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.

Nel corso del 2023, in attuazione del D. Lgs n. 24/2023 è stata resa esecutiva la piattaforma whistleblowing, resa disponibile sul sito, nella apposita sezione creata, unitamente alle ulteriori informazioni richieste (modalità operative e informativa privacy)

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

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

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

1. Il coinvolgimento diretto di tutte le strutture organizzative di Acquirente Unico al fine di garantire un adeguato livello di trasparenza mediante un regolare flusso di informazioni tra le strutture e la Società;
2. La vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza;
3. L'individuazione di misure organizzative volte ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi;
4. La predisposizione nell'ambito della pianificazione delle attività formative di appositi programmi formativi rivolti al personale, volti all'incremento della cultura dell'integrità e della trasparenza.

Le 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;
- Disciplina per la presentazione della segnalazione degli illeciti, di cui al D.Lgs. N. 24/2023.

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 2021-2023 non si sono rilevati casi di corruzione.

LA TUTELA DELLA PRIVACY⁶

Acquirente Unico tratta i dati personali per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali adempiendo ad obblighi di legge e a disposizioni emanate dalle autorità di settore (es. energia e idrico). 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).

Al fine di garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, Acquirente Unico si è dotato di un **modello organizzativo** che prevede responsabilità diversificate a seconda del ruolo aziendale ricoperto: dai ruoli apicali che si occupano della strutturazione dei trattamenti, nominati “Referenti privacy”, ai soggetti “autorizzati” al trattamento, i quali trattano i dati personali, agli informatici che svolgono funzioni di Amministratore di Sistema (AdS).

Tutti i responsabili che ricoprono tali ruoli hanno ricevuto apposite istruzioni e partecipato a sessioni di **formazione**, sia relative al quadro complessivo posto dal Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. GDPR), sia mirate a temi specifici rivolti a tutta la popolazione aziendale o alle risorse impegnate in particolari attività (es. uso degli strumenti informatici aziendali, gestione dei dati in ambito lavorativo, diritti degli interessati e valutazione di impatto). Nel dettaglio, nel 2023 sono stati erogati dalla Società 3 corsi di formazione, di cui 2 in aula e 1 in modalità e-learning. Inoltre, i neoassunti ricevono una formazione di base mediante “data protection pills” rese disponibili sulla piattaforma di e-learning aziendale.

La Società inoltre pone particolare attenzione alla **sensibilizzazione** delle risorse apicali ai temi rilevanti per la protezione dei dati, mediante invio di **note informative** alle funzioni aziendali interessate. Tali note contengono estratti o sintesi di informazioni selezionate dai siti istituzionali di settore, con l’obiettivo di stimolare l’approfondimento e l’adozione delle azioni più opportune; nel 2023 sono state inviate **21 note informative**. Fin dal 2018 agiscono all’interno dell’Azienda appositi ruoli dedicati ai temi privacy, quali il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD), risorsa interna dedicata alle attività previste dal GDPR, e un Gruppo di Lavoro specializzato che interviene, in particolare, laddove si verificano eventi di possibile violazione di dati personali, valutandone natura, rischi ed azioni da attivare.

⁶ GRI 418-1 “Privacy dei clienti”

Al fine di garantire la sicurezza dei trattamenti gestiti e la loro conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, la Società utilizza **misure tecniche e organizzative** diversificate in relazione alle diverse funzioni aziendali, ed ha introdotto misure per ridurre la vulnerabilità delle infrastrutture informatiche agli agenti di rischio che costituiscono una minaccia alla sicurezza delle informazioni trattate. Ad esempio, in un'ottica di minimizzazione del rischio oltre che di miglioramento ambientale, il personale è stato incentivato a ridurre l'uso delle copie cartacee sia mediante attività di sensibilizzazione, sia tramite innovazioni tecnico-organizzative volte a ridurre 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, per garantirne un riscontro tempestivo, la Società ha reso disponibile un canale e-mail dedicato (rpd@acquirenteunico.it) monitorato in modo puntuale. Nel corso del 2023 sono state ricevute e gestite **130 richieste**, in crescita del 78% rispetto all'anno precedente. Tale incremento è attribuibile sia all'aumento delle richieste di esercizio dei diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR, sia alle crescenti richieste di informazioni e supporto in relazione ai servizi erogati da Acquirente Unico (queste ultime vengono gestite mediante reindirizzamento degli utenti alle competenti funzioni aziendali).

Per quanto riguarda le casistiche disciplinate dall'art. 33 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), nel 2023 si sono verificate **7 violazioni di dati personali** (c.d. *data breach*) che hanno interessato Acquirente Unico. Tali eventi sono stati considerati di **lieve entità**, per cui sono stati solamente oggetto di iscrizione nell'apposito Registro dei data breach.

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 nel:

- Individuare e valutare i fattori di contesto interni ed esterni,
- Identificare le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate,
- Gestire i processi aziendali in maniera uniforme e tracciata, al fine di ottenere un efficientamento e miglioramento del sistema stesso.

In particolare, l'adozione della norma **ISO 9001:2015**, nel 2023, **ha contribuito ad ottimizzare il processo di redazione della procedura**, semplificando le fasi coinvolte, riducendo i tempi di lavorazione, garantendo maggiore coerenza ed uniformità e migliorando l'efficacia complessiva.

Inoltre, sempre a seguito delle attività prevista dalla procedura **ISO 9001**, nel 2023 è stato sviluppato un software di gestione documentale su misura, con lo scopo di gestire tutti i documenti aziendali. Il progetto pilota prevede l'utilizzo del nuovo software proprio per la gestione delle procedure aziendali.

L'obiettivo primario, quindi, è quello di rendere il sistema di gestione qualità 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 della Società 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.
- **ISO 45001:2018**, in tema di **Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro** (trattata nel capitolo Operare in sicurezza), e **ISO 14001:2015** in tema di sistemi di gestione ambientale (pag. 82) che hanno consentito la redazione, pubblicazione e applicazione del Sistema di Gestione Integrato HSE (SGI).

Nel corso del 2023 sono terminate le attività per il conseguimento della certificazione **ISO 22301:2019 in tema di gestione della continuità operativa**, che è stata, quindi, rilasciata a gennaio 2024.

LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA PROTEZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

Nel corso del 2023 è proseguito il processo di *internalizzazione dei servizi informatici*, precedentemente erogati dalla capogruppo, iniziato a seguito dell'attacco informatico subito da loro nel 2022. **Tale separazione ha consentito di avere un controllo maggiore sui propri sistemi e una gestione più conforme alle proprie esigenze, oltre a rafforzare la sicurezza informatica.**

Vista la numerosità del personale che ha aderito alla modalità di lavoro in smart working è stata incrementata la *sicurezza delle Postazioni di Lavoro (PdL)* collegandole direttamente sul tenant cloud di Microsoft, sottoscritto per AU, al fine di rendere autonoma la Direzione Sistemi Informativi nella gestione delle stesse. Contestualmente, è stata avviata e conclusa la *migrazione delle caselle e-mail di tutto il personale AU*, delle e-mail di servizio/procedurali, incluse shared mail, sullo stesso tenant dando così autonomia di gestione anche per questo servizio. Tale migrazione ha permesso di implementare delle specifiche policy di sicurezza, customizzate secondo le necessità di AU, dando la possibilità, inoltre, di installare su ogni PdL software e aggiornamenti mediante la software distribution di Microsoft.

Al fine di innalzare la sicurezza per ogni utenza è stata implementata *un'autenticazione a due fattori (MFA)* effettuata mediante l'utilizzo dell'applicazione Authenticator di Microsoft, disabilitando contestualmente l'autenticazione per mezzo di ricezione di SMS (considerata meno sicura). Questo ha richiesto un incremento del quantitativo di licenze e dei servizi erogati da Microsoft, al fine di poter garantire una copertura totale dei dipendenti.

Nell'area dei sistemi di rete e di sicurezza perimetrale del sistema informatico di Acquirente Unico, invece, nel corso del 2023 è stato acquisito e implementato un *sistema di backup Data Domain* destinato a mantenere i dati di backup di produzione in maniera immutabile (per garantire l'integrità del dato in caso di attacco ransomware) e sono stati acquisiti 8 nuovi dischi HPE per il sistema storage "HPE 3 par" al fine di aumentare la capacità dell'ambiente VMware ospitante i DB di produzione.

È stata, inoltre, incrementata la connettività primaria fino ai 2,5Gb per garantire il traffico da e verso l'ambiente Microsoft e il sito di Disaster Recovery.

ATTIVITÀ PER LA PREVENZIONE DEI RISCHI INFORMATICI

Nel corso del 2023 sono proseguite alcune iniziative finalizzate all'incremento del livello di sicurezza dei sistemi informatici.

Allo scopo di iniziare un percorso virtuoso nell'attenzione ai temi della sicurezza dei dati è stato avviato un processo di *Classificazione delle Informazioni*. A dicembre 2023 è stata istituita la *funzione Cyber Security*, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, proprio per definire, attuare ed implementare un approccio olistico della governance in linea con la normativa vigente e con le best practices per la sicurezza dei dati.

Inoltre, a seguito degli ottimi risultati ottenuti nell'ambito della sicurezza informatica da parte del *Security Operation Center (SOC)* gestito da remoto da parte di un fornitore esterno, si è deciso di rinnovare e ampliare i servizi erogati, aggiungendo:

- Un *Network Detection Module*, che consente il controllo da parte del SOC di tutto il traffico network generato all'interno dell'infrastruttura AU da e verso l'esterno;
- Un *Cloud Protection Module*, che abilita l'analisi da parte del SOC di tutte le attività effettuate mediante il tenant Microsoft (controllo congruità accessi, ecc.);

- Un *Vulnerability Detection Module*, che permette al SOC di tenere sotto controllo gli IP e i portali esposti concordati con AU, ed estendendo l'*Endpoint Detection Module* anche sulle PdL, al fine di garantire una visibilità e un controllo maggiore nei confronti di potenziali minacce.

Infine, sempre nell'ottica della sicurezza, è stato acquistato ed implementato su tutte le PdL il *software Seraphic Web*, per monitorare e filtrare la navigazione sui browser web da parte dei dipendenti, ed incrementato il livello di protezione da parte dell'antivirus (ambiente server) modificando anche la gestione dello stesso sostituendo la soluzione on premises verso una gestione centralizzata su cloud TrendMicro.

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
- 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.

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

Il **Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (SGCO)** è stato implementato in AU in modo sinergico con gli obiettivi di sostenibilità al fine di garantire la continuità operativa dei servizi identificando le potenziali minacce per AU in modo da minimizzare eventuali interruzioni dell'operatività, salvaguardando gli interessi aziendali e garantendo la continuità delle attività in generale.

A partire da gennaio 2023, AU ha proseguito il programma di revisione e aggiornamento della documentazione relativa all'implementazione del Sistema di Gestione per la Continuità Operativa secondo i requisiti della norma **UNI EN ISO 22301:2019**. In particolare, sono stati adottati e diffusi i seguenti documenti:

- **Politica del Sistema di Gestione della Continuità Operativa** che rappresenta una dichiarazione di intenti da parte della Direzione aziendale in merito alla continuità operativa ed una manifestazione dell'impegno della Direzione e che in tal senso, viene rivolta a tutti i portatori di interesse verso le attività di AU. La Politica è stata pubblicata sulla Intranet e sul Sito Web Aziendale;
- **Manuale del Sistema di Gestione della Continuità Operativa** che fornisce una rappresentazione generale delle modalità con cui vengono indirizzati all'interno del SGCO tutti i requisiti esplicitati nei capitoli dal 4 al 10 della norma **ISO 22301:2019**.

Si riportano di seguito l'elenco dei principali documenti che costituiscono il Sistema di Gestione della Continuità Operativa (SGCO):

- **Campo di Applicazione del SGCO:** descrive gli aspetti del contesto aziendali significativi dal punto di vista della continuità operativa ed i confini del SGCO in termini di sedi, strutture organizzative, processi, sistemi informativi.
- **Obiettivi del SGCO:** fornisce una panoramica dei principali obiettivi del SGCO, traducendo in forma concreta gli intendimenti del Vertice o Direzione, esplicitati all'interno del documento di Politica.
- **Analisi dei rischi e delle opportunità del SGCO:** fornisce una descrizione dei principali rischi e delle principali opportunità del SGCO.
- **Piano delle comunicazioni del SGCO:** fornisce una panoramica delle comunicazioni connesse ai documenti del SGCO, esplicitando i soggetti a cui gli stessi vanno comunicati, i canali di comunicazione, la frequenza, ecc.
- **Business Impact Analysis (BIA):** rappresenta un documento cardine del SGCO, che descrive gli impatti potenziali sui processi aziendali derivanti da eventi destabilizzanti ed i requisiti di continuità operativa degli stessi processi (es. massimo tempo di fermo sostenibile, massima perdita di dati tollerabile, ecc.). È frutto di una serie di interviste documentate a tutte le Direzioni e Funzioni aziendali.
- **Analisi dei Rischi di interruzione:** anche questo rappresenta un documento cardine del SGCO, che partendo dalla BIA e passando da una valutazione delle probabilità di materializzazione di possibili scenari di crisi, individua le aree di rischio di interruzione non accettabili e le azioni di trattamento per mitigare tali rischi.
- **Piano di Continuità Operativa aziendale:** rappresenta il documento nevralgico del SGCO, che individua i ruoli aziendali per la continuità operativa e descrive i processi per la reazione all'emergenza, il ripristino ed il ritorno alla normalità. Tale documento si integra con i piani di continuità operativa e Disaster Recovery (DR) specifici di strutture aziendali tecniche come la Direzione del Sistema Informativo Integrato (SII) e la Direzione Sistemi Informativi (DSI).
- **Elenco dei documenti del SGCO:** riporta l'elenco dei documenti del SGCO, comprensivi della versione e della data di emissione.

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

Nel corso del mese di novembre 2023 è stato effettuato l'audit interno del SGCO implementato, basato su evidenze oggettive, focalizzato sulla valutazione della conformità rispetto ai requisiti richiesti dalla norma. Dall'analisi si è riscontrato un SGCO idoneo per gli scopi previsti e soggetto a miglioramento continuo.

A dicembre 2023, infine, è stata effettuata la verifica pre-certificativa con l'**Ente di certificazione (Dasa-Rägister S.p.A.)** dalla quale è emerso che il progetto di AU per la certificazione **ISO 22301:2019** è stato ben strutturato e coordinato dalla **Responsabile della Continuità Operativa (in seguito RCO)**.

La certificazione del SGCO di AU ai sensi dello standard internazionale **UNI EN ISO 22301:2019**, ottenuta a gennaio 2024 ha tenuto conto dei seguenti punti chiave di connessione tra continuità operativa e sostenibilità:

1. VALUTAZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE E SOCIALE NELLE FASI DI ANALISI DEL RISCHIO

nell'identificazione e valutazione dei rischi per la continuità operativa, è importante considerare anche gli impatti sull'ambiente e ciò potrebbe includere la valutazione degli effetti di eventi catastrofici, cambiamenti climatici o altri fattori ambientali sulla continuità operativa.

