

TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA

20 BILANCIO
DI
20 SOSTENIBILITÀ



INDICE

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

4

01 IL NOSTRO CONTESTO, LA NOSTRA SOCIETÀ

6

| | |
|-------------------------------------|----|
| Chi siamo | 7 |
| Mission e valori | 9 |
| La nostra governance | 10 |
| Le nostre aree di azione | 13 |
| Il nostro concetto di sostenibilità | 21 |

02 TRASPARENZA, RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE

22

| | |
|---|----|
| I nostri interlocutori | 23 |
| La promozione della trasparenza | 25 |
| Regole e gestione dei rischi: una questione di responsabilità | 28 |
| Creiamo e manteniamo valore | 29 |
| La gestione dei fornitori | 31 |

03 QUALITÀ DEI SERVIZI E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

33

| | |
|---|----|
| Qualità e innovazione | 34 |
| Utenti al centro | 35 |
| Public Procurement | 37 |
| Il Servizio Fondo Bombe Metano | 39 |
| L'impegno di Acquirente Unico per contrastare la povertà energetica | 40 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 04 | DIAMO VALORE ALLE NOSTRE PERSONE | 44 |
| | La gestione delle nostre persone | 45 |
| | Formazione e talent Management | 48 |
| | Programmi di sviluppo professionale | 50 |
| | Creiamo una cultura sostenibile | 53 |

| | | |
|-----------|-------------------------------------|-----------|
| 05 | OPERARE IN SICUREZZA | 55 |
| | La sicurezza delle nostre persone | 56 |
| | La gestione dell'emergenze Covid-19 | 59 |

| | | |
|-----------|-------------------------------|-----------|
| 06 | NOTA METODOLOGICA | 61 |
| | Analisi di materialità | 62 |
| | Matrice di materialità | 63 |
| | Tabella di raccordo | 64 |
| | Sustainable Development Goals | 65 |

| | | |
|-----------|--------------------------|-----------|
| 07 | GRI CONTENT INDEX | 66 |
|-----------|--------------------------|-----------|

MESSAGGIO DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

In questo anno in cui la pandemia ha provato, sotto molteplici aspetti, il nostro Paese e il mondo intero, sono emerse alcune fragilità del nostro attuale modello di sviluppo che ha portato, tra l'altro, all'ampliamento della fascia di popolazione vulnerabile, che ad oggi si trova a dover affrontare gravi difficoltà sociali ed economiche.

In questo scenario, quindi, si evidenzia quanto siano importanti non solo l'interesse pubblico e il generare valore ma anche, rispetto al funzionamento del "sistema paese", i singoli, le persone.

Partendo proprio da questi due temi, oggi quanto mai attuali, e cioè "il generare valore" e "le persone", possiamo affermare che sin dalla sua istituzione Acquirente Unico li ha sempre avuti tra i suoi obiettivi, visto che molte delle sue attività, che sono state assegnate alla società nel corso del tempo, hanno la finalità di gestire strumenti e meccanismi a beneficio del buon funzionamento del mercato, con ricadute positive sia sui piccoli consumatori (di tutela verso le persone) che sugli operatori del settore. Ciò è avvenuto dapprima con l'attività di approvvigionamento di energia destinato al servizio di Maggior Tutela e, successivamente, con le attività affidateci dalla legge: lo Sportello per il Consumatore, il Servizio Conciliazione, il Sistema Informativo Integrato, l'Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano, i portali informativi sulle offerte di energia e sui consumi dei clienti domestici (anche del mercato libero).

Le attività e gli strumenti di Acquirente Unico, uniti alle caratteristiche uniche di terzietà e indipendenza, lo rendono una voce autorevole rispetto ai contesti di appartenenza e un punto di riferimento per gli impatti, sociali ed economici, che il lavoro prodotto ha verso tutti gli stakeholder. Soprattutto verso quella parte più debole e vulnerabile. Infatti, grazie a strumenti come lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente e ad esperienze internazionali come il progetto europeo ASSIST (conclusosi nel 2020), Acquirente Unico è ormai un punto di riferimento nel supportare il consumatore, ma anche un sostegno nel contrasto alla povertà energetica. In questa direzione, dal 2021, la Società ricoprirà un ruolo fondamentale nel riconoscimento automatico del bonus sociale, consentendo di superare le difficoltà del vecchio meccanismo a richiesta. L'obiettivo è far in modo che tutti gli aventi diritto possano aver riconosciuto il bonus sociale direttamente in bolletta dal fornitore, grazie a uno scambio di dati tra l'INPS e Acquirente Unico.

L'introduzione di tale cambiamento è stata possibile grazie al Sistema Informativo Integrato (SII), altro strumento atto a generare valore per il mercato e gli utenti finali, che pionieristicamente in Europa, anticipando addirittura i contenuti del Clean Energy Package, ha consentito la gestione in modalità digitale dei dati e dei flussi nei settori energetici.

In un futuro quanto mai prossimo il SII, proprio per la sua struttura e funzionamento, potrà essere in grado di svolgere ulteriori funzioni al servizio del Sistema Paese, anche per nuove esigenze e settori di attività.

Sostegno e tutela sono quindi "driver" dell'azienda, valori che si trasmettono anche all'interno, alla popolazione aziendale. La pandemia ha richiesto uno sforzo ulteriore per far sì che le attività non si interrompessero e, allo stesso tempo, che i dipendenti potessero essere messi, a loro volta, nella condizione di lavorare in sicurezza. Sin dai primissimi allarmi, quindi, abbiamo attuato precise strategie affinché lo smart working, una modalità nuova di approccio al lavoro, divenisse subito efficace ed efficiente. Da

una parte fornendo dotazioni tecnologiche ed informatiche ai dipendenti, dall'altra mantenendo sempre un'informazione attenta e puntuale con l'intento di rimanere "azienda unita e attiva", anche in un momento di lontananza forzata. Il valore generato internamente, il senso di appartenenza, hanno permesso di continuare a svolgere il ruolo sopra descritto. Per questo continuiamo ad investire nella crescita e formazione delle nostre persone, al centro di una precisa strategia aziendale e adeguate politiche di welfare.



Siamo convinti che Acquirente Unico, vista l'esperienza maturata sul campo, possa giocare un ruolo di primaria importanza in questa fase di ripresa socio-economica. Di questa consapevolezza sono partecipi tutte le persone che lavorano in Acquirente Unico. In questo anno difficile, un ringraziamento particolare è rivolto a loro, che con piena responsabilità hanno garantito la continuità del servizio dimostrando, ancora una volta, il loro impegno ed una grande capacità di adattarsi al cambiamento. Perché siamo un'azienda "in movimento".

Siamo certi che le difficoltà incontrate, e che incontreremo, ci vedano ancor più coesi per fornire il nostro contributo a garanzia di un sistema energetico sicuro, efficiente e sostenibile a beneficio di tutta la collettività.

Questo Bilancio di sostenibilità è l'occasione per raccontare e condividere in modo trasparente i nostri valori e gli obiettivi aziendali che ci siamo dati al fine di contribuire attivamente allo sviluppo di una società sostenibile, generando con il nostro operato, ricadute positive per consumatori, operatori, istituzioni, ovvero per tutta la nostra comunità.

TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

01

**IL NOSTRO CONTESTO
LA NOSTRA SCELTA**

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 dal Legislatore e regolamentati 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.

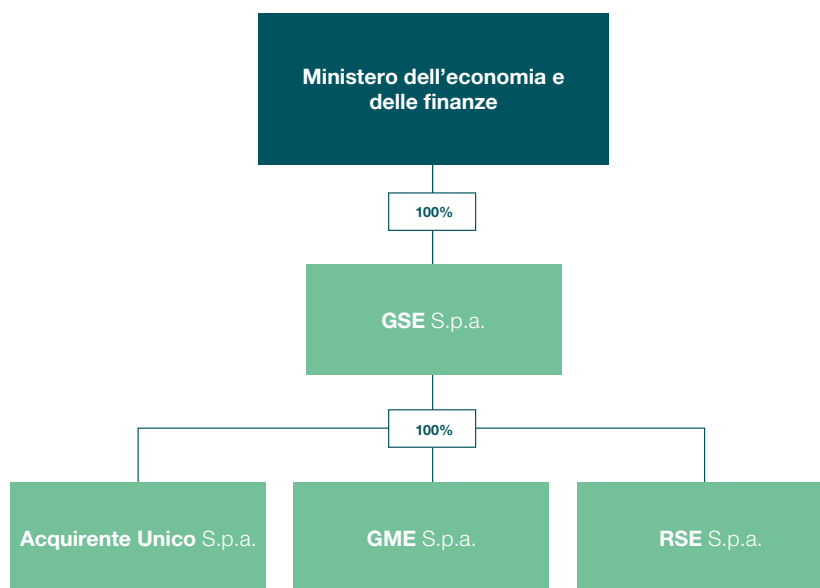
Le attività della Società non sono solo a supporto del consumatore finale, al fine di valorizzarne ulteriormente il ruolo, ma anche a garanzia di un sistema energetico più efficiente soprattutto in termini di funzionalità del sistema per gli operatori.

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 Centrale 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.

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

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



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

Generare, attraverso i propri servizi, ricadute positive per consumatori, operatori, istituzioni, affinché il sistema energia possa garantire lo sviluppo del Sistema Paese. Questa è la missione di Acquirente Unico, che, nonostante la diversificazione e l'ampliamento delle attività per adeguarsi alle evoluzioni dei mercati energetici, è rimasta negli anni quanto mai attuale.

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

- migliorare la funzionalità dei sistemi energetici,
- garantire strategicità e sicurezza degli approvvigionamenti,
- 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 di:

- **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

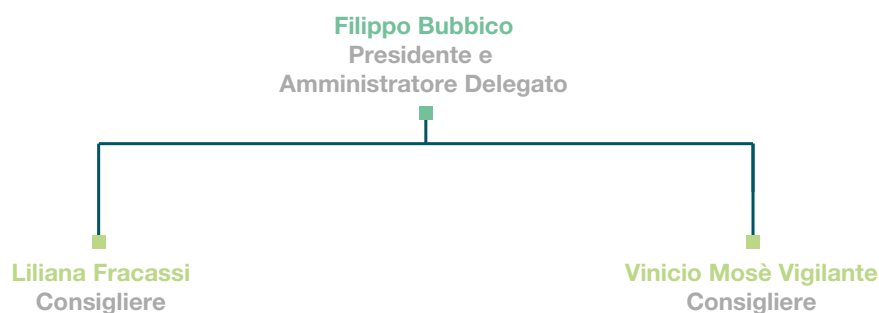
Acquirente Unico ha adottato un sistema di Governance che prevede la presenza dei seguenti Organi:

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



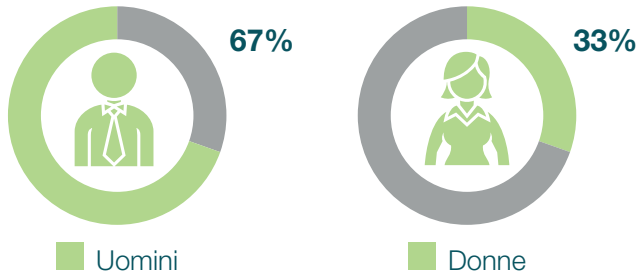
La Società è amministrata, a scelta dell'Assemblea e comunque nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, da un Amministratore Unico o da un Consiglio di Amministrazione, composto da tre ovvero da cinque membri, tra cui il Presidente.

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.

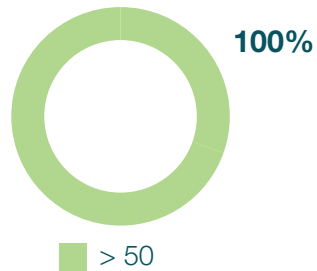
Di regola il Consiglio si riunisce tutte le volte che il Presidente lo giudichi necessario ed in ogni caso almeno ogni tre mesi, oppure quando ne sia fatta richiesta scritta dalla maggioranza dei suoi componenti o dal Collegio Sindacale.

