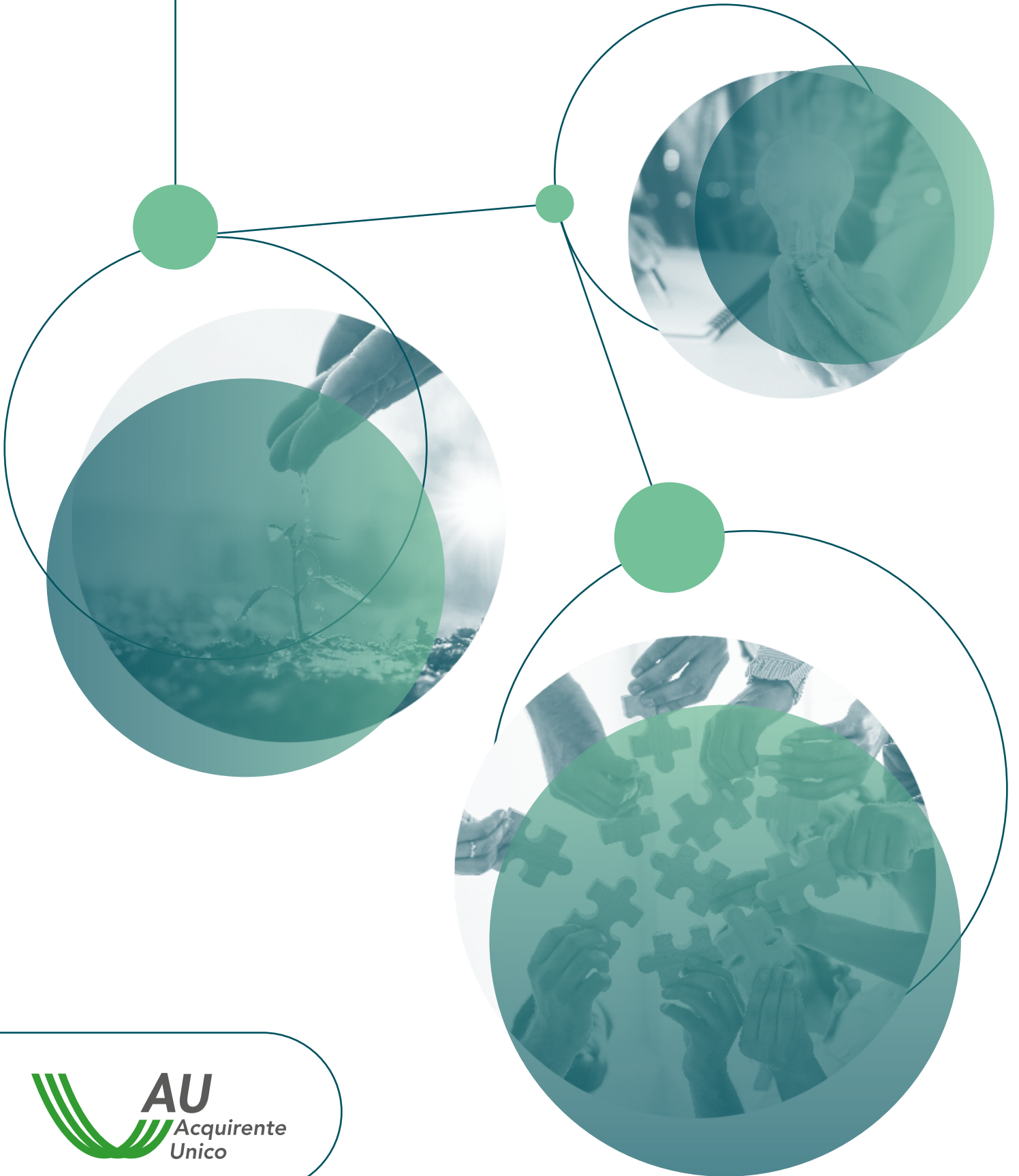


20 Bilancio 21 di Sostenibilità



Indice

Messaggio del Presidente agli Stakeholder	4
Acquirente Unico per il raggiungimento degli SDGs	6

1

Il nostro contesto, la nostra società **12**

Chi Siamo	13
Mission e valori	15
La nostra governance	16
Assemblea degli azionisti	16
Consiglio di amministrazione	17
Collegio sindacale	18
Organismo di Vigilanza di cui al D.Lgs. n. 231/01	18
Le nostre aree d'azione	20
Approvvigionamenti di energia e previsioni	21
Sistema Informativo Integrato (SII)	26
Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)	29
Portale Offerte	30
Fondo Benzina	32
Portale Consumi	32
Fondo per la transizione energetica nel settore industriale (FTE)	33
Il nostro concetto di Sostenibilità	33

2

Trasparenza, responsabilità e creazione di valore **35**

I nostri interlocutori	36
Essere una voce autorevole, ascoltando le voci di tutti	37
La promozione della trasparenza	38
La tutela della privacy	41
La sicurezza delle informazioni e la protezione dei sistemi informativi	43
Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità	44
Creiamo e manteniamo valore	45
Il valore economico generato	45
Il valore economico distribuito	46
Il valore economico trattenuto	46
La gestione dei fornitori	47
Qualità e innovazione	49
Utenti al centro	50
Public Procurement	55
Servizi Fondo Bombole Metano - SFBM	58
L'impegno di Acquirente Unico per contrastare la Povertà Energetica	59

3	Diamo valore alle nostre persone	62
	La gestione delle nostre persone	63
	Formazione e Talent Management	65
	Programmi di sviluppo professionale	67
	Creiamo una cultura sostenibile	71
	La sostenibilità, un'attività quotidiana	71
	Tra telelavoro e smart working, il percorso di Acquirente Unico	72
	L'analisi del contesto ambientale per l'implementazione del SGA	73
4	Operare in sicurezza	75
	GRI 403-3 – “Salute e sicurezza sul lavoro”	76
	La gestione dell'emergenza COVID-19	79
5	Nota Metodologica	81
	Analisi di materialità	83
	Matrice di materialità	84
	Tabella di raccordo	85
6	GRI Content Index	86
	Tematiche non GRI	90



Messaggio del Presidente agli Stakeholder

Nel corso dell'ultimo anno, in cui le difficoltà legate al perdurare della pandemia si sono accompagnate alle speranze della ripresa economica, nel nostro Paese è apparsa sempre più chiara la necessità di seguire percorsi di sviluppo sostenibile, secondo le sue dimensioni fondamentali: ambientale, sociale ed economica.

Mai come in questa fase, infatti, risulta evidente la profonda relazione tra queste dimensioni, a causa delle maggiori difficoltà per i soggetti più vulnerabili, colpiti dalla pandemia e dall'impennata dei prezzi dei beni energetici. In tale scenario, è aumentata sensibilmente l'importanza di soggetti pubblici capaci di svolgere più ruoli ma sempre con un approccio imparziale e al servizio della collettività. Soggetti, quindi, come Acquirente Unico, con le sue caratteristiche uniche di terzietà e indipendenza, che lo rendono responsabile nei confronti di operatori e consumatori.

Grazie alla sua mission di tutela delle famiglie e supporto dei mercati, la sostenibilità è insita nella natura stessa di Acquirente Unico. Sin dall'avvio della sua attività, Acquirente Unico ha sempre generato valore, sia all'esterno che all'interno dei propri confini aziendali.

Un valore prezioso, sviluppato nel corso degli anni, con benefici sia per le famiglie che per gli operatori di mercato. Come per l'attività di approvvigionamento dei piccoli consumatori del servizio di Maggior tutela, in grado di infondere fiducia e trasparenza alle famiglie. Fiducia nei confronti del mercato e nella possibilità di muoversi agevolmente al suo interno, secondo le proprie esigenze. Per supportare i consumatori e aiutarli a essere protagonisti del mercato, Acquirente Unico svolge altre attività, affidate per legge: lo Sportello per il Consumatore, il Servizio Conciliazione, il Sistema Informativo Integrato, la gestione dei portali informativi sulle offerte di energia e sui consumi dei clienti domestici. Grazie alla terzietà e indipendenza della sua azione, ad Acquirente Unico è stata affidata anche la gestione dell'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano.

Un valore per il mercato e per le persone da sviluppare e rinnovare nel corso del tempo, sapendo anche anticipare i trend del settore energetico. Ad esempio, il contrasto della povertà energetica, un fenomeno che nel corso degli ultimi anni ha assunto sempre più rilevanza, soprattutto a livello europeo, e ancora maggiore ne ha in un contesto di prezzi elevati.

Sin dal 2017, Acquirente Unico è stato protagonista in un progetto per la lotta alla povertà energetica, ASSIST, finanziato dalla Commissione europea. I risultati di rilievo del progetto, evidenziati dalla Commissione stessa, hanno spinto diverse realtà, anche locali, ad adottarne le soluzioni.

L'impegno a supporto delle famiglie in povertà energetica è stato riconosciuto anche dal legislatore, che ha previsto il supporto tecnico di Acquirente Unico per il neonato Osservatorio nazionale della povertà energetica. Un organo fondamentale per affrontare il tema con una visione unitaria,

nell'ambito di un fenomeno che per i suoi diversi impatti (economico, energetico, sociale, sanitario) presenta delle difficoltà nell'individuare politiche e misure mirate.

Acquirente Unico è ormai un punto focale per il sostegno ai consumatori vulnerabili e il contrasto alla povertà energetica, anche attraverso le sue innovazioni digitali. Dal 1° luglio 2021, infatti, il bonus per le forniture di energia elettrica, gas e servizi idrici viene erogato in modo automatico ai consumatori che ne hanno diritto, grazie allo scambio dei dati tra l'INPS ed Acquirente Unico. In questo modo si superano le difficoltà che in passato caratterizzavano l'accesso a tale strumento, con un numero di beneficiari di gran lunga inferiore rispetto alla potenziale platea.

Tale evoluzione è stata possibile solo grazie al ruolo innovativo di Acquirente Unico nella digitalizzazione dei mercati energetici. In grande anticipo rispetto alle misure contenute nel Clean Energy Package, già dal 2010 la legge ha istituito il Sistema Informativo Integrato (SII), un hub per la gestione digitale dei dati e dei flussi nei settori energetici, che, sotto la gestione di Acquirente Unico, si è sviluppato rapidamente, acquisendo un ruolo sempre più centrale nel sistema.

Ad AU, grazie alle funzionalità del SII, è poi affidata anche la gestione di strumenti fondamentali per il supporto dei consumatori nel mercato: il Portale Offerte e il Portale Consumi. Grazie alla conoscenza dettagliata dei propri consumi, i consumatori possono valutare l'offerta più adatta alle loro esigenze e diventare così protagonisti dei mercati energetici.

Da sempre l'attività di Acquirente Unico si basa sulle solide fondamenta della comunità di persone che lo compongono. Anche nel 2021, l'impegno a fornire servizi sempre più efficienti si è coniugata con la modalità lavorativa da remoto. Lo smart working è ormai un'esperienza consolidata e i risultati confermano la capacità del nostro personale di operare in un contesto diverso, senza perdere il senso di appartenenza alla comunità aziendale e migliorando la qualità dei servizi.

Una comunità dinamica, quella di Acquirente Unico, pronta ad affrontare i cambiamenti di un settore alle prese con sfide sempre più impegnative. Grazie alla nostra esperienza, ai nostri valori e alla comunità che li rende vivi ogni giorno, riteniamo di poter svolgere un ruolo fondamentale in questi tempi difficili. Mai come in questa fase, infatti, c'è e ci sarà bisogno di un soggetto sostenibile ed efficiente, con l'unico obiettivo di perseguire gli interessi della collettività. Il Bilancio di sostenibilità è l'occasione migliore per condividere i nostri valori, illustrando il nostro approccio, le nostre attività presenti e i nostri obiettivi futuri. Un percorso da condividere con tutti i soggetti che interagiscono con noi, per continuare a determinare benefici per gli operatori, le istituzioni, le famiglie. Per la comunità che Acquirente Unico rappresenta e sostiene, lungo tutte le dimensioni della sostenibilità.





Acquirente Unico per il raggiungimento degli SDGs

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.

A tal proposito, Acquirente Unico, come illustrato nel paragrafo *Matrice di materialità*, ha svolto un'analisi per individuare le tematiche di sviluppo sostenibile più rilevanti per il proprio business da rendicontare all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità. Più nel dettaglio, alle tematiche individuate sono stati successivamente associati i relativi SDGs dell'Agenda 2030 dell'ONU corrispondenti, con lo scopo di coniugare il raggiungimento degli stessi e la propria direzione aziendale.

All'interno dell'Agenda 2030, programma d'azione sottoscritto nel settembre 2015 da 193 Nazioni, l'ONU ha lanciato i 17 Sustainable Development Goals (SDGs), articolati in 169 Target da raggiungere entro il 2030 e riguardanti tematiche di sostenibilità. L'Agenda richiede un forte coinvolgimento e sostegno da parte di tutti, individui, Paesi, società del settore pubblico e privato con lo scopo finale di "non lasciare nessuno indietro" ("leave no one behind"). **Acquirente Unico prende parte attivamente al perseguimento degli SDGs e pone un'attenzione quotidiana alle problematiche che tali obiettivi intendono risolvere.**



Acquirente Unico contribuisce al raggiungimento di tali obiettivi mediante l'ideazione di progetti volti a migliorare l'ambiente e il benessere dei dipendenti ed a mantenere alta la soddisfazione dei propri clienti migliorando costantemente i servizi offerti.

I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS DI ACQUIRENTE UNICO

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



SCONFIGGERE LA POVERTÀ

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo



IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



ISTRUZIONE DI QUALITÀ

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti



PARITÀ DI GENERE

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile.



PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile



Il piano spostamenti casa-lavoro di Acquirente unico

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

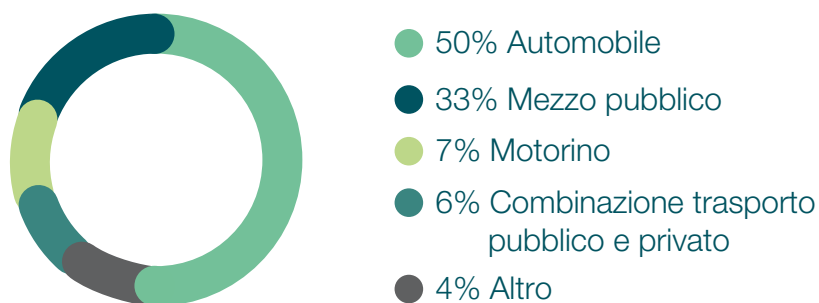
- Analisi;
- Progettazione;
- Confronto;
- Attuazione;
- Monitoraggio e aggiornamento.



Il questionario è stato sottoposto ai dipendenti nel **novembre 2021** in modalità anonima, per garantire la massima riservatezza nella risposta. 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 **55%** ed è riferita all'intera popolazione di AU.

Dai risultati dell'analisi è emerso che il **50% dei dipendenti utilizza un mezzo** privato per recarsi a lavoro, il **33% il trasporto pubblico** e i restanti si spostano con motorini o una combinazione tra automobile e trasporto pubblico.



Acquirente Unico ha chiesto ai propri dipendenti di scegliere tra alcune iniziative, quelle che ritenevano più adatte per migliorare la mobilità sostenibile all'interno dell'azienda. Ne è emerso che il **54% vorrebbe il mantenimento dello smart working**, l'**11% sarebbe disposto a condividere il tragitto casa-lavoro con i colleghi**, e il **10% utilizzerebbe i servizi di car sharing della Capitale** se questi fossero a **prezzi ridotti**.

Sulla base dei risultati dell'indagine, Acquirente Unico ha individuato alcune **soluzioni** da implementare per migliorare la tipologia e la qualità degli spostamenti tramite un ampio ventaglio di servizi, tra cui i lavoratori possono scegliere. AU ha selezionato le soluzioni da offrire con la consapevolezza che ogni modifica delle abitudini di spostamento ha conseguenze rilevanti per la vita quotidiana degli individui, e comporta un importante grado di impegno.

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 2022 nei progetti dedicati alle scuole, sulle tematiche di energia e di sviluppo delle competenze trasversali utili nel mondo del lavoro.

Cultura della Mobilità Sostenibile



PARCO AUTO CIRCOLANTE

Car pooling aziendale: condivisione dell'auto privata con altri colleghi.

Car sharing: convenzioni con aziende che si occupano di car sharing.



MOBILITÀ DOLCE

Azioni a sostegno dell'utilizzo della bicicletta: attivazione di convenzioni di sharing di biciclette elettriche a tariffe agevolate per i dipendenti.



CULTURA DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Piattaforma gestionale Mobility Manager: Tracciare le abitudini di spostamento dei lavoratori, visualizzarli su mappe ed elaborazione di dati in merito agli agenti inquinanti prodotti dai mezzi di trasporto (CO₂, NOx, CO, VOC, CH₄, PM10).

Piano di comunicazione: pubblicazione e diffusione delle iniziative sulla mobilità dolce, confronto con dipendenti e management.

Mobility Management di Area: creazione di funzioni ad hoc per la mobilità in tutte le aree.

Ambienti di co-working: individuazione di un'area strategica di Roma in cui i dipendenti possano recarsi per lavorare in ambienti condivisi.



1

“

**Il nostro contesto,
la nostra società**



Chi siamo

Acquirente Unico S.p.A. (di seguito anche “AU” o “Società”) è una società pubblica per azioni costituita ai sensi del Decreto Legislativo 16 marzo 1999 n. 79, al fine di garantire la fornitura di energia elettrica alle famiglie e piccole imprese del mercato vincolato.

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

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

Dal 2009 Acquirente Unico gestisce in avvalimento 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**.

AU gestisce, inoltre, altri due strumenti a tutela dei clienti di piccola dimensione regolamenta-

ti dall'Autorità di settore. Dal 2018 è operativo il **Portale Offerte** 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. Dal 2019 tramite il **Portale Consumi** 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.

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 Cen-

¹ Legge 3 agosto 2007 n. 125, di conversione con modifiche del Decreto Legge 16 giugno 2007, n. 73.

² Decreto legge 8 luglio 2010, n. 105 convertito in Legge 13 agosto 2010, n. 12.

trale di Stoccaggio". A decorrere dal 1° gennaio 2014, l'**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 AU le attività relative al cosiddetto Fondo Benzina, per effetto della Legge 124/17, che ha sancito la soppressione della Cassa Conguaglio GPL.

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 AU 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,

- rendere disponibili la quantità e qualità delle informazioni gestite dal SII allo sviluppo del Sistema Paese,
- supportare ed informare i consumatori nei mercati energetici in crescente liberalizzazione.

Nello specifico AU 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, AU assicura il rispetto dei principi riportati nell'immagine seguente.

