

# bilancio di sostenibilità 2022



<i>Lettera agli stakeholder</i>	3
<b>1. Il Gruppo Enercom e la sostenibilità</b>	<b>5</b>
1.1 Profilo generale	6
1.2 Governo	11
1.3 Stakeholder e temi materiali	16
1.4 Principi e norme di comportamento	18
1.5 Modello 231 e sistemi di gestione	18
<b>2. L'ambiente</b>	<b>21</b>
2.1 Politiche	22
2.2 Energia	22
2.3 Emissioni climalteranti	27
2.4 Acqua	32
2.5 Rifiuti	33
<b>3. Le persone del Gruppo Enercom</b>	<b>35</b>
3.1 Personale dipendente	36
3.2 Personale non dipendente	42
3.3 Contratti	42
3.4 Formazione e sviluppo del personale	42
3.5 Sistema retributivo	49
3.6 Non discriminazione, diversità e pari opportunità	52
3.7 Equilibrio tra vita lavorativa e privata e welfare aziendale	55
3.8 Dialogo sociale	58
3.9 Salute e sicurezza	59
3.10 Controversie	61
<b>4. I clienti e gli utenti finali</b>	<b>62</b>
VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE	
4.1 Servizi e politiche	63
4.2 Comunicazione e relazione con i clienti	64
4.3 Aspetti relativi alle tariffe	71
4.4 Dematerializzazione dei contratti e delle fatture	72
EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E SMART SOLUTIONS	
4.5 Servizi per l'efficienza energetica e la produzione di energia rinnovabile	73
4.6 Servizi di pubblica illuminazione e gestione calore	74
DISTRIBUZIONE DEL GAS	
4.7 Servizi e politiche	75
4.8 Sicurezza e continuità del servizio	76
4.9 Qualità del servizio	80
4.10 Comunicazione e relazione con i clienti finali	81
<b>5. Le comunità locali</b>	<b>85</b>
5.1 Gestione degli impatti sulle comunità	86
5.2 Fornitori locali	87
5.3 Sostegno a enti e iniziative del territorio	88
<b>6. La governance</b>	<b>91</b>
6.1 Prevenzione e individuazione della corruzione e della concussione	92
6.2 Sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali	94
6.3 Rapporti con i fornitori e pratiche di pagamento	95
<i>Nota metodologica e Indice dei contenuti GRI</i>	98

# Lettera agli stakeholder

Gentili stakeholder del Gruppo Enercom, sono lieta di presentarvi questo primo bilancio di sostenibilità e di condividere con voi gli impegni e gli indirizzi strategici fondamentali che orientano l'operato e i piani di sviluppo del nostro Gruppo.

Il 2022 è stato un periodo caratterizzato da un intreccio di due crisi che hanno avuto un impatto significativo sul nostro settore e sulla collettività nel suo complesso.

Innanzitutto, la guerra in Ucraina ha causato instabilità sul mercato dell'energia, con ripercussioni sui prezzi e sull'approvvigionamento. Abbiamo dovuto affrontare questa situazione complessa e adottare misure per garantire la continuità delle forniture ai nostri clienti, lavorando per diversificare le nostre fonti di approvvigionamento e per garantire la sicurezza delle nostre infrastrutture.

In secondo luogo, ma non per questo di minor importanza, il cambiamento climatico ha manifestato i suoi effetti attraverso ondate di caldo, siccità e inondazioni che hanno contribuito all'aumento dell'instabilità sociale ed economica. Abbiamo intensificato i nostri sforzi per affrontare questa sfida e fornire il nostro contributo per i processi di decarbonizzazione e per la transizione ecologica.

In questa complessa situazione, di mercato e sociale, il Gruppo Enercom ha fissato i pilastri sui quali costruire, assieme alle comunità con cui interagisce, il proprio futuro.