2. PIANIFICAZIONE DELLA CONTINUITÀ OPERATIVA ORIENTATA ALLA SOSTENIBILITÀ

integrare pratiche sostenibili nella pianificazione della continuità operativa, ad esempio, sviluppando strategie che minimizzino l'impatto ambientale durante le fasi di risposta e ripristino e ciò può comprendere l'uso di risorse rinnovabili, la gestione responsabile dei rifiuti e la promozione di pratiche eco-sostenibili.

3. COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

considerare gli aspetti sociali e ambientali coinvolgendo le parti interessate nella definizione del SGCO, includere stakeholder, fornitori e istituzioni per garantire che la continuità operativa sia allineata con gli interessi della sostenibilità.

4. ADOZIONE DI TECNOLOGIE SOSTENIBILI

integrare soluzioni tecnologiche sostenibili all'interno del SGCO, ad esempio, utilizzando sistemi energetici a basse emissioni di carbonio, sistemi di monitoraggio ambientale avanzati o soluzioni di telelavoro e smart working per ridurre l'impatto ambientale durante situazioni di emergenza.

5. FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

coinvolgere i dipendenti nella promozione di pratiche sostenibili attraverso programmi di formazione e sensibilizzazione, migliorare la consapevolezza sulla sostenibilità contribuisce a creare una cultura aziendale resiliente e responsabile.

6. AGGIORNAMENTI REGOLARI DEL PIANO DI CONTINUITÀ OPERATIVA

periodicamente rivedere e aggiornare il piano di continuità operativa, considerando gli sviluppi nell'ambito della sostenibilità e adeguando le strategie di gestione delle crisi di conseguenza.

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

REGOLE E GESTIONE DEI RISCHI: UNA QUESTIONE DI RESPONSABILITÀ

In virtù 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.

Ad oggi, tali pratiche di gestione si svolgono secondo una consolidata prassi organizzativa che coinvolge le varie Funzioni della Società. Nel dettaglio, qualora dovesse entrare in vigore 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 in merito alla gestione dei rischi, tra cui:

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

La funzione Internal Audit 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. Con specifico riferimento al trattamento dei dati personali, il RPD stimola l'introduzione di strumenti e misure volte al miglioramento continuo delle procedure e prassi aziendali e monitora gli atti interni attuativi della normativa sulla protezione dei dati personali, fornendo le proprie osservazioni e pareri e interfacciandosi con la funzione legale.

CREIAMO E MANTENIAMO VALORE'

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 2023 ammontano a **2.920 milioni di euro**.

Il **valore economico distribuito**, che ammonta a **2.912 milioni di euro**, è composto dalle seguenti voci di dettaglio:

Valore economico generato, trattenuto e distribuito– GRI 201-1

Valori in euro	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	
VALORE ECONOMICO GENERATO	2.919.834.897	9.334.318.461	5.566.477.641	(6.414.483.564)	(69%)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	2.912.323.972	9.327.488.872	5.561.630.386	(6.415.164.899)	(69%)
Fornitori / Costi operativi	2.829.500.399	9.275.658.426	5.522.434.948	(6.446.158.027)	(69%)
- Costi di Approvvigionamento energia	2.755.352.665	9.211.056.859	5.466.179.400	(6.455.704.194)	(70%)
- Altri costi operativi	74.147.734	64.601.567	56.255.548	9.546.167	15%
Dipendenti	23.603.402	22.307.686	20.564.424	1.295.716	6%
Finanziatori	57.117.103	27.620.128	17.577.682	29.496.975	107%
Pubblica Amministrazione	1.954.751	1.761.871	884.558	192.880	11%
Comunità	72.650	68.650	68.650	4.000	6%
Azionisti	75.668	72.111	100.124	3.557	5%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	7.510.925	6.829.589	4.847.255	681.335	10%

Valore distribuito ai fornitori/costi operativi: rappresenta il valore economico generato e distribuito in favore della catena di fornitura ed è pari a **2.830** 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. La drastica riduzione è dovuta all'andamento del PUN medio del 2023 (Prezzo Unico Nazionale) dell'energia elettrica, tornato ai livelli del 2021, assestandosi su € 127 €/MWh contro gli € 304 €/MWh del 2022 (- 140%) ed alla riduzione della domanda di energia elettrica per il servizio di maggior tutela scesa nel 2023 a 18,48 TWh, contro 27,69 TWh del 2022 (- 50%);

- **Valore distribuito ai dipendenti:** pari a **23** milioni di euro, 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 **57** milioni di euro, rappresenta gli interessi passivi corrisposti dalla Società ai propri fornitori di capitale;
- **Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione:** pari a circa **2** milioni di 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 **73** 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 **76** 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 nei bandi di acquisto e appalto previsti dal D.M. MITE 256/2022, i **"Criteri Ambientali Minimi"**.

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).

⁷ GRI 201 - 1 "Valore economico direttamente generato e distribuito"

⁸ I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono definiti per le varie fasi del processo di acquisto e mirano a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio con il miglior profilo ambientale lungo l'intero ciclo di vita, tenendo conto delle disponibilità di mercato.

⁹ 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.

¹⁰ Nella percentuale di fornitori non vengono considerati gli operatori del mercato elettrico.

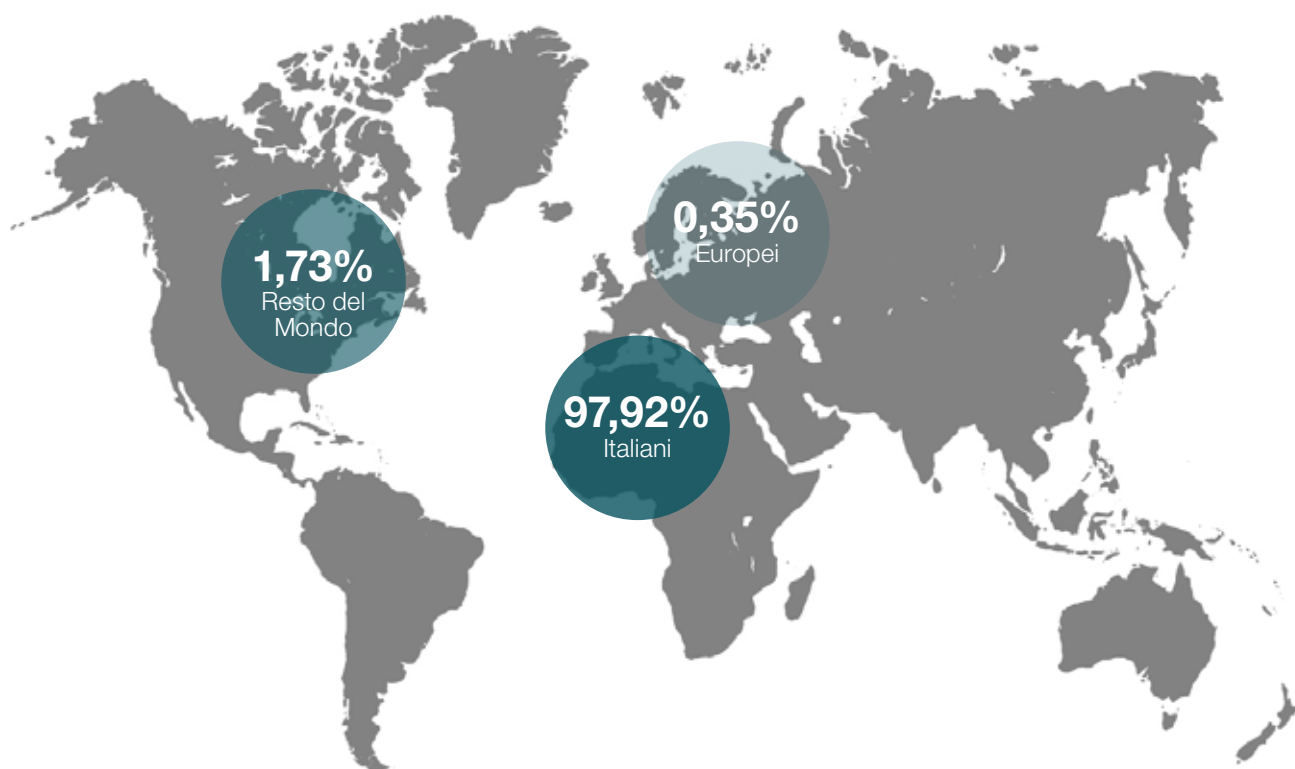
Acquirente Unico, per le procedure di affidamento diretto, si avvale anche di un **Elenco Fornitori** interno che rappresenta oggi uno strumento utile in grado di individuare e classificare i soggetti ritenuti più idonei per rispondere alle specifiche esigenze della Società. Ulteriore strumento per gli acquisti è quello delle piattaforme gestite da Consip Spa⁹ e della piattaforma e procurement che consentono di rendere più rapide e più trasparenti le procedure degli acquisti.

Per ridurre al minimo il rischio di violazione dei diritti umani a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, Acquirente Unico inserisce all'interno dei contratti di appalto un'apposita **clausola** che impone all'affidatario il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro e verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta, agli organi competenti, del rilascio del **Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC)**.

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:

- Il possesso di specifiche certificazioni;
- l'attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto da affidare;
- 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, AU 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. Di seguito si riporta una rappresentazione grafica relativa al numero di fornitori che collaborano con Acquirente Unico¹⁰.



Dallo schema si evince che più del **97%** dei suppliers con cui la Società collabora ha sede in Italia. Inoltre, si evidenzia che al 31.12.2023 **circa il 100%** dei debiti in essere è rivolta ai fornitori italiani (locali).

2

SOCIAL



Acquirente Unico attraverso i propri servizi contribuisce al perseguimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

- 3 "Salute e benessere",
- 4 "Istruzione di qualità",
- 5 "Parità di genere",
- 7 "Energia pulita e accessibile",
- 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica",
- 10 "Ridurre le disuguaglianze", e infine,

13 "Lotta al cambiamento climatico".

Per la Società valorizzare i dipendenti non significa esclusivamente creare un ambiente di lavoro piacevole, ma rappresenta un investimento nel successo a lungo termine dell'Azienda, attraverso il coinvolgimento e la soddisfazione dei lavoratori.

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 e costituzione in forma di partecipazione della Società SFBM operativa a partire da gennaio 2023.



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:

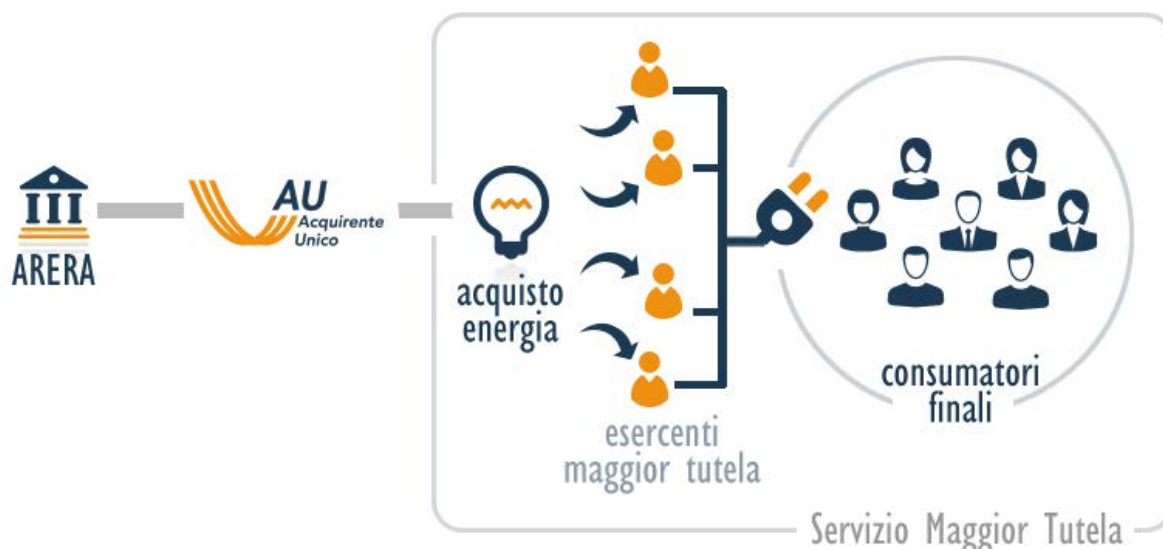
- assistenza nella risoluzione delle controversie con gli operatori,
- informazioni sul corretto funzionamento del mercato, i propri diritti, i servizi e strumenti disponibili,
- tutela nell'approvvigionare energia elettrica per il mercato tutelato;
- strumenti per una partecipazione più consapevole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



Dalla piena liberalizzazione del mercato elettrico retail, Acquirente Unico ha assunto il compito di assicurare la fornitura di energia elettrica ai clienti di piccole dimensioni attraverso il “*Servizio di Maggiore Tutela*”. Tale servizio riguarda piccole imprese¹¹ e consumatori domestici che non hanno ancora optato per l'ingresso nel libero mercato dell'energia elettrica.

Le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, indicate all'interno della direttiva 2003/54/CE¹² e successivamente recepite dall'ordinamento italiano attraverso la Legge n. 125/2007¹³, 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 Maggiore 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:

- il 1° gennaio 2021 per piccole e medie imprese - le imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro (cd. piccole imprese come individuate dalla direttiva (UE) 2019/944);
- il 1° gennaio 2023 per le microimprese - le imprese che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro (cd. microimprese come individuate dalla direttiva (UE) 2019/944);
- il 10 gennaio 2024 per i clienti domestici (famiglie) non vulnerabili. Infatti, entro quella data, è stato assegnato il servizio a tutele graduali per clienti domestici non vulnerabili che in quel momento non avevano ancora scelto un fornitore del mer-

¹¹ Imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore ai 10 milioni di euro.

¹² Relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE.

¹³ 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

cato libero, garantendo la continuità della fornitura di elettricità. Questo servizio sarà attivo dal 1° luglio 2024;

- dal 1° luglio 2024, per i clienti domestici vulnerabili, resterà in vigore il servizio di maggior tutela con le attuali regole fin quando ARERA non disciplinerà il nuovo servizio di vulnerabilità, in cui l'attività di approvvigionamento sarà fatta sempre da AU, mentre la commercializzazione sarà assegnata attraverso aste competitive.

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

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

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

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.

A seguito dell'approvazione della delibera ARERA nr. 633/2016, di riforma delle condizioni del Servizio di Maggior Tutela, Acquirente Unico si approvvigiona esclusivamente sui Mercati a Pronti (MGP e MPE¹⁴), senza effettuare alcun tipo di contratti di copertura.

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi relativi al mercato tutelato, tratti dal bilancio di esercizio 2023:

	U.M	2023	2022	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
Quantità di energia transata	GWh	18.483	27.687	(9.2035)	(33%)
N° clienti totali al 31.12	MLN	8	11	(3)	(27%)
N° imprese esercenti il servizio di vendita per la maggior tutela	N.	94	99	(5)	(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 industriali su diversi orizzonti temporali (Breve, Medio, Lungo);
- Rispettare le prescrizioni¹⁵ 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.