COMPOSIZIONE DEL CDA 2019-2020

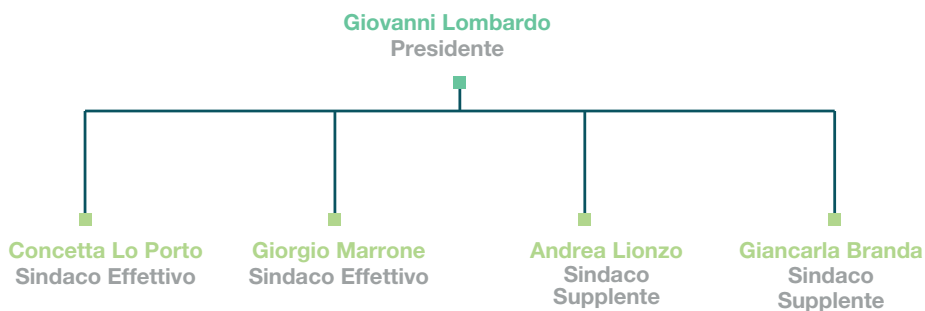
Composizione del CDA per genere



Composizione del CDA per fasce di età



Collegio Sindacale



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

Come indicato nello Statuto i sindaci restano in carica per tre esercizi fino alla convocazione dell'Assemblea che si riunisce per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

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

Organismo di Vigilanza di cui al D. Lgs n. 231/01

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è nominato dal Consiglio di Amministrazione per una durata in carica pari a quella del Consiglio stesso. 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. 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.

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 DI AZIONE



1999

Servizio maggior
tutela

2009

Sportello



2010

SII



2012

OCSIT



2013

Conciliazione



2018

Portale offerte



2018

Fondo benzina



2019

Portale consumi

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:

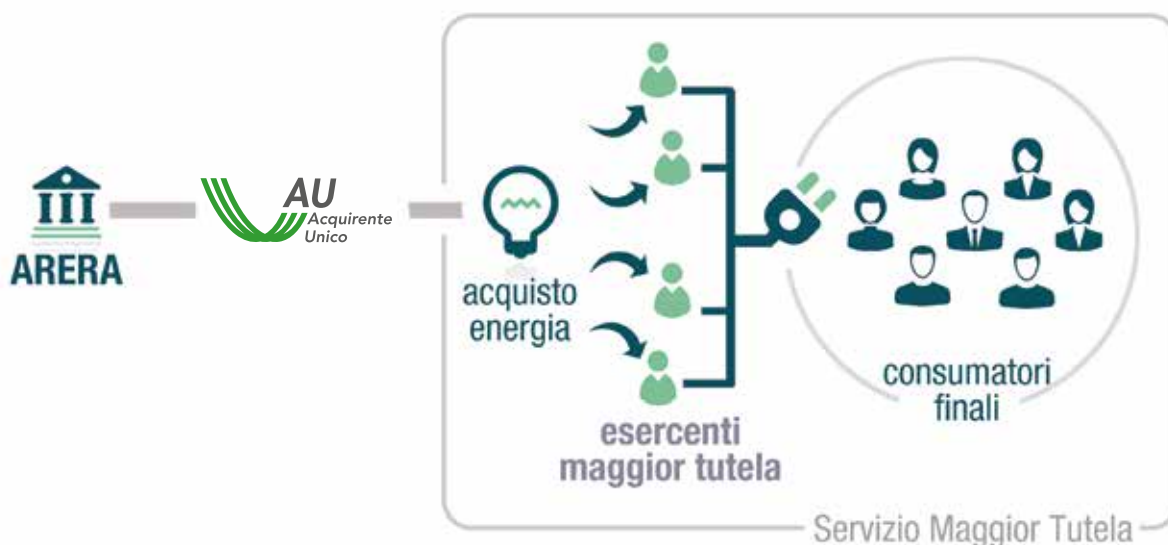
- assistenza nella risoluzione delle controversie con gli operatori,
- informazioni sul corretto funzionamento del mercato, i propri diritti, i servizi e strumenti disponibili,
- tutela nell'approvvigionare energia elettrica per i clienti domestici e microimprese che ancora non sono passati al mercato 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 sistema energetico per gli operatori (distributori e venditori), fornendo:

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

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

Approvvigionamenti di energia e previsioni



Acquirente Unico svolge, secondo le direttive dell'Autorità, l'attività di approvvigionamento di energia elettrica per il Servizio di Maggior Tutela, che poi cede agli Esercenti che la fatturano ai consumatori finali. Il prezzo di cessione dell'energia acquistata viene pubblicato mensilmente, rendendo quindi sempre trasparente il proprio portafoglio acquisti.

Sevizio 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 e 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.

- 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.

Acquirente Unico garantisce la fornitura di energia elettrica ai clienti di piccola dimensione del c.d. "Servizio di Maggior Tutela" ossia piccole imprese³ 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 approvvigionamento sostenuti e i ricavi provenienti dalla cessione dell'energia agli Esercenti la Maggior Tutela.

Il ruolo di AU come aggregatore della domanda consente ai piccoli consumatori di beneficiare delle opportunità offerte dai mercati all'ingrosso, alla stregua di quella dei consumatori di maggiori dimensioni e con più elevato potere negoziale individuale.

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 Mer-

cati 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:

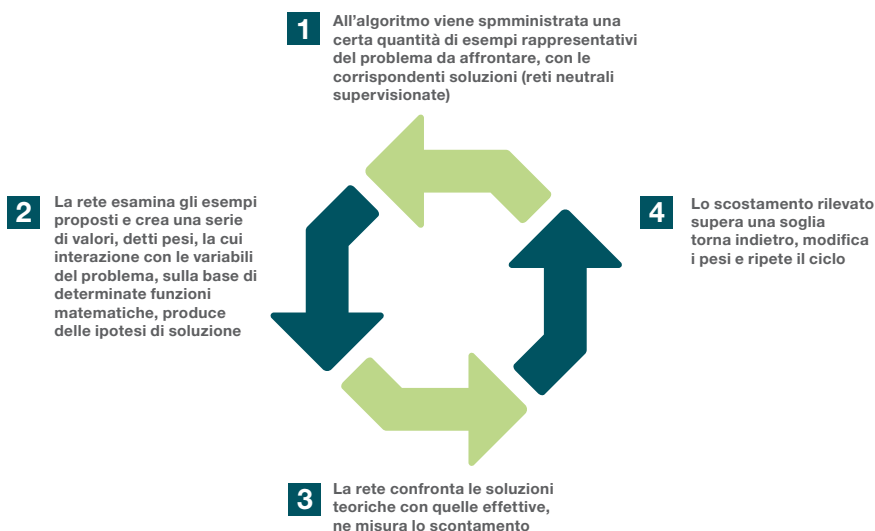
- il 1° gennaio 2021 per piccole e medie imprese - le imprese che occupano meno di 50 persone e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro (cd. piccole imprese come individuate dalla direttiva (UE) 2019/944);
- il 1° gennaio 2023 per i clienti domestici e 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).

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 rappresentato dai modelli econometrici, che rappresentano comunque un'ipotesi esplicativa da acquisire provvisoriamente finché non sarà disponibile una soluzione migliore. È proprio sulla base di tale considerazione che in Acquirente Unico, utilizzando uno 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**.



6 Mercato del Giorno Prima.

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

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

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

Il risultato dell'attività di previsione giornaliera per il **2020** è stato di un errore pari a **-425 GWh (0,99%)**, dovuto a una previsione di **43.197 GWh** a fronte di un consuntivo di **42.772 GWh**.

Il valore totale per gli acquisti di energia nello stesso periodo è stato di **2.358,6 milioni di euro** mentre il costo dello sbilanciamento è stato di **26,7 milioni di euro** rappresentando lo **1,13% del costo totale**.

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.

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

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

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

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

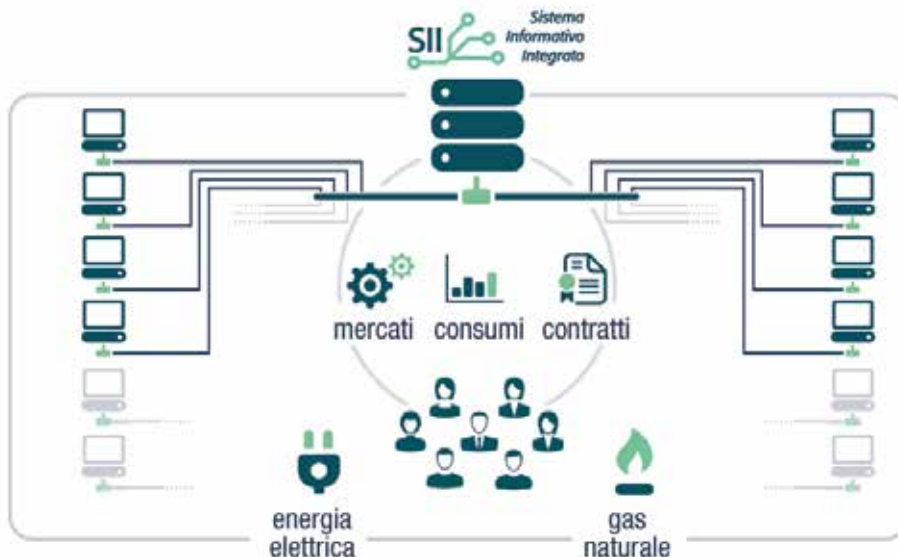


Lo Sportello, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente è un presidio dei consumatori che mira a garantire l'informazione, l'assistenza nella gestione delle criticità nel rapporto con i propri fornitori e il supporto nella risoluzione gratuita delle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

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 7 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 Help Desk Associazioni ed il servizio Segnalazioni.



Gestisce, ogni anno, milioni di transazioni nel mercato energetico e migliaia di miliardi di letture dei consumi dei cittadini, costituendo anche elemento indispensabile sia per gli operatori che per i consumatori. Per la rilevanza delle informazioni e per il ruolo che svolge, può essere considerato un asset strategico del Paese.

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 forn-

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.
- Evoluzione dei processi di *settlement* (bilanciamento) mensile mediante la gestione della filiera gas;
- Implementazione dei sistemi di gestione di *switching* e voltture;
- Gestione di 120.000 richieste di indennizzo con avvio del sistema indennitario anche per il settore gas.

Nuove Attività del SII: Energia Elettrica

- Configurazione dei misuratori 2G;
- Consultazione dati tecnici del misuratore per permettere la formulazione di offerte specifiche per i clienti finali basate sulle proprie abitudini di utilizzo dell'energia elettrica;
- Estensione della verifica ex- ante del valore di potenza media annua (PMA)
- Acquisizione dei dati di misura dei consumi di elettricità per tutti i punti di prelievo attivi;
- Acquisizione dei dati di misura dei consumi di elettricità per tutti i punti di prelievo attivi: nel corso del 2020 sono state effettuate circa 40 milioni di misurazioni mensili.

tori, distributori, imprese di trasporto, utenti di dispacciamento) e circa 60 milioni di punti di consegna attivi. Nel corso del 2020 il SII ha registrato un concreto aumento delle utenze attivate nel mercato libero, passando da circa 20 milioni a 21.5 milioni nell'arco dell'anno, cui corrisponde una diminuzione delle forniture servite in maggior tutela, che scendono da 16.6 milioni a 15.2 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 2020.

Organismo Centrale di Stoccaggio Italiano (OCSIT)



L'Italia, secondo un modello consolidato a livello mondiale, ha centralizzato su un soggetto pubblico, terzo e indipendente la gestione delle scorte obbligatorie di combustibili, con maggiore efficienza, trasparenza, vantaggi per la concorrenzialità degli operatori di minori dimensioni e, in ultima istanza, dello stesso consumatore finale.

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.

Portale offerte



È un portale che consente di comparare in modo gratuito, terzo e trasparente le offerte presenti sul mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale.

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.

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 seguenti fondi contenuti nella soppressa 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.

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 [...]".

Portale consumi



È uno strumento che, mettendo a disposizione dei consumatori una parte rilevante delle informazioni raccolte dal SII, gli permette di conoscere i propri consumi e verificare costantemente la propria situazione contrattuale in modo semplice, sicuro e gratuito.

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 visualizzare, 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.

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.