**Il primo pilastro è la centralità delle persone**, sia come collaboratori che come clienti. Con i primi ci impegniamo a investire nella loro crescita, nel loro benessere e nel loro sviluppo professionale. Con i secondi siamo consapevoli della grande responsabilità che abbiamo poiché "entriamo nelle loro case" attraverso i nostri servizi. Ci preoccupiamo di fornire ai nostri clienti, attraverso tutte le società del Gruppo, servizi di qualità per soddisfare le loro esigenze in termini di commodity, efficienza, consulenza e sicurezza.

Uno dei nostri punti fermi è rappresentato dalle nuove generazioni, che saranno protagoniste del nostro futuro. Riconosciamo la loro importanza e crediamo che sia nostro dovere fornire loro le opportunità necessarie per la loro realizzazione. Siamo fermamente convinti che i valori importanti debbano essere al centro del loro percorso e, a tal fine, promuoviamo l'impegno nello sport e nella formazione. Crediamo che lo sport sia uno strumento potente per insegnare valori come il lavoro di squadra, il rispetto e la determinazione; offriamo borse di studio, percorsi formativi e collaborazioni con istituzioni educative per consentire loro di cogliere le opportunità che il merito e le realtà esterne possono offrire.

**Il secondo pilastro è la territorialità.** I territori in cui operiamo sono al centro della nostra attenzione. Siamo consapevoli che il nostro successo è strettamente legato alla crescita e alla prosperità delle comunità che serviamo. Pertanto, investiamo risorse per migliorare le infrastrutture locali, potenziare le reti, implementare soluzioni innovative per rendere le città più intelligenti ed efficienti.

**Il terzo pilastro è la sostenibilità.** La sostenibilità è un imperativo per il Gruppo Enercom. Attraverso investimenti nelle produzioni green, miriamo a offrire commodity realmente sostenibili, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo pratiche responsabili lungo l'intera catena del valore. Inoltre, promuoviamo comportamenti virtuosi tra i nostri collaboratori, clienti e comunità, incoraggiando l'adozione di soluzioni energetiche efficienti, il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni di carbonio.

**Il quarto è rappresentato dall'innovazione.** Riconosciamo che solo attraverso l'innovazione, l'adozione di tecnologie all'avanguardia e l'esplorazione di nuovi modelli possiamo essere pronti ad affrontare le sfide future. Siamo impegnati nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili che ci consentano di offrire prodotti e servizi innovativi ai nostri clienti ed essere un punto di riferimento nel settore. Questi quattro pilastri sono anche le fondamenta su cui stiamo costruendo **la nuova sede di Gruppo Enercom**: una nuova sede per il Gruppo e le sue persone, ma anche

# 3

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022



un punto di riferimento e aggregazione per i territori e le comunità in cui operiamo, un esempio concreto e tangibile del nostro impegno per la riduzione dell'impatto ambientale, oltre che luogo dove troveranno spazio tecnologie innovative e idee per il futuro.

Infine, i nostri valori etici, la coerenza e la pragmaticità, che guidano ogni aspetto delle nostre azioni. Operiamo con **integrità e responsabilità**, ponendo l'etica al centro delle decisioni aziendali. Siamo coerenti con i nostri obiettivi e le nostre promesse, mantenendo un approccio pragmatico e flessibile per affrontare le sfide in modo efficace. Riteniamo che la nostra responsabilità vada oltre il mero profitto e che il nostro successo debba andare di pari passo con il bene delle persone, dei territori e dell'ambiente.

Cristina Crotti  
Presidente Capogruppo



# 1. Il Gruppo Enercom e la sostenibilità

5

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022



# 1.1. Profilo generale

Il Gruppo Enercom è un'entità costituita da società indipendenti ma sinergiche che opera nel **mercato dell'energia**, vantando lunga esperienza, solidità finanziaria, un'organizzazione snella ed efficiente, competenza e agilità nell'azione.