¹⁴ Mercato dei prodotti giornalieri – MPE (mercato dell'energia).

¹⁵ Delibera dell'ARERA 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.

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.

Il risultato dell'attività di previsione giornaliera per il 2023 è stato di un errore pari a **185,1 GWh (1%)**, dovuto a una previsione di **18.298,1 GWh** a fronte di un consuntivo di **18.483,2 GWh**. Il valore totale degli acquisti energia nello stesso periodo è stato di **2.727,3 milioni di euro** mentre il costo dello sbilanciamento è stato di **21 milioni di euro**, rappresentando **0,77% del costo**.

Tuttavia, 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 metereologici** (aggiornamento giornalieri) ossia: temperatura oraria; Algoritmo temperatura "t giornaliera max e min"; nuvolosità; velocità del vento; grado di umidità.

Grazie all'utilizzo di tecnologie informatiche avanzate, Acquirente Unico nel corso degli anni, nonostante la sua attività di acquisto e cessione dell'energia elettrica ha subito notevoli modifiche regolatorie con impatti rilevanti nell'attività di previsione, è riuscito a contenere gli 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** informazioni 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



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.

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 eroga **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 2023 al fine di rendere maggiormente fruibili i servizi dello Sportello per tutti gli utenti è stato implementato il sistema di autenticazione tramite **CIE (Carta di Identità Elettronica)** mediante l'accesso semplificato di livello 2 (tenendo inalterato l'originario sistema introdotto nel 2022 di livello 3). In particolare, l'accesso ai servizi *online* con le credenziali CIE di livello 2 non richiede la lettura della carta ed il possesso di particolari tecnologie (come ad es. l'NFC per l'accesso con il livello 3); è infatti sufficiente utilizzare una coppia di credenziali (username e password) precedentemente creata ed un secondo fattore di autenticazione (ad es. codice temporaneo OTP, scansione QR code).

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 2023 il Contact Center ha gestito circa **1.546.809** chiamate al Numero Verde (1.254.318 nel 2022) e **58.288** richieste di informazione scritte (30.528 al 2022) 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



GENNAIO E LUGLIO 2023

- Inserimento nuovi conciliatori a fronte dell'incremento dei volumi.

APRILE 2023

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

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

Dal 2023 la modalità di presentazione della domanda è stata interamente digitalizzata, prevedendo la sottoscrizione mediante firma elettronica qualificata, rilasciata gratuitamente dal Servizio, dell'autodichiarazione ai sensi del DPR 445/2000, inerente alla sussistenza dei requisiti necessari alla presentazione della domanda di conciliazione (la medesima tipologia di firma rilasciata ai fini della sottoscrizione dei verbali).

- **32.677 richieste**, principalmente relative a problemi di fatturazione;
- oltre **428 venditori del settore energia**, **183 gestori** del settore idrico e **10 operatori del telecalore** coinvolti.

Nel 2023 il Servizio Conciliazione ha ricevuto **32.677 richieste**, in aumento rispetto alle 24.339 del 2022, principalmente relative a problemi di fatturazione, con il coinvolgimento di oltre **428 venditori** e distributori del settore energia, **183 gestori** del settore idrico e **10 operatori del telecalore**.

PROGETTO FORMAZIONE CONCILIAZIONE

Nel 2023, in continuità con il precedente anno, 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.

Nel 2023 AU, in collaborazione con il dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi Roma TRE, ha tenuto una Clinica Legale completamente dedicata al Servizio Conciliazione ARERA, offrendo agli studenti una didattica esperienziale ed erogando agli studenti 20 ore di lezione agli studenti di Giurisprudenza, sugli strumenti di risoluzione delle controversie nei settori energia ambiente. Dopo lo schema sugli obiettivi inserire anche il seguente periodo:

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

Obiettivi della clinica Legale

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



PROCEDURE SPECIALI SMART HELP E SMART INFO E RECLAMI SERVIZI IDRICI.

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

Le Procedure Risolutive SMART Help permettono di risolvere problematiche in ambito bonus sociale, annullamento Cmor, contratti non richiesti, mancati indennizzi, doppia fatturazione, mentre le Procedure Speciali SMART Info forniscono risposta alle richieste di informazioni su importo e fornitore Cmor, fornitore voltura, data e fornitore switching.

Nel 2023 il servizio ha gestito circa **139.690** nuove richieste di attivazione di servizi SMART Help e SMART Info e reclami idrici, in crescita rispetto al 2022 dove il servizio aveva gestito 123.475 nuove richieste, e circa **128.343** risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori nel 2023 in aumento rispetto alle 112.340 risposte del 2022.

Nel periodo in esame, in attuazione della Determina 20 luglio 2021, 6/2021 dalla Direzione Advocacy e Utenti di ARERA – DACU, sono stati gestiti **188.569** "Moduli di dichiarazione clienti indiretti bonus gas", rispetto ai 97.431 moduli del 2022, inviati allo

Sportello dai potenziali aventi diritto al bonus gas per uso riscaldamento condominiale destinatari delle lettere "Clienti indiretti bonus gas" inviate dal Sistema Informativo Integrato di Acquirente Unico. La procedura, gestita on-line tramite il **Portale Clienti Sportello**, ad eccezione dei dichiaranti DSU che dichiarano l'impossibilità di accedere alla rete Internet, **permette di avviare** la verifica della sussistenza delle condizioni necessarie all'ammissibilità al bonus da parte del SII e di individuare la platea degli aventi diritto al bonus non intestatari di alcuna utenza gas per uso riscaldamento, pertanto non rintracciabili nei sistemi gestiti dal SII in quanto fruitori di riscaldamento centralizzato. Inoltre, sono stati gestiti in tema bonus gas per uso riscaldamento condominiale 6.231 reclami e 22.309 Richieste Informazioni.

Nel 2023 sono stati inoltre gestiti:

- **202 segnalazioni** di particolare rilevanza in merito a problematiche o disservizi nei settori di competenza ARERA, in aumento rispetto alle 697 segnalazioni del 2022.
- **7 richieste di supporto** tramite il **servizio Help Desk Associazioni**, in diminuzione rispetto alle 11 richieste di supporto del 2022. 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.



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

1.546.809 chiamate gestite nel 2023.

Tempo medio di attesa: **333 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).



58.288 richieste di informazioni scritte

139.690 nuove richieste di attivazione di servizi **SMART Help/SMART info** e reclami idrici e 128.343 risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori

188.569 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 2023 lo Sportello ha raggiunto i seguenti risultati:

- 78% dei clienti riceve risposta da un operatore del **Numero Verde** in un tempo medio di 333 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;
- 53 giorni solari in media (verso i 90 giorni previsti) per la conclusione di una **procedura di conciliazione**, con il **95%** dei clienti **soddisfatti** del servizio ricevuto.

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 consumatori¹⁶.

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 co-

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

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

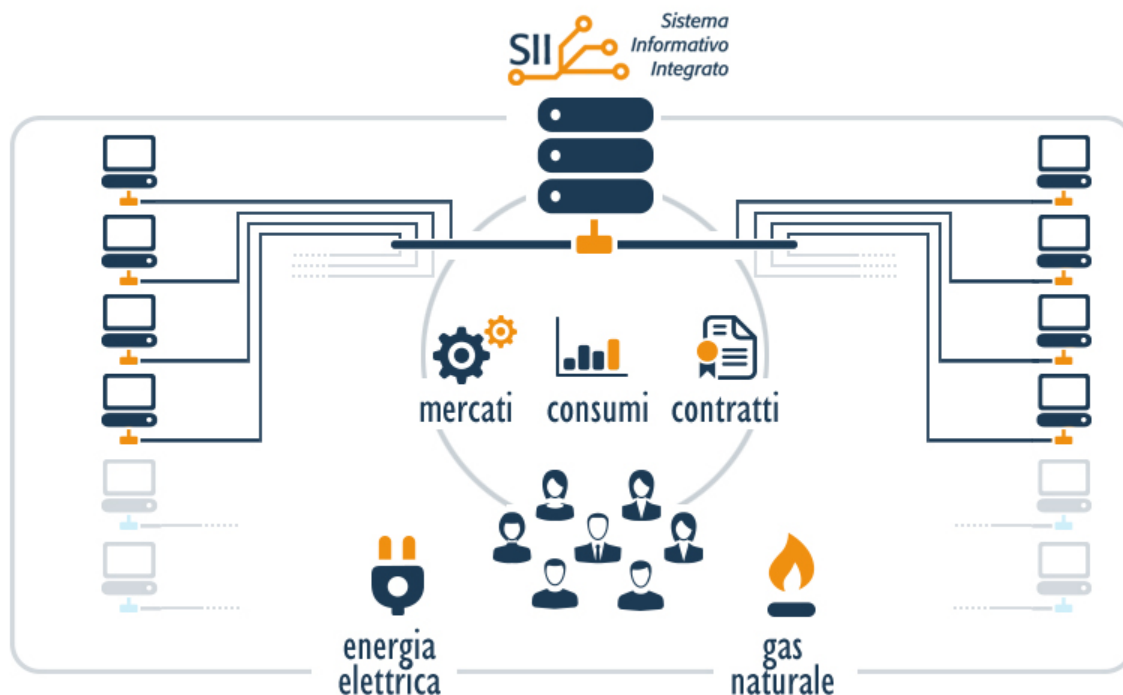
5 giorni lavorativi in media per una risposta ai clienti con problematiche in ambito di Procedure Speciali e il **96%** dei clienti soddisfatti.



¹⁶ 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.

stante 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, punti di riconsegna 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.

Tra gli sviluppi operati dal SII nel 2023, rivestono particolare rilevanza, per l'efficienza apportata al mercato a beneficio di operatori e consumatori, i seguenti:

SETTORE ELETTRICO

- La Progettazione e avvio del Servizio di Tutela dei clienti Vulnerabili, a garanzia dei clienti finali nella fase di rimozione del mercato della maggior tutela avvio della tutela dei clienti vulnerabili e del servizio a tutele graduali e la transizione verso il Mercato Libero.

Miglioramento della gestione e trasmissione dei dati di misura al fine di consentire una ancor più puntuale fatturazione ai clienti finali e definizione del *Settlement*.

- Progettazione, sviluppo e avvio della centralizzazione nel SII nel sistema di gestione delle morosità e successiva riattivazione al fine di verificare l'effettiva morosità del cliente finale

SETTORE GAS

- Progettazione e avvio sviluppi del Servizio di Tutela della Vulnerabilità dei clienti finali nel mercato del gas naturale, al fine di garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili nella fase di rimozione della tutela di prezzo per i clienti finali domestici e la transizione verso il Mercato Libero.

Ottimizzazione del *Settlement* gas al fine di minimizzare gli errori di misura per i PdR che superano il volume massimo di portata consentito dal calibro del misuratore.

Definizione del processo di calcolo e dei valori di Indennizzo in caso di errori da parte dei Distributori nei confronti degli Utenti finali con smart *meter* (fase sperimentale e fase a regime).

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

Tra le attività principali svolte dal SII rientra il monitoraggio delle attività dei mercati elettrico e del gas, i quali ad oggi contano circa 1.050 operatori coinvolti nel mercato elettrico, 1.230 operatori per il gas e 665 Gestori Idrici accreditati e circa 59 milioni di punti di consegna attivi, stabili nel corso del 2023. Più in dettaglio il numero di Punti di Prelievo dell'elettricità (POD)¹⁷ e i Punti di Riconsegna del gas (PdR)¹⁸ 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 2023 i POD e i PdR attivi relativi al mercato libero elettrico e al mercato libero del gas sono aumentati. Nello specifico, i Punti di prelievo attivi riguardanti il **mercato Libero elettrico** sono passati da 25,9 milioni di inizio 2023 a 28 milioni di fine 2023, mentre i PdR attivi del **mercato Libero del gas** sono passati da 14,7 milioni di inizio 2023 a 15,8 milioni di fine 2023.

Per quanto riguarda, invece, il mercato tutelato, i POD relativi al **mercato Tutelato elettrico** nel 2023 sono diminuiti passando da 11 milioni di inizio 2023 a 8 milioni di fine 2023 mentre i PdR attivi del **mercato Tutelato del gas** sono passati da 6,7 milioni di inizio 2023 a 5,7 milioni di fine 2023.

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

¹⁷ Il codice POD è una stringa alfanumerica che identifica, in modo univoco, una fornitura di energia elettrica.

¹⁸ Il PdR è un codice numerico che identifica, in modo univoco, una fornitura di gas naturale.

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, ed è stato di circa 8.500 offerte disponibili al 31 dicembre 2023.

OFFERTE DISPONIBILI SUL PORTALE OFFERTE 2023



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 2023 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 2023 ha contato **3.139.485** visite totali (**2.284.660** al 2022). Il tempo medio di caricamento delle pagine web del Portale è stato di **0,33 secondi** (0,36 secondi nel 2022), **28.606.905 le pagine caricate** (**16.404.384** al 2022), effettuati **25.766 download** (**20.174** al 2022), **e confrontato circa 300** offerte senza il calcolo della spesa¹⁹. 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".

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".

¹⁹ 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.



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 o CIE, 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 2023 il Portale Consumi ha registrato **511.013** visite (**208.417** al 2022), il tempo medio di caricamento delle pagine è stato di **0,3s** (**0,27s** al 2022), per un totale di **1.791.672** pagine visitate (**787.189** al 2022) e **82.878** download (**26.847** al 2022).

ORGANISMO CENTRALE DI STOCCAGGIO ITALIANO (OCSIT)

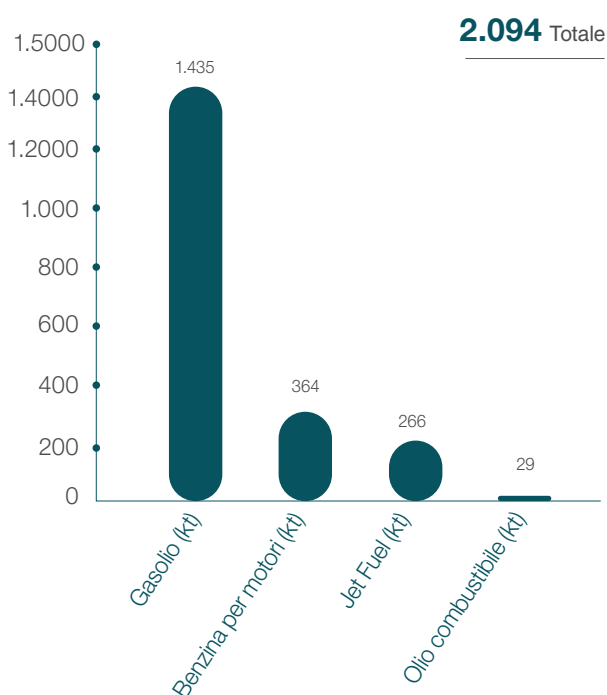
In linea con la Direttiva comunitaria UE 2009/119/CE, l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) promuove l'implementazione in Italia di una corretta gestione delle riserve dei prodotti petroliferi. A questo scopo, sotto le direttive dell'Agenzia Internazionale dell'Energia e del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica, 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 in caso di 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 dei prodotti petroliferi finiti di maggior consumo (gasolio, benzina, jet fuel, olio combustibile). La consistenza dello stock nel corso del 2023 è stata incrementata di **73.500 tonnellate**, suddivise in **gasolio e jet fuel, per un totale di 2.094 mila tonnellate**. 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 luglio, il quale corrisponde all'inizio dell'anno-scorse.