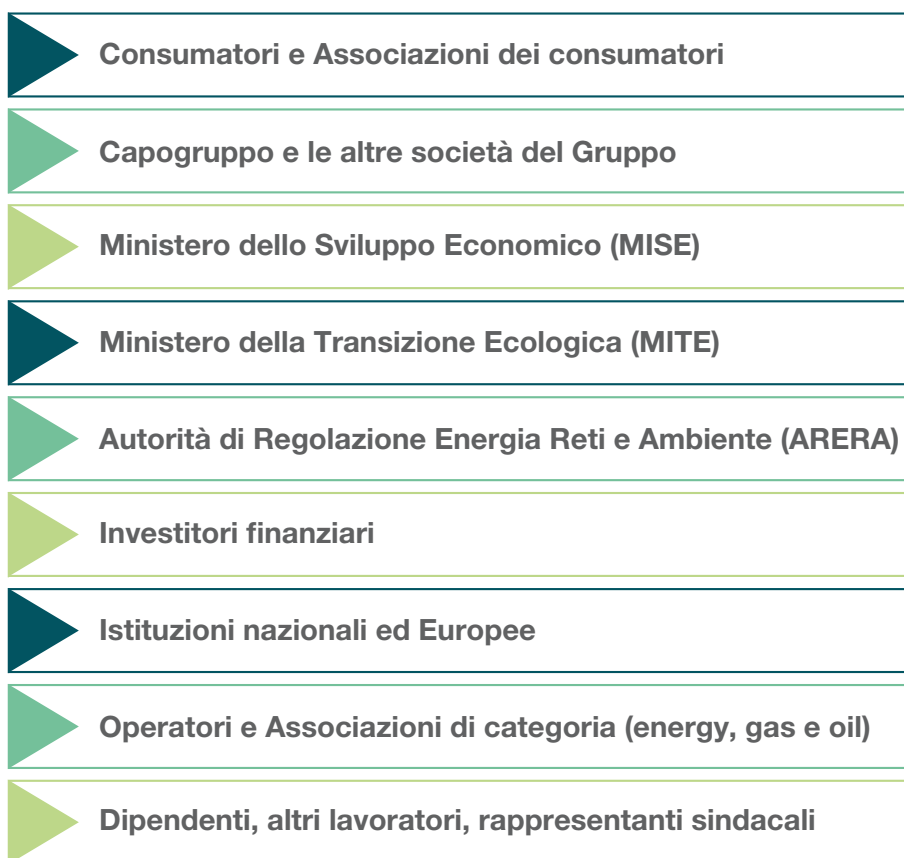
TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

02

**TRASPARENZA,
RESPONSABILITÀ
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.

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 pubblicitaria senza scopo di lucro, il dialogo e il confronto con i propri interlocutori sono attività fondamentali per garantire l'erogazione di servizi efficienti in grado di soddisfare da un lato, le aspettative degli utenti e degli operatori e, dall'altro, le richieste provenienti dalle istituzioni e dal mercato, creando ove possibile valore condiviso per il sistema-paese. In questo contesto, 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 Regolatore 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 Legge¹⁰, che hanno disciplinato gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni e delle società partecipate.

- Legge n. 190 del 2012, ha comportato un rafforzamento nell'ordinamento giuridico italiano delle norme atte a prevenire ed arginare i fenomeni di corruzione ed illegalità all'interno della pubblica amministrazione, indicando la trasparenza come elemento essenziale ai fini della prevenzione della corruzione stessa
- La Determinazione dell'ANAC n. 8 del 17 giugno 2015, nonché la Direttiva del MEF del 25 agosto 2015, hanno esteso tale disciplina anche alle società controllate dalla pubblica amministrazione, ivi incluso Acquirente Unico.
- In considerazione di successive modifiche e per risolvere alcuni dubbi interpretativi, l'ANAC è nuovamente intervenuta con la Determinazione ANAC n. 1134 del 08/11/2017 recante, in sostituzione delle precedenti, "Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici".

Al fine di ottemperare alle richieste normative ed agli indirizzi forniti 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 2019 ha rivisto tutto il piano formativo in materia di anticorruzione e trasparenza, definendo i corsi ed i contenuti che saranno oggetto di formazione nel triennio 2020 – 2022.

Con specifica delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 gennaio 2020 la So-

¹⁰ Legge nr. 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. nr. 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.

cietà ha approvato l'aggiornamento del Piano corrispondente al triennio 2020-2022 che, attraverso la Sezione Trasparenza, disciplina in modo chiaro gli obiettivi che AU intende perseguire attraverso le seguenti linee di intervento:

- attuazione 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.

La Sezione Trasparenza, strutturata secondo le indicazioni dell'ANAC, è sviluppata attraverso:

01

Il coinvolgimento diretto in tutte le strutture organizzative di Acquirente Unico al fine di garantire un adeguato livello di trasparenza mediante un regolare flusso di informazione tra le strutture e La Società

02

La vigilanza sull'attuazione degli obblighi di trasparenza

03

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

04

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

Le disposizioni previste nel 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 speciale.

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 speciale integra il contenuto della Parte Generale con una descrizione relati-

va ai processi individuati come sensibili nella realtà della Società e ai relativi standard di controllo, rispetto alle fattispecie di reato presenti nel D. Lgs n. 231/01, in ragione dell'analisi del contesto aziendale, dell'attività svolta dalla Società e della mappatura delle aree potenzialmente soggette al rischio-reato.

Il modello è in costante aggiornamento da parte della Società al fine di assicurare la sua adeguatezza rispetto ai cambiamenti normativi o ad altri eventi rilevanti (es. modifiche organizzative e risultanze dei controlli).

Il Modello organizzativo si completa e si coordina con l'insieme delle procedure aziendali, il Codice Etico ed il Sistema Disciplinare aziendale.

In coerente con quanto stabilito nel PTPTC e nel predetto Modello, Acquirente Unico ha predisposto un'apposita Procedura Aziendale a tutela dei dipendenti che segnalano illeciti (c.d. whistleblower) al fine di tutelare i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità del segnalante. Per la segnalazione di eventuali illeciti, la Società ha attivato una apposita casella di posta elettronica certificata e gestita dal RPCT: anticorruzione@pec.acquirenteunico.it.

Nel corso del biennio 2019-2020 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 deve porre la massima attenzione alla protezione dei dati personali degli interessati.

La Società può trattare i dati personali nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e per adempiere ad obblighi di legge. 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 funzioni 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 una pluralità di 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.

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. Per quanto riguarda le casistiche di violazione dei dati personali (c.d. data breach), nel 2019 sono stati riscontrati 8 casi oggetto di registrazione e di cui 5 notificati al Garante. Al pari, nel 2020 si sono verificati 8 casi, anch'essi puntualmente registrati e di cui 1 notificato al Garante.

Per entrambi gli anni si è trattato di casi estremamente limitati quanto al numero di interessati e di dati personali oggetto di data breach, la maggior parte dei quali era

improbabile che presentasse un rischio per i diritti e le libertà degli interessati. I casi 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 un pronto oscuramento dei dati), ma anche per ridurre la probabilità del suo verificarsi, mediante un rafforzamento dei controlli.

Infine, a fronte dell'emergenza Coronavirus sono stati forniti ai dipendenti i pc aziendali per il lavoro da remoto, il che ha comportato un ulteriore e necessario 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.

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.

Ad oggi, tale pratica di gestione si svolge 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 effettuare sulla Struttura o sull'attività di AU.

Per quel che attiene al 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.

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

CREIAMO E MANTENIAMO VALORE

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 valutazione oggettiva dell'impatto economico-sociale creato, misurando la ricchezza creata a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Il valore economico distribuito

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

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

Il valore economico trattenuto

All'interno della Società rappresenta la parte di ricchezza a garanzia della sostenibilità economica del business, ossia non viene distribuita agli stakeholder, ma viene trattenuta internamente sotto forma di accantonamenti, ammortamenti e svalutazioni.

| Dati in migliaia di Euro | 2020 | 2019 |
|---|----------------------|----------------------|
| VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO | 2.464.958.888 | 3.100.539.724 |
| VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO | 2.460.184.879 | 3.096.319.969 |
| Fornitori/Costi operativi | 2.422.385.829 | 3.060.188.789 |
| - <i>Costi di Approvvigionamento energia</i> | <i>2.375.049.205</i> | <i>3.022.406.711</i> |
| - <i>Altri costi operativi</i> | <i>47.336.624</i> | <i>37.782.078</i> |
| Dipendenti | 18.954.109 | 17.619.361 |
| Finanziatori | 17.579.790 | 17.066.062 |
| Pubblica Amministrazione | 1.024.912 | 1.327.050 |
| Comunità | 63.650 | 65.650 |
| Azionisti | 176.589 | 53.057 |
| VALORE ECONOMICO TRATTENUTO | 4.774.009 | 4.219.755 |

I ricavi consuntivati nell'esercizio 2020 ammontano a circa 2.464 milioni di euro.

Il valore economico distribuito, che ammonta a circa 2.460 milioni di euro, è composto dalle seguenti voci di dettaglio:

- **Valore distribuito ai fornitori/costi operativi:** rappresenta il valore economico generato e distribuito in favore della catena di fornitura ed è pari a circa 2.422 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 18.954 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 17.579 mila euro, rappresenta gli interessi passivi corrisposti dalla Società ai propri fornitori di capitale.
- **Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione:** pari a 1.024 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 63 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 176 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.

LA GESTIONE DEI FORNITORI

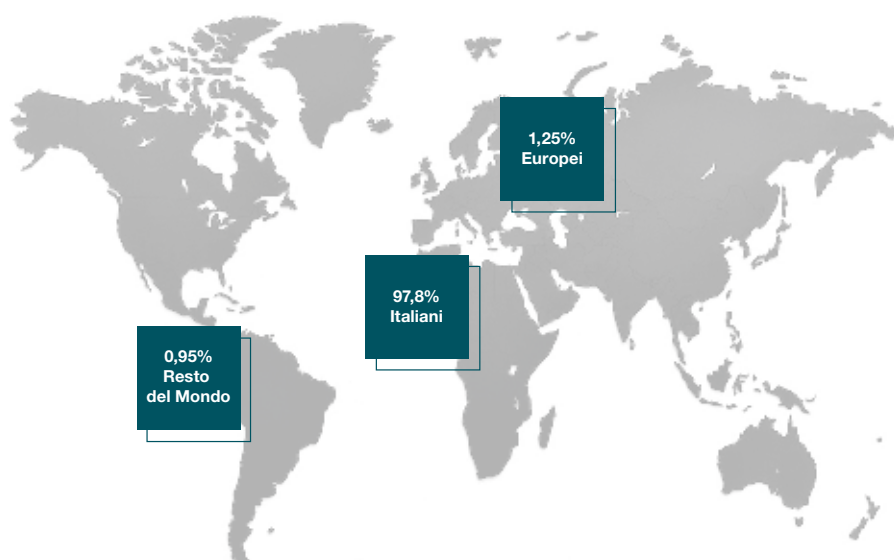
Il tema della gestione responsabile dei partner e dei fornitori è uno dei temi fondamentali per Acquirente Unico e attraverso l'espletamento delle sue funzioni l'Ufficio Acquisti cerca di contribuire a responsabilizzare e selezionare fornitori "attenti e sensibili" ai temi sociali ed ambientali.

La corretta gestione degli acquisti è considerato 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, si è scelto di individuare, all'interno dei bandi, laddove possibile, i requisiti minimi per favorire l'implementazione di pratiche d'acquisto ecosostenibili.

Tali scelte messe in essere da Acquirente Unico al fine di sancire la promozione della trasparenza si riflettono son uno dei mezzi con cui la società si impegna nella lotta alla corruzione e i favoritismi, fenomeni negativi già sanzionati dal Codice Etico e dal Modello Organizzativo (D.Lgs. 231/01).

Per qualificare le imprese che partecipano alle procedure di gara sottosoglia comunitaria, Acquirente Unico si avvale di un Elenco Fornitori interno che rappresenta oggi uno strumento utile in grado di presentare e classificare i soggetti ritenuti più idonei per rispondere alle specifiche esigenze della Società. Ulteriore strumento per le gare sottosoglia comunitaria è quello della Consip Spa¹¹, il cui utilizzo permette di semplificare e rendere più rapide e trasparenti le procedure degli acquisti pubblici, attraverso la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Percentuale di fornitori per area geografica



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, viene inserita un'apposita clausola che impone all'affidatario il rispetto delle norme in tema di salute, sicurezza e igiene del lavoro e inoltre verifica il rispetto degli obblighi contributivi attraverso la richiesta, agli organi competenti, del rilascio del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

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.