## PRINCIPALI TAPPE DELLA STORIA

1950	A Crema ha inizio l'attività della "Bonizzoni e Bernardi Officina del Gas" (che sarebbe poi diventata SIBB - Società Industriale Bonizzoni e Bernardi), la prima cellula dell'attuale Gruppo Enercom (l'antica Officina del Gas di Crema, costruita nel 1873, è il luogo dove sorge l'attuale sede del Gruppo). Nello stesso anno, a Padova, nasce Simet, la società che oggi si occupa di impianti di distribuzione elettrica, illuminazione pubblica e segnaletica luminosa, efficientamento energetico e smart city.
1952	Domenico Crotti, padre dell'attuale Presidente del Gruppo, viene assunto in SIBB e intuisce sin da subito come in un'Italia priva di reti di distribuzione del gas sarebbe stata una scelta vincente fornire ai comuni gli impianti completi "chiavi in mano". Dal 1952 inizia dunque la fase di espansione delle attività, in un susseguirsi di acquisizioni di concessioni per la costruzione e gestione delle reti di distribuzione del gas; le società guidate dal gruppo imprenditoriale si moltiplicano, come di conseguenza anche i comuni serviti dalle reti di metano.
1984	Dopo la morte di Dafne Bernardi, fondatrice della SIBB, Domenico Crotti, con la totale fiducia di tutti i soci, assume saldamente le redini del Gruppo.
1990	Entra in azienda Cristina Crotti, una delle due figlie di Domenico. Per la prematura scomparsa del padre, Cristina si trova in pochi anni a gestire un Gruppo di notevole importanza che nel 1996 arriva a fatturare 100 miliardi di lire, con 115 dipendenti e oltre 100 comuni gestiti.
2001	La società GEI diventa capofila del Gruppo; si giunge all'incorporazione per fusione delle società SIBB, Olona, A.Di.M. e DIME.
2002	In seguito alla liberalizzazione del mercato della vendita di gas, e per obblighi normativi sopravvenuti, tutte le società del Gruppo trasferiscono alla neocostituita "Enercom Luce e Gas" l'attività di vendita, mentre GEI continua autonomamente il proprio percorso di sviluppo.
2018	Simet concretizza il proprio ingresso nel Gruppo.
2020	All'inizio dell'anno vengono rafforzate le attività di produzione di energia rinnovabile.

# 6

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

## MISSION E VALORI

Il Gruppo Enercom lavora guardando al futuro, considerando con la massima attenzione e responsabilità il ruolo sociale crescente che un'organizzazione attiva nel mercato dell'energia deve avere.

I nostri 70 anni di storia sono lì a dimostrare come in Italia si possa fare impresa fondando l'attività su principi solidi e condivisi. E anche come si possa affrontare le nuove sfide, adattarsi ai cambiamenti del contesto generale, accogliere e sviluppare gli stimoli con uno slancio propositivo.

**“Lavoriamo perché domani sia un giorno migliore”**: il nostro impegno può far sì che le persone vengano soddisfatte e spesso anticipate nei loro bisogni e che il benessere della società aumenti e progredisca, in una logica valoriale pulita nelle intenzioni ed efficace nei risultati.

Il Gruppo Enercom vuole garantire il meglio per i propri clienti e lavoratori, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa, capace di **innovazione** e di **forte radicamento territoriale**, nel **rispetto dell'ambiente**.

### → I nostri valori

**Fare le cose ad arte.** Crediamo nel valore della bellezza. Ci piace fare le cose bene, con passione ed efficacia.

**Etica.** Ci ricordiamo sempre che lavoriamo con le persone per le persone.

**Consistenza.** Una volta definiti gli obiettivi il nostro agire deve essere continuo, coerente e potente.

**Condivisione.** Una conoscenza condivisa è una conoscenza di maggior valore. Siamo aperti agli stimoli che arrivano dall'esterno e disponibili a mettere in condivisione il nostro sapere.

**Apertura mentale** verso i cambiamenti per percepirlti appena possibile, ascoltarli con curiosità, analizzarli, ed eventualmente, farli nostri.

# 7





Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

## AREE DI BUSINESS

Le aziende del Gruppo Enercom operano in **quattro principali aree di business**: distribuzione del gas, vendita di energia elettrica e di gas, efficientamento energetico e smart solutions, produzione di energia rinnovabile.