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



La nostra governance

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

Assemblea degli Azionisti

L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione e si riunisce almeno una volta l'anno, entro centoventi giorni dalla chiusura dell'esercizio sociale, per l'approvazione del Bilancio d'esercizio.

Le modalità di convocazione e funzionamento dell'Assemblea degli Azionisti sono dettate dalla Legge e dallo Statuto della Società.

Consiglio di Amministrazione

GRI 405-1

Filippo Bubbico

Presidente e Amministratore Delegato

Liliana Fracassi

Consigliere

Vinicio Mosè Vigilante

Consigliere

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

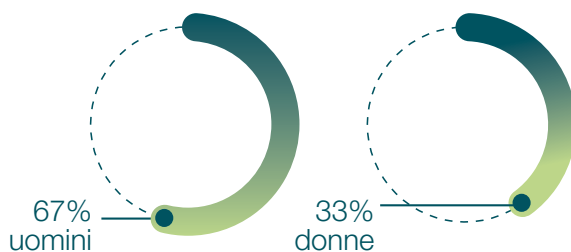
L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria a gennaio 2021. L'Amministratore Delegato ricopre anche il ruolo di Presidente della Società e

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 giudichi 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.

Composizione del CdA 2020-2021

Composizione del CDA per genere



Composizione del CDA per fasce d'età



Collegio Sindacale

Giovanni Lombardo

Presidente

Concetta Lo Porto

Sindaco effettivo

Giorgio Marrone

Sindaco effettivo

Andrea Lionzo

Sindaco supplente

Giancarla Branda

Sindaco supplente

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

Come indicato nello Statuto i sindaci restano in carica per tre esercizi fino alla convocazione

dell'Assemblea che si riunisce per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

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

Gaetano Balice

Presidente

Michele Porcari

Componente

Francesca Rosetti

Componente

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è nominato dal Consiglio di Amministrazione per una durata in carica pari a quella del Consiglio stesso. È dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo ed ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e aggiornamento del Modello Organizzativo, documento adottato da AU a partire dal 2006. L'attuale OdV è stato nominato

a dicembre 2021, e rimarrà in carica fino alla nomina del nuovo CdA.

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 AU 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 doves-

sero 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.



Le nostre aree d'azione

Le attività gestite da Acquirente Unico si identificano in due principali aree di azione: i consumatori e gli operatori.

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 i clienti domestici e microimprese che ancora non sono passati al mercato libero;
- 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

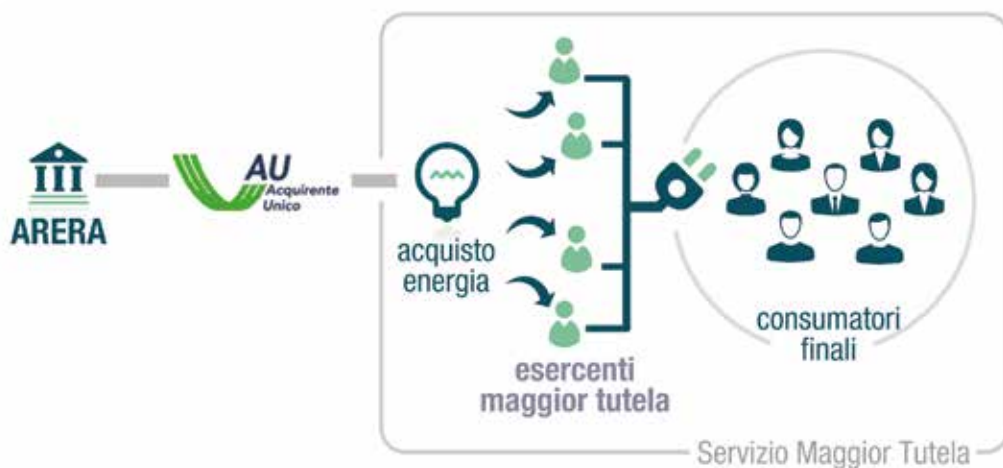
maggiore efficacia delle procedure di gestione dei flussi informativi. In quest'ottica, Acquirente Unico, tramite il Sistema Informativo Integrato, garantisce una maggiore funzionalità del siste-

ma 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.

Approvvigionamenti di energia e previsioni



Acquirente Unico garantisce la fornitura di energia elettrica ai clienti di piccola dimensione del c.d. “*Servizio di Maggior Tutela*” ossia piccole³ imprese e consumatori domestici che non hanno ancora scelto di entrare nel libero mercato dell’energia elettrica.

Le disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia, indicate all’interno della direttiva 2003/54/CE⁴ e successivamente recepite dall’ordinamento italiano attraverso la Legge n. 125/2007⁵, 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.

Nell’attesa che milioni di consumatori domestici e piccole imprese 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 Acquirente Unico stesso, in modo da garantire il bilanciamento dei costi di approvvigionamento sostenuti nel mese di riferimento.

Infatti, in conformità alle direttive dell’ARERA, la Società è sottoposta all’obbligo di garantire l’equilibrio di bilancio tra i costi di approvvigio-

namento 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 (MGP⁶ e MPEG⁷), senza effettuare alcun tipo di contratti di copertura.

I termini ultimi per il passaggio obbligato al mercato libero da parte di tutti i clienti sono:

- 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 su-

³ Imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore ai 10 milioni di euro.

⁴ Relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE.

⁵ Legge di conversione con modifiche del Decreto-legge 18 giugno 2007, recante misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia.

⁶ Mercato del Giorno Prima.

⁷ Mercato dei prodotti giornalieri – MPEG (mercato dell’energia).

periore 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) data entro la quale verrà assegnato il servizio a *tutele gradual*i ai clienti domestici che in quel momento non avessero ancora scelto un fornitore del mercato libero, garantendo la continuità della fornitura di elettricità.

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 prescrizioni⁸ che impongono agli operatori di definire i programmi d'immissione e prelievo, utilizzando le migliori stime dei quantitativi di energia elettrica effettivamente prodotti/prelevati, in conformità ai principi di diligenza, prudenza, perizia e previdenza.

In generale, il primo approccio quantitativo alla risoluzione dei problemi previsivi è rappresenta-

to 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 **2021** è stato di un errore pari a **433,5 GWh (1,08%)**, dovuto a una previsione di **39.748 GWh** a fronte di un consuntivo di **40.181 GWh**.

Il valore totale degli acquisti energia nello stesso periodo è stato di **5.388,2 milioni di euro** mentre il costo dello sbilanciamento è stato di **78,7 milioni di euro**, rappresentando l'**1,46% del costo**.

⁸ Delibera dell'ARERA 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.

A differenza degli esseri umani, hanno la capacità di crearsi un sistema rappresentativo delle molteplici relazioni esistenti tra le variabili causali di un sistema complesso manifestando, di conseguenza, elevata attitudine ad esprimere con regolarità valutazioni appropriate (previsioni) e comportamenti adeguati in presenza di situazioni apparentemente caotiche.

In Acquirente Unico, come già sottolineato, le reti neurali sono utilizzate soprattutto nei modelli di previsione del fabbisogno giornaliero dei clienti in maggior tutela e le variabili esplicative (variabili causali) utilizzate sono:

- Parametri temporali (calendario) ossia: mese

corrispondente; settimana equivalente; Tipo giorno.

- Parametri metereologici (aggiornamenti 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 ha ridotto l'incidenza degli scostamenti tra energia stimata ed energia prelevata, con conseguenti benefici anche in termini di efficientamento economico.

Sportello per il consumatore Energia e ambiente

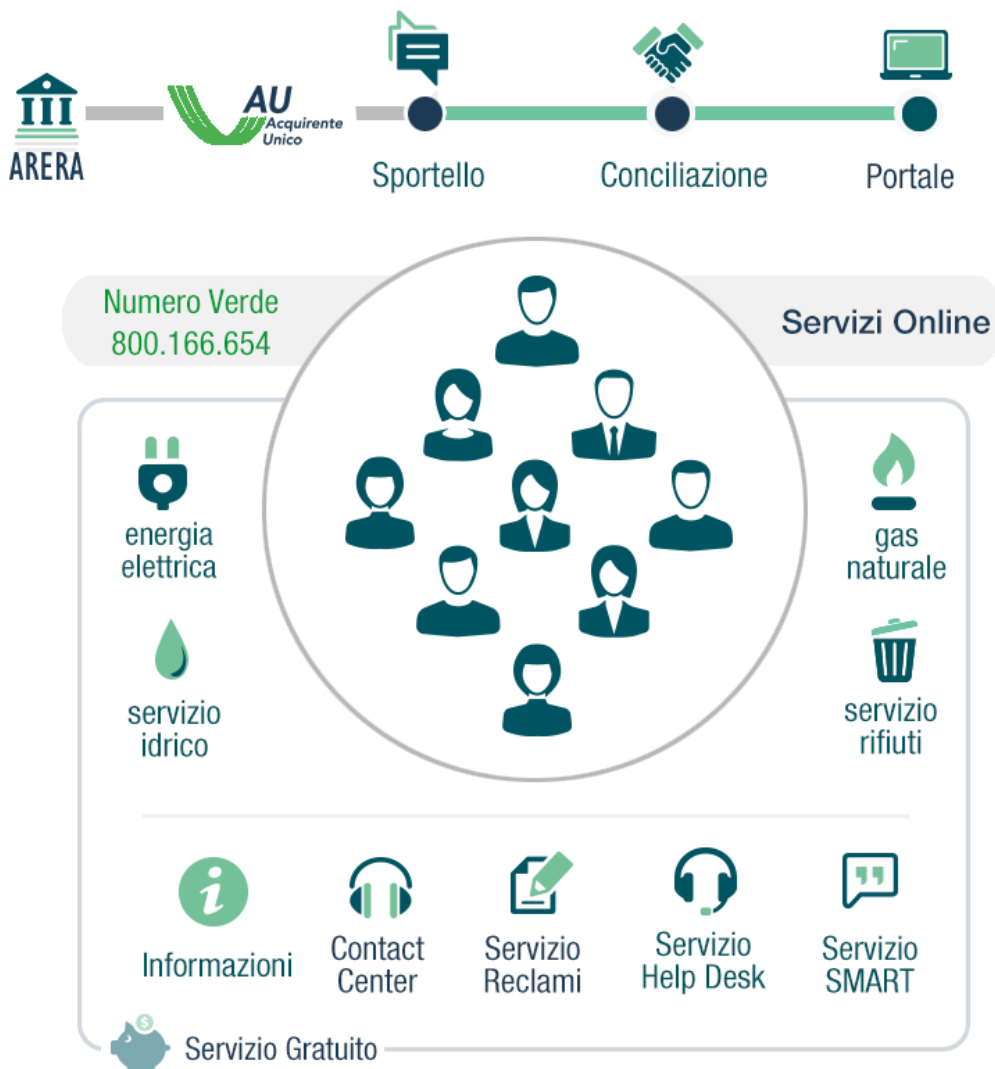
Acquirente Unico, in collaborazione con ARERA, gestisce lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, attivo dal 1° dicembre 2009, con lo scopo di fornire gratuitamente informazioni ed assistenza specifiche e/o di carattere normativo, nonché di supportare i consumatori nella risoluzione delle controversie con i propri fornitori.

Tali servizi si rivolgono ai clienti del settore elettrico, del gas, del servizio idrico integrato e rifiuti, nonché a tutti coloro che, pur in assenza di un rapporto di fornitura, hanno necessità di informazioni specifiche e/o di carattere normativo.

Lo Sportello, oltre a garantire assistenza ai consumatori nella conoscenza della regolazione di settore, dei propri diritti e fornire supporto nella risoluzione delle controversie con i propri

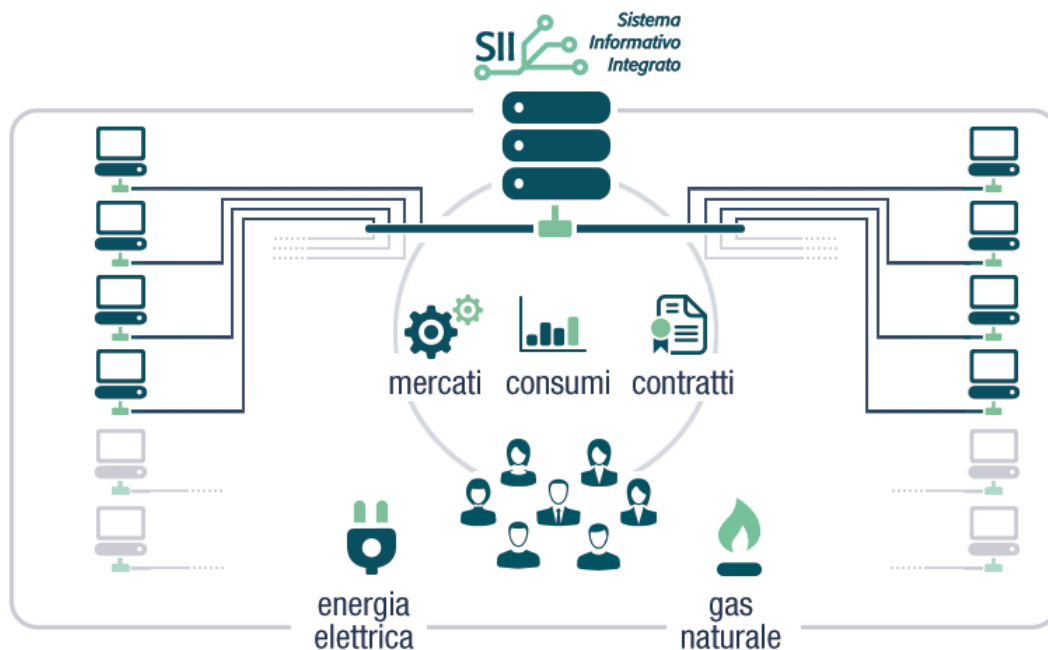
fornitori, affianca la stessa Autorità nell'individuazione delle eventuali anomalie presenti sul mercato.

Ad oggi lo Sportello opera attraverso **otto servizi gratuiti**: il Numero Verde 800.166.654, il Servizio Conciliazione, le procedure speciali SMART Help e SMART Info, il servizio Reclami per gli utenti dei servizi idrici, il servizio di gestione delle domande dei Clienti indiretti Bonus gas, il servizio Help Desk Associazioni ed il servizio Segnalazioni.



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

Sistema Informativo Integrato (SII)



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.

NUOVE ATTIVITÀ DEL SII: GAS

- Determinazione del prelievo annuo e determinazione dei Profili di prelievo standard mediante il SII;
- Determinazione delle partite fisiche del gas prelevato per ciascun Utente del bilanciamento per ciascun giorno gas e dei corrispettivi per il bilanciamento giornaliero;
- Ingegnerizzazione dell'automatismo per l'erogazione del Bonus Sociale per il gas.
- Riforma di conferimento della capacità di trasporto;
- Avvio del regime di riconoscimento automatico dei Bonus Sociali agli aventi diritto;
- Completamento dei processi di acquisizione dei nuovi flussi di misure gas: modifica degli standard di comunicazione del settore gas, acquisizione dei dati tecnici dei punti di riconsegna e del cambio misuratore.;
- Definizione delle procedure e regole di calcolo della Capacità di Trasporto Convenzionale associata al Punto di Riconsegna gas.

NUOVE ATTIVITÀ DEL SII: ENERGIA ELETTRICA

- Avvio del Servizio a Tutele Graduali;
- Ingegnerizzazione dell'automatismo per l'erogazione del Bonus Sociale per l'energia elettrica.
- Gestione del Registro Centrale Ufficiale (RCU);
- Acquisizione dei dati di misura dei consumi di elettricità per tutti i punti di prelievo attivi: nel corso del 2021 sono state effettuate circa 40 milioni di misurazioni mensili.
- Erogazione del servizio di Pre-check.
- Avvio del regime di riconoscimento automatico dei Bonus Sociali agli aventi diritto.
- **Avvio e Gestione del Servizio a Tutele Graduali e delle relative modalità di assegnazione**
- **Reingegnerizzazione della Voltura con contestuale cambio della controparte commerciale;**

SERVIZIO A TUTELE GRADUALI

Sistema predisposto dall'ARERA per accompagnare il passaggio al mercato libero delle piccole imprese e di quelle microimprese per le quali dal 1° gennaio 2021 è prevista la rimozione della tutela di prezzo. I soggetti che non hanno individuato un fornitore sul mercato libero, sono stati automaticamente trasferiti dal SII nel Servizio a Tutele Graduali, erogato fino al 30 giugno 2021 dall'esercente la Maggior Tutela, successivamente e per i tre anni successivi da venditori selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali gestite da Acquirente Unico

VOLTURA CON CONTESTUALE CAMBIO DEL FORNITORE:

Operazione che permette ai consumatori di cambiare l'intestatario della bolletta e, contemporaneamente, il fornitore di energia elettrica.

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

garantendo la sicurezza e la tempestività nella gestione dei flussi informativi.

L'istituzione presso Acquirente Unico del Sistema Informativo Integrato assicura una gestione imparziale delle informazioni, nel rispetto del principio di parità di trattamento tra gli operatori.

Grazie agli strumenti forniti dal SII, infatti, anche i piccoli operatori presenti sul mercato hanno le stesse possibilità degli operatori più grandi di operare in regime di concorrenza ed

efficienza. Come scopo principale, infatti, il SII ha quello di seguire l'adeguamento e i cambiamenti del mercato per garantirne la concorrenza.

Tra le attività principali svolte dal SII rientrano il monitoraggio delle attività dei mercati elettrico e del gas, i quali ad oggi contano oltre 1.500 operatori coinvolti (tra fornitori, distributori, imprese di trasporto, utenti di dispacciamento) e circa 60 milioni di punti di consegna attivi. Nel corso del 2021 il SII ha registrato un concreto aumento delle utenze attivate nel mercato libero, passando da circa 21,5 milioni a 23,3 milioni nell'arco dell'anno cui corrisponde la diminuzione delle forniture servite in maggior tutela, che scendono da 15,2 milioni a 13,5 milioni. Nell'ottica di garantire la massima sicurezza nella gestione dei dati trattati, il SII si è dotato nel 2013, e con validità fino al 2024, della certificazione della norma internazionale **ISO/IEC 27001:2013** relativa alla gestione e alla riservatezza dei dati.