STOCK TOTALE IN MIGLIAIA DI TONNELLATE 2023



POSIZIONAMENTO DELLE SCORTE NEL 2023 (in Ktonnellate)



FONDO BENZINA

A partire dal 1° gennaio 2018, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge nr. 124 del 4 agosto 2017, 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 2023 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.124²⁰. 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 2023, sulla scia delle attività poste in essere dalla società di recupero crediti, ha incassato ulteriori crediti per un valore di circa euro 228 mila.

Infine, con decreto del Direttore Generale della Direzione Generale Competitività ed Efficienza Energetica del MASE, datato 16 giugno 2023, così come integrato dal successivo decreto direttoriale del 30 novembre 2023, sono stati nominati i membri del Comitato Tecnico per la ristrutturazione della rete di distribuzione carburanti e del relativo ufficio di segreteria per il triennio 2023-2025.

²⁰ L'Art106 della Legge n. 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 [...]"

FONDO PER LA TRANSIZIONE ENERGETICA NEL SETTORE INDUSTRIALE (FTE)

Il Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE) è stato istituito, presso il Ministero dello sviluppo economico (ora 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.

Nel 2023 è proseguita l'attività del FTE con il completamento delle istruttorie tecniche e conseguente emanazione del provvedimento di concessione provvisoria degli aiuti da parte del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica (MASE) con riferimento alle annualità 2021 e 2022. Più in dettaglio **nel mese di giugno 2023 sono stati erogati** gli aiuti per i costi delle emissioni indirette sostenuti nel 2021 **a 229 imprese** per complessivi **146,8 milioni di euro**, mentre gli **aiuti** per i costi delle emissioni indirette sostenuti nel 2022 sono stati **riconosciuti a 251 imprese** a dicembre 2023 ma l'effettiva **erogazione per complessivi 150,6 milioni di euro è avvenuta a gennaio 2024**.

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

L'IMPEGNO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA

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 3,1 milioni nell'elettrico e 1,9 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.

A valere sul 2023 è stato elevato da 12.000 a 15.000 euro il valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai Bonus Sociali per l'elettricità e il gas, ai sensi della Delibera ARE-RA N. 13/23, in attuazione di quanto disposto dalla Legge di Bilancio 2023. Inoltre, con la Delibera n. 194/23, in attuazione del D.L. n. 34/2023, l'Autorità ha introdotto il riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas 2023 per disagio economico per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico (c.d. famiglie numerose), con la nuova classe di agevolazione b) bis, con soglia ISEE ricompresa tra 20.000 e 30.000 euro. Di seguito viene riportata la tabella contenente le informazioni relative ai clienti titolari di forniture individuali di **Bonus Elettrico e del Gas, per gli anni 2021, 2022 e 2023**, comprensive anche della variazione percentuale fra i suddetti anni:

Clienti titolari di			
Bonus elettrico e gas	Bonus elettrico	Bonus gas	Totale Bonus erogati
2023	4.583.474	3.010.438	7.593.912
2022	3.766.105	2.441.158	6.207.263
2021	2.487.599	1.537.884	4.025.483
Variazione % '23-'22	21,7%	23,3%	22,3%
Variazione % '22-'21	51,4%	58,7%	54,2%

L'aumento dei Bonus erogati è correlato all'innalzamento delle soglie ISEE fissate per l'accesso ai Bonus Sociali nel 2023.

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

Il tema della povertà energetica, intesa in linea generale come condizione di difficoltà delle famiglie ad acquistare un paniere minimo di servizi energetici, 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: dal regolamento 2018/1999 sulla Governance dell'Unione dell'energia alla direttiva 2019/944 sul mercato elettrico. La Commissione europea ha poi dedicato ben due raccomandazioni specifiche (2020/1563 e 2023/2407) al tema della povertà energetica, al fine di fornire linee guida per assistere i paesi, con una serie di indicatori per la rilevazione statistica del fenomeno. Inoltre, recentemente la Commissione europea, con la direttiva 2023/1791 sull'efficienza energetica, ha finalmente colmato il vuoto della definizione del fenomeno.

POVERTÀ ENERGETICA

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

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

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

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

OSSERVATORIO NAZIONALE DELLA POVERTÀ ENERGETICA

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

- individuare dei criteri per l'elaborazione del numero di famiglie in condizioni di povertà energetica;
- effettuare il monitoraggio del fenomeno a livello nazionale con cadenza biennale, anche ai fini delle comunicazioni con la Commissione europea; e
- proporre misure di contrasto della povertà energetica al Ministero della transizione ecologica (ora MASE) e all'ARERA, anche attraverso azioni di comunicazione,

formazione e assistenza a soggetti pubblici ed enti rappresentativi dei portatori di interesse.

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

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

Diamo valore alle nostre persone

LA GESTIONE DELLE NOSTRE PERSONE²¹

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

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.

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 AU utilizza ogni anno nei confronti dei propri dipendenti.

Al fine di fornire una panoramica dettagliata delle variazioni intercorse all'interno dell'organico di Acquirente Unico nel periodo che va dal 2021 al 2023, la seguente tabella riporta i dipendenti suddivisi per **tipologia contrattuale** (tempo determinato e tempo indeterminato) e **genere**:

Contratto di lavoro e genere	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
TEMPO INDETERMINATO	319	302	286	17	6%
Uomini	138	128	122	10	8%
Donne	181	174	164	7	4%
TEMPO DETERMINATO	3	21	16	(18)	(86%)
Uomini	1	10	8	(9)	(90%)
Donne	2	11	8	(9)	(82%)
TOTALE DIPENDENTI	322	323	302	(1)	0%

Come mostrato in tabella, nel corso del 2023, la Società si compone di **322 dipendenti**, in linea con quanto registrato lo scorso anno. Nel dettaglio, l'organico si suddivide in **319 dipendenti assunti con un contratto a tempo indeterminato**, di cui **138 uomini** e **181 donne**, e **3 dipendenti assunti con un contratto a tempo determinato**, di cui **1 uomo** e **2 donne**.

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

Tipologia di impiego e genere	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
PART-TIME	3	2	2	1	50%
Uomini	1	-	-	1	-
Donne	2	2	2	-	0%
FULL-TIME	319	321	300	(2)	(1%)
Uomini	138	138	130	-	0%
Donne	181	183	170	(2)	(1%)
TOTALE	322	323	302	(1)	0%

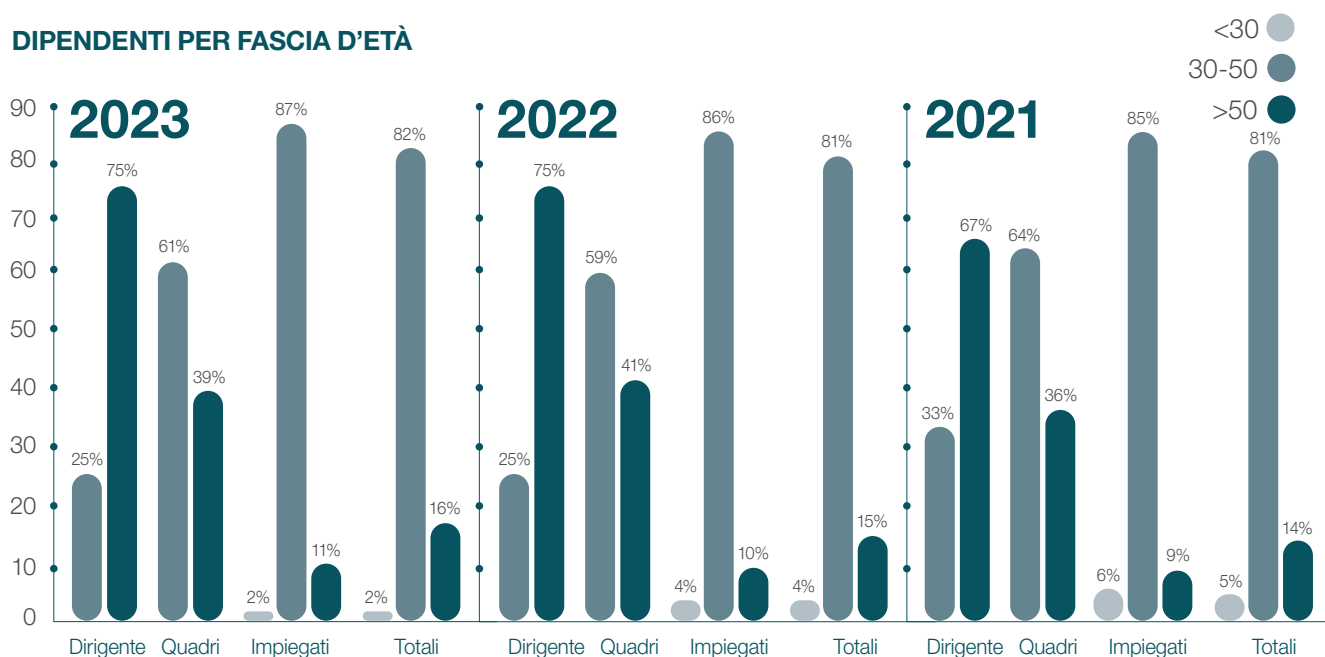
Dall'immagine si evince come la quasi totalità (ca. **99%**) dei dipendenti della Società, è assunta a tempo pieno, registrando al 2023 un numero complessivo di **319 dipendenti con contratto full-time**. In netta minoranza sono invece i **dipendenti (3) assunti con contratti part-time**.

Con **322 dipendenti** al 31.12.2023, di cui il **57% donne** e il **5% appartenenti a categorie protette**, Acquirente Unico gestisce le proprie risorse con processi strutturati che riguardano l'interno percorso di vita aziendale. Il 5% dei dipendenti appartenenti a categorie protette è composto da 3 quadri, di cui 1 uomo e 2 donne, e 13 impiegati, di cui 8 uomini e 5 donne. Più nel dettaglio l'organico dell'Azienda è composto da:

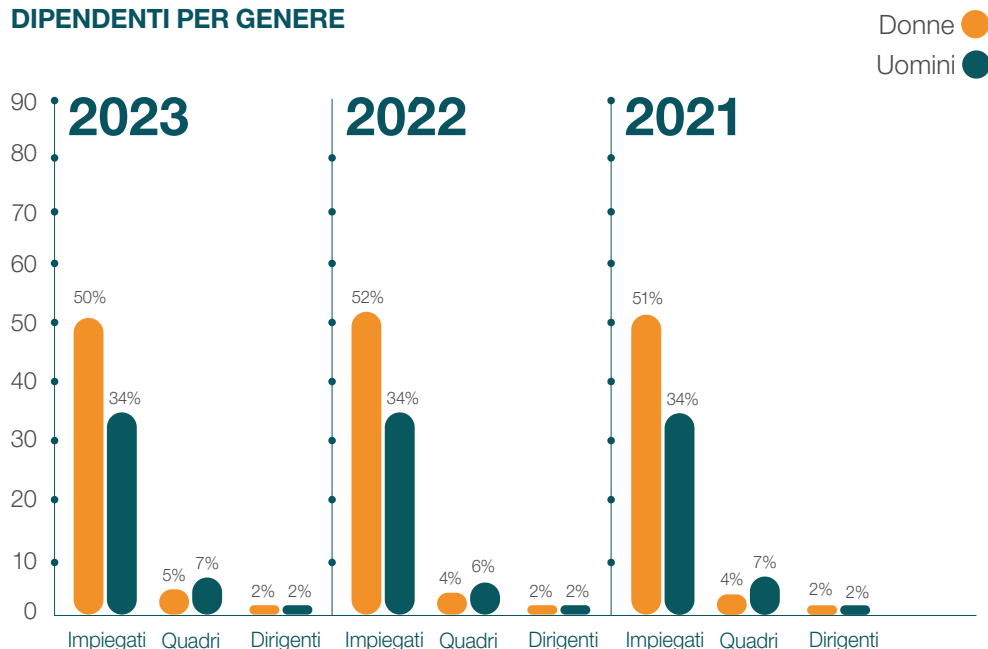
- **12 dirigenti**, che rappresentano il 4% delle risorse totali, di cui 7 uomini e 5 donne;
- **36 quadri**, che costituiscono l'11% del totale, suddivisi in 21 uomini e 15 donne;
- **274 impiegati**, l'85% dei dipendenti totali, di cui 111 uomini e 163 donne.

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

FORMAZIONE E TALENT MANAGEMENT ²²

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 **2023** state assunte **16 risorse**, di cui **10 donne** e **6 uomini** e per la maggior parte con un'età inferiore ai **30** anni. Per quanto riguarda le uscite, si registrano **15 cessazioni** in età compresa dai **30 ai 50** nello stesso anno di rendicontazione.

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.

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"

Nuove assunzioni e turnover

Genere	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
ASSUNZIONI TOTALI	n.	16	25	34	(9)	(36%)
%	%	5%	8%	11%	-	-
Uomini	n.	6	14	15	(8)	(57%)
%	%	4%	10%	12%	-	-
Donne	n.	10	11	19	(1)	(9%)
%	%	5%	6%	11%	-	-
CESSAZIONI TOTALI	n.	15	4	13	11	275%
%	%	5%	1%	4%	-	-
Uomini	n.	6	4	9	2	50%
%	%	4%	3%	7%	-	-
Donne	n.	9	0	4	9	-
%	%	5%	0%	2%	-	-
Fasce d'età	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
ASSUNZIONI TOTALI	n.	16	25	34	(9)	(36%)
%	%	5%	8%	11%	-	-
< 30 anni	n.	1	1	7	-	-
%	%	20%	8%	44%	-	-
30-50 anni (estremi inclusi)	n.	14	24	27	(10)	(42%)
%	%	5%	9%	11%	-	-
>50 anni	n.	1	-	-	1	-
%	%	2%	0%	0%	-	-
CESSAZIONI TOTALI	n.	15	4	13	11	275%
%	%	5%	1%	4%	-	-
< 30 anni	n.	0	0	5	-	-
%	%	0%	0%	31%	-	-
30-50 anni (estremi inclusi)	n.	13	4	8	9	225%
%	%	5%	2%	3%	-	-
>50 anni	n.	2	-	-	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 2023, sono stati oggetto di valutazione delle performance con riferimento all'esercizio precedente **264 dipendenti**, di cui il **43% uomini** e il **57% donne**. La valutazione complessiva è stata analizzata anche per categorie professionali, evidenziando il **3% di dirigenti**, il **12% di quadri** e l'**85% di impiegati**.