<b>Distribuzione del gas naturale</b> 	<p>Il servizio di distribuzione viene effettuato per 92 comuni ubicati in Piemonte, Lombardia e Veneto.</p> <p><b>Nel 2022</b> Km di reti di gas gestiti: 2.614 Milioni di mc di gas vettoriato: 267 PdR finali allacciati: 149.762</p>
<b>Vendita di energia elettrica e gas naturale</b> 	<p>La vendita di energia elettrica avviene sulla quasi totalità del territorio nazionale, con una maggiore concentrazione nel Nord Italia.</p> <p><b>Nel 2022</b> Punti vendita: 34 Energia elettrica venduta a clienti finali: 286.642 MWh (100% mercato libero) Energia elettrica venduta all'ingrosso: 122.121 MWh</p> <p>La vendita di gas naturale avviene principalmente in un territorio considerevole del Nord Italia e nel Lazio.</p> <p><b>Nel 2022</b> Gas naturale venduto a clienti finali: 182 milioni Smc (12,7% a clienti in tutela) Gas naturale venduto all'ingrosso: 167 milioni Smc</p>
<b>Efficientamento energetico e smart solutions</b> 	<p>Viene offerto un portafoglio articolato di soluzioni e servizi per l'efficienza energetica a imprese, enti della Pubblica Amministrazione, clienti privati e condomini. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– pubblica illuminazione</li><li>– gestione del calore</li><li>– riqualificazione energetica globale di edifici sia privati che condominiali gestiti come General Contractor</li><li>– riqualificazione energetica parziale attraverso la realizzazione di impianti chiavi in mano (quali centrali ed impianti termici di riscaldamento e/o climatizzazione, impianti fotovoltaici per la produzione da fonti rinnovabili e stazioni di ricarica elettrica)</li><li>– cablaggio delle città in ottica di smart city</li><li>– realizzazione e manutenzione degli impianti nazionali di distribuzione elettrica in media e bassa tensione</li></ul> <p><b>Nel 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– 110.889 punti luce gestiti per 80 comuni</li><li>– 152 contratti sottoscritti di riqualificazione globale di edifici</li><li>– 1.479 impianti chiavi in mano realizzati nell'ambito di interventi di riqualificazione energetica parziale</li></ul>
<b>Produzione di energia rinnovabile</b> 	<p>Vengono gestiti impianti idroelettrici.</p> <p><b>Nel 2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– 5 impianti di proprietà attivi, tutti ubicati nella provincia di Bergamo, con una produzione di 1.883 MWh</li><li>– realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico sempre in provincia di Bergamo.</li></ul>



## PRINCIPALI TERRITORI SERVITI

- Piemonte
- Lombardia
- Veneto
- Toscana
- Lazio



- Distribuzione di gas naturale
- Vendita di energia elettrica e gas naturale
- Efficientamento energetico e smart solutions
- Produzione di energia rinnovabile