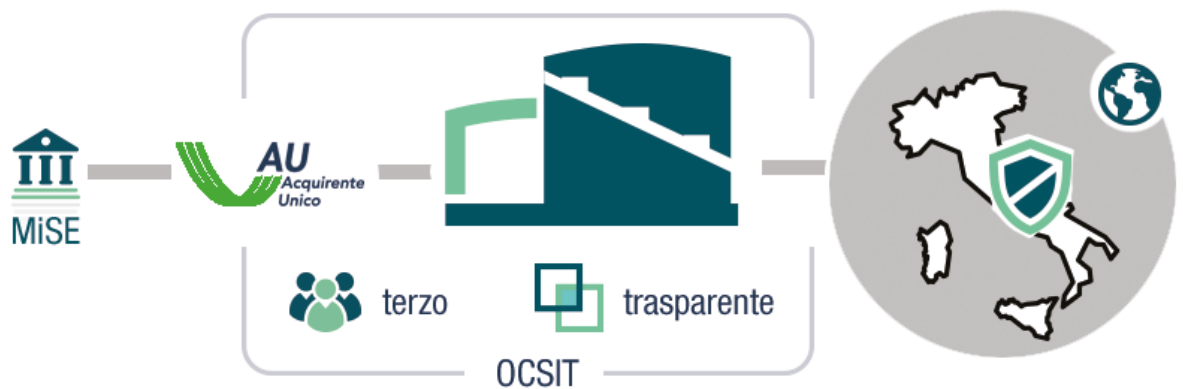
Grazie ai continui controlli effettuati, che vanno dai pressure test alla simulazione di attacchi alla manutenzione delle strutture fisiche e informatiche, il SII non ha registrato alcuna fuga di dati nel corso del 2021.



BONUS AUTOMATICO

Il SII ha attuato il nuovo sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali a partire dal 1° gennaio 2021 per i settori elettrico e gas, con l'obiettivo di garantirne l'erogazione a tutti gli aventi diritto senza la necessità, per questi ultimi, di presentare apposita istanza di ammissione. La disciplina in materia di bonus sociali (D.L. 124/19) ha stabilito che, a decorrere dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale, siano riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE sia compreso entro i limiti stabiliti per l'erogazione del Bonus sociale. A tal fine, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, sono state definite le modalità di trasmissione delle informazioni utili, da parte dell'INPS al SII, ai fini dell'individuazione automatica dei soggetti aventi diritto al bonus sociale. La competenza dell'erogazione del Bonus sociale è stata pertanto trasferita dai Comuni, che si esprimevano sull'istanza presentata dai soggetti interessati, al SII con l'obiettivo sociale di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus sociali, assicurando tale forma di agevolazione alla più ampia platea dei soggetti aventi diritto.

Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)



La Direttiva comunitaria UE 2009/119/CE ha introdotto l'obbligo, in capo a ciascun Paese membro, di assicurare annualmente un quantitativo minimo di scorte petrolifere di sicurezza e di prodotti petroliferi, tali da garantire una sufficiente autonomia in caso di crisi.

Al fine di recepire nell'ordinamento italiano la direttiva comunitaria è stato emanato il Decreto Legislativo n. 249/2012, che definisce le norme atte ad assicurare l'approvvigionamento di petrolio e prodotti petroliferi, i cui quantitativi sono determinati annualmente con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE) e comunicati alla Commissione Europea.

In tale contesto, Acquirente Unico riveste il ruolo di Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT), sotto la vigilanza del MiSE, avente il compito di detenere le scorte specifiche di prodotti petroliferi all'interno del territorio italiano,

strutturare un servizio di stoccaggio e di trasporto di scorte petrolifere di sicurezza e commerciali, operando con criteri di mercato e senza fini di lucro.

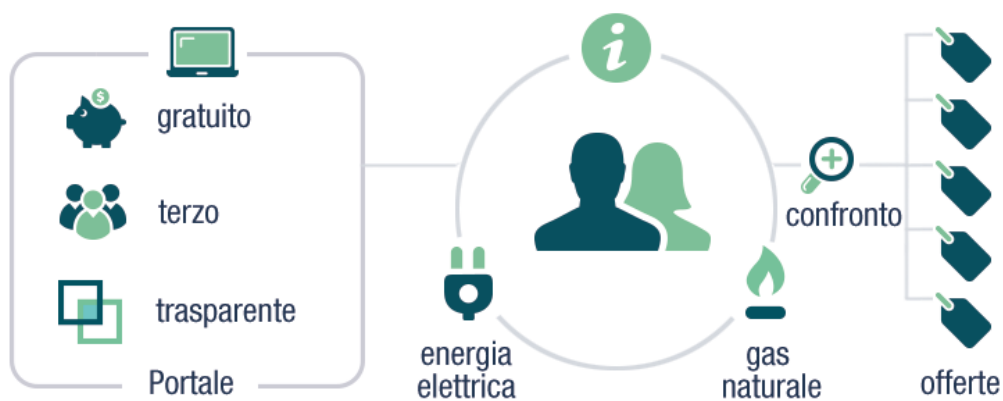
I punti di forza dell'OCSIT si possono così sintetizzare: ottimizzazione del sistema nazionale delle scorte e minori costi, maggiore sicurezza degli approvvigionamenti, apertura alla concorrenza in un'ottica di efficienza e trasparenza, gestione delle scorte da parte di un soggetto terzo, indipendente e consolidata esperienza nell'approvvigionamento sul mercato energetico.

Nel corso del 2021 è stato effettuato un costante monitoraggio delle offerte di mercato e delle richieste degli operatori. A seguito del monitoraggio è stata valutata l'implementazione di un nuovo tracciato, mediante il quale è possibile effettuare la comparazione di nuove tipologie di offerte proposte sul mercato dagli operatori.

Portale offerte

IL PORTALE OFFERTE

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



La Legge n.124/2017 volta a promuovere lo sviluppo della concorrenza e la tutela dei consumatori ha disciplinato l'apertura di un apposito portale informatico, denominato Portale Offerte.

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 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 consente agli utenti di effettuare una scelta consapevole delle offerte commerciali esistenti, grazie al costante lavoro di aggiornamento che viene effettuato dagli operatori che si occupano della gestione delle offerte. Il numero di offerte disponibili sul portale, pur variando di mese in mese a seconda dell'andamento del mercato, si è mantenuto costante sulle circa 4.000 offerte disponibili per tutto l'anno, equamente ripartite tra mercato libero e offerte PLACET.

I TRIMESTRE

2.560 offerte per il mercato libero

1.787 offerte PLACET

II TRIMESTRE

2.842 offerte per il mercato libero

2.031 offerte PLACET

III TRIMESTRE

2.722 offerte per il mercato libero

1.937 offerte PLACET

IV TRIMESTRE

1.934 offerte per il mercato libero

1.952 offerte PLACET

Visite al Portale Offerte per trimestre



- 177.339 - I Trimestre
- 174.191 - II Trimestre
- 168.110 - III Trimestre
- 343.361 - IV Trimestre

Nel corso del 2021 è stato effettuato un costante monitoraggio delle offerte di mercato e delle richieste degli operatori. A seguito del monitoraggio è stata valutata l'implementazione di un nuovo tracciato, mediante il quale è possibile 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 2021 ha contato un totale di **863.001** visitatori unici, ovvero il numero esatto di indirizzi IP (che corrispondono al numero di persone) che hanno effettuato un accesso. La durata media delle visite è di circa **sette minuti**. Il tempo medio di caricamento delle pagine web del Portale è stato di **0,44 secondi**.

Al fine di dare attuazione a quanto previsto nella Delibera 51/2018/R/com 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, utili al costante miglioramento dello strumento di confrontabilità dei prezzi. Per evitare il rischio di compilazioni massive automatiche del sondaggio e di infastidire il cliente con continue richieste di partecipazione al sondaggio, l'accesso al questionario è subordinato a criteri di navigazione quali ad esempio il tempo di permanenza sul PO e/o di consultazione di determinate pagine informative. 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.

Fondo Benzina

A partire dal 1° gennaio 2018, in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge nr. 124 del 4 agosto 2017⁹, 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.

Portale consumi

IL PORTALE CONSUMI

Portale dedicato alla messa a disposizione, a tutti i consumatori di energia elettrica e gas, dei dati relativi alle forniture di cui sono titolari, compresi i dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali. La finalità del Portale Consumi è quella di incrementare il grado di consapevolezza dei consumatori circa le proprie abitudini di consumo, in modo da orientarli verso l'assunzione di scelte meglio rispondenti alla propria "energy footprint".



⁹ L'art 106 della Legge nr. 124 del 4 agosto 2017 specifica che: "A decorrere dal 1° gennaio 2018 la Cassa conguaglio GPL di cui al provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi n. 44 del 28 ottobre 1977 è soppressa e le relative funzioni e competenze nonché i relativi rapporti giuridici attivi e passivi rientrano nelle funzioni svolte da Acquirente Unico Spa per il tramite dell'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT) [...]. A decorrere dal 1° gennaio 2018 è trasferita all'OCSIT anche la titolarità del Fondo GPL e del fondo scorte di riserva [...]".

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, con autenticazione mediante SPID, può visual-

izzare, in modo sicuro e gratuito, ad esempio le proprie letture effettive, i consumi e le altre informazioni tecniche (quali, a titolo esemplificativo: il codice POD per l'energia elettrica e il codice PDR per il gas).

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

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, dall'articolo 27, comma 2, del decreto legislativo 13 marzo 2013, n. 30 così come sostituito dall'articolo 13, comma 2, del decreto legge 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 rilocazione delle emissioni di carbonio al di fuori dell'Unione, a causa dei costi delle emissioni indirette trasferiti sui prezzi dell'energia elettrica.

Il Decreto Mite 12 novembre 2021 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, che disciplina il trasferimento delle risorse ad AU e lo svolgimento da parte di quest'ultimo degli adempimenti amministrativi e gestionali riguardanti il ricevimento e l'istruttoria delle domande di beneficio, l'erogazione degli aiuti e le verifiche necessarie.

Con il DL 30 dicembre 2021, n. 228 (cd. DL Milleproroghe) è stato indicato il termine del 30 giugno 2022 per l'erogazione delle risorse del Fondo per la Transizione Energetica nel Settore Industriale con esclusivo riferimento ai costi sostenuti tra il 1° gennaio 2020 e il 31 dicembre 2020.

Il nostro concetto di Sostenibilità

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 AU, il solo svolgimento della propria attività determina anche un impatto sull'ambiente. Il principale 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, iniziato in questo anno particolarmente critico, hanno reso quanto mai chiara questa relazione. Con l'assunzione sistematica di forme di

lavoro agile nei prossimi anni, limitando al massimo gli spostamenti, la nostra azienda potrà dare il proprio contributo ad una riduzione di emissioni nocive.

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. AU

non opera a fini di lucro, ma per soddisfare una pluralità di bisogni, anche sociali. Per la Società la sostenibilità economica si sostanzia nell'efficienza massima delle sue attività, al fine di non rappresentare un peso per la comunità, ma piuttosto un moltiplicatore di valore. Allo stesso tempo, Acquirente Unico è focalizzato sul suo ruolo istituzionale attività originaria per come si va evolvendo: garantire prezzi equi dell'energia per i piccoli consumatori e supportarli a muoversi all'interno di un mercato complesso.

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





2

“

**Trasparenza, Responsabilità
e creazione di valore**

I nostri interlocutori

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

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.

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

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 etici, chiari e trasparenti.

Una relazione con gli stakeholder che ne consideri interessi e legittime aspettative è parte integrante di una gestione responsabile del business. Al fine di mantenere attivo il confronto con i propri interlocutori interni ed esterni, AU 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.

Essere una voce autorevole, ascoltando le voci di tutti

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

In questo contesto, AU 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 Rego-

latore da un lato e i Consumatori e gli Operatori dall'altro consentono inoltre ad AU di svolgere i propri compiti fornendo un importante e significativo valore aggiunto in virtù del punto di vista privilegiato di cui beneficia AU.

Tale punto di vista, abbinato alla terzietà ed alla esperienza maturata negli anni, permettono ad AU 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.

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 AU 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 ¹⁰, che hanno disciplinato 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".

¹⁰ Legge n. 190 del 6 novembre 2012, cosiddetta "Legge anticorruzione" recante Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione, pubblicata in Gazzetta Ufficiale 13 novembre 2012, n. 265. D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 come successivamente integrato e modificato dal D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97, recante norme per il riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Al fine di ottemperare alle richieste normative ed agli indirizzi forniti in merito dall'ANAC, AU ha provveduto ad adottare il Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (di seguito anche "Piano") ed a nominare un proprio Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), che ha il compito di elaborare, aggiornare ed implementare il Piano, definendo al contempo il Piano di formazione, sia in materia di prevenzione della corruzione sia più nello specifico in tema di trasparenza.

A questo proposito, AU nel corso del 2021 ha erogato formazione in materia di anticorruzione e trasparenza ai dirigenti, e ha definito inoltre un piano di formazione per il triennio 2021-2023. Nell'ottica di rinnovare e mantenere l'impegno di Acquirente Unico nei confronti della promozione della trasparenza, nel corso 2021 sono state intraprese diverse azioni, da parte del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza:

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di AU nel corso del 2021 ha provveduto principalmente a:

- predisporre il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), 2021-2023 che è stato approvato dal C.d.A. il 30 marzo 2021, successivamente aggiornato il 25 giugno 2021 e pubblicato sul sito web aziendale nella sezione Società trasparente;
- aggiornare la mappatura delle aree a rischio di corruzione, attività rilevante anche per la predisposizione del PTPCT per l'anno 2022;
- aggiornare l'apposita sezione, nel proprio sito internet, denominata "Società trasparente", 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;

- 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. La Procedura è stata redatta tenendo conto delle indicazioni dell'ANAC e della normativa in vigore. Nel corso del 2021 non sono pervenute segnalazioni;

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

- garantire l'esercizio dell'Accesso Civico con l'indicazione, all'interno del sito internet di AU nella sezione Società Trasparente, delle modalità e degli indirizzi di posta elettronica con cui esercitare tale diritto nelle forme di Accesso Civico Semplice e Accesso Civico Generalizzato. L'Accesso Civico Semplice, consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare. L'Accesso Civico Generalizzato (o accesso FOIA "Freedom of Information Act") consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni ulteriori rispetto a quelli che le amministrazioni sono obbligate a pubblicare. Nel corso del 2021 non è stata effettuata

nessuna richiesta di Accesso Civico sia nella forma di Accesso Civico Semplice sia nella forma 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 per quan-

to riguarda i Dirigenti è stato predisposto e somministrato un apposito modulo formativo/informativo.

La Sezione Trasparenza, strutturata secondo le indicazioni dell'ANAC, 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

IL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA PREVEDE:

- 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.

Le disposizioni previste nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza si coordinano con quanto previsto in altri due elementi 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 Modello 231, di cui la società si è dotata a partire dal 2006, è costituito da una parte generale ed una parte più specifica.

La parte generale del Modello disciplina il funzionamento complessivo del sistema di organizzazione, gestione e controllo adottato da Acquirente Unico S.p.A. 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 specifica integra il contenuto della Parte Generale con una descrizione relativa ai processi individuati come sensibili nella realtà della Società e ai relativi standard di control-

lo, 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 2019-2021 non si sono rilevati casi di corruzione.

La tutela della privacy

Acquirente Unico, società pubblica le cui funzioni si sono evolute nel tempo e nella quale la trattazione di dati, anche personali, è divenuta elemento centrale del core business, nello svolgimento della propria attività pone la massima attenzione alla protezione dei dati personali degli interessati.

La Società tratta i dati personali per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali adempiendo ad obblighi di legge, anche nell'ambito di funzioni regolate dall'autorità. In questo contesto, assumono particolare rilievo la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, svolta dal Sistema Informativo Integrato (SII), ed il trattamento dei reclami e delle conciliazioni effettuato dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

In particolare, vengono raccolte informazioni riguardanti le seguenti categorie di dati personali:

- Dati di contatto (es. indirizzo, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo e-mail);
- Dati anagrafici (es. nome, luogo e data di nascita, codice fiscale, etc.).

Alcune attività aziendali richiedono altresì il trattamento di dati di consumo e di categorie particolari di dati.

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

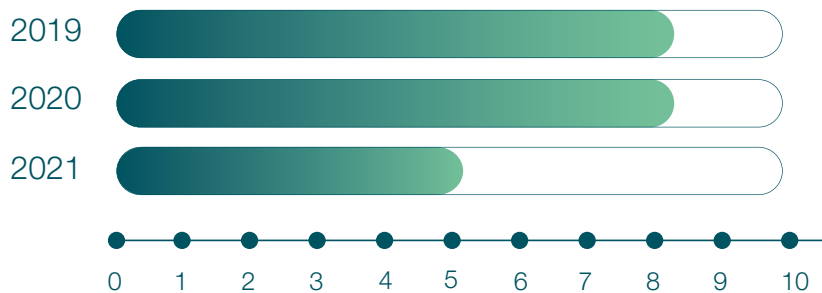
una minaccia alla sicurezza delle informazioni trattate. Ad esempio, l'attività svolta è caratterizzata da una forte dematerializzazione, con riduzione delle copie cartacee ed incentivazione all'utilizzo di documenti in formato elettronico: in quest'ottica, e in linea con il principio di minimizzazione delle informazioni trattate, sono state introdotte delle innovazioni tecnico-organizzative volte a ridurre ed a monitorare la produzione di copie.

Inoltre, i dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono cancellati a norma di legge, con una procedura di cancellazione interna assistita da verifiche.

Per quanto riguarda le casistiche di violazione dei dati personali (c.d. *data breach*), nel 2021 si sono verificati 4 eventi relativi ad attività svolte da AU in qualità di titolare del trattamento, ed 1 evento in qualità di responsabile. I casi di violazione dei dati personali di AU sono stati considerati di lieve entità, per cui sono stati solamente oggetto di registrazione nell'apposito Registro dei *data breach*.

La tabella che segue indica il numero di *data breach* che hanno interessato AU nel triennio.

Casi di data breach in Acquirente Unico nel triennio 2019-2021

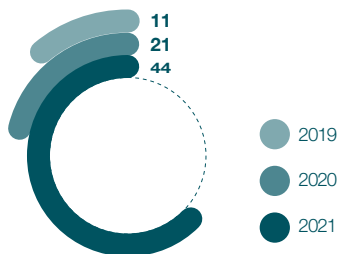


Si è trattato di casi limitati quanto al numero di interessati e di dati personali oggetto di *data breach*. Tali eventi sono stati occasione per individuare elementi di miglioramento procedurale e tecnico. Infatti, la Società non solo ha intrapreso misure per mitigare il rischio connesso alla violazione (quale ad esempio un pronto oscuramento dei dati), ma anche per ridurre la

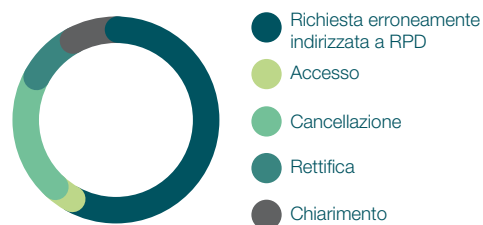
probabilità del suo verificarsi, mediante un rafforzamento dei controlli.

Con riferimento all'esercizio dei diritti inerenti alla protezione dei dati personali, da parte degli interessati, nel 2021 sono state gestite **44 richieste**, con un trend in forte crescita rispetto agli anni precedenti.