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, l' idoneità operativa rispetto al luogo di esecuzione della prestazione, l'attinenza delle referenze presentate rispetto alle caratteristiche dell'appalto da affidare e il principio della rotazione.

Il principio di economicità può essere subordinato a criteri ispirati a esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile cercando di impegnarci a contribuire alla tutela dell'ambiente.

Inoltre, laddove compatibile con l'oggetto dell'appalto, si 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.



TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

03

**QUALITÀ DEI SERVIZI
E SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

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.



Acquirente Unico, infine, nel corso del 2020 si è certificata UNI ISO 9001:2015. Le società che implementano un Sistema di Gestione della Qualità lo fanno per ottenere, in un'ottica di concorrenzialità, un atout in più rispetto ai propri *competitor*. AU invece è una società partecipata dallo Stato al 100% e non soggetta a concorrenza, ma:

- il fatto di erogare servizi affidati per legge, in ragione della posizione di terzietà sul mercato di Acquirente Unico, non fa venir meno, ma anzi addirittura accresce, la necessità di garantire un livello di qualità del servizio alto, stabile e riconoscibile. In questo senso, anzi, proprio l'essere società partecipata al 100% dallo stato è una spinta in più a implementare quanto previsto dalla ISO9001:2015;
- il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) spinge un'azienda a mettere in campo un sistema di processi e procedure omogeneo e controllabile con notevoli vantaggi di gestione interna. Pertanto, AU si è impegnata in questo progetto anche nel perseguimento dell'efficienza nella gestione delle attività interne e per il miglioramento continuo del loro coordinamento.

UTENTI AL CENTRO

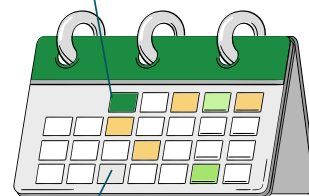
Acquirente Unico pone gli utenti al centro della propria *mission* e della strategia aziendale, tutelandone e promuovendone i diritti tramite diversi servizi a loro disposizione. Infatti, la società fornisce, in particolare, tali servizi tramite lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. Accedendo al sito "www.sportelloperilconsumatore.it" i consumatori possono conoscere i servizi offerti (di seguito riportati), le procedure e le tempistiche, oltre che attivare e gestire le istanze attraverso il Portale Unico, e-mail, posta e fax.

- **Contact Center.** Gestisce il **Numero Verde 800.166.654** - gratuito sia da fisso che 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, 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 esterne 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 tutti gli altri servizi, al fine di gestire il più efficacemente possibile il cliente. Nel 2020 il Contact Center ha gestito ca. **480.500** chiamate al Numero Verde e ca. **5.800** richieste di informazione.
- **Servizio Conciliazione.** Servizio volto alla risoluzione dei problemi tra consumatori e operatori di energia e gas o gestori del Servizio Idrico Integrato, che mette a disposizione un conciliatore per la risoluzione della controversia tra le parti. Le richieste in ingresso sono gestite dalla Segreteria Tecnica che verifica la loro ammissibilità alla procedura, organizza gli incontri tra le parti ed il conciliatore messo

SETTEMBRE 2020

Aggiornamento del sistema per:

- Ottimizzare l'accesso da parte degli utenti
- Facilitare l'utilizzo
- Aumentare la sicurezza per la condivisione

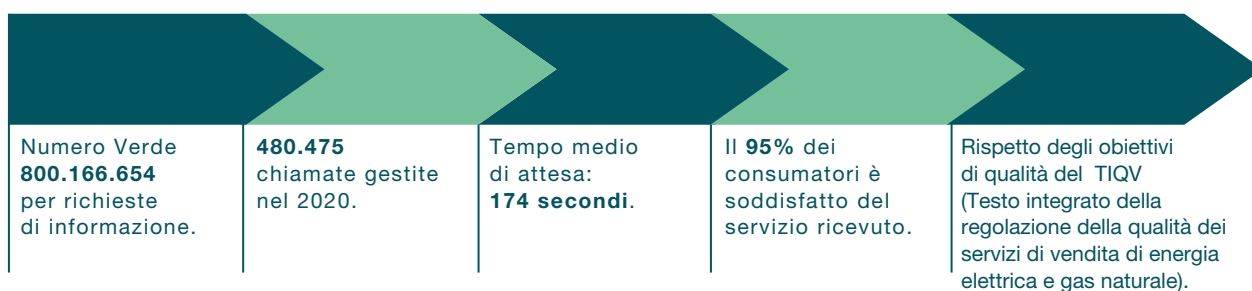


DICEMBRE 2020

Lancio della nuova APP, attraverso la quale gli utenti possono gestire totalmente on-line le procedure di conciliazione

a disposizione dal Servizio, parte terza ed esperta nelle materie del contendere, e le facilita nella corretta 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) ed è lo Sportello stesso che si occupa di sviluppare ed ottimizzare i sistemi di supporto, con l'obiettivo di ottimizzare e rendere massima la soddisfazione **dei clienti**. Nel 2020 il Servizio Conciliazione ha ricevuto oltre **18.600** richieste, principalmente relative a problemi di fatturazione.

- **Procedure Speciali SMART Help e SMART Info e Reclami servizi idrici.** Le risorse esperte nelle diverse materie regolate da ARERA (Bonus, Contratti, Mercato, Fatturazione e Qualità, Ambiente) garantiscono una gestione veloce di specifiche casistiche e, grazie alla loro esperienza, sono in grado di fornire un costante supporto e scambio di informazioni con gli altri servizi. Al fine di garantire la massima efficacia del servizio, le attività sono soggette ai controlli della funzione Monitoraggio e Servizi che si occupa della gestione delle relazioni periodiche e dei monitoraggi richiesti, oltre a supportare l'ottimizzazione delle procedure e dei sistemi di supporto e delle segnalazioni ad ARERA. Inoltre, la funzione organizza la formazione sulle materie di competenza, sulle procedure e sui sistemi delle risorse interne ed esterne. Il servizio collabora 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 Procedure Speciali è inserita nella funzione per gestire l'acquisizione, la regolarizzazione e lo smistamento dei documenti in ingresso. Nel 2020 il servizio ha gestito ca. **62.800** richieste SMART Help/SMART Info e reclami idrici.
- **Servizio Segnalazioni.** Il servizio raccoglie le segnalazioni di problematiche o disservizi nei settori di competenza ARERA che presentano una particolare rilevanza. Nel 2020 sono state gestite 23 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 e rifiuti. Nel 2020 sono state gestite 12 richieste di supporto.



I servizi forniti da Acquirente Unico devono rispettare pienamente i Livelli di Servizio (SLA) stabiliti da ARERA. Nel 2020 lo Sportello ha raggiunto i seguenti risultati:

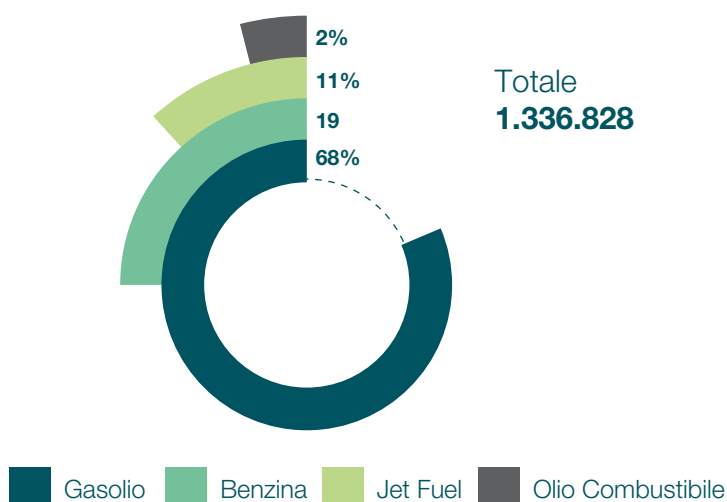
- **92%** dei clienti riceve risposta da un operatore del **Numero Verde** in massimo 90 secondi ed il **95%** ritiene di essere soddisfatto del servizio ricevuto, mentre le **richieste di informazione** scritte sono gestite in media in **5** giorni lavorativi;
- **5** giorni lavorativi per riscontrare le richieste dei clienti con problematiche in ambito **Procedure Speciali**, con il **95%** dei clienti soddisfatti della risposta ricevuta;
- **57** giorni solari (verso i 90 previsti) sono in media necessari per la conclusione di una procedura di **conciliazione**, con il **98%** dei clienti soddisfatti della risposta ricevuta.

Tutti i servizi dello Sportello sono oggetto di costante monitoraggio delle performance ed i risultati delle analisi consentono di identificare velocemente le azioni da intraprendere al fine di ottimizzare procedure, sistemi e le iniziative di formazione.

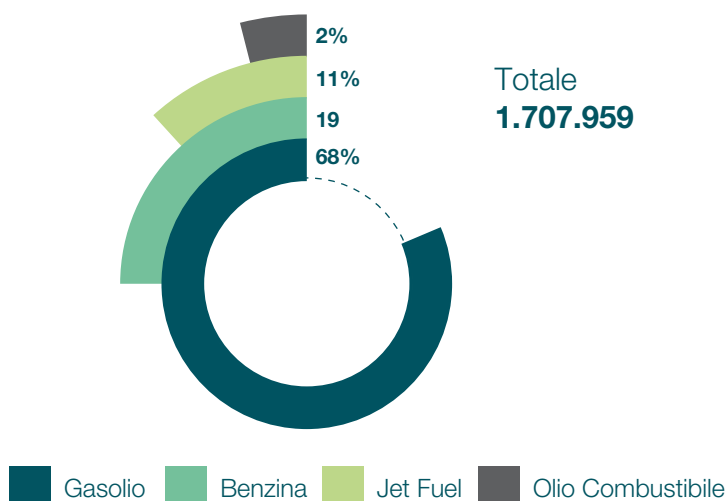
PUBLIC PROCUREMENT

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.

Stock totale in tonnellate 2019



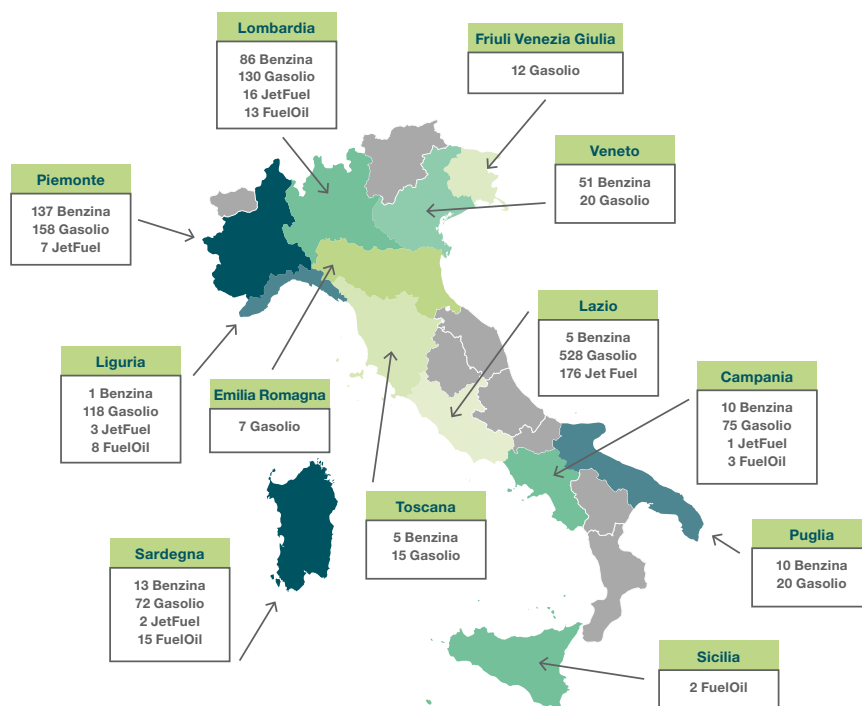
Stock totale in tonnellate 2020



Nel 2019 Acquirente Unico ha emesso il suo primo Bond con lo scopo finale di finanziare le attività di approvvigionamento di petrolio. L'emissione di un bond, oltre a rappresentare una novità nei meccanismi di finanziamento di AU, permette anche all'Italia stessa di abbattere i costi di approvvigionamento di scorte di petrolifere, tale attività è attualmente fondamentale per la salvaguardia delle salute e sicurezza del paese. 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 petrolifere, 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». 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 meccanismi di protezione del bond da parte dello Stato. La forte stabilità normativa di cui gode AU rende quindi questo titolo altamente affidabile