# 9

**Gruppo Enercom**

Bilancio di sostenibilità 2022

1. IL GRUPPO ENERCOM E LA SOSTENIBILITÀ

## INDICATORI ECONOMICO-PATRIMONIALI

Dati in milioni di euro – variazione rispetto al 2021

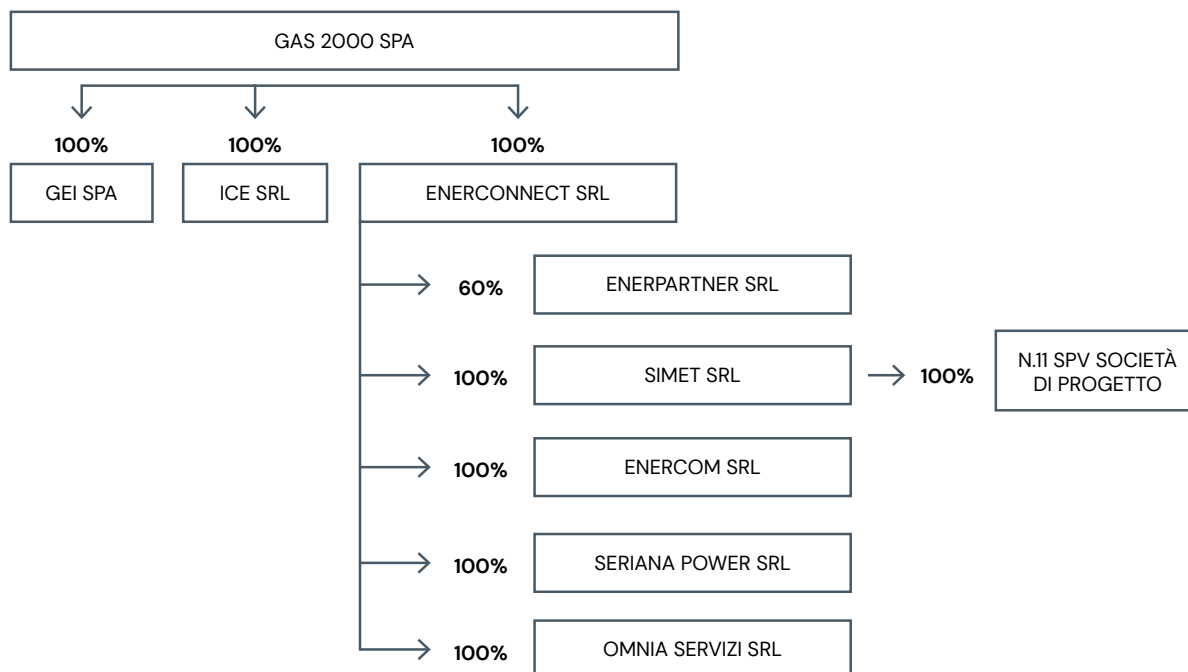
474,70 (+75,2%) Ricavi totali	11,66 (+17,3%) Ebit	25,13 (+17,2%) Ebitda
6,71 (-11,7%) Utile netto	131,09 (+5,6%) Patrimonio netto	8,16 (-13,8%) Investimenti tecnici

## ASSETTO PROPRIETARIO E STRUTTURA SOCIETARIA

Il Gruppo è strutturato sul modello di una holding industriale, con Capogruppo Gas 2000 SpA, i cui unici soci sono componenti della famiglia Crotti.

La Capogruppo e la sub-holding Enerconnect Srl non svolgono attività di direzione e coordinamento.

### STRUTTURA SOCIETARIA DEL GRUPPO<sup>1</sup>



### LE SOCIETÀ DEL GRUPPO ENERCOM

GAS 2000 SPA	Holding che opera come società consolidante ed effettua la gestione di attività immobiliare.
GEI GESTIONE ENERGETICA IMPIANTI SPA	Attiva da oltre un secolo, progetta, costruisce e gestisce impianti di distribuzione del gas.
ENERCONNECT SRL	È una sub-holding di partecipazioni.
ICE SRL	Gestisce la produzione di energia elettrica attraverso impianti idroelettrici.
ENERPARTNER SRL	Effettua la vendita all'ingrosso di energia elettrica e gas naturale e la gestione del portafoglio di energia per clienti industriali.
ENERCOM SRL	Effettua la vendita di energia elettrica e gas naturale. Realizza servizi di efficientamento energetico e di vendita di prodotti per efficienza energetica e mobilità elettrica.
SIMET SRL	Attiva da oltre 70 anni, i principali settori operativi in cui opera sono: realizzazione e manutenzione di impianti di trasmissione elettrica e in fibra ottica; realizzazione, efficientamento, gestione e manutenzione di impianti di gestione del calore; progettazione e gestione delle reti dell'illuminazione pubblica, architettonica, artistica, industriale e civile, oltre che di sistemi di regolazione semaforica; progettazione e gestione "chiavi in mano" di Comunità Energetiche Rinnovabili.