Volumi esercizio diritti 2019-2021



Tipologia diritti esercitati nel 2021



Nel 2021 è nettamente aumentato il numero di richieste erroneamente indirizzate al RPD (Responsabile Protezione dei Dati), a seguito dell'avvio del bonus automatico: alcuni utenti, infatti, indirizzano al RPD le richieste di informazioni e di supporto per l'ottenimento del bonus, richieste che dovrebbero avere come destinatario lo Sportello per il consumatore. Tali casi vengono gestiti chiarendo l'ambito della funzione e re-indirizzando ai canali Sportello competenti.

Un'attività continuativa che viene svolta nell'ambito delle misure organizzative di mitigazione del rischio consiste nella formazione, generale e specifica, delle risorse aziendali. A questo riguardo, nel 2021 è stata erogata la *formazione generale sul GDPR* ai neo-assunti, accompagnata da un questionario di valutazione dell'apprendimento; la relativa documentazione a supporto (analogamente ad eventi simili) è stata inserita nell'apposita sezione della intranet aziendale dedicata alla "*data protection*".

AU ha inoltre acquistato un prodotto di approfondimento su uno specifico tema in ambito *data protection*, disponibile sulla piattaforma AU di e-learning, e in aggiunta sono state realizzate alcune “*pillole informative*” (“*data protection pills*”), che illustrano in modo sintetico la normativa sulla protezione dei dati personali. Le “*pillole informative*” forniscono ai nuovi assunti un inquadramento di base, preliminare al loro avvio in operatività, e consolidano il patri-

monio conoscitivo delle risorse.

Infine, a fronte dell'emergenza Coronavirus sono stati forniti a tutti i dipendenti i pc aziendali per il lavoro da remoto, per cui si è reso necessario un ulteriore potenziamento informatico per la sicurezza nei flussi di dati, raggiunto grazie a specifici prodotti e sistemi che garantiscono da remoto livelli di sicurezza analoghi a quelli applicati in sede.

La sicurezza delle informazioni e la protezione dei sistemi informativi

Nel corso del 2021 AU ha verificato lo stato di sicurezza dei sistemi informativi, tramite la mappatura e l'analisi delle misure di sicurezza esistenti e l'individuazione degli interventi di potenziamento. Al riguardo, è stato utilizzato come benchmark il set di misure individuate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (“**AgID**”) nella Circolare n. 2/2017 del 18 aprile 2017, recante “Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” e successive modificazioni e integrazioni (“**Circolare AgID**”).

La verifica dello stato di sicurezza dei sistemi informativi si è svolta mediante una mappatura completa delle misure di sicurezza già implementate dall'azienda, e mediante l'assegnazione di un livello di realizzazione per ciascun requisito richiesto da AgID.

A seguito di tale verifica, sono state rilevate le misure su cui intervenire e per ciascuna di esse sono state predisposte azioni correttive.

In relazione ad alcune azioni, inoltre, AU ha ritenuto opportuno coinvolgere un soggetto esterno, che svolgesse una *independent review* del lavoro svolto internamente e lo completasse con servizi tecnici che, per loro natura, richiedono il coinvolgimento di parti terze.

Acquirente Unico inoltre ha rafforzato la sicurezza delle Postazioni di Lavoro (“**PdL**”) mediante implementazione di funzioni anti-malware ed anti-phishing e potenziamento dei firewall, al fine di migliorare e garantire la sicurezza attuale e futura nel contesto di delocalizzazione del lavoro rispetto al perimetro fisico aziendale.

In particolare, l'innalzamento del livello di ri-

schio conseguente allo svolgimento dell'attività lavorativa al di fuori del perimetro aziendale, ha richiesto l'approntamento di misure di sicurezza più avanzate sui dispositivi utilizzati dalle risorse AU. In quest'ambito, si è provveduto a mettere a disposizione dell'intera platea aziendale una nuova VPN (più performante) ed a completare gli interventi di cifratura dei dispositivi portatili, al fine di proteggere le informazioni aziendali ed impedirne l'accesso in caso di furto o smarrimento.

È stato inoltre attivato un servizio di monitoraggio continuativo dell'infrastruttura IT, con lo scopo di individuare tempestivamente eventuali situazioni anomale e potenzialmente malevole.

Grazie al miglioramento del sistema della VPN che AU ha effettuato nel corso del 2021, il suo utilizzo è stato esteso a tutti i dipendenti ed ha permesso di rendere lo smart working ancora più sicuro.

Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità

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

- Consiglio di Amministrazione;
- Organismo di Vigilanza;
- Collegio sindacale;
- Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- Dirigente preposto;
- Internal Audit.

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

Successivamente, la Direzione Affari Legali e Istituzionali 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 ef-

fettuare sulla Struttura o sull'attività di AU.

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, AU ha individuato alcuni impegni specifici in merito alla gestione dei rischi, tra cui:

- Formazione del Responsabile della protezione dei dati in materia di atti interni attuativi del General Data Protection Regulation (GDPR);
- Formazione specifica in ambito anticorruzione;
- Attuazione dei risk assessment periodici;
- Realizzazione del cronoprogramma del PTPTC, documento che individua il grado di esposizione della Società al rischio di corruzione e che indica le misure per prevenire il rischio.

La funzione Internal Audit assicura il costante monitoraggio del sistema di controllo interno, al fine di verificare l'efficacia e l'efficienza dei processi di contenimento dei rischi, la conformità

alle norme e procedure aziendali di riferimento, e proporre le opportune modalità di intervento per il miglioramento del sistema medesimo, tenendo conto delle caratteristiche delle attività svolte dalla Società stessa.

A partire da agosto 2021, ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 art. 5, Acquirente Unico, ha implementato una procedura aziendale in merito all'Accesso civico e documentale. Tale procedura disciplina le modalità dell'esercizio del diritto di Accesso civico e documentale, definendo i ruoli e le responsabilità, per favorire il controllo sulle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. La procedura non si applica alle richieste di accesso generiche, che non individuano un documento specifico e sono volte a "scoprire" di quali informazioni la

società dispone, ma si applica per le seguenti tipologie di richieste:

- Accesso civico semplice, definito come il diritto in capo a chiunque di richiedere documenti che la Società abbia omesso di pubblicare pur essendone obbligata per legge;
- Accesso civico generalizzato, definito come il diritto di accedere a documenti o dati della Società ulteriori rispetto a quelli sottoposti ad obbligo di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.

Nel corso del 2021 non sono state effettuate richieste di Accesso Civico, né Semplice né Generalizzato.



Creiamo e manteniamo valore

GRI 201-1

In conformità con quanto richiesto dai GRI Standards del Global Reporting Initiative, 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 valu-

tazione 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 dalle imposte correnti, differite e anticipate e altri contributi pubblici;
- **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 2021 ammontano a circa **5.566 milioni di euro**.

Il **valore economico distribuito**, che ammonta a circa **5.561 milioni di euro**, è composto dalle seguenti voci di dettaglio:

Valori in Euro	2021	2020	2019
Valore economico generato	5.566.477.641	2.464.958.888	3.100.419.938
Valore economico distribuito agli stakeholder	5.561.630.386	2.460.184.879	3.096.200.182
Fornitori/Costi operativi	5.522.434.948	2.422.385.829	3.060.538.664
- Costi di Approvvigionamento energia	5.466.179.400	2.375.049.205	3.021.208.398
- Altri costi operativi	56.255.548	47.336.624	39.330.266
Dipendenti	20.564.424	18.954.109	17.619.361
Finanziatori	17.577.682	17.579.790	16.596.400
Pubblica Amministrazione	884.558	1.024.912	1.327.050
Comunità	68.650	63.650	65.650
Azionisti	100.124	176.589	53.057
Valore economico trattenuto	4.847.255	4.774.009	4.219.756

- **Valore distribuito ai fornitori/costi operativi**: rappresenta il valore economico generato e distribuito in favore della catena di fornitura ed è pari a circa 5.522 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 AU.
- **Valore distribuito ai dipendenti**: pari a 20.564 euro mila, rappresenta la quota di

valore economico generato distribuita ai dipendenti, sotto forma di salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto di lavoro ed altri servizi in favore dei dipendenti.

- **Valore distribuito ai finanziatori:** pari a circa 17.578 mila euro, rappresenta gli interessi passivi corrisposti dalla Società ai propri fornitori di capitale.
- **Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione:** pari a 885 mila euro, rappresenta la quota di valore economico distribuita allo Stato, mediante il versamento di imposte e tasse ad il contributo di funzionamento all'ARERA.
- **Valore distribuito alla Comunità,** pari a 69 mila euro, rappresenta la quota di valore

economico utilizzata per partecipare all'attività di organizzazioni operanti in settori scientifici e sociali di interesse di AU.

- **Valore distribuito agli azionisti:** pari a 100 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.

AU ogni trimestre calcola e pubblica sulla sezione trasparenza del sito Internet l'indice di tempestività dei pagamenti che nel 2021 presenta un valore di -9,2.



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 "attenti e sensibili" ai temi sociali ed ambientali.

La corretta gestione degli acquisti è considerata da Acquirente Unico un volano importante e uno strumento fondamentale per la riduzione degli impatti ambientali, oltre che un metodo per promuovere lo sviluppo sostenibile. A tal fine, Acquirente Unico inserisce all'interno dei

bandi, laddove possibile, criteri di sostenibilità energetica e ambientale così come previsti dall'art. 34 del D.lgs n. 50 del 2016. Tali scelte messe in essere da Acquirente Unico al fine di sancire la promozione della trasparenza sono uno dei mezzi con cui la società si impegna nella lotta alla corruzione e ai favoritismi, fenomeni negativi già sanzionati dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo (D.Lgs. 231/01).

Acquirente Unico, per le procedure di affidamento diretto, si avvale di un Elenco Fornitori interno che rappresenta oggi uno strumento utile in grado di individuare e classificare i

soggetti ritenuti più idonei per rispondere alle specifiche esigenze della Società. Ulteriore strumento per gli acquisti è quello delle piattaforme gestite da Consip Spa¹¹, il cui utilizzo permette di semplificare e rendere più rapide le procedure degli acquisti.

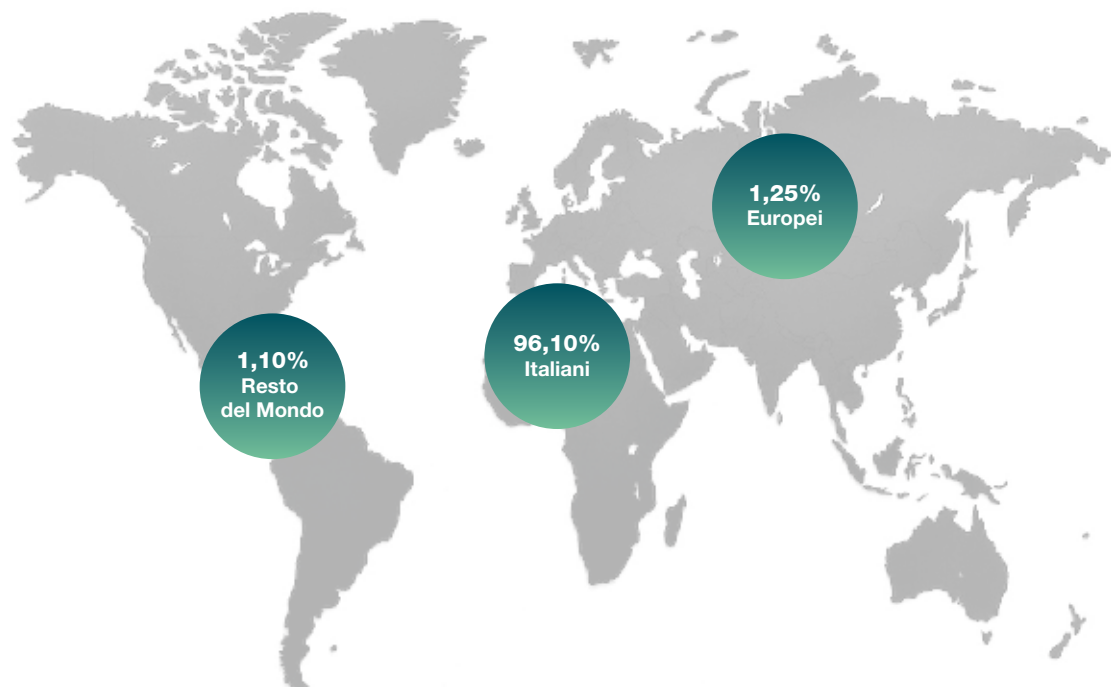
Per ridurre al minimo il rischio di infrazione dei diritti umani e del lavoro, a danno dei dipendenti delle imprese appaltatrici, nei contratti di appalto, Acquirente Unico inserisce un'apposita clausola che impone all'affidatario il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro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

I criteri di selezione che permettono di individuare gli operatori economici da interpellare, in ottemperanza al principio di trasparenza,

di economicità, di libera concorrenza, di parità di trattamento e di non discriminazione tra i potenziali concorrenti sono, a titolo indicativo, possesso di specifiche certificazioni l'attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto da affidare e il principio della rotazione.

Acquirente Unico può subordinare l'applicazione del principio di economicità può a criteri ispirati a esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile per contribuire alla tutela dell'ambiente. Inoltre, laddove compatibile con l'oggetto dell'appalto, Acquirente Unico inserisce, nella documentazione di gara, la clausola sociale che permette di garantire i livelli occupazionali esistenti attraverso l'utilizzo prioritario, nell'espletamento del servizio, di lavoratori che già vi erano adibiti.

Percentuale di fornitori per area geografica



¹¹ 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.



Qualità e innovazione

Acquirente Unico gestisce un elevato numero di flussi di dati attraverso il Sistema Informativo Integrato, ossia uno strumento basato su una banca dati che contiene informazioni per 250 distributori e 500 venditori per circa 100 milioni di flussi di dati riguardanti quasi 60 milioni di consumatori.

Il SII può essere utilizzato in differenti settori e per diversi servizi sul mercato dell'energia elettrica e del gas e, inoltre, risulta ideale per le attività che svolge AU come soggetto terzo ed indipendente.

Il Sistema garantisce una costante sicurezza per le informazioni contenute nella banca dati, come i dati identificativi o inadempimenti contrattuali dei clienti, ed una fluidità e qualità dei dati scambiati.

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'Autorità Garante della Privacy, assicurando così un'elevata efficienza del sistema come dimostrato dalla riduzione della tempistica necessaria al cambio del fornitore da tre mesi a tre settimane. Inoltre, sono definite le regole tecniche e le linee guida dal Gestore per il funzionamento dei processi, al fine di una efficace realizzazione del Sistema.

L'assistenza è a disposizione degli operatori tramite un servizio di Helpdesk che prevede front office e back office per coloro che richiedono assistenza su informazioni specifiche, con lo scopo di facilitare l'utilizzo del sistema per una rapida risoluzione delle problematiche legate ad esso.

Tra le attività svolte dal sistema, sono rilevanti: la notifica della risoluzione contrattuale successivamente allo Switching all'Utente titolare dell'Unità di Consumo (UdC) e comunica al distributore l'eventuale esecuzione di un nuovo contratto di fornitura concluso da parte del cliente (SE-Switching); la notifica della cessazione amministrativa ai Distributori per i punti sospesi per morosità (RC-Risoluzione contrattuale); la notifica dell'attivazione al distributore dei servizi di ultima istanza con gli esercenti (UI-Attivazione Servizi di Ultima Istanza).

Una ulteriore novità offerta dal SII è la notifica delle attività di Switching opportunistico da parte dei consumatori e dei distributori. Nel primo caso, le posizioni morose sono comunicate all'operatore che può addebitare i costi in bolletta, mentre nel secondo caso, Acquirente Unico presenta una segnalazione all'Autorità che può applicare delle sanzioni all'operatore garantendo in questo modo una maggiore sicurezza del servizio sia ai consumatori che ai distributori.

Inoltre, il SII incrocia le banche dati dell'Agenzia delle Entrate e di Acquirente Unico per aumentare l'efficienza tra i soggetti coinvolti (MEF, MISE, Acquirente Unico, Agenzia delle Entrate), come quanto successo con l'addebito del Canone RAI all'interno della bolletta elettronica. 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.

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**.

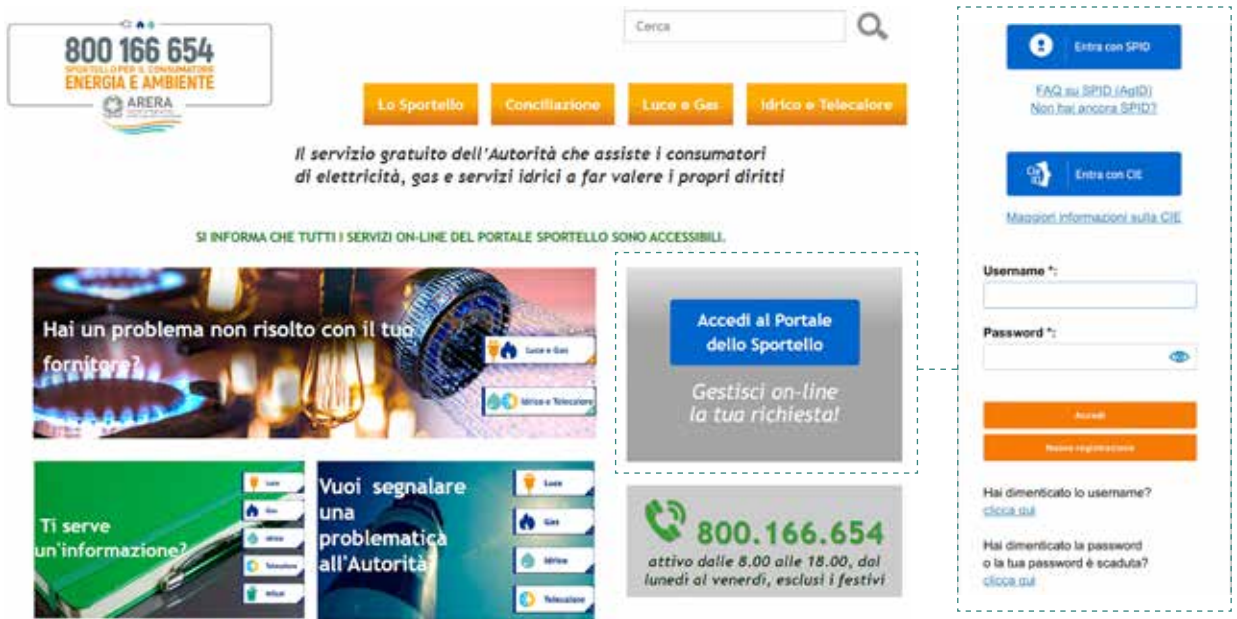
Nel 2021 è stato rafforzato il livello di sicurezza per la tutela dei dati personali gestiti dallo Sportello con l'introduzione sia dello **SPID** sia della "**Strong authentication**" tramite **OTP (One-Time Password)** per l'accesso al Portale Clienti Sportello. Tutti i servizi Sportello sono disponibili da PC, mobile e iPad, mentre il Servizio Conciliazione può essere raggiunto anche tramite l'App dedicata. I consumatori possono inviare le proprie richieste anche tramite e-mail e pec, mentre per coloro che non hanno accesso ad Internet sono attivi i canali posta e fax.