L'attività di gestione delle scorte comprende il reperimento del capitale necessario per l'acquisto dei prodotti petroliferi, la selezione dei siti di stoccaggio, l'acquisto dei prodotti e la consegna dei prodotti presso i siti di stoccaggio selezionati. Il tutto è finalizzato all'ottenimento dell'equivalente di 30 giorni di consumo medio nazionale in prodotti petroliferi finiti entro il 2023 (gasolio, benzina, jet fuel, olio combustibile). L'attività di approvvigionamento risulta fondamentale in quanto, qualora dovesse trovarsi in condizioni di emergenza, l'Italia avrebbe a disposizione una quantità di scorte petrolifere per garantire il continuo delle attività durante il periodo di emergenza. Le operazioni di gestione sono finanziate da banche tramite finanziamenti destinati o emissioni obbligazionarie e sono condotte, con procedure trasparenti e non discriminatorie, attraverso applicativi web per i soggetti rientranti nei parametri di affidabilità tecnico/economica ed autorizzati ad esercitare attività di deposito dei prodotti di proprietà OCSIT. Durante le attività, gli stakeholder sono resi partecipi grazie all'aggiornamento di informazioni dell'avanzamento delle attività tramite un Comitato Consultivo, previsto dall'OCSIT. Le modalità di gestione sono registrate su una piattaforma di gestione delle scorte nazionali (SISEN) e vengono misurate dall'OCSIT in relazione alle giacenze di magazzino certificate nel mese di aprile, il quale corrisponde all'inizio dell'anno-scorre.

Posizionamento 2020 (in Ktonnale)



SERVIZI FONDO BOMBOLE 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 autotrazione¹¹.

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 autoveicoli, 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.

12 La decorrenza e le modalità con cui Acquirente Unico subentrerà nei rapporti giuridici attivi e passivi di Servizi Fondo Bombole Metano S.p.A. (SFBM) saranno determinate con decreto Ministero della Transizione Ecologica, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, sulla base delle proposte presentate dall'Acquirente Unico.

L'IMPEGNO DI ACQUIRENTE UNICO PER CONTRASTARE LA POVERTÀ ENERGETICA



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

Il fenomeno della povertà energetica non è ancora molto conosciuto e spesso si associa semplicisticamente al più generico concetto di povertà assoluta o relativa. In realtà la povertà energetica è un fenomeno che può colpire un numero più ampio di famiglie: si verifica quando una famiglia non è in grado di pagare le bollette di energia (elettricità, gas, riscaldamento, acqua calda) o non è in grado di riscaldare o raffrescare (in estate) adeguatamente la propria abitazione tanto da non permettergli di condurre un tenore di vita dignitoso.

Le cause della povertà energetica sono dunque una combinazione di basso reddito, spesa per l'energia elevata e bassa efficienza energetica nelle case. Secondo l'indicatore utilizzato nel Piano Nazionale Integrato Energia e Clima (PNIEC) nel periodo 2005-2016 la quota di famiglie in povertà energetica in Italia è stata pari a circa l'8% del totale, raggiungendo il suo valore massimo (oltre l'8,6%, pari a 2,2 milioni di famiglie) proprio nel 2016.

Nonostante i notevoli progressi fatti negli ultimi anni, la lotta alla povertà è il primo degli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) approvati dalle Nazioni Unite per il 2030.

Con l'obiettivo di essere protagonista nelle azioni volte al contrasto della povertà energetica, Acquirente Unico è coinvolta a livello nazionale a favore di soggetti con basso reddito nella gestione del bonus sociale dedicato ai consumatori italiani in condizioni di scarsità economica, e a livello comunitario nella partecipazione al progetto ASSIST, un'iniziativa volta ad aiutare i consumatori in povertà energetica nella gestione delle proprie utenze.

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 del bonus energia siano circa 2,6 milioni. Nel corso del 2021 tale strumento a supporto dei consumatori in difficoltà subirà importanti modifiche. Il riconoscimento del bonus sociale diventerà automatico superando il vecchio meccanismo su richiesta che per anni ha limitato la fruizione a solo un terzo dei potenziali beneficiari.

L'utente non dovrà più produrre i documenti richiesti al Comune o al CAF di riferimento, in quanto il bonus sociale verrà riconosciuto direttamente in bolletta dal fornitore, grazie a uno scambio di dati tra l'INPS e Acquirente Unico.

La modalità di erogazione automatica permetterà ai clienti finali di ricevere il bonus cui hanno diritto senza incorrere nelle criticità precedentemente presenti: attese eccessive, difficoltà nella produzione dei documenti utili, costi di gestione per la pratica. Attualmente sono in via di definizione le modalità applicative per l'erogazione del servizio, che diventerà operativo a partire dal 1 luglio 2021, con effetti retroattivi sul primo semestre dell'anno.

L'introduzione di tale cambiamento è stata possibile grazie al Sistema Informativo Integrato (SII), che consente di conciliare i dati dei consumatori (con riferimento alla fornitura di energia-acqua-gas) con la loro posizione reddituale (dati Inps).

Il progetto ASSIST

ASSIST è un progetto promosso dalla Commissione Europea, finanziato nell'ambito del programma Horizon 2020, con l'obiettivo primario di supportare i consumatori in povertà energetica nella gestione consapevole ed efficiente dei consumi energetici domestici al fine di ridurre i costi e/o migliorare il comfort.

Il progetto è stato gestito da un partenariato europeo che conta la partecipazione di 12 organizzazioni, provenienti da 6 paesi europei (Belgio, Finlandia, Italia, Polonia, Regno Unito, Spagna): un vero e proprio network con competenze ampie e differenziate, poiché composto tra gli altri da operatori, associazioni di consumatori e organizzazioni del sociale. Il progetto, iniziato a maggio 2017, si è svolto lungo un periodo di 3 anni, coinvolgendo come partner italiani Acquirente Unico, Aisfor e RSE. Per raggiungere i suoi obiettivi di contrasto del fenomeno, il progetto ASSIST ha previsto attività molto diversificate, ma correlate, di ricerca, di networking e azioni sul campo, coerenti con gli scenari nazionali ed europei. A tal fine, ASSIST si è avvalso anche di un Comitato Scientifico, composto da soggetti istituzionali e non, rappresentanti delle migliori esperienze italiane sul tema.

Dopo una prima fase di ricerca a livello nazionale ed europeo sul tema della povertà energetica e sugli strumenti di contrasto, il progetto ASSIST ha previsto la formazione e l'azione di un vero e proprio tutor per tutti i consumatori in difficoltà. Per fornire adeguate competenze e formare queste nuove figure è stato predisposto un corso di formazione strutturato con moderne modalità di apprendimento a distanza e dalle competenze diversificate.

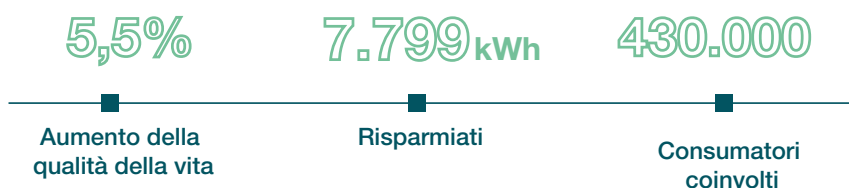
Il Tutor per l'Energia Domestica (TED) svolge il proprio ruolo all'interno di servizi già esistenti, inserendosi quale figura aggiuntiva o professionalizzando operatori già presenti, con competenze ampliate ed integrate. In tal senso, i TED rappresentano un punto di contatto unico e integrato sulla povertà energetica capaci di attivare e coinvolgere i consumatori vulnerabili utilizzando i canali già esistenti e sfruttando le relazioni sul territorio.



Dopo aver concluso la fase della formazione, i TED hanno dato avvio ad azioni sul campo contattando i consumatori vulnerabili e coinvolgendoli in un percorso di consapevolezza ed efficientamento specifico per ciascuno. In particolare, il TED ha fornito informazioni, consigli e supporto pratico (ad es. come leggere la bolletta) anche per migliorare i comportamenti di consumo energetico, facilitando i consumatori nell'accesso agli incentivi e alle altre misure di supporto previsti dal sistema.

I consumatori sono stati guidati attraverso un'azione pilota per dimostrare che migliori comportamenti di consumo, uniti all'utilizzo degli strumenti di supporto disponibili, sono economicamente fattibili e consentono risparmi anche per i consumatori più vulnerabili.

I risultati dell'azione, in Italia, sono stati significativi: l'indicatore generale di risparmio energetico (ESI), che valuta l'energia effettivamente risparmiata dai consumatori vulnerabili, il maggiore comfort all'interno delle loro abitazioni e, più in generale, l'aumento della loro qualità di vita, è pari al 5,5%, la miglior percentuale tra i paesi coinvolti nel progetto. Inoltre, anche i dati sul risparmio energetico in Italia sono stati positivi: il minor consumo è stato pari 7.799 kWh, che corrisponde a circa il 5% di risparmio energetico del target considerato, la seconda miglior percentuale a livello europeo.



Il contributo dei TED non si è esaurito con il completamento del progetto. L'ulteriore valore aggiunto dell'iniziativa, infatti, è quello di consentire uno scambio di esperienze e di competenze tra i tutor, favorendo così la creazione di un network permanente, che si aggiorna e si alimenta nel tempo.



TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

04

**DIAMO VAORE ALLE
NOSTRE PERSONE**

LA GESTIONE DELLE NOSTRE PERSONE

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

| CONTRATTO DI LAVORO E GENERE | 2020 | 2019 |
|------------------------------|------|------|
| Tempo indeterminato | 265 | 246 |
| Uomini | 114 | 103 |
| Donne | 151 | 143 |
| Tempo indeterminato | 265 | 246 |
| Uomini | 114 | 103 |
| Donne | 151 | 143 |

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 **281** dipendenti, di cui il 56% femminile e il 4% appartenenti a categorie protette, AU gestisce le proprie risorse con processi strutturati che riguardano l'interno percorso di vita aziendale.

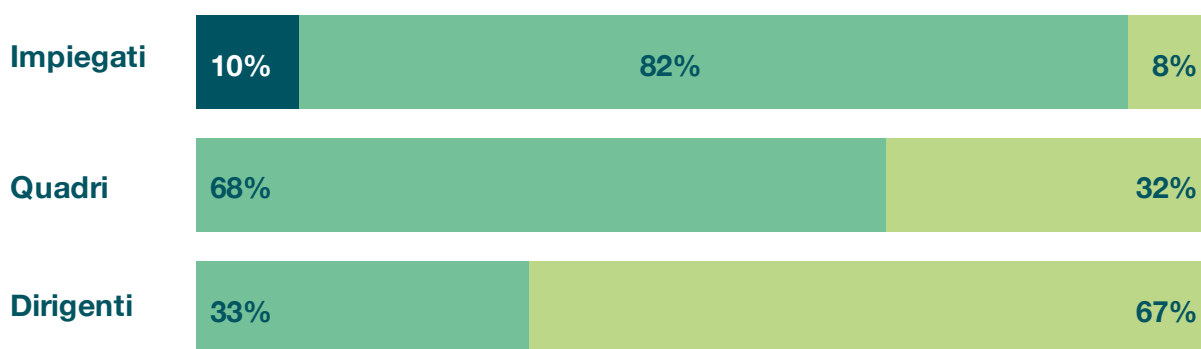
| TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE | 2020 | 2019 |
|-------------------------------|------|------|
| Full-time | 279 | 258 |
| Uomini | 124 | 113 |
| Donne | 155 | 145 |
| Part-time | 2 | 3 |
| Uomini | - | - |
| Donne | 2 | 3 |

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. L'ultima indagine, svolta nel 2019, ha ottenuto un tasso di risposta del 90% della popolazione aziendale, evidenziando una soddisfazione complessiva dei dipendenti molto alta: tre quarti

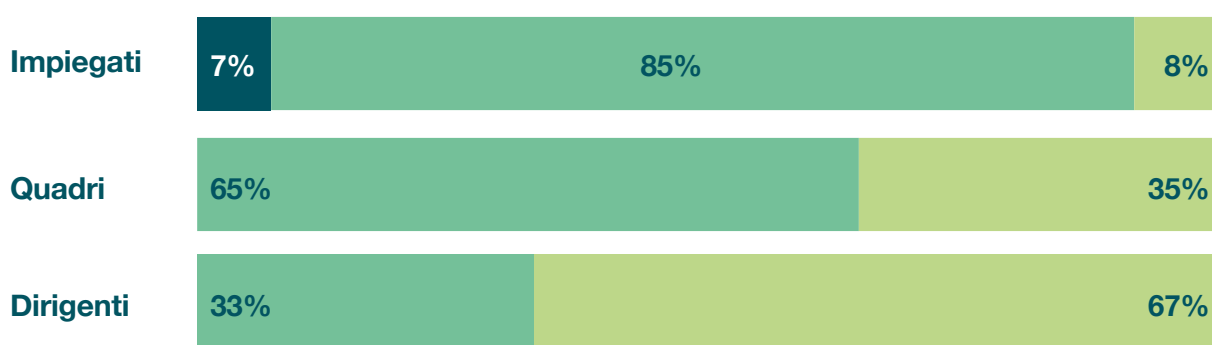
di coloro che sono stati sottoposti all'indagine, infatti, si sono dichiarati entusiasti e soddisfatti di lavorare in AU.