# 10

**Gruppo  
Enercom**

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ



<sup>1</sup> Società facenti parte del Gruppo al 31 dicembre 2022 consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato di Gruppo.

N.11 SOCIETÀ DI PROGETTO (SPV)	Svolgono attività di pubblica illuminazione.
SERIANA POWER SRL	Gestisce la produzione di energia elettrica attraverso impianti idroelettrici.
OMNIA SERVIZI SRL	Realizza servizi amministrativi, legali, contabili, innovazione, gestione della qualità, della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, gestione del personale dipendente per le altre società del Gruppo.

È stata programmata una razionalizzazione della struttura societaria che si concretizzerà nel secondo semestre 2023.

## COLLABORAZIONI E ADESIONI

Il Gruppo Enercom aderisce al Cluster Tecnologico Nazionale Energia (CTNE) e al Cluster Smart City di Regione Lombardia. Collabora con l'**European Institute of Innovation & Technology (EIT)** per progetti di ricerca e sviluppo. Nel 2020 ha ricevuto il Premio Innovazione Smau per il proprio modello di Open Innovation.

Nell'ambito dell'impegno per sostenere e sviluppare progetti ad alto potenziale innovativo, viene supportata la ricerca dell'**Osservatorio Startup Intelligence del Politecnico e Osservatorio Smart City di Milano**.

Sono attive collaborazioni con alcune associazioni imprenditoriali e istituzioni scolastiche, condividendo percorsi di crescita, approfondendo alcuni aspetti di relazione in ambito industriale e culturale e sensibilizzando la collettività circa le caratteristiche delle proprie aree di business. Il Gruppo ha creato un network di collaborazione con enti formativi per permettere alle proprie persone di trovare all'interno della "Digital Academy" i percorsi formativi utili alla loro crescita personale e professionale, seguendo corsi tecnici, commerciali, di marketing e di soft skills. Tra i partner il **Politecnico di Milano, The European House Ambrosetti, Cefriel, Ikn, il MIP**.

# 11

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

## 1.2. Governo

Le società del Gruppo Enercom adottano un sistema di governo societario tradizionale, con l'articolazione di seguito rappresentata.

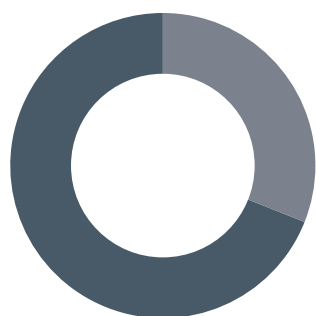
### ORGANI DI GOVERNO SOCIETÀ DEL GRUPPO<sup>2</sup>

	Organo di amministrazione	Organo di controllo
Gas 2000 SpA	1 membro	3 membri
GEI SpA	5 membri	3 membri
Enerconnect Srl	1 membro	-
ICE Srl	3 membri	3 membri
Enerpartner Srl	3 membri	1 membro
Enercom Srl	5 membri	3 membri
Simet Srl	5 membri	3 membri
Seriana Power Srl	1 membro	-
Omnia Servizi Srl	5 membri	-

<sup>2</sup> Non si considerano le 11 società di progetto.

## COMPOSIZIONE PER GENERE DEGLI ORGANI DI TUTTE LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

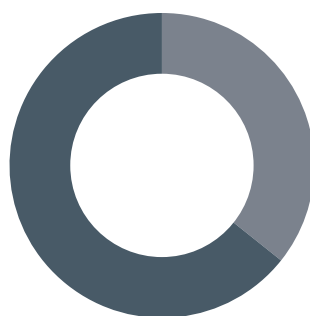
↳ Organi di amministrazione



Ruoli ricoperti da donne  
31,0%

Ruoli ricoperti da uomini  
69,0%

↳ Organi di controllo



Ruoli ricoperti da donne  
35,7%

Ruoli ricoperti da uomini  
64,3%

Di seguito la **composizione degli organi delle tre principali società operative** (GEI, Simet ed Enercom)<sup>3</sup>.