ACQUIRENTE UNICO PER I CONSUMATORI



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

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



Nel corso dell'anno tutte le risorse Sportello hanno proseguito la propria attività "da remoto" in risposta all'emergenza Covid in corso da marzo 2020, nel pieno rispetto dei livelli di servizio definiti dall'Autorità. In tale situazione lo Sportello ha garantito l'erogazione on-line della formazione necessaria all'adeguamento delle competenze delle proprie risorse.

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, telegas, 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 ciascun cliente. Nel 2021 il Contact Center ha gestito circa 631.000 chiamate al Numero Verde e 10.050 richieste di informazione scritte.

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

631.000 chiamate gestite nel 2021.

Tempo medio di attesa: **229** secondi.

Il **96%** 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).

SERVIZIO CONCILIAZIONE.

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

Nel 2021 il Servizio Conciliazione ha ricevuto **20.428** richieste, principalmente relative a proble-

mi di fatturazione, con il coinvolgimento di oltre 360 venditori e distributori del settore energia, 79 gestori del settore idrico e 4 operatori del telecalore.

LUGLIO 2021

Avvio della gestione delle conciliazioni per i clienti del settore Telecalore.

NOVEMBRE DICEMBRE 2021

- Inserimento nuovi conciliatori in Elenco a fronte dell'incremento dei volumi;
- Ampliamento del novero dei gestori obbligati a partecipare al Servizio Conciliazione (da 45 a 94).

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.

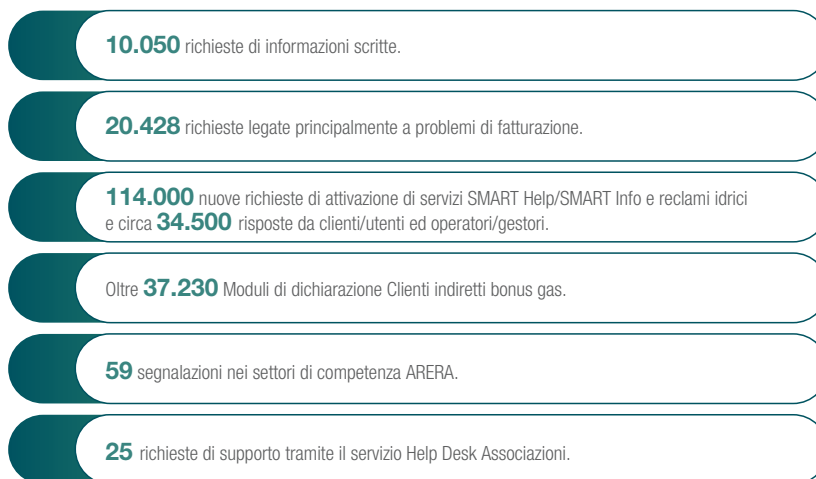
Le Procedure Risolutive SMART Help permettono di risolvere problematiche in ambito bonus sociale, annullamento Cmor, contratti non richiesti, mancati indennizzi, doppia fatturazione, mentre le Procedure Speciali SMART Info forniscono risposta alle richieste di informazioni su importo e fornitore Cmor, fornitore voltura, data e fornitore switching. Nel 2021 il servizio ha gestito circa 114.000 nuo-

ve richieste di attivazione di servizi SMART Help/ SMART Info e reclami idrici e circa 34.500 risposte da clienti/utenti ed operatori/gestori.

Nel secondo semestre 2021, in attuazione della Determina 20 luglio 2021, 6/2021 – DACU, è stata inoltre avviata la nuova attività di gestione dei "Moduli di dichiarazione clienti indiretti bonus gas", 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 AU. La nuova procedura, gestita on-line tramite il Portale Clienti Sportello ad eccezione dei clienti che dichiarano l'impossibilità di accedere alla rete

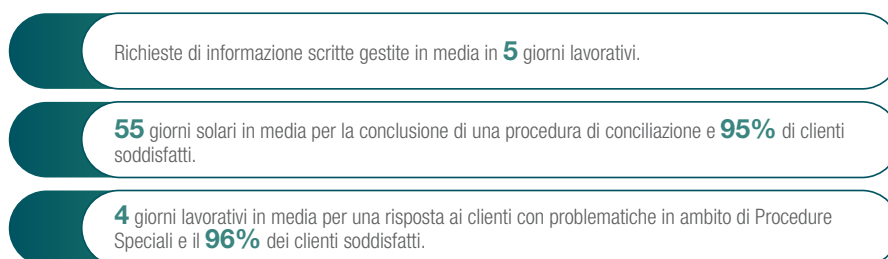
Internet, permette di avviare la verifica della sussistenza delle condizioni necessarie all'ammissibilità al bonus da parte del SII e di individuare la platea degli aventi diritto al bonus non intestatari di alcuna utenza gas per uso riscaldamento, per-

tanto non rintracciabili nei sistemi gestiti dal SII in quanto fruitori di riscaldamento centralizzato. Nel 2021 sono stati gestiti oltre 37.230 Moduli di dichiarazione Clienti indiretti bonus gas.



- **Servizio Segnalazioni.** Il servizio raccoglie le segnalazioni di particolare rilevanza in merito a problematiche o disservizi nei settori di competenza ARERA. Nel 2021 sono state gestite 59 segnalazioni.
- **Servizio Help Desk Associazioni.** Il servizio, dedicato agli Sportelli delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici, offre assistenza qualificata nei settori elettrico, gas, idrico, rifiuti e telecalore. Nel 2021 sono state gestite 25 richieste di supporto.
- 90% dei clienti riceve risposta da un operatore del Numero Verde in massimo 229 secondi (inclusi i messaggi del risponditore automatico) ed il 96% ritiene di essere soddisfatto del servizio ricevuto, mentre le richieste di informazione scritte sono gestite in media in 5 giorni lavorativi;
- 4 giorni lavorativi il tempo medio di risposta ai clienti con problematiche in ambito Procedure Speciali, con il 96% dei clienti soddisfatti del servizio ricevuto;
- 55 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.

I servizi forniti da Acquirente Unico devono rispettare pienamente i Livelli di Servizio (SLA) stabiliti da ARERA. Nel 2021 lo Sportello ha raggiunto i seguenti risultati:



Al fine di garantire la massima efficacia dello Sportello, tutte le attività sono soggette al monitoraggio dei risultati da parte della funzione Monitoraggio e Servizi, che si occupa della gestione delle relazioni sui risultati di periodo e delle segnalazioni ad ARERA, oltre a supportare l'ottimizzazione delle procedure, della reportistica e dei sistemi di supporto. La funzione organizza inoltre la formazione volta allo sviluppo delle competenze, alla conoscenza delle procedure e dei sistemi in uso, oltre a collaborare attivamente con ARERA e con le altre Unità Sportello nell'aggiornamento dell'Atlante dei

consumatori e nel monitoraggio del protocollo in-out. La Segreteria Tecnica Sportello svolge invece l'importante attività di acquisizione, regolarizzazione e smistamento dei documenti in ingresso.

Tutti i servizi dello Sportello sono oggetto di costante monitoraggio delle performance ed i risultati, disponibili sul sito all'indirizzo <http://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/numeri>, consentono di identificare velocemente le azioni da intraprendere al fine di ottimizzare procedure, sistemi ed iniziative di formazione.



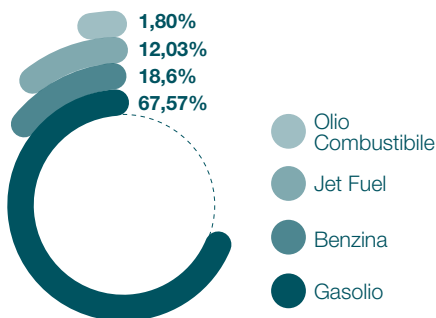
Public Procurement

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

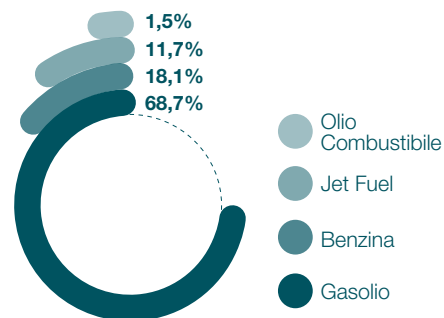
quisto dei prodotti petroliferi, la selezione dei siti di stoccaggio, l'acquisto dei prodotti e la consegna dei prodotti presso i siti di stoccaggio selezionati. Il tutto è finalizzato all'ottenimento dell'equivalente di 30 giorni di consumo medio nazionale in prodotti petroliferi finiti entro il 2023 (gasolio, benzina, jet fuel, olio combustibile).

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.

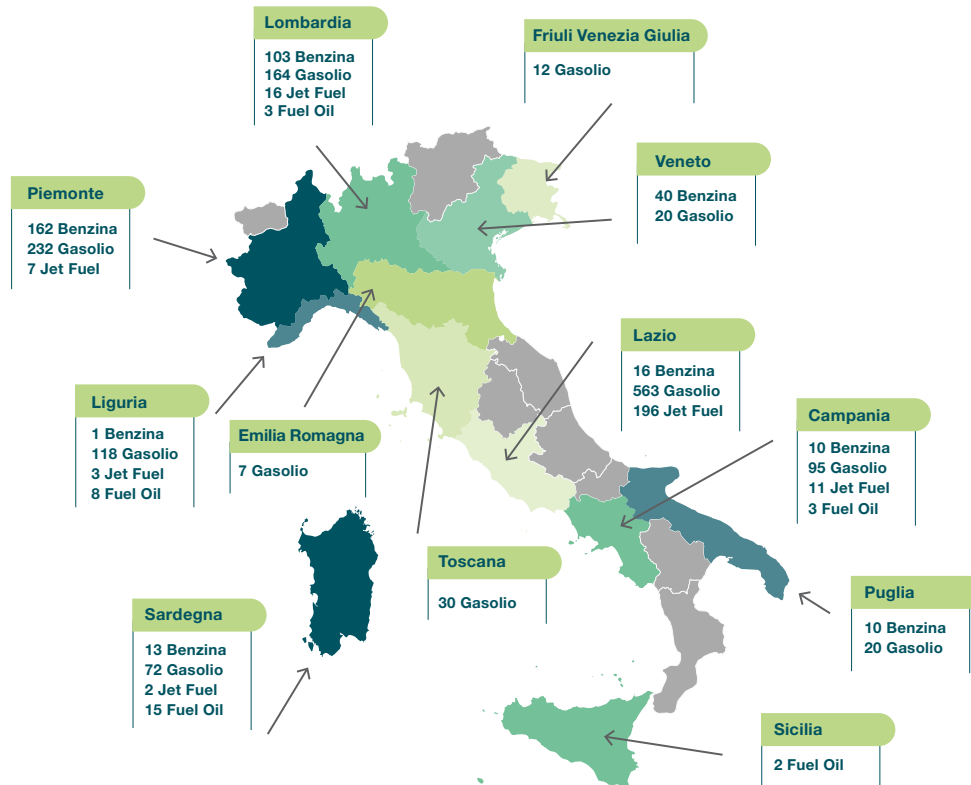
Stock totale in tonnellate 2020



Stock totale in tonnellate 2021



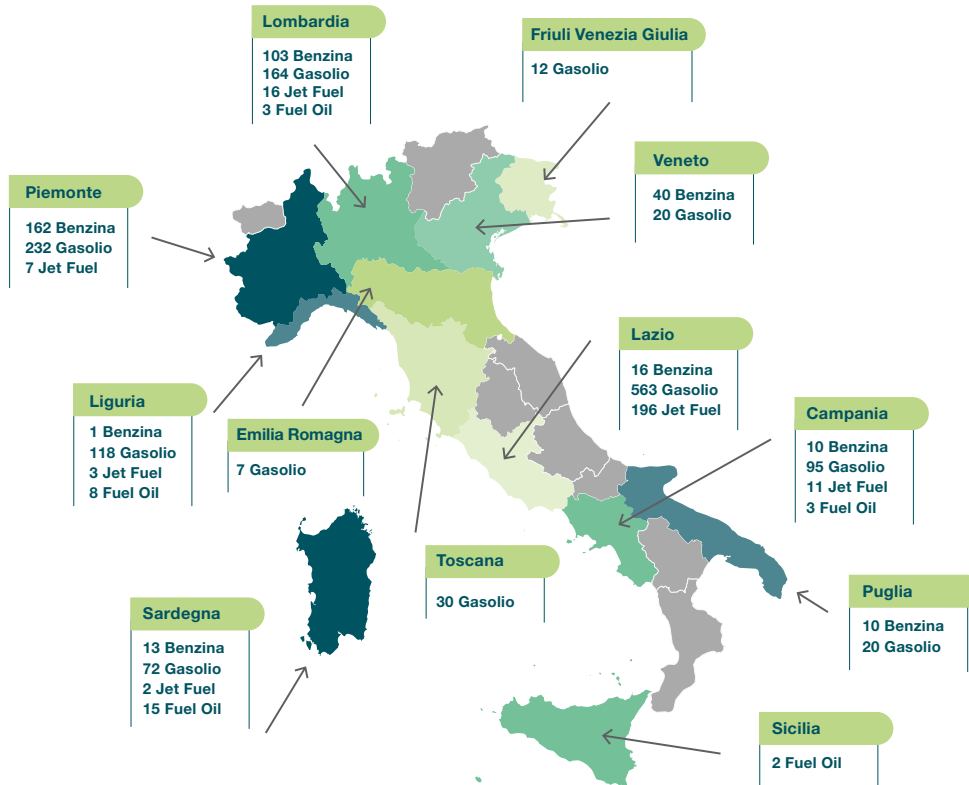
Posizionamento delle scorte nel 2021 (in Ktonnellate)



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'ag-

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

Posizionamento delle scorte nel 2021 (in Ktonnellate)



Nel 2019 Acquirente Unico ha emesso il suo primo Bond con lo scopo di finanziare le attività di approvvigionamento di idrocarburi. L'emissione del titolo obbligazionario, del valore di 500 milioni di euro e della durata di 7 anni, ha lo scopo di finanziare l'acquisto delle scorte di idrocarburi, e contemporaneamente di rimborsare i prestiti bancari con cui OCSIT si finanzia. Grazie al sostegno che il governo italiano fornisce ad AU, Standard's and Poor's ha valutato il titolo di AU per tre anni consecutivi, dal 2018 al 2020, con la classe di rating "BBB", nel 2021 ha ottenuto un Outlook Positivo. Al pari dei BTP emessi dalla Repubblica Italiana, il titolo in questione gode di una forte stabilità finanziaria poiché AU è considerata una *Government Related Entity* (GRE) in quanto, pur non beneficiando di alcun fondo diretto da parte del governo, in caso di bisogno verrebbero messi in atto dei meccanismi di protezione del bond da parte dello Stato. La forte stabilità normativa di cui gode AU rende quindi questo titolo altamente affidabile.

Servizi Fondo Bombele Metano - SFBM

In coerenza con le previsioni del Piano nazionale integrato per l'energia e il clima (PNIEC), l'articolo 62-bis, del DL n. 76 del 2020 (DL Semplificazioni), con modificazioni, dalla L. n. 120 del 2020, ha affidato ad Acquirente Unico lo svolgimento delle attività relative ai servizi tecnici e amministrativi per l'uso e la circolazione delle bombole di metano per autotrazione. Acquirente Unico Spa subentrerà nei rapporti giuridici attivi e passivi di Servizi Fondo Bombele Metano S.p.A. (SFBM).

Le modalità con cui Acquirente unico Spa acquisirà le attività di SFBM sono state determinate con decreto del Ministro della Transizione Ecologica, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sulla base delle proposte di Acquirente Unico. Le attività di SFBM saranno svolte da Acquirente Unico mediante l'acquisizione della stessa SFBM, al valore di acquisizione che sarà determinato mediante una perizia giurata di stima che quantificherà il capitale economico dell'acquisizione. Con un successivo decreto del Ministro della Transizione Ecologica, saranno adottati gli indirizzi per l'esercizio delle attività di SFBM, sulla base del piano predisposto da Acquirente Unico e sarà stabilita la data entro la quale diverrà effettiva l'operatività di Acquirente Unico e a partire dalla quale quest'ultima subentrerà nelle funzioni di gestione del fondo di cui all'articolo 13 della legge 8 luglio 1950, n. 640.

Tali attività, affidate ad Acquirente Unico, si inseriscono nel quadro delle iniziative nate con lo scopo di incentivare l'utilizzo del gas metano, seguendo un percorso di decarbonizzazione dei trasporti e, più in generale, del sistema energetico nazionale stesso, come soluzione «*ponte*» verso la transizione ecologica.

Con lo scopo di ridurre in modo decisivo le emissioni di CO₂ nel settore dei trasporti, il PNIEC favorisce il ricorso ai carburanti alternativi e, in particolare, al biometano. Nello specifico, il PNIEC pone l'obiettivo di almeno 1,1 miliardi di m³ al 2030 per il biometano avanzato, prevedendo un'importante promozione degli investimenti per la realizzazione dei relativi impianti di produzione. È imposto, inoltre, agli enti locali, l'obbligo di dotare il proprio parco autovetture, autobus e mezzi di servizio, al momento del rinnovo, di almeno il 25% di veicoli elettrici o alimentati a gas naturale liquefatto (GNL) o a metano.

L'impegno di Acquirente Unico per contrastare la Povertà Energetica



Il tema della povertà energetica è gradualmente emerso come una questione centrale all'interno dell'UE, per le sue implicazioni di natura non solo energetica, ma anche sociale, economica, e persino sanitaria. Tale importanza si riflette nella formulazione di una serie di disposizioni all'interno del Clean Energy Package, in particolare con una forte attenzione all'efficienza energetica degli alloggi. Pur mancando una definizione europea ufficiale di povertà energetica, nella Raccomandazione 2020/1563 della Commissione europea viene considerata come "la condizione delle famiglie che non sono in grado di accedere ai servizi energetici essenziali". Nella Direttiva 2019/944 si ricorda inoltre che "basso reddito, spesa elevata per l'energia e scarsa efficienza energetica delle abitazioni sono concause che impediscono ai nuclei familiari in condizioni di povertà energetica di usufruire di questi servizi". Inoltre, tale Direttiva richiede agli Stati membri di raccogliere le informazioni necessarie a monitorare il numero di famiglie che versano in condizioni di povertà energetica, tramite una misurazione accurata, basata su criteri chiari. Queste informazioni devono poi essere condivise con la Commissione europea all'interno della relazione intermedia nazionale integrata per l'energia e il clima, in cui si richiede anche di specificare i progressi nella riduzione delle famiglie in povertà energetica e le politiche e le misure adottate al riguardo.