Dipendenti per fascia di età

2020



2019



<30
 30-50
 >50

Dipendenti per genere

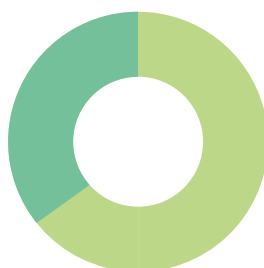
2020

Dirigenti



50% Donne
50% Uomini

Quadri



36% Donne
64% Uomini

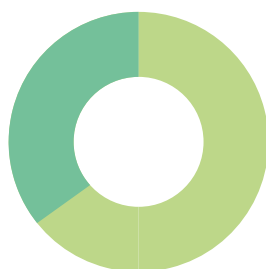
Impiegati



59% Donne
41% Uomini

2019

Dirigenti



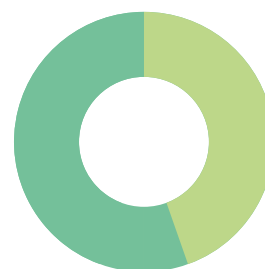
40% Donne
60% Uomini

Quadri



40% Donne
60% Uomini

Impiegati



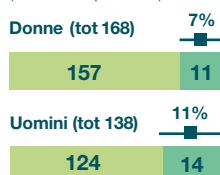
59% Donne
41% Uomini

FORMAZIONE E TALENT MANAGEMENT

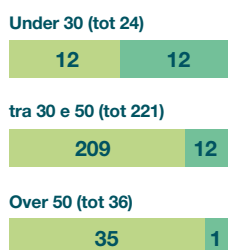
Anno 2020 Totale dipendenti 281

ASSUNZIONI

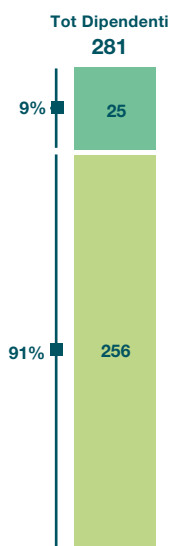
Genere (su totale dipendenti)



Fascia d'età (su totale dipendenti)

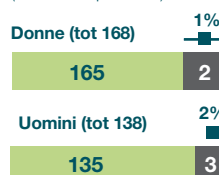


■ neo assunti
■ In forza

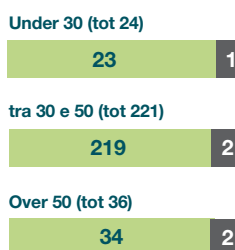


CESSAZIONI

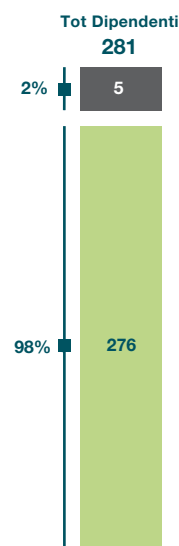
Genere (su totale dipendenti)



Fascia d'età (su totale dipendenti)



■ cessati
■ In forza



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, in vigore da ottobre 2020, 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 2020 sono state assunte 25 risorse, di cui 11 donne e 14 uomini e per la maggior parte in età compresa tra i 30 ed i 50 anni.

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

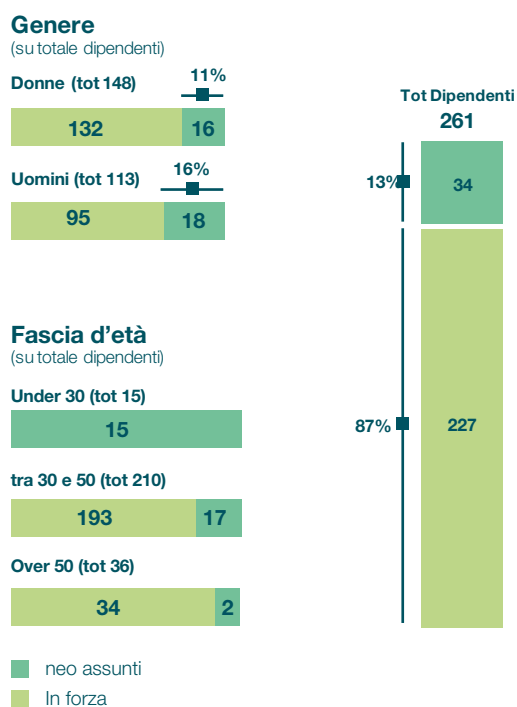
Con lo scopo di favorire la mobilità interna, AU ha attivato un programma di job posting, chiamato "**Job Posting competenze in movimento**". L'obiettivo è di creare valore e migliorare le professionalità in azienda, dando ai dipendenti la possibilità di

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.

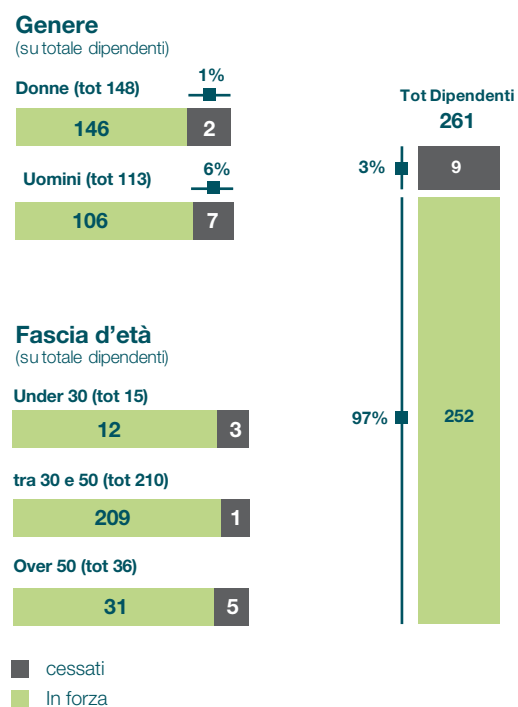
Infine, per far fronte all'emergenza sanitaria scoppiata nel corso del 2020 legata alla pandemia Covid-19, Acquirente Unico ha avviato lo sviluppo di una piattaforma digitale dedicata all'On Boarding delle nuove risorse e alla formazione dei dipendenti. Si tratta di una soluzione di digital learning pensata per la fruizione dei corsi di formazione necessari, e al contempo per la creazione di un ambiente comune digitale.

Anno 2019 Totale dipendenti 261

ASSUNZIONI



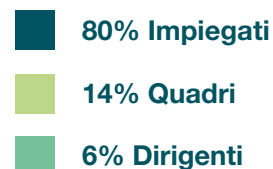
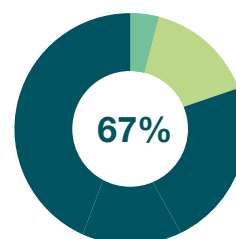
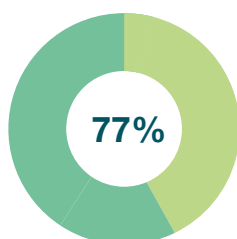
CESSAZIONI



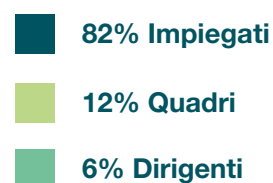
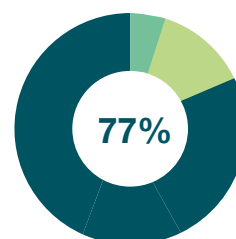
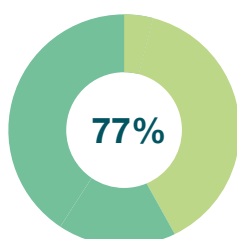
PROGRAMMI DI SVILUPPO PROFESSIONALE

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

Valutazione delle performance 2020



Valutazione delle performance 2019



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:

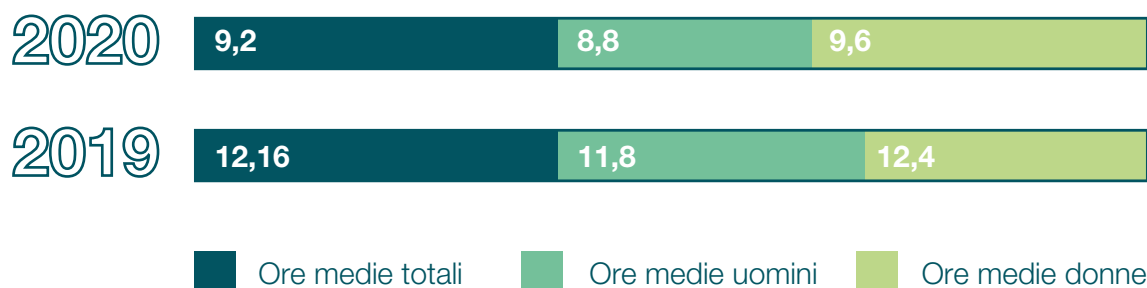
- **Competenze Core:** applicabili a tutta la popolazione aziendale, a prescindere dal livello;
- **Competenze Job Family:** caratterizzano una certa funzione aziendale (HR, Finanza, etc.), e sono declinate in base al ruolo ricoperto dalla risorsa all'interno della Società;
- **Competenze Leadership:**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

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.

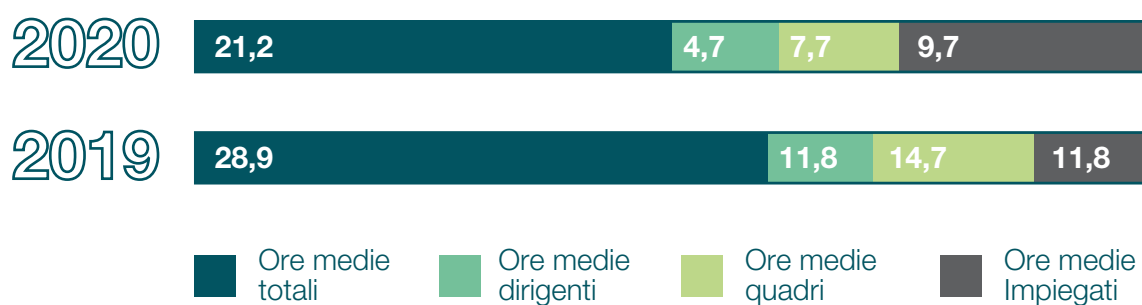
In merito alla formazione del personale, nel corso del 2020 sono state erogate oltre 2.600 ore di formazione in totale, sia in presenza che in modalità e-learning. Sempre in modalità e-learning è stato erogato un corso in materia di anticorruzione, che ha visto la partecipazione di oltre il 90% dei dipendenti, i quali sono stati sottoposti a test di apprendimento con esito positivo.