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

Dipendenti per genere	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
Uomini	n.	113	111	106	2	2%
%	%	43%	43%	42%	-	-
Donne	n.	151	150	146	1	1%
%	%	57%	57%	58%	-	-
Totale	n.	264	261	252	3	1%
%	%	82%	81%	83%	-	-

Dipendenti per categoria professionale	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
Dirigenti	n.	9	11	11	(2)	(18%)
%	%	3%	4%	5%	-	-
Quadri	n.	32	31	31	1	3%
%	%	12%	12%	12%	-	-
Impiegati	n.	223	219	210	4	2%
%	%	85%	84%	83%	-	-
Totale	n.	264	261	252	3	1%
%	%	82%	81%	83%	-	-

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.

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.

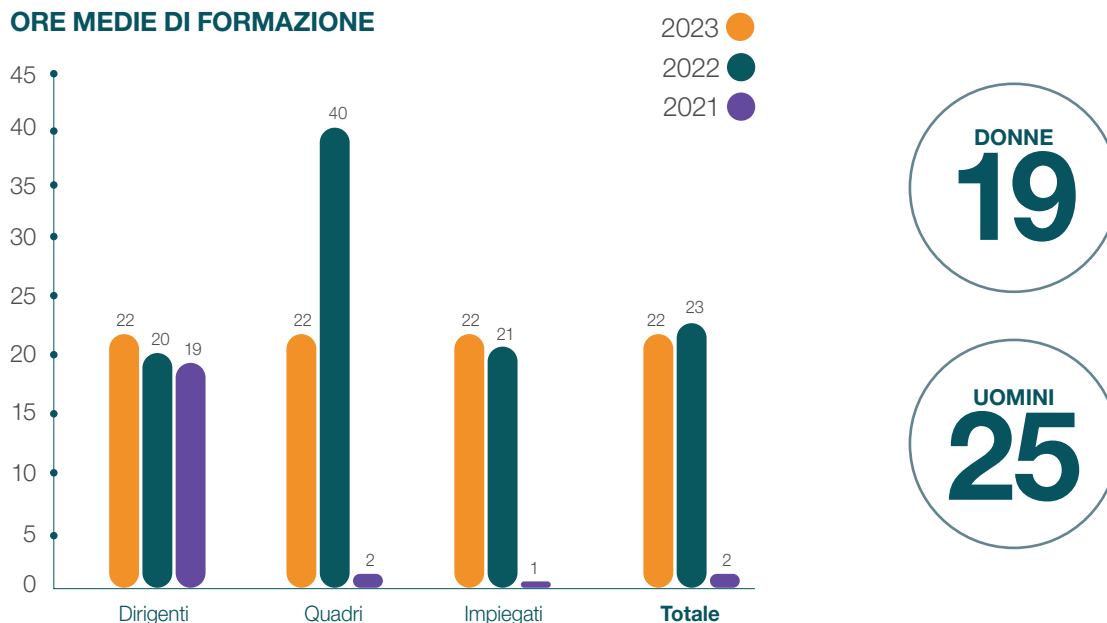
Il monitoraggio delle performance delle risorse interne in Acquirente Unico ha un duplice scopo, in quanto risponde a esigenze di tipo individuale e organizzativo:

- 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 2023 sono state erogate **7.061 ore di formazione totale**, poco meno rispetto al 2022 dove si sono registrate 7.500 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 2023, suddivisi per genere e categoria professionale. Il risultato delle ore medie è stato ottenuto dividendo le ore di formazione totali per genere e categoria professionale per il numero di dipendenti suddivisi per, rispettivamente, genere e livello professionale.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE



Nel corso del 2023 le ore medie di formazione totali sono state pari a **22** ore, gli uomini hanno ricevuto **25** ore di formazione medie nel 2023, mentre le **donne** hanno ricevuto **19**.

I **dirigenti** di Acquirente Unico hanno ricevuto **22 ore medie** di formazione nel 2023, contro le 20 del 2022. I **quadri** hanno ricevuto **22 ore medie** di formazione nel 2023 e 40 ore di formazione medie nel 2022. Agli **impiegati**, infine, sono state erogate **22** ore medie di formazione nel 2023 contro le 21 erogate nel 2022.

Per l'anno 2023 i corsi di formazione e di sviluppo, che hanno riguardato tutta la popolazione aziendale per un totale di **7.061 ore**, contro le 7.500 ore di formazione erogate nel corso del 2022, sono state distribuite come di seguito indicato:

- **Il 24% delle ore sono state erogate per il progetto formativo rivolto al Management «LEADERSHIP LAB»:**
AU ha accompagnato per tutto il 2023 il proprio Management con un percorso evolutivo di sviluppo e crescita con l'obiettivo di valorizzare il capitale di cultura organizzativa dell'Azienda e sviluppare le competenze di leadership.
Sono stati pianificati due percorsi di sviluppo della leadership differenziati.
- Il percorso dedicato al TOP MANAGEMENT (Direttori) è stato articolato in 4 in-

contri in presenza e ha seguito l'approccio del Team Empowerment accompagnando il team manageriale a definire i valori fondamentali e le caratteristiche della cultura organizzativa auspicata al fine di definire le azioni per sostenere e favorire la diffusione e il consolidamento dei valori emergenti.

- Il percorso dedicato al MIDDLE MANAGEMENT (Responsabili delle Funzioni di secondo livello) è stato invece articolato in 10 incontri in presenza a cadenza mensile al fine di riconoscere e progettare la leadership attraverso lo sviluppo di competenze chiave del manager generativo e di supportare l'espressione tecnica del loro ruolo manageriale attraverso workshop di stampo accademico, su tematiche quali public speaking e time management.
Per concludere, il Middle Management ha partecipato due giorni ad un laboratorio in cui hanno elaborato progetti di innovazione potenzialmente realizzabili in AU nell'anno 2024.
- **Il 10% delle ore sono state erogate per il progetto formativo di sviluppo delle competenze linguistiche rivolto a tutta la popolazione aziendale «GROW_AU»:** AU ha promosso lo sviluppo motivazionale e dell'engagement, investendo sull'apprendimento delle abilità linguistiche per la crescita personale e aziendale dei dipendenti attraverso l'utilizzo di una Piattaforma che ha garantito la possibilità di imparare fino a 12 lingue straniere attraverso percorsi dedicati alla formazione specifica del ruolo professionale;
- **Il 7% delle ore sono state erogate per la formazione a copertura delle competenze digitali** (Microsoft 365 Training - Teams L200, Sharepoint L100/L200, Onedrive for business);
- **Il 29% delle ore sono state erogate per la formazione obbligatoria** (Sicurezza d.lgs. 81/08 e s.m.i. e BLSD, General Data Protection Regulation);
- **Il 5% delle ore sono state erogate per la formazione di carattere normativo** (Modello d.lgs. n.231/01 per impiegati; Piano di Continuità Operativa Aziendale per impiegati, Comitato di gestione crisi, Responsabili dei servizi di AU, Squadre Operative di Supporto - Addetti al Servizio di Reperibilità);
- **Il 25% delle ore sono state erogate per la formazione specialistica** a copertura delle competenze tecniche richieste dalle unità organizzative.

In riferimento ai progetti di Comunicazione Interna, AU ha deciso di lanciare la campagna aziendale **“FOTO CORPORATE”** per la raccolta foto di tutti i suoi collaboratori con l'obiettivo di favorire una miglior conoscenza tra loro, e per diverse esigenze di natura tecnica, quali la costruzione di un organigramma dinamico, la prevenzione da attività di social engineering ed infine massimizzare le potenzialità che strumenti tecnologici.

Il progetto ha riscosso notevole successo: circa il 95% delle foto è stata raccolta e caricata sulle piattaforme, consentendo così di associare un volto ad ogni persona.

FOCUS GROUP INTRANET

Dopo una prima fase di analisi, anche mediante Focus Group all'interno dell'Azienda, è stato dato il via alla nuova **intranet aziendale**. In tale contesto, i Focus Group, si traducevano in gruppi omogenei di colleghi rappresentativi della popolazione di Acquirente Unico suddivisi per:

- età anagrafica;
- genere;
- anzianità aziendale;
- unità organizzativa.

La nuova intranet, sviluppata su una piattaforma che segue gli standard comunicativi e funzionali di ultima generazione, ha come principali obiettivi i seguenti punti:

1. il potenziamento dell'interazione tra i dipendenti;
2. la diffusione delle informazioni;
3. il supporto all'intera Società.

Questa piattaforma mira a creare un ambiente di lavoro più integrato e informato, facilitando la comunicazione e l'accesso alle risorse aziendali.

La piattaforma utilizzata è **Microsoft SharePoint**, che offre numerosi vantaggi, tra cui un accesso facile e intuitivo, una navigabilità agevole e la possibilità di interconnessione con altri strumenti già in uso, come Teams e altri prodotti dell'ecosistema

Microsoft. Tali caratteristiche rendono SharePoint particolarmente adatto a supportare le esigenze di una moderna intranet aziendale, migliorando l'efficienza operativa e favorendo la collaborazione tra i dipendenti.

In sintesi, il lancio della nuova intranet rappresenta un passo significativo verso l'**innovazione della Società a migliorare continuamente gli strumenti a disposizione dei propri dipendenti**.

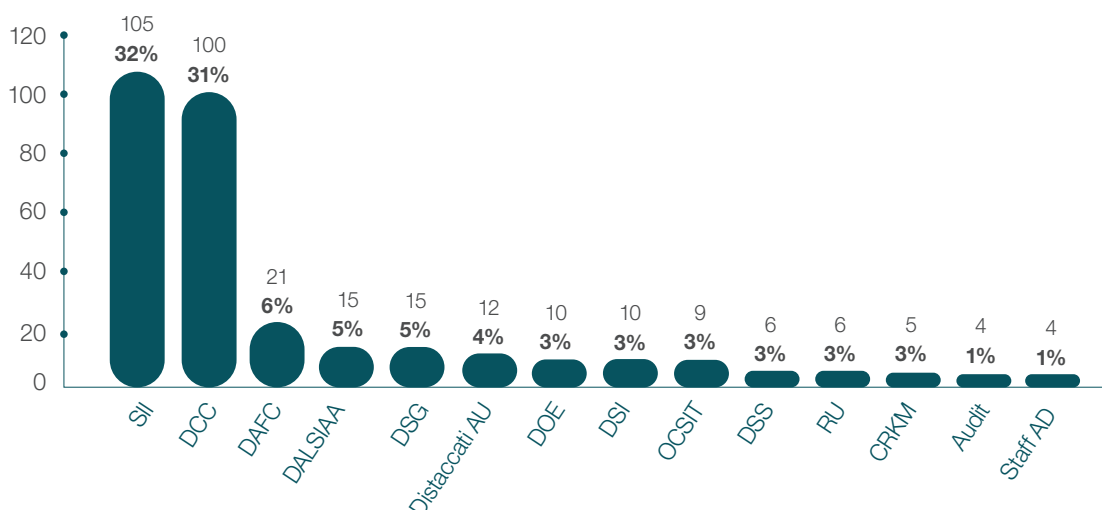
L'ANALISI DELLE RISORSE UMANE DI ACQUIRENTE UNICO

Al fine di fornire una panoramica maggiormente dettagliata delle risorse che compongono l'organico di Acquirente Unico, la Società ha svolto un'analisi puntuale di alcuni aspetti relativi ai propri dipendenti quali:

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

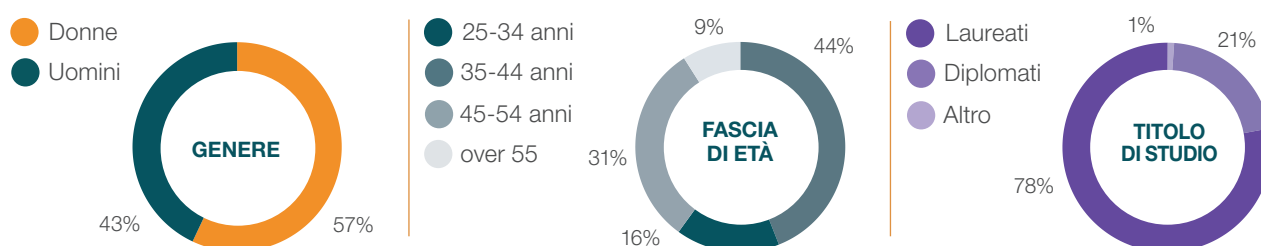
Di seguito si riporta la ripartizione dei dipendenti di Acquirente Unico divisi nelle 14 strutture organizzate, sia in valore assoluto che in percentuale.

DISTRIBUZIONE RISORSE PER STRUTTURA ORGANIZZATIVA



L'analisi quantitativa relativa al personale della Società ha evidenziato che, nel corso del 2023, in continuità con l'anno precedente, una parte rilevante dei dipendenti è di genere **femminile (57%)**, l'età **media del personale** è di **43 anni** e il **78%** delle risorse ha conseguito un diploma di **Laurea**.

DISTRIBUZIONE PER

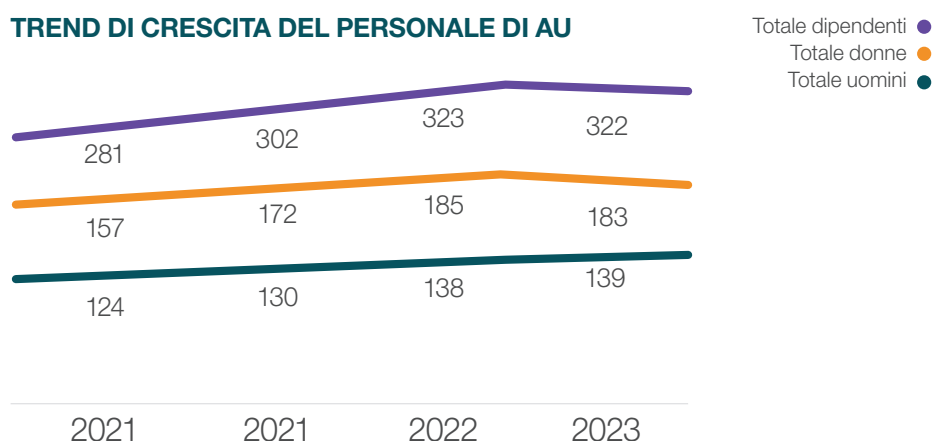


La distribuzione del personale per titolo di studio, come riportato nel grafico di destra, mostra una prevalenza significativa di **laureati**, che costituiscono il **78%** del totale dei

dipendenti. I **diplomati** rappresentano il **21%**, mentre l'**1%** del personale è classificato sotto la categoria "**Altro**", che include titoli di studio diversi dai diplomi e dalle lauree. Tale distribuzione evidenzia l'elevato livello di istruzione del personale di Acquirente Unico, con una netta maggioranza di dipendenti in possesso di una laurea. Questo dato può essere indicativo dell'importanza attribuita dall'Azienda alla formazione accademica nella selezione del proprio personale, a conferma delle competenze tecniche e specialistiche richieste per le attività svolte da AU. La presenza di un significativo 21% di diplomati suggerisce un equilibrio nella valorizzazione di diverse tipologie di formazione, garantendo un mix di competenze teoriche e pratiche all'interno dell'Organizzazione.