POVERTÀ ENERGETICA

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

- Definizione di povertà energetica secondo la direttiva 2019/944/UE

La pandemia di COVID-19 e il forte aumento dei prezzi dell'energia stanno aggravando la dimensione del fenomeno in tutta Europa. Eurostat ha recentemente rilevato un significativo aumento delle famiglie non più in grado di riscaldare adeguatamente la propria abitazione, passate dal 6,9% pre-pandemia all'8,2% del 2020.

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 AU collabora con l'Energy Poverty Advisory Hub (EPAH), l'iniziativa di riferimento della Commissione europea per contrastare la povertà energetica in Europa.

L'evoluzione del bonus sociale



Il bonus energia è l'agevolazione introdotta dal Governo con DM 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 Decreto Legge 185 del 2008 e DPCM 13 ottobre 2016. Ad oggi si stima che le famiglie aventi diritto al bonus siano circa 2,4 milioni nell'elettrico e 1,5 milioni nel gas.

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 DL 124/19, come convertito con modificazioni in legge 19 dicembre 2019, n. 157, 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 DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) necessaria per ottenere la certificazione dell'ISEE. Se il nucleo familiare rientra nei parametri, l'INPS invia automaticamente le informazioni al SII, che è in grado di individuare le forniture elettriche, gas e i gestori idrici competenti per territorio.

Attraverso l'incrocio dei dati trasmessi dall'INPS, di quelli contenuti nel SII e 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 BONUS ENERGIA

Il bonus energia è un'agevolazione introdotta dal Governo con DM 28 dicembre 2007 per consentire alle famiglie in stato di disagio economico di usufruire di uno sconto sulle bollette dell'energia elettrica, del gas e del servizio idrico. Lo stesso è stato successivamente esteso anche ai settori del gas naturale e idrico rispettivamente con Decreto Legge 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.

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.

La nuova modalità di ottenimento del bonus si basa sul fondamentale ruolo del Sistema Informativo Integrato, che consente di conciliare i dati dei consumatori con la loro posizione reddituale, in linea con quanto indicato dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.



Osservatorio nazionale della povertà energetica

L'impulso europeo al contrasto della povertà energetica ha determinato una spinta al contrasto del fenomeno anche in Italia, in particolare tramite nuove importanti misure. Il D.Lgs 8 novembre 2021 n. 210 di recepimento della direttiva UE 2019/944 ha infatti introdotto nel nostro ordinamento l'Osservatorio nazionale della povertà energetica. Tale Osservatorio, in via di costituzione, avrà compiti rilevanti:

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

Si tratterà di un organo collegiale, senza oneri per la finanza pubblica, con rappresentanti dei Ministeri della transizione ecologica, del lavoro e politiche sociali, delle infrastrutture e mobilità sostenibili, della Conferenza permanente Stato-Regioni e dell'ARERA. La legge prevede che l'Osservatorio si avvarrà 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 attività recenti tra cui spicca il progetto europeo ASSIST.

Il progetto, iniziato a maggio 2017, si è svolto lungo un periodo di 3 anni, coinvolgendo come partner italiani Acquirente Unico, Aisfor e RSE. Una delle attività principali del progetto ASSIST è stata la definizione e formazione di una nuova figura: il Tutor per l'Energia Domestica (TED), un operatore già presente sul territorio (in enti del terzo settore, associazioni dei consumatori, ecc.) ma formato sui vari aspetti della povertà energetica e così in grado di supportare i consumatori in difficoltà. I risultati eccellenti del progetto, sottolineati anche dalla Commissione europea, hanno condotto alla creazione della Rete Assist Ente del Terzo Settore, che intende proseguire le attività di formazione degli operatori e di supporto ai consumatori in Italia.



3

“

**Diamo valore
alle nostre persone**

La gestione delle nostre persone

GRI 102-8, 401-1, 405-1

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 capa-

cià. La creazione di un ambiente di lavoro che sia sano, sereno e positivo, vuol dire dunque porre le basi per il successo dell'azienda. Il benessere dei dipendenti, per AU, è necessario per il benessere della società.

Contratto di lavoro e genere	2021	2020	2019
Tempo indeterminato	286	265	246
Uomini	122	114	103
Donne	164	151	143
Tempo determinato	16	16	15
Uomini	8	10	10
Donne	8	6	5
Totale	302	281	261

Gli investimenti nella formazione, nella tutela della salute e della sicurezza, e ancora di welfare e di valorizzazione delle capacità di ogni risorsa, sono i *driver* di sviluppo che l'azienda utilizza ogni anno nei confronti dei propri dipendenti. Con **302** dipendenti, di cui il 57% femminile e il 5% appartenenti a categorie protette, AU gestisce le proprie risorse con processi strutturati che riguardano l'interno percorso di vita aziendale. Il 5% dei dipendenti appartenenti a cate-

gorie protette è composto da quadri, di cui 2 uomini e 1 donna, e impiegati, di cui 8 uomini e 5 donne. Più nel dettaglio l'organico di Acquirente Unico è composto da:

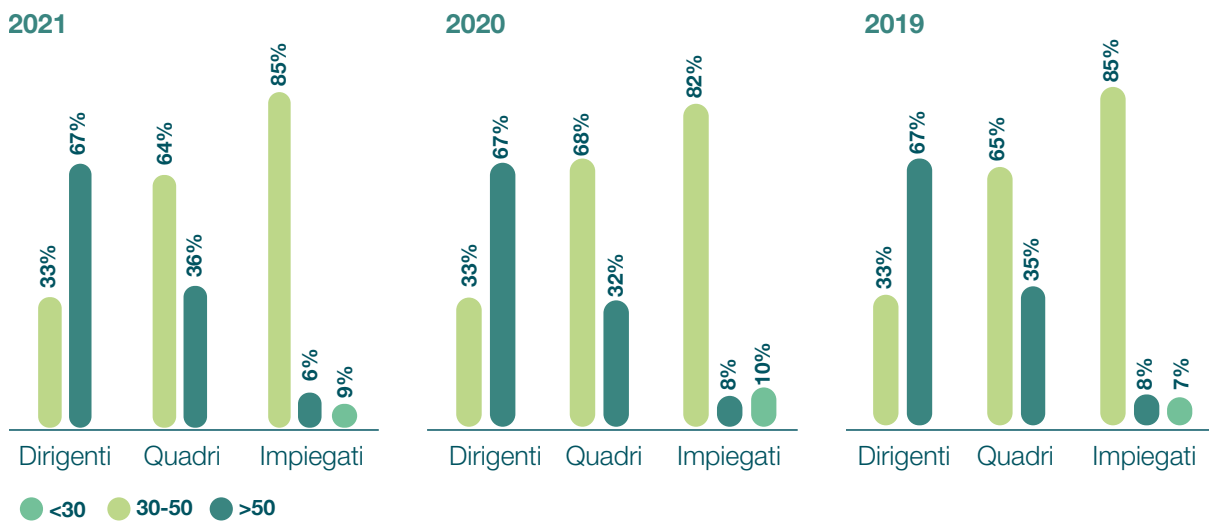
- **12 dirigenti**, che rappresentano il 4% delle risorse totali, di cui 7 uomini e 5 donne;
- **33 quadri**, che costituiscono l'11% del totale, suddivisi in 21 uomini e 12 donne;
- **257 impiegati**, l'85% dei dipendenti totali, di cui 102 uomini e 155 donne.

Tipologia di impiego e genere	2021	2020	2019
Full-time	300	279	258
Uomini	130	124	113
Donne	170	155	145
Part-time	2	2	3
Uomini	-	-	-
Donne	2	2	3
Totale	302	281	261

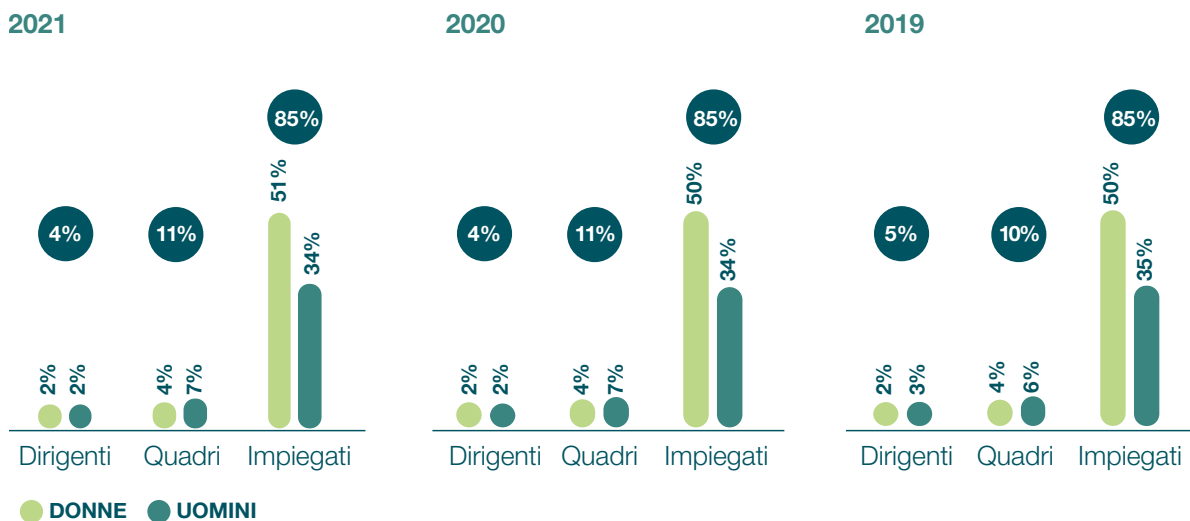
I dipendenti sono costantemente coinvolti nei processi che riguardano il personale, grazie all'approccio partecipativo alle iniziative aziendali che AU si impegna a mantenere. Con lo scopo di monitorare il benessere dei dipendenti, AU sottopone alle proprie risorse un'indagine quali-quantitativa in merito all'ambiente

lavorativo, dai cui risultati vengono individuate le azioni migliorative da sviluppare. È in programma per il primo semestre del 2022 una nuova indagine per monitorare la soddisfazione dei dipendenti e mantenere un canale di comunicazione e partecipazione costantemente aperto.

Dipendenti per fascia d'età



Dipendenti per genere





Formazione e talent Management

GRI 404-1, 404-3

Partendo dalla definizione del proprio budget annuale, AU 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 2021 sono state assunte 34 risorse, di cui 19 donne e 15 uomini e per la maggior parte in età compresa tra i 30 ed i 50 anni.

Per quanto riguarda le uscite, si registrano tredici cessazioni nell'anno.

Con lo scopo di favorire la mobilità interna, AU 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 AU, creando mobilità positiva.

Team building aziendale

A supporto delle iniziative a distanza AU ha programmato per la fine del 2021, un'iniziativa in presenza.

Il team building realizzato ha coinvolto la popolazione aziendale in un percorso esperienziale tematico volto a riscoprire il “Valore aggiunto della presenza”. Le aree di intervento sono state tematizzate come di seguito riportato:

1. Sarà l'occasione per rinnovare il significato dell'essere unici - Creiamo lo spirito giusto!
2. Sarà l'opportunità per sperimentare nuove abilità - Diamo forma alle idee!
3. Ci sarà la possibilità di garantire ancora una volta un risultato di qualità - Diamo importanza alla cura dei dettagli!
4. Sarà una giornata per capire come affronteremo le prossime sfide - Organizziamo il nuovo modo di stare uniti!
5. Sarà l'occasione per tornare ad essere una squadra, pronta a condividere i futuri obiettivi - Riscopriamo il gusto di lavorare insieme!

2021

Assunzioni 34 **11%**

GENERE

Uomini 15 **12%**
 Donne 19 **11%**

FASCE D'ETÀ

<30 anni 7 **44%**
 Tra i 30 e 50 anni 27 **11%**

Cessazioni 13 **4%**

GENERE

Uomini 9 **7%**
 Donne 4 **2%**

FASCE D'ETÀ

<30 anni 5 **31%**
 Tra i 30 e 50 anni 8 **3%**

2020

Assunzioni 25 **9%**

GENERE

Uomini 14 **11%**
 Donne 11 **7%**

FASCE D'ETÀ

<30 anni 12 **52%**
 Tra i 30 e 50 anni 12 **5%**
 > 50 anni 1 **3%**

Cessazioni 5 **2%**

GENERE

Uomini 3 **2%**
 Donne 2 **1%**

FASCE D'ETÀ

<30 anni 1 **4%**
 Tra i 30 e 50 anni 2 **1%**
 >50 anni 1 **5%**

2019

Assunzioni 34 **13%**

GENERE

Uomini 18 **16%**
 Donne 16 **11%**

FASCE D'ETÀ

<30 anni 15 **94%**
 Tra i 30 e 50 anni 17 **8%**
 > 50 anni 2 **6%**

Cessazioni 9 **3%**

GENERE

Uomini 7 **6%**
 Donne 2 **1%**

FASCE D'ETÀ

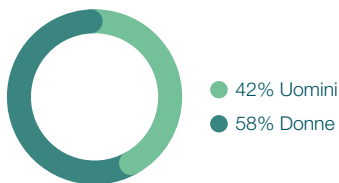
<30 anni 3 **19%**
 Tra i 30 e 50 anni 1 **0,5%**
 >50 anni 5 **15%**

Programmi di sviluppo professionale

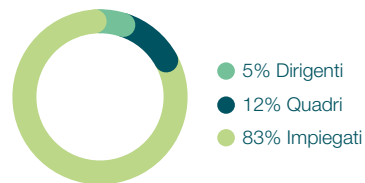
Per quanto riguarda il monitoraggio delle performance (*Performance Management*) e gli incentivi allo sviluppo professionale, Acquirente

Unico annualmente mette in atto un processo di valutazione delle performance attraverso un'apposita piattaforma online.

Valutazione delle performance 2021 per genere



Valutazione delle performance 2021 per categoria professionale

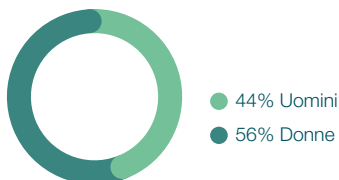


Questo processo di valutazione riguarda tutto il personale, non dirigente, con contratto a tempo indeterminato.

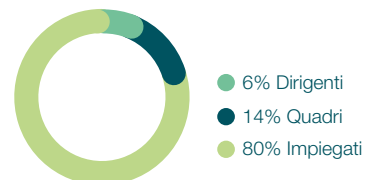
Le tabelle presenti mostrano le percentuali del totale dei dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance e dello sviluppo professionale, divisi nel triennio per genere e

per ruoli operativi. Nel 2021 sono stati valutati 252 dipendenti, di cui il 42% uomini ed il 58% donne. La valutazione è stata ripartita anche per categorie professionali, di cui il 5% di dirigenti, il 12% di quadri e l'83% di impiegati (valutazione di 210 impiegati su 252 dipendenti sottoposti alla valutazione).

Valutazione delle performance 2020 per genere



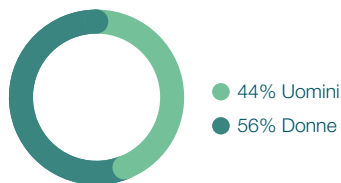
Valutazione delle performance 2020 per categoria professionale



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; una valutazione della prestazione in senso stretto. Con lo scopo di rispondere continuamente alle effettive esigenze dell'organizzazione aziendale, AU rivede il sistema di competenze con cadenza almeno triennale e, in caso tali competenze non siano più rispondenti ai bisogni, opera una modifica dei criteri di valutazione. Le competenze misurate, salvo modifiche

strutturali, si articolano in: Competenze *Core*: applicabili a tutta la popolazione aziendale, a prescindere dal livello; Competenze *Job Family*: caratterizzano una certa funzione aziendale (HR, Finanza, etc.), e sono declinate in base al ruolo ricoperto dalla risorsa all'interno della Società; Competenze *Leadership*: relative a tutte le risorse con responsabilità gestionali. Il processo inizia con la presentazione agli interessati di eventuali novità e delle tempistiche di realizzazione e prevede due sessioni distinte: una per i valutatori e una per i valutati.

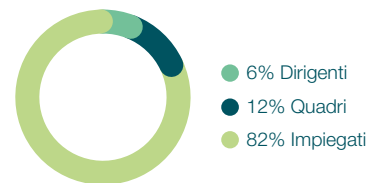
Valutazione delle performance 2019 per genere



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 AU 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 2021 sono state erogate **circa 500 ore**

Valutazione delle performance 2019 per categoria professionale

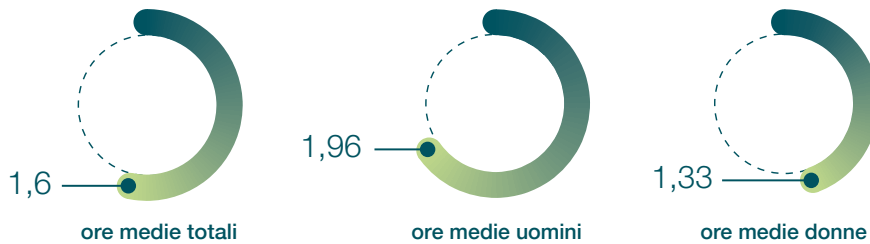


di formazione totale, sia in presenza che in modalità e-learning. Nelle tabelle che seguono è illustrato il dettaglio delle ore medie di formazione, erogate ai dipendenti nel 2021, suddivisi per genere e categoria professionale. Il risultato delle ore medie è stato ottenuto dividendo le ore di formazione totali per genere e categoria professionale per il numero di dipendenti suddivisi per, rispettivamente, genere e livello professionale.

Nel corso del 2021, le ore medie di formazione totali per genere sono state pari a 1,6 ore, ad esclusione delle ore di formazione in merito ai temi di salute e sicurezza sul lavoro, trattata nello specifico capitolo.

Gli uomini, le cui ore di formazione medie sono state calcolate dividendo le ore di formazione totali erogate agli uomini ed il numero di dipendenti uomini, hanno ricevuto 1,96 ore di formazione medie nel 2021.

Ore medie di formazione per genere 2021



I dirigenti di AU hanno ricevuto 19,33 ore medie di formazione nel 2021. La categoria professionale dei quadri ha ricevuto 1,58 ore di formazione medie nel 2021, 7,7 nel 2020 e 14,7 nel 2019.

Agli impiegati, infine, sono state erogate 0,77 ore medie di formazione nel 2021, 9,7 nel 2020 e 11,8 nel 2019.