Nell'ottica di migliorare le competenze delle risorse interne, Acquirente Unico sta elaborando un *Development Center*, un programma per lo sviluppo dedicato a tutto il personale. L'obiettivo principale del nuovo progetto di AU è quello di migliorare le capacità di autodiagnosi degli individui, fornendo contemporaneamente informazioni all'area di Risorse Umane e migliorare l'erogazione dei percorsi di sviluppo personali.

Ore medie di formazione per genere



Ore medie di formazione categoria professionale



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 250 dipendenti, 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, ed entro giugno di quest'anno si prevede di eliminare tutti i cestini presenti sotto le scrivanie. Eliminandoli, infatti, si 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 stampe, 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 percorso 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 solo bicchieri compostabili, 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, è stato richiesto ai fornitori di sostituire 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 detersivi e nuovamente trasporto in sede) di stoffa con dei rotoli di carta riciclata.

Si segnala, tra le altre iniziative, l'istituzione di un regalo alle neomamme ed ai neopapà di AU, di una baby box contenente alcuni prodotti dedicati all'infanzia per festeggiare insieme la nuova nascita e aiutare i neogenitori nel percorso di crescita.

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 lavo-



rative, 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 i 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.

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;
- Oltre il 30% dei dipendenti vorrebbe tornare in ufficio con una frequenza di due giorni a settimana.

TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

05

**OPERARE
IN SICUREZZA**

LA SICUREZZA DELLE NOSTRE PERSONE

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

Acquirente Unico ha promosso un Sistema di Gestione basato sul rispetto dei principi, della Salute e Sicurezza conforme alle norme tecniche BS OHSAS 18001:2007, fino a ottobre 2018 e, successivamente, UNI ISO 45001:2018. Quest'ultima norma ha permesso ad AU di uniformare il proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza sul Lavoro (in seguito SGSL) allo standard internazionale. Il SGSL di AU, pertanto, rappresenta uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

Nel rispetto di questi principi, AU ha:

- definito e documentato i processi interni, i rischi per la salute e sicurezza ed evidenziare le interrelazioni e gli spunti di miglioramento;
- definito e documentato modalità operative che rispettino le esigenze di efficienza interna e di sicurezza dei lavoratori;
- individuato un Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza (in seguito RSGSL);
- attribuito ruoli e responsabilità dei diversi attori aziendali sul tema della garanzia della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- individuato formalmente i soggetti responsabili degli specifici processi che hanno impatto sul tema;
- definito le modalità di gestione dei processi considerati a rischio per la salute e sicurezza.

Grazie all'ottenimento della certificazione del SGSL, AU ha ottenuto per il terzo anno consecutivo un premio concesso da INAIL consistente in uno sconto, denominato **“oscillazione per la prevenzione”**, per le aziende che eseguono interventi di miglioramento delle condizioni di prevenzione e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in aggiunta a quelli previsti dalla normativa in materia (D.Lgs. 81/2008).

Nel corso dell'ultimo biennio (2019-2020) AU ha continuato a svolgere azioni di audit con regolarità, al fine di valutare e mantenere conforme il proprio SGSL alla norma UNI ISO 45001:2008, e gli adempimenti legislativi al D.Lgs 81/2008.

AU inoltre, in un'ottica di continuo miglioramento, si è prefissata degli obiettivi su temi specifici, riguardanti principalmente il monitoraggio dei processi aziendali, la sicurezza sul lavoro e i relativi rischi, e si impegna, tramite il costante monitoraggio, al raggiungimento di tali obiettivi.

L'analisi dei principali risultati della valutazione dei rischi presenti negli ambienti di lavoro di AU è descritta nel Documento di Valutazione dei Rischi (in seguito DVR).

Il documento, elaborato in attuazione degli adempimenti previsti dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n.81 e simili dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dal Medico Competente (MC) è approvato dal Datore di Lavoro previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) contiene, inoltre le misure preventive e protettive da adottare negli ambienti di lavoro di AU.

Ogni anno il RSPP, di concerto con il Dirigente Delegato per la Sicurezza, procede alla programmazione dei monitoraggi ambientali (valutazione dei rischi fisici, chimici e biologici), i cui esiti vengono successivamente discussi, con il Medico Competente e con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) nel corso delle riunioni che avvengono con cadenza periodica. Nel caso in cui vengano identificati interventi necessari per gestire i rischi si pianificano delle azioni di miglioramento, in accompagnamento ad un piano di monitoraggio contenente le azioni e i soggetti responsabili delle attività di intervento. Eventuali pericoli e situazioni potenzialmente pericolose sui luoghi di lavoro possono essere segnalati da tutte le parti interessate direttamente al RSPP tramite molteplici canali, in aggiunta ad una casella di posta dedicata, spp@acquirenteunico.it.

Il RSPP acquisiti gli esiti dei monitoraggi periodici condotti da professionisti incaricati, pianifica eventuali interventi o azioni correttive da attuare.

Rischi di infortunio

Le attività lavorative svolte in AU sono quelle tipiche di ufficio (gestionale/amministrativo) che si distinguono, a seconda della categoria, in attività di direzione, di coordinamento, di organizzazione del lavoro, e di gestione di dati. Lo svolgimento di tali attività prevede quasi sempre l'uso di attrezzature informatiche munite di videoterminali (VDT) in modo sistematico e/o abituale e di altre attrezzature elettroniche (stampanti multifunzioni, fotocopiatrici, ecc.). In tale contesto il rischio di infortunio sul lavoro risulta essere basso.

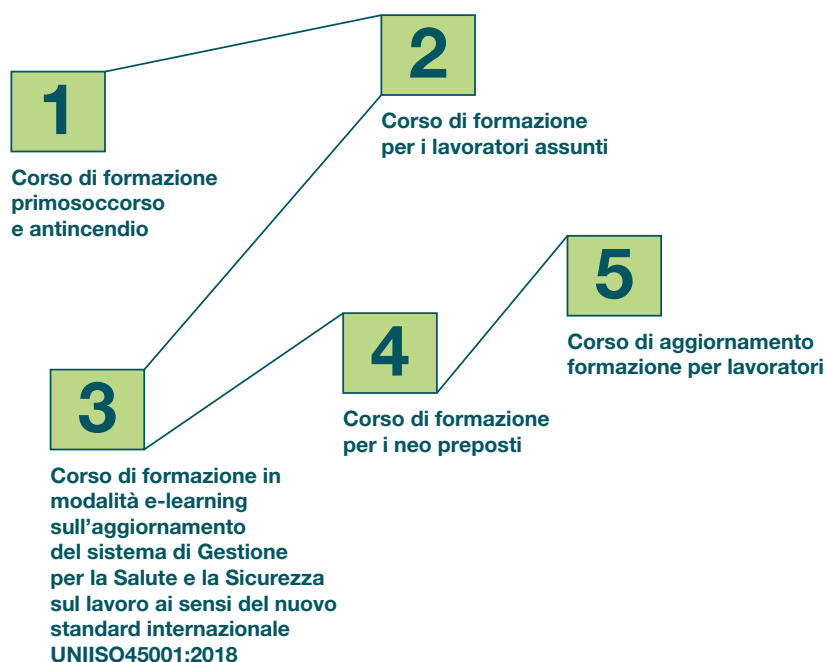
Il processo di valutazione riguarda tutti i rischi a cui potenzialmente, e in condizioni normali, sono esposti i lavoratori, compresi quei rischi, definiti "trasversali", che possono derivare dall'effetto combinato di fattori strutturali e/o ambientali, tipici del luogo di lavoro, e i fattori di natura organizzativa. A tale fine, è stata effettuata una ricognizione nelle tre sedi di cui dispone AU e nelle aree di lavoro ad esso prossime per individuare la presenza di pericoli, fonti di rischio o altre criticità, e una verifica di tutta la documentazione e delle informazioni disponibili atte ad assicurare anche formalmente le previste condizioni di sicurezza e il preliminare rispetto delle norme vigenti. Infine, sono specificati i criteri e la metodologia di calcolo adottati e i risultati complessivi della valutazione del rischio.

È possibile segnalare eventuali pericoli direttamente al RSPP al diretto responsabile e / o al Dirigente delegato. I canali sono molteplici, ad esempio attraverso una casella di posta dedicata, mediante la quale è possibile comunicare direttamente con il Servizio di Prevenzione e Protezione.

Ogni anno il Responsabile per la Sicurezza 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. L'azienda, inoltre, sottopone i propri lavoratori neoassunti alla formazione generale (4 ore) e specifica (4 ore), a cui si aggiunge un'ulteriore sessione formativa per i dipendenti con funzioni di preposto (8 ore). La formazione prevista per i dirigenti ha invece una durata complessiva di 16 ore che comprende sia la parte generale sia la parte specifica. Ogni 5 anni l'azienda provvede all'aggiornamento della formazione precedentemente erogata (6 ore).

| Neoassunti | Preposti | Dirigenti |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 ore di formazione Generale ■ 4 ore di formazione Specifica | <ul style="list-style-type: none"> ■ 8 ore di formazione | <ul style="list-style-type: none"> ■ 16 ore di formazione |

Riguardo la formazione sul tema della salute e sicurezza, nel corso dell'ultimo biennio è stato rispettato il Piano di formazione 2019-2020 mediante l'erogazione dei seguenti corsi:



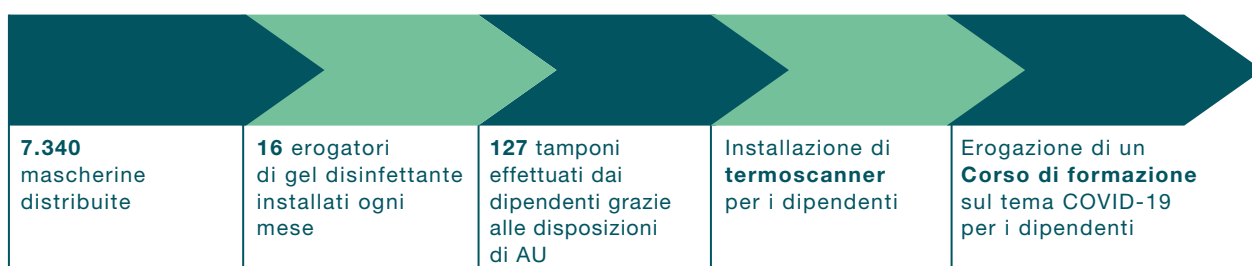
Tutti i lavoratori di AU, sia dipendenti che non dipendenti, sono coperti, pertanto, da un sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro (SSL), certificato da terze parti indipendenti (UNI ISO 45001:2018).

L'azienda è inoltre intenzionata a portare 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 biennio di rendicontazione non si sono registrati infortuni per i lavoratori esterni, inoltre, nel corso del 2019 non si sono registrati incidenti per i dipendenti¹³. Nel corso del 2020 si è registrato un solo infortunio sul lavoro senza conseguenze gravi. Il tasso di infortuni derivante dal rapporto tra le ore lavorate e gli infortuni registrati del 2020 è dello 0,43.

13 Nel BdS 2019 sono stati inseriti 4 infortuni in itinere. Per essere in compliance con le linee guida GRI tali infortuni devono essere tenuti in considerazione nel solo caso in cui lo spostamento è direttamente organizzato dalla società.

LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

A seguito del dilagare della pandemia di COVID-19 nel corso di gennaio 2020, ogni realtà produttiva ha dovuto adeguarsi alle nuove necessità di tutela dei lavoratori, totalmente inedite e inaspettate. Lo smart working è diventato una necessità per qualunque società in grado di dislocare il proprio lavoro, e si è reso fondamentale organizzarlo nel minor tempo possibile, sia per tutelare i dipendenti sia per non avere ripercussioni negative sulla performance economica. Acquirente Unico ha provveduto a fornire dotazioni efficienti ed efficaci ai propri dipendenti, al fine di svolgere le proprie mansioni da casa.



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.