Di seguito si riporta un grafico rappresentativo del trend di crescita del personale di Acquirente Unico dal 2020 al 2023.

TREND DI CRESCITA DEL PERSONALE DI AU



L'immagine mostra come il numero totale di dipendenti sia aumentato, passando da 281 risorse nel 2020 a **322** nel 2023. Nel dettaglio il numero di donne che compongono l'organico di Acquirente Unico ha subito un incremento pari al **17%** dal 2020 al 2023, mentre per gli uomini si è registrato un aumento pari al **12%**.

OPERARE IN SICUREZZA²³

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 INTEGRATO PER L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO – (HSE)

I vari processi che caratterizzano l'attività di Acquirente Unico (in seguito AU), dal punto di vista della gestione dell'ambiente, salute e sicurezza, sono normati e controllati attraverso il **Sistema di Gestione Integrato HSE (SGI)** implementato in conformità alle norme **UNI EN ISO 14001:2015** ed **UNI ISO 45001:2018**. Nel corso del 2023, oltre al mantenimento e alla supervisione del **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** in conformità allo standard **UNI ISO 45001:2018**, nel

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"

mele di dicembre del 2023 AU ha ottenuto la certificazione del **Sistema di Gestione per l'Ambiente**, con l'obiettivo di migliorare le proprie prestazioni e conformarsi allo standard normativo **UNI EN ISO 14001:2015**.

Nel mese di giugno 2023 AU, dopo aver completato con successo la certificazione del **Sistema di Gestione Ambientale** conforme allo standard internazionale **UNI EN ISO 14001:2015**, ha avviato un progetto mirato all'implementazione del sopracitato **Sistema di Gestione Integrato HSE** (Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro) mirato a raggiungere i seguenti obiettivi:

- **Efficienza Operativa:** l'integrazione di processi e procedure riduce la duplicazione degli sforzi, ottimizzando l'utilizzo delle risorse e aumentando l'efficienza operativa complessiva;
- **Conformità Semplificata:** un sistema integrato semplifica la conformità normativa, consentendo all'organizzazione di affrontare requisiti comuni e condivisi tra le discipline ambientali, della salute e sicurezza;
- **Riduzione dei Costi:** la gestione integrata può portare a una riduzione dei costi operativi, ottimizzando le risorse e prevenendo incidenti, con conseguente diminuzione degli impatti ambientali;
- **Miglioramento Continuo Coordinato:** l'approccio integrato facilita il miglioramento continuo attraverso un ciclo coerente di monitoraggio, valutazione e aggiornamento costante delle pratiche aziendali;
- **Riduzione dei Rischi:** la gestione integrata dei rischi ambientali e della sicurezza sul lavoro consente un'identificazione e mitigazione più efficace delle potenziali minacce;
- **Coinvolgimento dei Dipendenti:** la sensibilizzazione e la formazione del personale sono semplificate, favorendo il coinvolgimento dei dipendenti nelle iniziative relative all'ambiente, alla salute e alla sicurezza;
- **Migliore Comunicazione Interna:** la gestione integrata promuove una comunicazione interna più chiara, consolidando le informazioni su questioni ambientali e di sicurezza;
- **Reputazione Aziendale:** dimostrare un impegno verso l'ambiente, la salute e la sicurezza può migliorare la reputazione aziendale, attirare stakeholder sensibili a tali tematiche e rafforzare i rapporti con le parti interessate;
- **Sostenibilità Aziendale:** un sistema integrato contribuisce a creare una cultura aziendale sostenibile, riflettendo l'impegno a lungo termine per la responsabilità sociale e ambientale;
- **Adattabilità ai Cambiamenti:** l'approccio integrato rende l'organizzazione più adattabile ai cambiamenti, inclusi quelli normativi, tecnologici o di mercato, consentendo una risposta più rapida ed efficace;
- **Migliore Gestione delle Emergenze:** un Sistema Integrato consente una gestione più efficace delle emergenze, con protocolli coordinati per affrontare situazioni ambientali critiche o emergenze legate alla sicurezza sul lavoro;
- **Effetto Domino Positivo:** migliorare le pratiche in un'area può influenzare positivamente altre, creando un effetto domino positivo in tutta l'organizzazione di AU.

Nel mese di dicembre 2023 AU ha ottenuto, soddisfacendo i requisiti dei rispettivi standard internazionali **UNI ISO 45001:2018** e **UNI EN ISO 14001:2015**, la conferma da CERT INTERNATIONAL S.r.l., che il **Sistema di Gestione Integrato** è stato effettuato in conformità alle procedure di certificazione internazionale.

Il **SGI** è descritto nel **Manuale** e nelle **Procedure Aziendali** ad esso correlate che prescrivono le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi connesse e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

In questo contesto, AU ha, inoltre, adottato e diffuso la propria **Politica Aziendale**

Integrata HSE. Questo ha dimostrato la capacità dell'Organizzazione di attuare e mantenere un'efficace gestione dei processi interni. Al contempo, AU ha implementato misure virtuose che hanno portato a notevoli benefici, inclusi vantaggi economici, come la riduzione del 5% del tasso medio di tariffa per la prevenzione INAIL OT/23.

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.

A settembre 2023 si è proceduto all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (in seguito DVR). La revisione ha riguardato:

- le modifiche organizzative conseguite a nuove nomine e incarichi, quali la nomina del nuovo Amministratore Delegato; la nomina di nuovi Responsabili di Funzione coincidenti con la figura di Preposti e la riconferma della nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (in seguito RSPP);
- la revisione al DVR parte generale;
- le revisioni delle schede valutazioni rischi e delle valutazioni specifiche del DVR quali:
 - la valutazione del rischio videoterminali;
 - la valutazione del rischio gestanti e puerpere;
 - la valutazione del rischio Movimentazione Manuale dei Carichi - Indice OCRA
 - la valutazione del rischio incendio delle due sedi aziendali di AU;
 - la valutazione del rischio esposizione rumore in cuffia;
 - la valutazione del rischio scariche atmosferiche;
- la valutazione complessiva dei rischi ambientali attraverso l'avvalimento di monitoraggi con tecnici specializzati;
- la valutazione del rischio gas Radon negli ambienti interrati. 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.

In particolare, a seguito della Campagna di **Monitoraggio Radon** proseguita nel corso del 2023, è emerso il superamento del Livello di Riferimento Dlgs 101/2020. art. 12 della concentrazione media dell'attività del gas radon in aria in alcuni locali tecnici posti al piano interrato dello stabile AU di Via Guidubaldo Del Monte, 45 Roma, il cui accesso è consentito al solo personale autorizzato. Tramite l'Esperto in Interventi di Risanamento Radon, si è proceduto alla Comunicazione agli enti come previsto dall'art. 18 del Decreto 101/2020 e ad individuare le necessarie azioni di risanamento per la riduzione dell'attività della concentrazione di gas radon in aria. Le azioni di risanamento hanno comportato il ripristino, operato a mese 2024, dell'impianto aeraulico a servizio del Piano Interrato dello stabile non completamente funzionante. A valle dell'intervento di ripristino, nel 2024 si è proceduto, con esito positivo, ad attivare una nuova campagna di monitoraggio come previsto dalla normativa di settore per la verifica della situazione a seguito delle azioni di risanamento.

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.

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.

Per quanto riguarda l'**andamento infortunistico** in Acquirente Unico, nel corso del 2023, così come nel 2022, 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.

Le attività correlate alla gestione della **Sorveglianza Sanitaria** sono proseguite senza interruzioni, comprese quelle relative alle attività in regime di telelavoro domiciliare. Nel corso del 2023, in conformità con il piano sanitario, sono state effettuate **157 visite di sorveglianza sanitaria**, suddivise in **130 visite periodiche**, **5 su richiesta dei lavoratori**, **2 in seguito a rientro da malattia** superiore ai 60 giorni e 20 visite per neoassunti.

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. 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.

Nel corso del 2023, l'attività formativa è stata condotta in modo regolare, conformemente alle linee guida stabilite nel Piano di Formazione previsto per l'anno di riferimento. Nel dettaglio, sono state formate/aggiornate 92 risorse aziendali, distribuite come segue:

- **19 dipendenti** hanno partecipato al **Corso di Formazione Generale e Specifica per neoassunti**;
- **26 dipendenti** hanno seguito il **Corso di Aggiornamento Formazione Generale e Specifica per lavoratori**;
- **5 dipendenti** hanno partecipato al **Corso di Aggiornamento Formazione Generale e Specifica per preposti**;
- **24 dipendenti** hanno completato il **Corso di Formazione per addetti alla squadra antincendio e primo soccorso per preposti**;
- **18 dipendenti** hanno seguito il **Corso di Aggiornamento Formazione per addetti alla squadra antincendio e primo soccorso**.

Nel corso del 2023 è stata completata la formazione programmata per gli addetti alle squadre di emergenza, inoltre, la formazione ha riguardato anche l'adesione di molti volontari che saranno convocati per richiedere la loro adesione alla partecipazione delle squadre di emergenza.

Nel periodo gennaio-dicembre 2023 non si sono verificati **né infortuni sul lavoro e né in itinere**, inoltre non sono stati segnalati neppure mancati infortuni né denunce di malattie professionali.

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.

3

ENVIRONMENTAL



Per Acquirente Unico Il rispetto dell'ambiente circostante è una responsabilità cruciale che va oltre il rispetto delle leggi e dei regolamenti ambientali. Si tratta di un impegno morale e strategico che riflette l'impatto dell'Azienda sul pianeta e sulla

comunità in cui opera. Per tali ragioni, AU si impegna a perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile 7 "Energia pulita e accessibile", 9 "Industria, Innovazione e Infrastrutture" e 12 "Consumo e produzione responsabili".

Il rispetto dell'ambiente che ci circonda

L'IMPATTO DI ACQUIRENTE UNICO²⁶

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 2023, rapportati poi, rispettivamente, alla media dei dipendenti e dei dispositivi IT²⁵, sia in GJ che in Kwh.

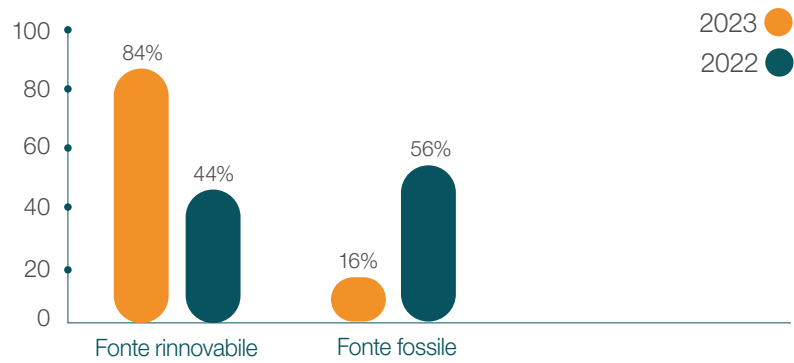
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA DA TERZI

GRI 302-1	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
ENERGIA ELETTRICA	GJ	8.360	8.175	7.840	185	2%
Di cui per gli uffici	GJ	3.681	3.660	3.706	21	1%
Di cui per server farm	GJ	4.679	4.515	4.134	164	4%

GRI 302-1	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
ENERGIA ELETTRICA	Kwh	2.322.170	2.271.001	2.177.673	51.169	2%
Di cui per gli uffici	Kwh	1.022.418	1.016.697	1.029.440	5.721	1%
Di cui per server farm	Kwh	1.299.752	1.254.304	1.148.233	45.448	4%

In merito all'indice di intensità energetica degli uffici, è possibile riscontrare un leggero incremento tra il 2022 e il 2023 pari al **2%**.

ENERGIA CONSUMATA PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO



²⁶ GRI 302 - 1 "Energia consumata all'interno dell'organizzazione"

²⁵ Cosiddetti Rack Unit

A conferma dell'impegno portato avanti dalla Società verso la sostenibilità ambientale, nel corso del 2023 la fonte di approvvigionamento dell'energia maggiormente utilizzata è quella rinnovabile.

Infatti, rispetto allo scorso anno, Acquirente Unico è ricorso ad energie pulite per ben

l'84%, contro il 44% del 2022, diminuendo sostanzialmente il consumo di energia proveniente da fonti fossili.

ENERGIA CONSUMATA IN RAPPORTO AI DIPENDENTI ED AGLI APPARATI HARDWARE

GRI 302-3	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
Intensità energetica (Uffici)	GJ	11,43	11,67	12,62	(0,24)	(2,1%)
Intensità energetica (Server farm)	GJ	9,47	9,61	10,08	(0,14)	(1%)

GRI 302-3	u.m.	2023	2022	2021	Variazioni '23-'22	Variazioni % '23-'22
Intensità energetica (Uffici)	Kwh	3.175	3.243	3.504	(67,69)	(2,1%)
Intensità energetica (Server farm)	Kwh	2.631	2.669	2.801	(37,65)	(1%)

Nel corso del 2023 l'indice di intensità energetica di Acquirente Unico, sia per quanto riguarda gli uffici che le server farm, risulta in linea con quanto registrato durante il 2022. Nel dettaglio, tale intensità energetica è passata da **11,67 GJ** (3.243 Kwh) a **11,43 GJ** (3.175 Kwh); per quanto riguarda, invece, l'intensità energetica delle server farm, è passata da **9,61 GJ** (2.669 Kwh) a **9,47 GJ** (2.631 Kwh) nel 2022.

Tali risultati riflettono l'impegno della Società nel migliorare l'efficienza energetica delle proprie operazioni, contribuendo alla sostenibilità ambientale e alla riduzione dei costi operativi.

La Società, infatti, nel corso dell'anno di rendicontazione ha ridotto l'incidenza di energia grazie all'entrata a regime del gruppo polivalente (aria climatizzata), sostituito nel corso del 2022. Per quanto riguarda, invece, la diminuzione dell'indice di intensità relativo alle server farm, pari all' 1%, è essenzialmente dovuta ad un parziale rinnovo del parco macchine con indice di efficienza energetica superiore.

La gestione delle **emissioni di gas serra** rappresenta un'ulteriore testimonianza dell'impegno portato avanti da Acquirente Unico in termini di riduzione del proprio impatto ambientale. In linea generale, le emissioni di gas serra vengono classificate in base allo **Scope (ambito)**, che definisce l'origine delle emissioni stesse. Questo sistema di classificazione permette di distinguere tra emissioni generate direttamente dall'organizzazione (Scope 1) e quelle generate indirettamente da terze parti (Scope 2). Nel caso di AU le emissioni dirette risultano essenzialmente correlate ai consumi di carburante delle auto aziendali: in quanto non rilevanti, le stesse non sono state considerate nell'analisi. Al contrario le emissioni indirette, legate ai consumi di energia elettrica (prima evidenziati) acquistata da terze entità risultano tali da rendere ragionevole la loro quantificazione. Secondo gli standard adottati, le emissioni Scope 2 possono essere stimate secondo due metodi:

- **Market-based method:** tale metodo prende in considerazione l'energia elettrica complessivamente ed effettivamente acquistata.
- **Location-based method:** tale metodo si basa sul mix energetico medio della rete elettrica utilizzata dall'organizzazione, riflettendo l'insieme delle fonti energetiche

generali disponibili nella regione in cui l'energia viene consumata. Si tratta di un approccio che considera il profilo medio delle emissioni di gas serra associato alla produzione di energia elettrica nella specifica area geografica.