Il Development Center

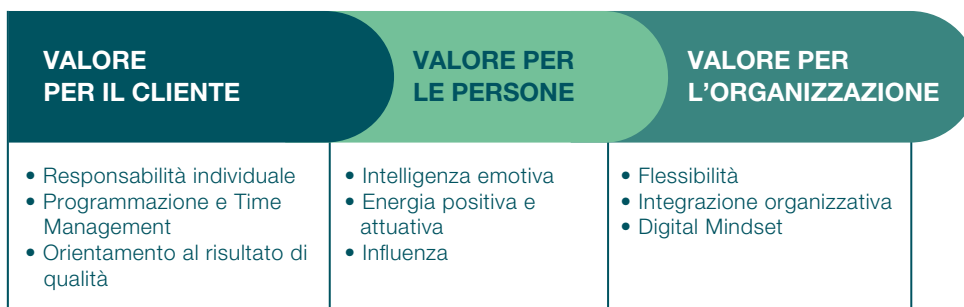
Acquirente Unico ha fatto dello sviluppo delle proprie risorse una direttrice dello sviluppo del proprio business. In AU si crede che per aumentare il valore e la competitività della società, sia necessario partire da coloro che la compongono, le persone. Per questo motivo, come già preannunciato nel bilancio di sostenibilità 2020, grazie al supporto dell'area delle risorse umane, è stata svi-

luppata la piattaforma del Development Center (di seguito anche DC). Attraverso il DC, l'organizzazione promuove un percorso di valorizzazione del singolo, volto a rafforzare le competenze dinamiche in un'ottica che parte da una dimensione personale e afferisce alla sfera professionale. Il Development Center nasce per promuovere tre valori:

VALORE PER IL CLIENTE	VALORE PER LE PERSONE	VALORE PER L'ORGANIZZAZIONE
Incoraggiare la sinergia tra gli obiettivi delle singole risorse e gli obiettivi della società	Incoraggiare le relazioni tra colleghi, la collaborazione orientata al risultato e l'impegno del singolo per l'azienda.	Favorire l'unione tra i piani individuali e le strategie dell'azienda in ottica di miglioramento continuo

Questi tre valori, il cui perseguimento è fondamentale per Acquirente Unico, vengono coltivati quotidianamente dai dipendenti della Società attraverso “**Development Center**”, uno spazio dedicato alle persone. Grazie al DC le risorse intraprendono un **percorso di sviluppo** delle competenze basato, in modo preponderante, sulla **auto-valutazione** allo

scopo di allenare l’**auto-feedback**, di allenare la **capacità di esplorazione** e di bilancio delle proprie competenze nel presente per orientarsi e guidarsi verso il futuro emergente, a **beneficio del singolo e dell’intera organizzazione**. Acquirente Unico ha quindi individuato una serie di *skills* per promuovere i valori sopra indicati:



Per ognuna delle *skill* sono stati ideati dei corsi di formazione ad hoc, che vengono erogati a diverse aree aziendali, in base alle competenze che una determinata area ha bisogno di sviluppare. Nonostante la fruizione dei corsi divisa per area, il DC è aperto a tutte le risorse umane di AU, Dirigenti, Responsabili e Impiegati. A supporto delle iniziative a distanza AU ha svolto nel 2021, un’iniziativa in presenza. Il team building realizzato ha coinvolto la popolazione aziendale in un percorso esperienziale tematico volto a riscoprire il “Valore aggiunto della presenza”. Le aree di intervento sono state tematizzate come di seguito riportato:

1. Sarà l’occasione per rinnovare il significato dell’essere unici - Creiamo lo spirito giusto!
2. Sarà l’opportunità per sperimentare nuove abilità - Diamo forma alle idee!
3. Ci sarà la possibilità di garantire ancora una volta un risultato di qualità - Diamo importanza alla cura dei dettagli!
4. Sarà una giornata per capire come affronteremo le prossime sfide - Organizziamo il nuovo modo di stare uniti!
5. Sarà l’occasione per tornare ad essere una squadra, pronta a condividere i futuri obiettivi - Riscopriamo il gusto di lavorare insieme!

Creiamo una Cultura sostenibile



La sostenibilità, un'attività quotidiana

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 principali, che contano circa 340 addetti, la società che si occupa delle pulizie garantisce l'uso di prodotti sostenibili, con un impatto ambientale il più basso possibile. La raccolta differenziata è diventata una norma fin dal 2019; nell'ottica delle modifiche logistiche da apportare all'immobile, entro giugno 2022 è prevista l'eliminazione di tutti i cestini presenti sotto le scrivanie. Tale decisione, solamente rimandata a causa del periodo emergenziale trascorso, avrebbe un duplice effetto positivo: i dipendenti dovrebbero alzarsi per gettare i rifiuti riducendo il tempo passato seduti, e contemporaneamente la raccolta differenziata vedrebbe un netto miglioramento.

Al momento i cestini per la differenziata si trovano a ogni piano degli edifici e nelle sale dedicate alla stampa di documenti, e comprendono carta, plastica e indifferenziata. Inoltre, sono presenti due raccoglitori per pile esauste per favorirne lo smaltimento in ufficio.

Nelle sale adibite alla stampa, Acquirente Unico si impegna a utilizzare solo toner liquidi, evitando i più inquinanti in polvere, e ha creato un sistema di tracciamento delle stampe effettuate. Ogni dipendente ha a disposizione il proprio badge, che deve utilizzare per poter stampare, tenendo così traccia della carta utilizzata nel corso del tempo e monitorarne un eventuale abuso. È in progetto l'istituzione di un percor-

so premiante per quei dipendenti che fanno un uso particolarmente limitato delle stampanti, che verrà messo in atto quando si sarà possibile nuovamente frequentare gli uffici in modo continuativo.

Anche nelle sale break sono stati effettuati dei cambiamenti in favore di un approccio sostenibile: vengono utilizzati bicchieri in carta per le bevande calde, bicchieri compostabili per i beverini eroganti acqua potabile di rete, gli snack messi a disposizione vengono selezionati tra quelli con il packaging meno impattante e con i siti di produzione più vicini possibile agli uffici. Inoltre, sono state sostituite le bottigliette di acqua in plastica con delle lattine in alluminio, al fine di limitare i rifiuti in plastica. Infine, a partire dal 2019, AU ha sostituito gli asciugamani, che richiedevano una sanificazione periodica (la quale comportava trasporto nella lavanderia apposita, uso di acqua, impiego di detergenti e nuovamente trasporto in sede) di stoffa con dei rotoli di carta riciclata.

A livello impiantistico e di conduzione degli edifici, gli ultimi due anni sono stati caratterizzati da un importante utilizzo di energia a causa delle cautele consigliate dall'Istituto Superiore di Sanità, circa le accensioni continuative degli impianti di ricircolo aria e condizionamento/riscaldamento. Tali accensioni h 24/365 hanno fatto lievitare le bollette dei consumi energetici per AU che ha cercato, per quanto possibile, di abbattere i consumi ed i costi anche aderendo alla Convenzione Consip EE-18, acquistando

energia elettrica certificata proveniente da fonti rinnovabili, a costi scontati proposti da Consip per le società a partecipazione pubblica.

Al fine di mitigare gli effetti di potenziali eventi critici, come gli allagamenti, e di migliorare le prestazioni degli impianti di refrigerazione a supporto delle server farm del SII, nel mese di luglio è stato chiuso un accordo con GSE per la realizzazione di 4 interventi impiantistici a servizio dell'immobile di GDM45 e delle attività di AU:

- Sostituzione del gruppo polivalente per la produzione di acqua refrigerata, a servizio anche delle Unità di Trattamento Aria (UTA) dell'edificio e dell'impianto di produzione di acqua calda sanitaria, il cui completamento è previsto per il 3° trimestre del 2022;
- Potenziamento impianto anti-allagamento piano interrato, necessario a seguito del guasto ACEA che causò allagamento Server Farm il 3 gennaio 2020;
- Manutenzione straordinaria gruppi continuità (UPS) a servizio delle Server Farm, che verrà completata entro il 2° trimestre del 2022.

Il potenziamento dell'impianto di anti-allagamento è stato completato ed ha interessato differenti aree d'azione: sigillatura cavidotti ACEA, sigillatura cavidotti cabina elettrica e server farm, potenziamento delle pompe di estrazione, messa sotto continuità delle pompe e dotazione di un gruppo elettrogeno dedicato.

Durante il mese di settembre 2021 è stato assegnato il nuovo servizio di giardinaggio al fornitore vincitore della relativa gara ed è in previsione un aumento della presenza del verde in azienda.

È stato inoltre richiesto a GSE di effettuare alcuni interventi all'immobile di GDM45 per l'abbattimento delle barriere architettoniche con realizzazione di un accesso disabili tramite montascale nell'androne dell'edificio; tale intervento sarà completato nel 1° trimestre del 2022.

Facendo seguito alle indicazioni del Medico Competente, si è provveduto alla sostituzione della pavimentazione in PVC "effetto moquette", di difficile sanificazione, con una nuova pavimentazione in PVC in tutto l'immobile. Tale intervento è stato completato a cavallo fra dicembre 2021 e gennaio 2022.



Tra telelavoro e smart working, il percorso di Acquirente Unico

Acquirente Unico ha cominciato a implementare il telelavoro già dal 2014, poi definito con accordi specifici con le Organizzazioni Sindacali del settore elettrico.

Il lavoratore a domicilio è tenuto a rispettare le medesime linee guida del lavoratore operante nella sede aziendale, riguardo alle modalità di esecuzione delle attività lavorative, delle caratteristiche del lavoro e, in generale, è tenuto a osservare le disposizioni aziendali sulla tutela della salute e sulla sicurezza sul lavoro.

Al fine di verificare l'idoneità dell'ambiente lavorativo, AU svolge dei controlli preliminari sul luogo sede del telelavoro (spesso il domicilio del lavoratore) per valutarne la conformità e l'adeguatezza

(impianto elettrico, termico, linea telefonica). Tale sopralluogo non è però finalizzato all'individuazione e valutazione dei rischi, ma a un mero controllo sull'idoneità dei locali che il dipendente utilizzerà come sede di lavoro. La valutazione dei rischi non risulta necessaria in quanto il luogo di lavoro scelto dal telelavoratore, abitazione o domicilio eletto, non rientra nella disponibilità giuridica dei luoghi del Datore di Lavoro.

AU, nel rispetto delle disposizioni del D.Lgs 81/2008 è tenuto a fornire al telelavoratore la stessa formazione, informazione e addestramento prevista per tutti i lavoratori.

In termini numerici, nel 2019 si è registrato un aumento del numero delle risorse in telelavoro, il

cui totale è passato da 46 a 59 lavoratori che svolgevano la loro attività lavorativa da remoto per il 60%-80% delle ore di lavoro totali. Nel corso del 2020, in concomitanza dell'emergenza pandemica dovuta al COVID-19, il telelavoro è stato attivato per una sola risorsa, mentre per gli altri dipendenti si è ricorso allo smart working come da disposizioni legislative derivanti dal D.P.C.M del 01/03/2020. Nel 2021 i dipendenti in telelavoro sono stati 56 in totale.

Con l'implementazione del telelavoro, anche prima dell'emergenza Covid, Acquirente Unico ha riscontrato un aumento delle performance delle risorse da remoto di circa il 10%, accompagnato da una sensibile riduzione delle richieste di ferie e permessi.

AU mira al coinvolgimento continuo del personale sulle tematiche di impatto organizzativo. Al riguardo, nei mesi di lavoro da remoto emergenziale, ha realizzato un'attività interattiva con il personale finalizzata a raccogliere informazioni sulla condizione di lavoro a distanza anche al fine di valutare eventuali azioni correttive ed implementazioni del

modello ad emergenza sanitaria superata. Per realizzare l'indagine ha fatto uso di uno innovativo strumento di rilevazione ovvero un Virtual Focus Group che basandosi sul contributo in tempo reale di tutta la popolazione aziendale e attraverso il supporto dell'intelligenza artificiale alla base delle tecnologie utilizzate ha permesso da un lato di presidiare la comunicazione interna con un'iniziativa di coinvolgimento bottom up dall'altro di raccogliere informazioni dalle persone. I principali risultati ottenuti sono:

- La maggior parte dei dipendenti sono soddisfatti di come i propri responsabili stanno gestendo il lavoro in smart working;
- Il carico di lavoro è rimasto invariato per la maggior parte degli intervistati;
- Le relazioni con i colleghi sono generalmente migliorate;
- Sul quesito riguardo ai giorni di rientro settimanali in presenza, la maggioranza relativa dei dipendenti ha espresso la preferenza di tornare in ufficio due giorni su cinque.

L'analisi del contesto ambientale per l'implementazione del SGA

Nel corso del 2021 Acquirente Unico ha svolto, con il supporto di consulenti specializzati, un'Analisi Ambientale Iniziale (AAI) finalizzata e propedeutica allo sviluppo e implementazione di un **Sistema di Gestione Ambientale (di seguito anche "SGA")** secondo le

norme di riferimento **UNI EN ISO 14001:2015**. Con il SGA in corso di implementazione, AU potrà allinearsi agli obiettivi strategici dell'Agenda 2030 dell'ONU ed essere *compliant* con la legislazione italiana e comunitaria in ambito ambientale.

Perchè AU vuole dotarsi di un SGA



Responsabilità e competenze della gestione degli aspetti ambientali

Strumenti di verifica e controllo dei fornitori

Obiettivi condivisi tra le funzioni

Comunicazione e formazione

Creazione di un gruppo di lavoro trasversale

L'implementazione di un SGA prevede una serie di fasi, una propedeutica all'altra, che permettano di individuare la situazione ambientale, valutare le prestazioni attuali, mappare i poten-

ziali punti di miglioramento e stilare un piano di azioni correttive e migliorative da intraprendere per ottimizzare le performance ambientali della Società.

Le fasi dell'implementazione del SGA



A seguito dell'analisi ambientale svolta, sono state individuate le azioni correttive elencate di seguito:

- Definizione della strategia di sostenibilità di AU in collaborazione con le diverse aree aziendali;
- Creazione di un tavolo inter-direzionale per monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi;
- Creazione di un albo dei fornitori, che garantisca dei requisiti ambientali nella fase di acquisto di prodotti e servizi;
- Verifica delle attività di manutenzione, definizione e monitoraggio del SGA nelle sedi aziendali;
- Ideazione di un piano di formazione ambientale per le risorse di AU.



4

“

Operare in sicurezza

GRI 403 - “Salute e sicurezza sul lavoro”

Nel contesto dei **GRI Standards** (Linee Guida del Global Reporting Initiative) il **GRI 403** definisce i requisiti di rendicontazione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. In particolare AU, 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:

Informativa 403-1: Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza (SGSL)

Il rispetto per la Salute e Sicurezza sul Lavoro costituisce per AU una componente chiave delle strategie e dei processi aziendali al pari della sostenibilità e dell’efficienza economica. AU ha, infatti, implementato un Sistema di Gestione basato sul rispetto dello standard internazionale UNI ISO 45001:2018. Il SGSL di AU, pertanto, rappresenta uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business. Nell’ottica del miglioramento continuo, nel corso dell’ultimo triennio (2019-2021) AU ha svolto una serie di verifiche ispettive, al fine di valutare e mantenere conforme il proprio SGSL alla norma UNI ISO 45001:2008, e agli adempimenti legislativi al D.Lgs 81/2008. A partire da Luglio 2021, per motivi organiz-

zativi, AU ha provveduto a revisionare tutte le procedure del SGSL.

Informativa 403-2: Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini

L’analisi della valutazione dei rischi presenti negli ambienti di lavoro di AU è descritta nel **Documento di Valutazione dei Rischi (in seguito DVR)**. Il documento, approvato dal Datore di Lavoro con il supporto del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e del Medico Competente (MC) e 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.

L’ultima revisione del DVR risale a marzo 2021 per via della nomina del nuovo Presidente e Amministratore Delegato, di un nuovo Medico Competente e di nuovi Preposti oltre che per l’aggiornamento dei componenti delle squadre di emergenza.

Nel corso del 2021 AU ha incaricato una società qualificata di eseguire nuovi monitoraggi ambientali che non hanno rilevato criticità sulla qualità dell’aria.

In particolare sono stati eseguiti i seguenti monitoraggi, tutti con esiti soddisfacenti:

- *Esposizione ad agenti biologici*: n.3 prelievi legionella (piano terra, piano intermedio, piano alto), n.2 campioni aria ambientale (carica fungina totale, carica batterica totale)
- *Microclima*
- *Illuminamento*
- *Qualità dell'aria* (polveri, CO-CO₂, NOx, SOx, O₃)

La questione del gas RADON è stata particolarmente curata dal RSPP in ragione sia delle precedenti rilevazioni effettuate, sia dell'aggiornamento normativo dell'agosto 2020 (DECRETO LEGISLATIVO 31 luglio 2020, n. 101) che riduce i livelli di concentrazione di gas Radon consentiti portandoli da 500Bq/m₃ a 300Bq/m₃.

Nel corso di tutto il 2021 sono state quindi programmate e svolte ulteriori rilevazioni, in collaborazione anche con il GSE, che si sommano a quelle già effettuate nel 2020.

Per quanto riguarda **l'andamento infortunistico** in Acquirente Unico, nel corso del 2021 non si sono registrati incidenti per i dipendenti, come anche non si sono verificati infortuni sul lavoro nel corso del 2020 e del 2019 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.

La **Sorveglianza Sanitaria** invece, si è svolta con modalità subordinate a quanto la situazione emergenziale imponeva attraverso la normativa vigente. In particolare, successivamente alle prime fasi dell'emergenza durante le quali la sorveglianza sanitaria è stata sospesa, si è provveduto a riprendere le visite programmate senza mai sospendere la programmazione per i neo-assunti.

Informativa 403-5: 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.