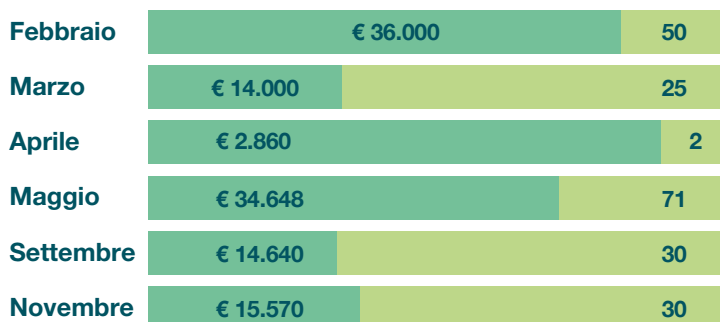
Da marzo 2020, in linea con il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" del 14 marzo 2020 emanato dal governo, AU ha redatto il proprio protocollo aziendale nel quale sono indicate le procedure 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 al maggior numero possibile di 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 di luglio 2020, e fino a settembre 2020, contemporaneamente alla riduzione di casi di COVID-19, 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. Dato il peggioramento della situazione pandemica in Italia, AU ha disposto la proroga dello smart working fino ad almeno giugno 2021, e comunque in base alle future decisioni governative su piattaforme informatiche condivise per favorire lo scambio contenimento dell'emergenza pandemica.

Il COVID - 19 in numeri per AU

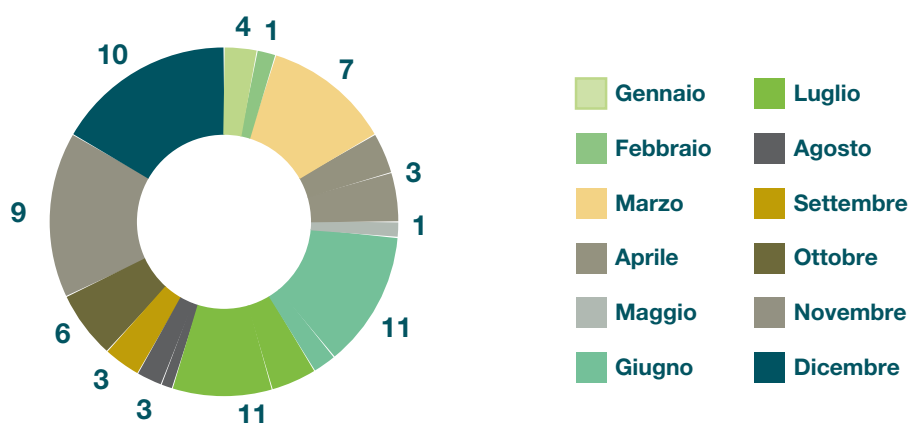
Notebook

Divisi per investimento
e nr. di device acquistati



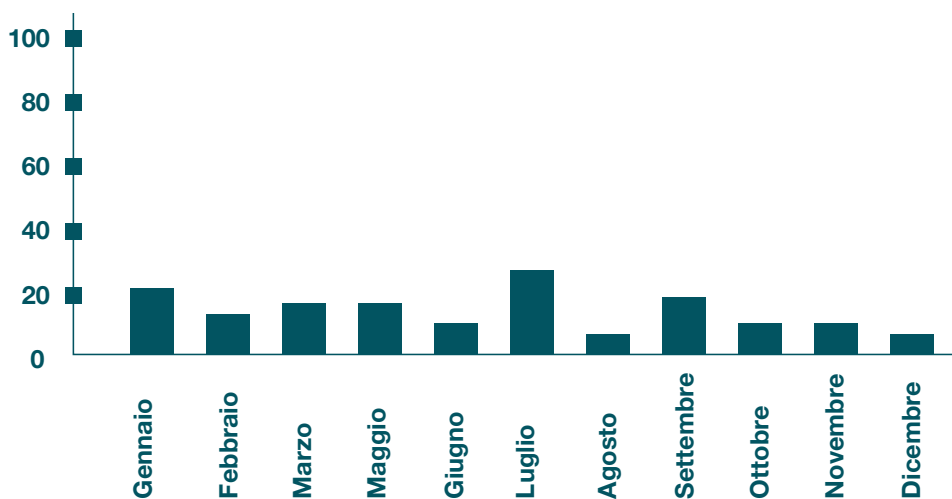
Cellulari aziendali

Device acquistati



Router Wi-Fi e tablet

Device acquistati



TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

06

**NOTA
METODOLOGICA**

Il presente Bilancio di Sostenibilità di Acquirente Unico, al 31 dicembre 2020, 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 seguita per quantificarle.

Nel Bilancio è esposto il biennio 2019-2020, 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).

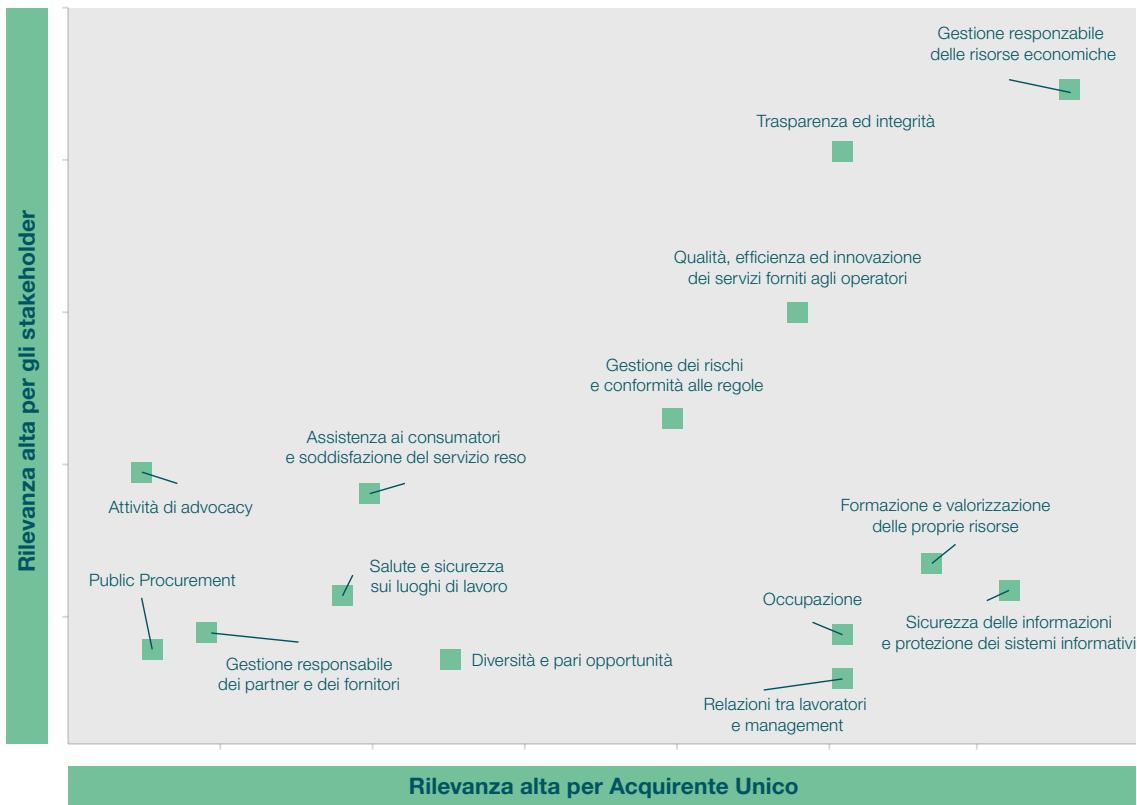
Pertanto, al fine di definire una lista di tematiche potenzialmente rilevanti, AU ha effettuato una:

- **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. “materiali”, 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 rilevanza 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 |

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

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 supporta gli SDGs e allinea gli obiettivi aziendali a quelli di sviluppo sostenibile. Di seguito vengono illustrati gli obiettivi perseguiti da Acquirente Unico:

7 AFFIDABILITÀ E
CLEAN ENERGY



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

TRASPARENZA VALORI
PERSONE
INNOVAZIONE
MOVIMENTO SOCIETÀ
SVILUPPO LAVORO
EFFICIENZA
QUALITÀ SVILUPPO

07

**GRI CONTENENT
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 | Capitolo: Il nostro contesto, la nostra società |
| 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 |
| 102-6 | Mercati serviti | Capitolo: Il nostro contesto, la nostra società |
| 102-7 | Dimensione e organizzazione | Capitolo: Diamo valore alle nostre persone |
| 102-8 | Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori | Capitolo: Diamo valore alle nostre persone |
| 102-9 | Catena di fornitura | La gestione dei fornitori |
| 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 | Lettera agli stakeholder |
| Etica e Integrità | | |
| 102-16 | Valori, principi, standard e norme di comportamento | Mission e valori |
| Governance | | |
| 102-18 | Struttura di governance | La nostra Governance |
| Coinvolgimento degli stakeholder | | |
| 102-40 | Elenco dei gruppi di stakeholder | I nostri interlocutori |
| 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 |
| 102-43 | Modalità di coinvolgimento degli stakeholder | I nostri interlocutori Essere una voce autorevole, ascoltando le voci di tutti |
| 102-44 | Temi e criticità sollevati | I nostri interlocutori |

| Disclosure | | Riferimento/Direct answer/ Omissioni |
|------------------------------------|--|--|
| Pratiche di rendicontazione | | |
| 102-45 | Soggetti inclusi nel bilancio consolidato | Nota metodologica |
| 102-46 | Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi | Nota metodologica |
| 102-47 | Elenco dei temi materiali | Nota metodologica |
| 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 | Biennio 2019 - 2020 |
| 102-51 | Data del report più recente | Maggio 2020 |
| 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 |
| 102-55 | Indice dei contenuti GRI | GRI Content Index |
| 102-56 | Assurance esterna | Il bilancio sociale 2020 non è stato sottoposto ad assurance esterna |

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 |
| 103-2 | La modalità di gestione e le sue componenti | Nota metodologica Le nostre aree d'azione I nostri interlocutori Trasparenza, responsabilità e creazione di valore Qualità dei servizi e soddisfazione dell'utenza Capitolo: Diamo valore alle nostre persone Capitolo: Operare in sicurezza |
| 103-3 | Valutazione delle modalità di gestione | Nota metodologica Le nostre aree d'azione I nostri interlocutori Trasparenza, responsabilità e creazione di valore Qualità dei servizi e soddisfazione dell'utenza Capitolo: Diamo valore alle nostre persone Capitolo: Operare in sicurezza |

| Disclosure | | Riferimento/Direct answer/ Omissioni |
|---|---|---|
| GRI 201: Performance economiche 2016 | | |
| 201-1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | Creiamo e manteniamo valore |
| GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016 | | |
| 204-1 | Proporzione di spesa verso fornitori locali | La gestione dei fornitori |
| GRI 205: Anticorruzione 2016 | | |
| 205-3 | Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione | Durante tutto il biennio 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 biennio 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: Diamo valore alle nostre persone |
| GRI 402: Relazione tra lavoratori e management 2016 | | |
| 402-1 | Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi | Capitolo: Diamo valore alle nostre persone 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: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-2 | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-3 | Servizi di medicina del lavoro | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-4 | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-5 | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |

| Disclosure | | Riferimento/Direct answer/Omissioni |
|---|---|---|
| 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| 403-9 | Infortuni sul lavoro | Capitolo: La sicurezza delle nostre persone |
| GRI 404: Formazione 2016 | | |
| 404-1 | Ore medie di formazione annua per dipendente | Capitolo: Diamo valore alle nostre persone |
| 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | Capitolo: Diamo valore alle nostre persone |
| GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016 | | |
| 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | Capitolo: Diamo valore al-le nostre persone |
| 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 Non risultano denunce da parte di interessati e/o da parte delle Autorità relati-ve. |
| 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. |

TEMATICHE NON GRI

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

Concept design e realization

Acquirente Unico S.p.A.

Impaginazione e stampa

Graficainternazionale Roma S.R.L

PAGINE INTERNE

Carta patinata opaca

Grammatura

130 g/m²

Numero pagine

72

COVER

Carta patinata opaca

Grammatura

300 g/m²

Tiratura: 50 copie

Finito di stampare nel mese di Agosto 2021

Pubblicazione fuori commercio

Acquirente Unico S.p.A.

Socio unico ex art. 4 D.Lgs 79/99

Gestore dei Servizi Energetici – GSE S.p.a.

Capitale Sociale € 7.500.000,00 i.v.

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