Di seguito si riporta una panoramica delle emissioni indirette di gas serra (Scope 2) generate da AU nel biennio 2022-2023, stimate secondo il metodo del Market Based:

Emissioni Indirette Scope 2	u.m.	Market Based
2023	tCO ₂ eq	159
2022	tCO ₂ eq	585
Variazione % '23-'22	%	(73)

Dalla tabella si osserva una sostanziale diminuzione **(73%)** delle emissioni del 2023 rispetto al 2022, dovuta alle scelte di approvvigionamento sostenibili adottate da AU.

L'ulteriore criterio (Location Market) da ritenere meno calzante rispetto alla situazione di specie, in presenza di consumi elettrici ben documentati, presenta le seguenti risultanze:

Emissioni Indirette Scope 2	u.m.	Location Based
2023	tCO ₂ eq	717
2022	tCO ₂ eq	715
Variazione % '23-'22	%	0,3

Dall'immagine si evince che, nel corso del 2023, le emissioni calcolate secondo il metodo *location based* risultano pari a **717 tCO₂eq**, in lieve aumento (+0,3%) rispetto al 2022, in virtù del contestuale incremento dei consumi energetici.

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 al 31 dicembre 2023 contano circa 270 postazioni per 322 dipendenti, la Società che si occupa delle pulizie garantisce l'uso di prodotti sostenibili con il più basso impatto ambientale possibile. Tali caratteristiche sono state ribadite nella redazione del Capitolato Tecnico della nuova gara per il **Servizio di Pulizia** per il triennio 2024-2027; inoltre, in tale Capitolato le attività di pulizia 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.

GESTIONE DEI RIFIUTI NELLE SEDI AZIENDALI

Relativamente alla **gestione dei rifiuti** prodotti nelle sedi aziendali, prevalentemente rifiuti urbani quali carta, plastica, ecc., questi vengono stoccati temporaneamente in vari punti dell'ufficio in appositi contenitori per la raccolta differenziata. A tal fine, Acquirente Unico ha stipulato un contratto con un gestore ambientale autorizzato. Nell'ottica del potenziamento della raccolta differenziata e 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: da un lato, i dipendenti sono stati incentivati ad alzarsi per gettare i rifiuti, riducendo così il tempo trascorso seduti; dall'altro, la raccolta differenziata ha registrato un netto miglioramento.

I raccoglitori per la differenziata sono presenti su ogni piano degli edifici, nelle sale

dedicate alla stampa di documenti, e comprendono contenitori per 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 raccoglitori per vetro e per rifiuti umidi.

RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ARCHIVI E SMALTIMENTO DEL MATERIALE OBSOLETO

Presso la sede di via Guidubaldo del Monte n. 45 sono presenti anche sale CED (Centro Elaborazione Dati) con dispositivi che coordinano le informazioni aziendali e provvedono al funzionamento del Sistema Informativo Integrato.

Durante tutto il 2023, si è proceduto alla razionalizzazione degli archivi cartacei presenti nelle sedi, destinando al macero tutto il materiale antecedente al 2011. 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, è stata inclusa anche l'azione di smaltimento di vecchio mobilio, suppellettili ed attrezzature elettriche ed elettroniche accumulate negli anni, utilizzando il servizio di ritiro e trasporto a discarica fornito da un operatore regolarmente iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (costituito con il d.lgs. 152/06).

USO DI TONER E MONITORAGGIO DELLE STAMPE

Nelle sale adibite alla stampa, Acquirente Unico si impegna a utilizzare esclusivamente toner liquidi, evitando quelli in polvere, più inquinanti, e ha creato un sistema di tracciamento delle stampe effettuate. Ogni dipendente dispone di un badge, che deve utilizzare per poter stampare, consentendo così traccia della carta utilizzata nel corso del tempo e monitorarne un eventuale abuso. Negli ultimi due anni, grazie allo Smart Working adottato dall'Azienda e l'eliminazione della carta in favore della digitalizzazione nei processi aziendali, i consumi di toner e carta sono stati particolarmente bassi. I toner presenti nei vari piani sono gestiti da una ditta specializzata incaricata della manutenzione delle attrezzature.

SOSTENIBILITÀ NELLE AREE BREAK

Anche nelle sale break sono stati apportati cambiamenti a favore di un approccio sostenibile: vengono utilizzati bicchieri di carta sia per le bevande calde che per i dispenser di acqua potabile di rete, e gli snack messi a disposizione sono selezionati tra quelli con il packaging meno impattante e proveniente da siti di produzione il più possibile vicini agli uffici. La maggior parte dei rifiuti di carta prodotti dalle attività di AU viene riposta negli appositi contenitori per la raccolta differenziata all'interno dell'ufficio e trasferita nei cassonetti stradali dalla ditta di pulizie. La carta derivante dall'eliminazione o dalla riduzione periodica degli archivi viene smaltita tramite un gestore ambientale autorizzato.

Anche i rifiuti da imballaggi sono raccolti in cassonetti dedicati e periodicamente ritirati dall'AMA.

Per quanto riguarda le batterie UPS presenti nel seminterrato dell'edificio di via Guidubaldo n.45, queste sono acquistate e smaltite direttamente dal GSE, il quale si occupa anche dei rifiuti derivanti da cambi di mobilio e materiali edili.

SMALTIMENTO DI RIFIUTI SPECIALI

Per lo smaltimento di ulteriori rifiuti speciali, i dipendenti di Acquirente Unico possono aprire appositi ticket tramite il software dedicato, per richiedere il ritiro ai gestori ambientali contrattualizzati.

Sono state inoltre sostituite le bottigliette di acqua in plastica con 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 dispenser di tovaglioli di carta riciclata, riducendo così l'impatto ambientale del trasporto e dell'uso di detergenti. Di seguito si riporta una tabella rappresentativa della **tipologia** e della **quantità (espressa in tonnellate)** di rifiuti prodotti da Acquirente Unico nel corso del 2023.

QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTA DA AU PER TIPOLOGIA

Tipologia rifiuto	u.m.	Quantità dichiarata allo scarico
Carta e Cartone	T	0,81
Batterie Alcaline	T	0,04
Toner Stampanti esauriti contenenti sostanze pericolose*	T	0,06
Imballaggi Plastica	T	0,10
Rifiuti Ingombranti	T	0,04
Apparecchiature fuori uso	T	0,69
Apparecchiature fuori uso contenenti sostanze pericolose*	T	0,19
Imballaggi in materiali misti	T	0,47
TOTALE	T	2,40

La totalità dei rifiuti prodotti dalla Società durante l'anno di rendicontazione ammonta a **2,40 tonnellate**. Tra questi, la categoria più significativa in termini di peso è rappresentata dalla **carta e cartone (0,81 t.)**, seguita dalle apparecchiature fuori uso (**0,69 t.**) e dagli imballaggi in materiali misti (**0,47 t.**).

Tra i rifiuti contenenti sostanze pericolose, i toner per stampanti esauriti hanno raggiunto i **0,06 t.**, mentre le apparecchiature fuori uso con sostanze pericolose hanno totalizzato **0,19 t.** Altri rifiuti rilevanti includono gli imballaggi di plastica (**0,1 t.**) e le batterie alcaline (**0,04 t.**). Infine, i rifiuti ingombranti rappresentano una piccola parte del totale, con **0,04 t.**

In merito agli **aspetti energetici** Acquirente Unico è titolare delle utenze per le sedi di via Guidubaldo del Monte n. 45 e di via Maresciallo Pilsudski n.138. A livello impiantistico e di conduzione degli edifici, **AU ha promosso un'iniziativa di riduzione dei costi aderendo alla Convenzione Consip EE-19, attiva da gennaio 2023 e valida fino a tutto giugno 2024, preferendo per queste sedi l'acquisto di energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili**, a costi scontati quali quelli proposti dalla piattaforma Consip per le società a partecipazione pubblica.

Nella sede di via Guidubaldo del Monte n.45 è presente una "Server Farm" di AU dedicata al Sistema Informativo Integrato. La gestione della "Server Farm" con sale CED da raffreddare risulta particolarmente energivora rispetto all'attività di ufficio svolta nell'edificio, ma è comunque possibile discriminare il consumo delle due attività. La ripartizione energetica del palazzo di via Guidubaldo del Monte n. 45 viene effettuata mediante rilevazione mensile del contatore ACEA e rilevazione dell'assorbimento istantaneo medio degli UPS presenti nelle Server farm: in questo modo è possibile stimare i consumi dei Rack e del relativo condizionamento mensile.

Al fine di rendere la sede di GDM45 adeguata ai migliori standard, più moderna e performante anche ai fini impiantistici, durante il 2023 è stata redatta dalla funzione Servizi Generali la "**Analisi dei consumi energetici, idrici e del ciclo dei rifiuti, con riferimento ai relativi costi ed interventi di miglioramento per un'Azienda più sostenibile**". Tale documento è focalizzato sugli interventi da eseguire e le buone pratiche da promuovere per determinare un generale risparmio nelle sedi aziendali,

in particolar modo sull'*headquarter* ovvero la sede principale di GDM45.

A partire dall'ultima Certificazione Energetica disponibile sono state analizzate le azioni di miglioramento previste.

In considerazione del fatto che la grande quantità dei consumi delle server farm sono di difficile ulteriore abbattimento (malgrado la diminuzione dei consumi della Server Farm GSE), sarebbe opportuno intervenire sui consumi dell'edificio (soprattutto quelli per il condizionamento e l'illuminazione).

A tale scopo nella suddetta analisi vengono proposte due ulteriori interventi di fondamentale importanza per l'abbattimento dei consumi energetici nella sede di GDM45:

- cambio dei corpi illuminanti da neon a led;
- schermatura finestre tramite pellicole anti UV.

Inoltre, sono state previste anche delle raccomandazioni di ordine gestionale da trasferire a tutti i dipendenti AU, al fine di migliorare e razionalizzare i consumi idrici e la produzione e smaltimento dei rifiuti prodotti in azienda.

Infine, è in fase di analisi e revisione il "**Piano di Adeguamenti Logistici**", basato su un utilizzo più razionale degli spazi aziendali soprattutto nella sede principale di GDM45. La riprogettazione del layout e del conseguente mobilio da utilizzare, privilegierebbe soluzioni progettuali ecocompatibili e sostenibili stante il nuovo rapporto del Lavoratore con il tempo trascorso in ufficio e sarebbe di fondamentale importanza soprattutto per un pieno utilizzo delle postazioni di lavoro a GDM45 che potrebbero, nel caso si mantenesse attivo lo smart working, portare ad ingenti risparmi economici per l'Azienda chiudendo almeno una delle tre sedi (nello specifico, la sede distaccata di PIL138) con un risparmio stimato di circa 230k€/annui.

TRA TELELAVORO E SMART WORKING, IL PERCORSO DI ACQUIRENTE UNICO

Acquirente Unico oltre ad aver introdotto già dal 2014 il Progetto di Telelavoro domiciliare come modalità di lavoro flessibile, ha ritenuto disciplinare, in una prima fase sperimentale della durata di 12 mesi, un modello di Smart Working come specificato nell' Accordo Quadro in vigore dal 1° maggio 2022.

Lo scopo è stato poter garantire un'elevata competitività aziendale, ridefinita dalle trasformazioni che hanno impattato l'organizzazione del lavoro, ma anche favorire esigenze sociali quali la tutela dell'ambiente, sostenere le esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro, nonché perseguire logiche di efficientamento in termini di occupabilità delle sedi aziendali.

Tutti i dipendenti AU (impiegati e quadri) hanno l'accesso alla modalità di lavoro flessibile e hanno aderito ad uno dei Progetti suindicati: il 74% dei dipendenti presta la propria attività lavorativa in Smart Working; il 26% in Telelavoro.

Al fine di disciplinare i principi dell'accordo quadro il 1° maggio 2023 è stato emanato il Regolamento sul Lavoro Agile

Tra le altre cose, con il Regolamento è stato introdotto il principio di proporzionalità tra i giorni di rientro e in smart working, in considerazione di assenze a particolare titolo. Con la scadenza dei progetti di Telelavoro e Smart Working al 31 dicembre 2023, AU si impegna a stipulare nuovi Accordi per l'anno 2024 e ad introdurre nuovi Regolamenti inserendo ulteriori misure di flessibilità e azioni per favorire l'integrazione organizzativa, utile al raggiungimento degli obiettivi comuni.

IL PIANO SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DI ACQUIRENTE UNICO

La **mobilità sostenibile** rappresenta una delle sfide principali dell'Europa nel percorso di **de-carbonizzazione** e di **lotta ai** cambiamenti **climatici**. Nel 1997 la firma del protocollo di Kyoto sui cambiamenti climatici vincolò l'Unione europea ad una riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra. A fronte di questi impegni assunti

in sede internazionale fu introdotta per la prima volta nell'ordinamento giuridico italiano, con il Decreto del Ministero dell'Ambiente il 27 marzo 1998 (c.d. "Decreto Ronchi"), la figura del **Mobility Manager** a cui veniva affidato il compito di ottimizzare gli spostamenti sistematici dei dipendenti riducendo l'uso dell'auto privata, attraverso lo strumento del **Piano degli Spostamenti Casa Lavoro (PSCL)**, obbligatorio per le imprese e gli enti pubblici con singole unità locali con più di 300 dipendenti e per le imprese complessivamente con più di 800 addetti.

Successivamente, il D.L. n. 34 del 19 maggio 2020, cosiddetto "Decreto Rilancio", convertito dalla Legge n. 77 del 17 luglio 2020, ha ulteriormente ampliato la platea dei soggetti interessati, obbligando le imprese e le pubbliche amministrazioni con più di 100 dipendenti ad adottare, entro il 31 dicembre di ogni anno, un PSCL. L'obbligo riguarda le imprese e le pubbliche amministrazioni ubicate in un capoluogo di Regione, in una Città metropolitana, in un capoluogo di Provincia oppure in un Comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti.

Acquirente Unico, sensibile ai temi di sostenibilità e in conformità con le disposizioni ministeriali, ha individuato la figura del Mobility Manager e 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 con benefici a livello sociale ed economico.