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

I Corsi di formazione in materia di salute e sicurezza

1	Corso di formazione dirigenti 11 partecipanti totali - 16 ore totali erogate a partecipante
2	Corso di formazione protocollo Covid e misure di contenimento contagi Tutta la popolazione aziendale
3	Corso di aggiornamento formazione per i lavoratori 159 partecipanti totali - 6 ore totali erogate a partecipante
4	Corso di formazione per i preposti 7 partecipanti totali - 8 ore totali erogate a partecipante
5	Corso di formazione per i lavoratori neo assunti 18 partecipanti totali - 8 ore totali erogate a partecipante
6	Corso addestramento utilizzo sedia portantina 6 partecipanti totali - 1,5 ore totali erogate a partecipante

Dirigenti

16 ore di formazione

Preposti

8 ore di formazione

Neoassunti

4 ore di formazione generale - 4 ore di formazione specifica

Nel corso del 2021 è stata avviata da parte delle Risorse Umane un progetto riguardante una **piattaforma aziendale** nella quale sono erogati **i corsi di formazione** (per i quali è prevista la modalità e-Learning) per il personale di AU, così come previsto degli art. 37 e ss del D.Lgs 81/08 e dagli accordi Stato -Regioni. E' stato, inoltre, realizzato dal Servizio di Prevenzione e Protezione di AU un **Opuscolo in tema di Continuità Operativa dei Servizi** che, messo a disposizione di tutta la popolazione aziendale, informa tutto il personale circa l'applicazione delle procedure e modalità da seguire in caso di emergenza conseguita ad un evento critico (grave o disastroso) che minacci la continuità operativa dei servizi. In particolare, l'opuscolo fornisce informazioni riguardo gli scenari emergenziali ai quali il Piano di Continuità Aziendale fa riferimento; i soggetti e le strutture aziendali coinvolte nelle misure di intervento previste per garantire la continuità operativa aziendale; le attività e i processi definiti sensibili oggetto di continuità operativa; le modalità di intervento e i flussi di comunicazione previste in caso di eventi gravi o disastrosi che minaccino la continuità operativa.

Informativa 403-6: Promozione della salute dei lavoratori

L'azienda ha, inoltre portato avanti una serie di campagne finalizzate alla sensibilizzazione dei lavoratori su alcuni temi di grande importanza, quali ad esempio campagne antifumo e altre buone pratiche di promozione della salute.

Nel corso del 2021, su proposta del RSPP e con il benestare del Presidente e Amministratore Delegato è stata avviata la **campagna di formazione** su base volontaria del Corso di Formazione **per utilizzo del defibrillatore automatico BLS-D (Basic Life Support and Defibrillation)** e manovre di disostruzione pediatrica e per adulti.

Nel mese di giugno 2021 su richiesta del Presidente e Amministratore Delegato sono stati installati, nella sede di Via Guidubaldo del Monte, 45 tre defibrillatori cardiaci. Contestualmente AU ha aderito al **Progetto Regionale "Lazio Cuore Sicuro"**, quale progetto di defibrillazione accessibile al pubblico (PAD) per la riduzione delle morti cardiache improvvise.

Inoltre nel corso del 2021 è stato organizzato un **corso di Guida Sicura** per Dirigenti



La gestione dell'emergenza COVID-19

A seguito del dilagare della pandemia di COVID-19 nel corso del mese di gennaio 2020, ogni realtà ha dovuto adeguarsi alle nuove necessità di tutela dei lavoratori, totalmente inedite e inaspettate. L'unico strumento veramente efficace per limitare il contagio in azienda è stata l'adozione della modalità di lavoro agile in forma massiva, diventato una necessità per qualunque società in grado di dislocare il proprio lavoro. Vista la fondamentale necessità di organizzarlo nel minor tempo possibile, sia per tutelare i dipendenti sia per non avere ripercussioni negative sulla performance economica, A U ha provveduto a fornire dotazioni efficienti ed efficaci ai propri dipendenti, al fine di svolgere le proprie mansioni da casa.

Da marzo 2020, in linea con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" (emanato dal governo il 14 marzo 2020), AU ha redatto il proprio protocollo aziendale nel quale sono indicate le procedure necessarie per ridurre al minimo il rischio da contagio da COVID-19. Fin dall'inizio della pandemia, AU ha svolto attività di prevenzione come: informazione riguardo le disposizioni normative, diminuzione delle entrate negli uffici, programmi di pulizia e sanificazione, distribuzione di mascherine. Ha inoltre collocato erogatori di gel disinfettante, termoscanner per la misurazione della temperatura e attivato delle campagne per i test sierologici e molecolari. Infine, la misura preventiva principalmente intrapresa è stata l'implementazione del lavoro agile.

Sempre in linea con i Protocolli di regolamentazione AU ha costituito, al fine di migliorare e monitorare le azioni precedentemente intraprese a tutela dei propri dipendenti, il proprio Comitato di emergenza Covid-19 costituito dalle seguenti figure:

- Dirigente Delegato per la Sicurezza (Presidente)
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Medico Competente (MC)
- Responsabile delle Risorse Umane (RU)
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

Nel corso del 2021, quando la riduzione dei casi lo ha permesso e comunque sempre nel rispetto delle decisioni governative in merito, AU ha gradualmente reintegrato il lavoro in presenza, nello specifico ha concordato con il Comitato COVID il rientro in ufficio, a giorni alterni. Ad ottobre 2021, AU ha completato la revisione e la modifica del *Protocollo Covid* stilato nel 2020 per adattarlo all'evolversi della situazione pandemica e alle nuove leggi in merito al contenimento dei contagi. E' stata redatta una Istruzione Operativa (*IO Modalità di accesso e controllo delle certificazioni verdi Covid-19 nelle sedi aziendali*) per disciplinare le modalità di accesso in azienda nel rispetto delle disposizioni normative in tema di certificazione verde.

Da marzo 2020, in linea con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione

del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro” del 14 marzo 2020 emanato dal governo, AU ha redatto il proprio protocollo aziendale nel quale sono indicate le procedure necessarie per ridurre al minimo il rischio da contagio da COVID-19. Sempre in linea con i Protocolli di regolamentazione AU ha costituito, al fine di migliorare e monitorare le azioni precedentemente intraprese a tutela dei propri dipendenti, il proprio Comitato di emergenza Covid-19. Infine, la misura preventiva principalmente intrapresa è stata l’implementazione del lavoro agile. Per garantire la massima efficienza dello smart working, AU ha dotato i propri dipendenti di notebook, cellulare aziendale, apparati

particolari come cuffie e dispositivi grafici. È stato garantito a tutti i dipendenti l’accesso all’intranet aziendale e alle applicazioni tramite la VPN, mentre allo stesso tempo sono stati creati dei collegamenti in digitale tra colleghi in tempo reale.

Nel corso del 2021, quando la riduzione dei casi lo ha permesso e comunque sempre nel rispetto delle decisioni governative in merito, AU ha gradualmente reintegrato il lavoro in presenza, nello specifico ha concordato con i RLS (Rappresentanti dei lavoratori) il rientro in ufficio, a giorni alterni, delle figure dirigenziali e di ogni risorsa ne facesse esplicita richiesta.





5

“

Nota Metodologica

Nota metodologica

Il presente Bilancio di Sostenibilità di Acquirente Unico, al 31 dicembre 2021, è stato redatto in conformità ai GRI Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione di rendicontazione "Core".

Il documento rappresenta un ulteriore passo nel processo di trasparenza e miglioramento continuo che Acquirente Unico da sempre si impegna a perseguire, in quanto l'evoluzione dalla redazione di un bilancio da "Referenced" a "Core" richiede maggiore impegno e completezza. Decidere di rendicontare la propria performance di sostenibilità secondo l'opzione "Core", infatti, vuole dire aderire completamente all'impegno di rispettare i principi che emergono dall'analisi di materialità, rendendoli parte integrante del proprio operato.

In termini più specificatamente tecnici, la rendicontazione delle performance di sostenibilità con l'opzione Core, comporta l'obbligo di soddisfare almeno un punto di ogni informativa che sia risultata materiale, e tutte le informative delle serie 102 (Informativa Generale) e 103 (Modalità di Gestione).

Il documento è stato redatto con l'obiettivo di mostrare esternamente l'impegno di Acquirente Unico in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. I dati sono stati calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze della contabilità generale e degli altri sistemi informativi utilizzati; in caso di stime, nella determinazione degli indicatori, è stata indicata la modalità se-

guita per quantificarle.

Nel Bilancio è esposto il triennio 2019-2021, al fine di fornire al lettore un parametro di confronto della performance economica, sociale, ambientale e di governance. Non ci sono state limitazioni e variazioni che possano significativamente influenzare la comparabilità tra i periodi. Eventuali limitazioni sono di volta in volta indicate all'interno del documento.



Analisi di materialità

L'identificazione degli aspetti rendicontati all'interno del documento è avvenuta seguendo il principio di materialità e in considerazione dei principi che definiscono il contenuto e la qualità della rendicontazione di sostenibilità (inclusività degli stakeholder, completezza delle informazioni, contesto di sostenibilità, equilibrio, comparabilità, chiarezza, tempestività, affidabilità e accuratezza).

Pertanto, al fine di definire una lista di tematiche potenzialmente rilevanti, AU ha effettuato una:

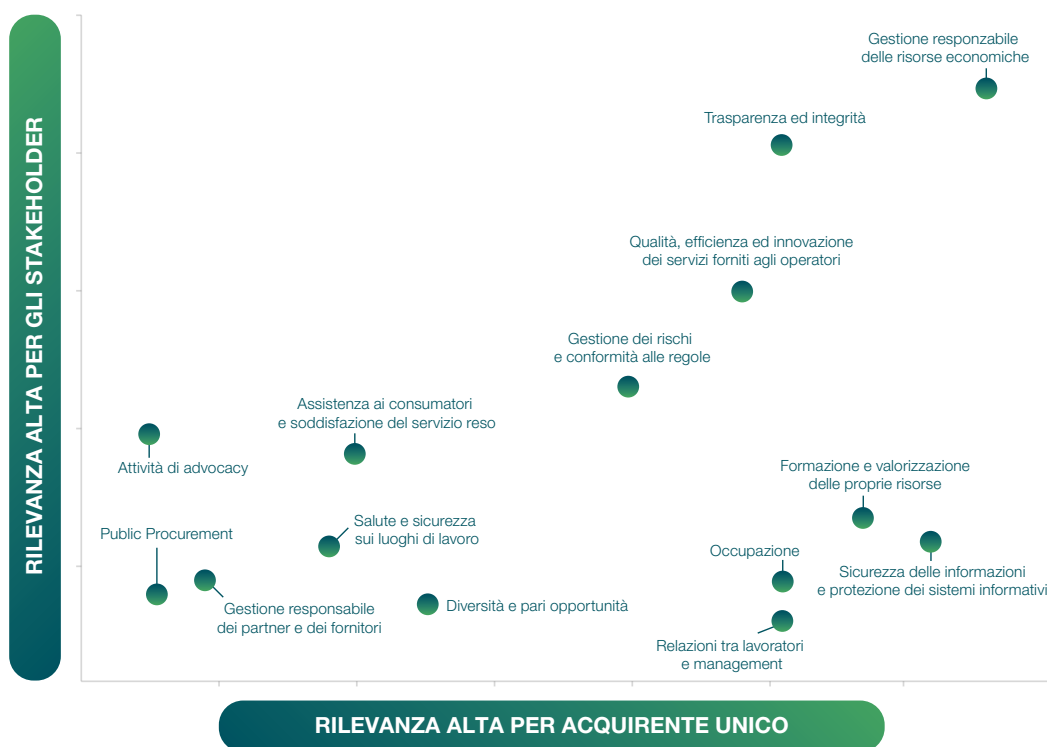
- **Analisi del contesto esterno:** finalizzata alla comprensione di come AU viene percepita all'esterno, di quali siano le principali sfide di sostenibilità del settore e le tematiche affrontate da altre società comparabili;
- **Analisi del contesto interno:** finalizzata alla comprensione del livello di "maturità" della Società rispetto a tematiche di sostenibilità;
- **Mappatura degli Stakeholder:** finalizzata a rilevare efficacemente quali siano gli interlocutori principali di AU, per meglio calibrare gli argomenti rendicontati all'interno del Bilancio di Sostenibilità, ai fini di una migliore efficacia comunicativa del documento.

AU ha sottoposto le tematiche rilevanti, derivanti dalle combinazioni dei fattori interni ed esterni di cui sopra, alla valutazione del management aziendale, il quale sulla base delle proprie competenze e della conoscenza della Società ha individuato le tematiche c.d. "mate-

riali", ossia significative, da rendicontare all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

La materialità è stata definita anche in considerazione degli impatti diretti ed indiretti che ciascuna tematica genera o potrebbe generare.

Matrice di materialità



La matrice qui rappresentata include solamente il quadrante in alto a destra, ovvero, mostra solamente le tematiche che hanno un'alta rile-

vanza sia per Acquirente Unico che per i suoi stakeholder.



Tabella di Raccordo

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; Compliance Socioeconomica	307-1; 419-1
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 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



6

“

GRI Content Index

GRI 102: INFORMATIVA GENERALE 2016		
Disclosure		Riferimento/Direct answer/Omissioni
Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	Acquirente Unico S.p.A
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	§ Chi siamo, Pag.13
102-3	Luogo della sede principale	Via Guidubaldo Del Monte, 45, Roma
102-4	Luogo delle attività	Acquirente Unico opera in Italia
102-5	Proprietà e forma giuridica	§ Chi siamo, Pag.13
102-6	Mercati serviti	§ Le nostre aree d'azione, Pag. 20
102-7	Dimensione e organizzazione	Capitolo: La nostra governance, Pag. 16
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Capitolo: La nostra governance, Pag.16
102-9	Catena di fornitura	§ La gestione dei fornitori, Pag. 47
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Non si sono registrate variazioni significative nella catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione	Acquirente Unico nella valutazione e nella gestione dei rischi connaturati alle proprie attività, adotta un approccio prudenziale.
102-12	Iniziative esterne	Acquirente Unico non ha sottoscritto rapporti esterni in tema di sostenibilità
102-13	Adesioni a organizzazioni	Attualmente Acquirente Unico non ha aderito ad alcuna associazione
Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	§ Messaggio del presidente agli stakeholder, Pag. 4
Etica e Integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	§ Mission e valori, Pag. 15
Governance		
102-18	Struttura di governance	§ La nostra Governance, Pag. 16
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	§ I nostri interlocutori, Pag. 36
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva.
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	§ I nostri interlocutori, Pag. 36
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	§ I nostri interlocutori, Pag. 36 § Essere una voce autorevole, ascoltando le voci di tutti, Pag. 37
102-44	Temi e criticità sollevati	§ I nostri interlocutori, Pag. 36

Pratiche di rendicontazione

102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	§ Nota metodologica, Pag. 81
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	§ Nota metodologica, Pag. 81
102-47	Elenco dei temi materiali	§ Nota metodologica, Pag. 81
102-48	Revisione delle informazioni	Gli eventuali re-statement e riclassifiche sono di volta in volta indicate all'interno del presente documento.
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Gli eventuali re-statement e riclassifiche sono di volta in volta indicate all'interno del presente documento.
102-50	Periodo di rendicontazione	Triennio 2019 - 2021
102-51	Data del report più recente	Ottobre 2021
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Dir. sviluppo strategico e comunicazione: comunicazione@acquirenteunico.it
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	§ Nota metodologica, Pag. 81
102-55	Indice dei contenuti GRI	§ GRI Content Index, Pag. 86
102-56	Assurance esterna	Il bilancio di sostenibilità 2021 non è stato sottoposto ad assurance esterna

GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE

Disclosure	Riferimento/Direct answer/Omissioni
------------	-------------------------------------

Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro relativo	§ Analisi di materialità, Pag. 84
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	§ Nota metodologica, Pag. 81 § Le nostre aree d'azione, Pag. 19 § I nostri interlocutori, Pag. 36 Capitolo: La promozione della trasparenza, Pag. 38 § Qualità e innovazione, Pag. 49 § La nostra governance, Pag. 16 Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	§ Nota metodologica, Pag. 81 § Le nostre aree d'azione, Pag. 19 § I nostri interlocutori, Pag. 36 Capitolo: Trasparenza, Responsabilità e creazione di valore, Pag. 75 § Qualità e innovazione, Pag. 49 § La nostra governance, Pag. 16 Capitolo: La sicurezza delle nostre persone, Pag. 83

GRI 200: STANDARD ECONOMICI

Disclosure	Riferimento/Direct answer/Omissioni
------------	-------------------------------------

GRI 201: Performance economiche 2016

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	§ Creiamo e manteniamo valore, Pag. 45
-------	--	--

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016

204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	§ La gestione dei fornitori, Pag. 47
-------	---	--------------------------------------

GRI 205: Anticorruzione 2016		
205-3	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Durante tutto il triennio di rendicontazione non si sono registrati casi di corruzione.
GRI 300: STANDARD AMBIENTALI		
Disclosure	Riferimento/Direct answer/Omissioni	
GRI 307: Compliance ambientale 2016		
307-1	Non conformità a leggi e normative in materia ambientale	Durante tutto il triennio di rendicontazione non si sono registrati casi di non conformità.
GRI 400: STANDARD SOCIALI		
Disclosure	Riferimento/Direct answer/Omissioni	
GRI 401: Occupazione 2016		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Capitolo: La gestione delle nostre persone, Pag. 63
GRI 402: Relazione tra lavoratori e management 2016		
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.
GRI 403: Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro 2016		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
403-9	Infortuni sul lavoro	Capitolo: Operare in sicurezza, Pag. 75
GRI 404: Formazione 2016		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	§ La gestione delle nostre persone, Pag. 63
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	§ La gestione delle nostre persone, Pag. 63
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	§ La gestione delle nostre persone, Pag. 63
GRI 418: Privacy dei clienti 2016		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	§ La tutela della privacy, Pag. 41 Non risultano denunce da parte di interessati e/o da parte delle Autorità relative.
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

GRI 103: MODALITA' DI GESTIONE		
Disclosure		Riferimento/Direct answer/Omissioni
Modalità di gestione 2016		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro relativo	§ Analisi di materialità, Pag. 84
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	§ Nota metodologica, Pag. 82 § Qualità e innovazione, Pag. 49 § Utenti al centro, Pag. 50 § Public procurement, Pag. 55
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	§ Nota metodologica, Pag. 82 § Qualità e innovazione, Pag. 49 § Utenti al centro, Pag. 50 § Public Procurement, Pag. 55
Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori		
n.d	Qualità, efficienza ed innovazione dei servizi forniti agli operatori	§ Qualità e innovazione, Pag. 49
Attività di advocacy		
n.d	Attività di advocacy	§ I nostri interlocutori, Pag. 36
Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso		
n.d	Assistenza ai consumatori e soddisfazione del servizio reso	§ Utenti al centro, Pag. 50
Public Procurement		
n.d	Public Procurement	§ Public Procurement, Pag. 55



Concept design e realization
Acquirente Unico S.p.A.

Impaginazione e stampa
Graficainternazionale Roma S.R.L
con Romina Ragno

PAGINE INTERNE

Carta patinata opaca

Grammatura
130 g/m²

Numero pagine
92

COVER

Carta patinata opaca

Grammatura
300 g/m²

Tiratura: 50 copie
Finito di stampare nel mese di dicembre 2022
Pubblicazione fuori commercio

Acquirente Unico S.p.A.

Capitale Sociale € 7.500.000,00 i.v.

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

Sede legale
Via Guidubaldo Del Monte, 45, 00197 Roma
Tel: 06.8013.1, Fax: 06.8013.4086

Reg. Imprese di Roma
P.IVA e C.F. n. 05877611003
R.E.A. di Roma n. 932346

www.acquirenteunico.it