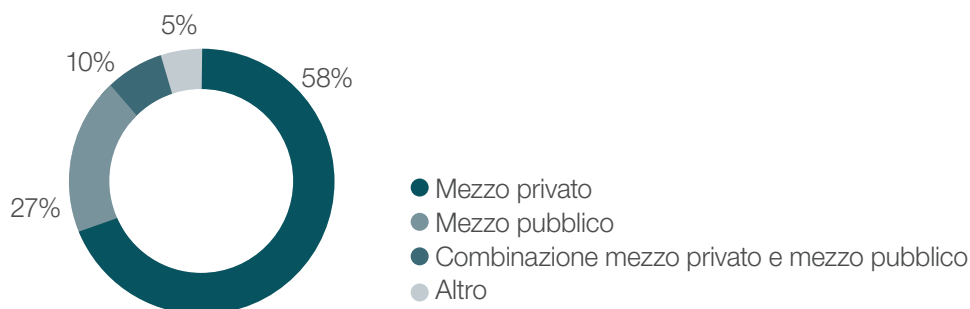
La redazione del PSCL ha quindi l'obiettivo di proporre una serie di soluzioni volte a **ridurre l'utilizzo individuale dell'auto privata**, e di **incentivare l'utilizzo di mezzi alternativi** ambientalmente ed energeticamente meno impattanti, con preferenza verso il **trasporto pubblico, la mobilità "dolce"** (ciclopeditone) **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 forma anonima, al fine di garantire la massima riservatezza nella risposta. Nel **dicembre 2023**, 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 **44%** (+

5% rispetto l'anno precedente) ed è riferita all'intera popolazione di Acquirente Unico. Dai risultati dell'analisi è emerso che nel corso dell'anno 2023 il **58% dei dipendenti utilizza un mezzo privato** (auto o ciclomotore) per recarsi a lavoro, il **27% il trasporto pubblico**, il **10% con una combinazione tra mezzo privato e trasporto pubblico** e i restanti si recano a lavoro a piedi o in bicicletta.



Acquirente Unico ha individuato le migliori 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. In questa ottica, nel corso degli anni, Acquirente Unico ha implementato una serie di attività per sensibilizzare le risorse sulla riduzione degli impatti ambientali legati agli spostamenti casa-lavoro attraverso un utilizzo più razionale dell'auto privata promuovendo l'uso del trasporto pubblico locale con **rimborsi ai propri dipendenti pari al 70% del costo dell'abbonamento annuale** ai mezzi di *trasporto pubblico locale (TPL)* 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**.

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.

Oltre ad aver stimolato i propri dipendenti tramite forme di incentivazione e predisponendo alcuni servizi per raggiungere la sede di AU in una modalità di trasporto più sostenibile, sono stati stipulati degli accordi che permettono una maggiore flessibilità nell'orario di entrata e di uscita per coniugare la vita privata con la vita lavorativa, concedendo la facoltà di entrata dalle 7.30 alle 10.00 e di uscita dalle 15.51 alle 18.21, permettendo in questo modo una diluizione dell'accesso dei dipendenti alla sede in un arco temporale più esteso.

Inoltre, a partire dall'inizio della pandemia da Covid-19, AU ha **consolidato modalità di lavoro da remoto** che, di fatto, riducono notevolmente gli spostamenti casa - lavoro dei propri dipendenti risultando lo **strumento più efficace per l'abbattimento dell'inquinamento atmosferico e acustico**. Ha, infatti, stipulato un Accordo Quadro con le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali che dovrà essere rinnovato nel 2024. L'accordo prevede che ogni lavoratore, assunto da AU con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato e indeterminato, potrà aderire volontariamente al lavoro agile che costituisce una modalità flessibile di lavoro da remoto, diversa dal telelavoro, per cui la prestazione lavorativa potrà essere espletata al di fuori della propria abituale sede di lavoro, per un periodo temporale limitato. La prestazione lavorativa viene eseguita in modalità agile per numero 12 giorni/mese, non frazionabili ad ore.

Per limitare la mobilità dei dipendenti per scopi extra lavorativi sono attivi, presso la

sede, alcuni *servizi alla persona* come, ad esempio, la spedizione della corrispondenza senza maggiorazioni rispetto ai prezzi applicati da Poste Italiane, il pagamento di bollettini postali, la ricezione di pacchi a titolo personale.

AU, inoltre, tramite la formula di *noleggio a lungo termine*, garantisce, sebbene ad uso promiscuo, l'utilizzo di mezzi a minor emissione di CO2 in quanto i noleggi non superano i 48 mesi.

Per quanto concerne la mobilità aziendale, *nell'Analisi Ambientale AU* ha indicato tutte le misure attuate dall'Organizzazione per incentivare l'utilizzo di mezzi e modalità di spostamento a basso impatto ambientale.

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.



NOTA METODOLOGICA

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2023 è stato 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. 107), 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 01.01.2023 – 31.12.2023. 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 31.12.2022 e, in linea generale, al 31.12.2021.

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 2023 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 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;

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

GRI 3-2 “Elenco di temi materiali”

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.

Tema materiale e impatto negativo correlato	Tipo ed effetto	Livello di impatto
Sicurezza delle informazioni Compromissione della sicurezza delle informazioni (riservatezza, integrità e disponibilità)	reale 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	
Gestione responsabile delle risorse economiche In mancanza di una gestione prudente ed etica delle risorse economiche, l'impresa potrebbe generare disparità significative in termini di ricchezza ed opportunità di sviluppo strategico, esponendosi inoltre a vari rischi di natura finanziaria, incluse sanzioni, multe e procedimenti legali	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 e lungo termine	
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori Qualora AU dovesse sospendere le manutenzioni periodiche sui sistemi informatici, si genererebbe un impatto negativo sugli operatori che ne fanno uso quotidianamente, che si rifletterebbe sugli utenti finali.	reale a breve e lungo termine	
Attività di advocacy Dato il settore in cui opera AU, ovvero il mercato tutelato, le attività di advocacy da esso intraprese potrebbero ostacolare il libero mercato, sotto diversi aspetti	potenziale a breve e lungo termine	
Occupazione Un tasso elevato di avvicendamento fra i dipendenti può essere indicativo di livelli di incertezza e insoddisfazione fra i dipendenti. Può inoltre essere un segnale di cambiamenti fondamentali nella struttura delle attività essenziali di un'organizzazione. Una disomogeneità nei tassi di avvicendamento per età o genere può indicare incompatibilità o potenziali disuguaglianze sul luogo di lavoro	potenziale a lungo termine	
Attività di approvvigionamento Difficoltà nel reperire il prodotto	potenziale a breve termine	
Public Procurement Gestire risorse petrolifere rappresenta un'attività rischiosa in termini reputazionali	potenziale a lungo termine	
Gestione responsabile dei partner e dei fornitori Una mancanza di procedure per individuare i fornitori e di una dettagliata contrattualistica può comportare casi di corruzione e ritardi/incongruenze nella fornitura	potenziale a lungo termine	
Gestione dei rischi e conformità alle regole Una condotta non etica, fino all'estremo caso di episodi corruttivi, può portare a una perdita di reputazione ed eventualmente economica	potenziale a lungo termine	
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	
Formazione e valorizzazione delle proprie risorse Garantire una formazione base, non valutare le performance, non partecipare ad eventi formativi e non investire nello sviluppo professionale e personale dei lavoratori genera un malcontento che potrebbe tradursi in un aumento del turnover	potenziale a lungo termine	
Diversità e pari opportunità Pratiche discriminatorie possono impedire l'accesso a lavori e sviluppo professionale, nonché portare a disparità di trattamento, retribuzione e benefit	potenziale a lungo termine	

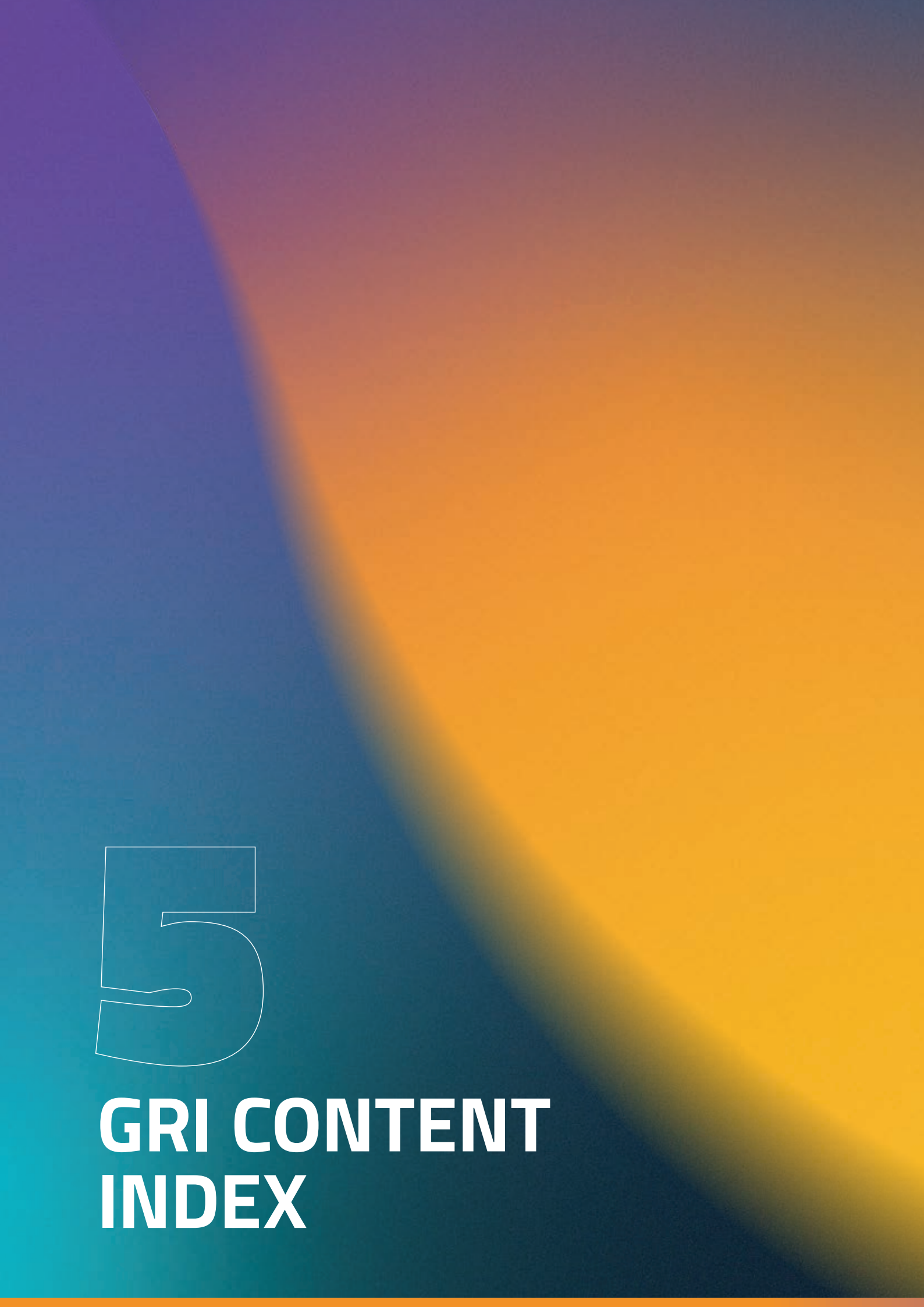
Tema materiale e impatto positivo correlato

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

Temi Materiali	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 e 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

Tema Materiale	Impatti correlati	
AREA SOCIALE Sicurezza delle informazioni	• Sicurezza delle informazioni • Danno reputazionale	La tutela della privacy
AREA ECONOMICA 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	Operare in sicurezza
AREA SOCIALE Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	• Garantiscono alti standard informatici • Impatto negativo sugli operatori e sugli utenti finali	Qualità
AREA ECONOMICA Gestione responsabile delle risorse economiche	• Riduzione degli sprechi, incremento dell'efficienza e miglioramento delle performance finanziarie • Aumento disparità in termini di ricchezza ed opportunità di sviluppo strategico	Creiamo e manteniamo valore
AREA SOCIALE Occupazione	• Attrarre dipendenti qualificati e con profili diversificati • Garantiscono equità di trattamento • Insoddisfazione fra i dipendenti e disomogeneità	Formazione e talent Management
AREA SOCIALE Formazione e valorizzazione delle proprie risorse	• Impatti positivi sullo sviluppo del capitale umano e aumento del benessere delle risorse • Malcontento e aumento turnover	Programmi di sviluppo personale
AREA SOCIALE Diversità e pari opportunità	• Creazione di un ambiente di lavoro libero da discriminazioni • Impatto negativo sullo sviluppo professionale, sulla disparità di trattamento, retribuzione e benefit	La gestione delle nostre persone
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 SOCIALE Attività di advocacy	• Contributo nel supportare il decisore politico nell'implementazione di politiche energetiche • Maggiori ostacoli relativi al libero mercato	I nostri stakeholder e le strategie di engagement
AREA ECONOMICA Trasparenza ed integrità	• Limita eventuali sanzioni • Danno reputazionale • Possibili ricadute economico-finanziarie	La promozione della trasparenza
AREA ECONOMICA Gestione dei rischi e conformità alle regole	• Continuità aziendale • Danno reputazionale • Eventuali perdite economiche	Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità
AREA AMBIENTALE Attività di approvvigionamento	• Immediata disponibilità delle scorte • Difficoltà nel reperire il prodotto • Instabilità dei rapporti commerciali	La gestione dei fornitori
AREA SOCIALE Public Procurement	• Continuità delle attività durante un eventuale periodo di emergenza • Impatto negativo in termini reputazionali in quanto attività rischiosa	Portale consumi



5

**GRI CONTENT
INDEX**

DICHIARAZIONE D'USO	Acquirente Unico ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 01/01/2023 al 31/12/2023.
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali 2021
GRI Sector Standard applicabili	Not applicable

GRI Standards	Informativa	Pagina/Risposta diretta	Omissioni
Informativa Generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
	2-1 Dettagli organizzativi	10	
	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 2023 non è stato sottoposto ad assurance esterna.	
	Attività e lavoratori		
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	25	
	2-7 Dipendenti	44	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	44	
	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
	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

GRI 2: Informativa generale 2021

	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	11	
	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	12	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	12	
	2-30 Contratti collettivi	Il 100% dell'organico di Acquirente Unico è coperto da accordi di contrattazione collettiva	

Temi Materiali

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 3: Temi materiali 2021

GRI 201: Performance Economiche 2016

PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILI

GRI 3: Temi materiali 2021

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016

ANTI-CORRUZIONE

GRI 3: Temi materiali 2021

GRI 205: Anticorruzione 2016

	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	24	
	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	26	
	3-3 Gestione dei temi materiali		Informazioni non disponibili e/o incomplete
	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	58	

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	51	

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	52	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi, indagine sugli incidenti	54	
	403-3 Servizi di medicina sul lavoro	52	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	52	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	56	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	54	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	52	
	403-9 Infortuni sul lavoro	56	

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	49	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	48	
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	15 e 44	
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.	
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

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.	
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	19	
ATTIVITÀ DI ADVOCACY			
n.d.	Attività di advocacy	12	
ASSISTENZA AI CONSUMATORI E SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RESO			
n.d.	Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	32	
PUBLIC PROCUREMENT			
n.d.	Public Procurement	39	