### GEI SPA - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Cognome e nome	Carica	Esecutivo	Indipendenza
Crotti Maria Luisa	Presidente del Consiglio di Amministrazione		
Stanca Donato	Amministratore Delegato	x	
Carminati Ferruccio	Consigliere		x
Cattaneo Aldo	Consigliere		x
Mosca Lorenzo	Consigliere		

### GEI SPA - COLLEGIO SINDACALE

Cognome e nome	Carica
Dall'Olio Giorgio	Presidente del Collegio Sindacale
Rizzo Diana	Sindaco
Manzoni Federico	Sindaco

### SIMET SRL - CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Cognome e nome	Carica	Esecutivo	Indipendenza
Pescarin Paolo	Presidente del Consiglio di Amministrazione	x	
Stanca Donato	Amministratore Delegato	x	
Pagani Vittorio	Amministratore Delegato	x	
Crotti Cristina	Consigliere		
Cattaneo Aldo	Consigliere		x

# 12

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

<sup>3</sup> L'esecutività e l'indipendenza sono state oggetto di autovalutazione da parte dei membri dei Consigli di Amministrazione.



---

**SIMET SRL – COLLEGIO SINDACALE**

<b>Cognome e nome</b>	<b>Carica</b>
Dall'Olio Elisabetta	Sindaca

---

**ENERCOM SRL – CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

<b>Cognome e nome</b>	<b>Carica</b>	<b>Esecutivo</b>	<b>Indipendenza</b>
Crotti Cristina	Presidente del Consiglio di Amministrazione	x	
Rota Fortunato	Consigliere		x
Ballini Mario Carlo	Consigliere		
Cattaneo Aldo	Consigliere		x
Mosca Lorenzo	Consigliere		

---

**ENERCOM SRL – COLLEGIO SINDACALE**

<b>Cognome e nome</b>	<b>Carica</b>
Dall'Olio Giorgio	Presidente del Collegio Sindacale
Manzoni Federico	Sindaco
Rizzo Diana	Sindaco

Nel corso del 2022 è stata realizzata, attraverso un processo di autovalutazione, una **mappatura delle competenze dei componenti dei Consiglio di Amministrazione delle tre principali società operative**. Di seguito i risultati complessivi per le principali aree di competenza individuate (punteggio da un minimo di 0 a un massimo di 5).

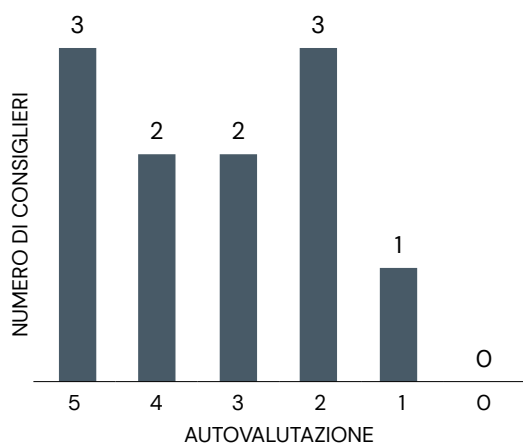
# 13

Gruppo  
Enercom

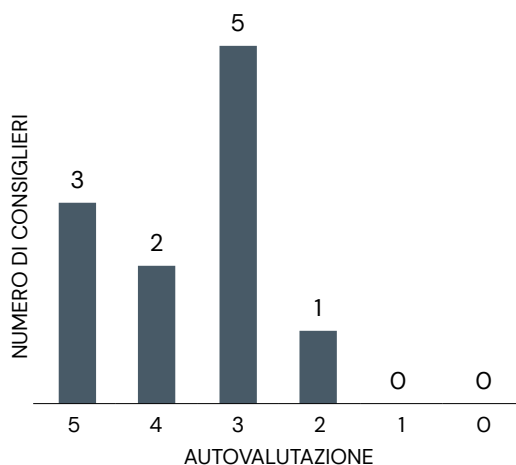
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

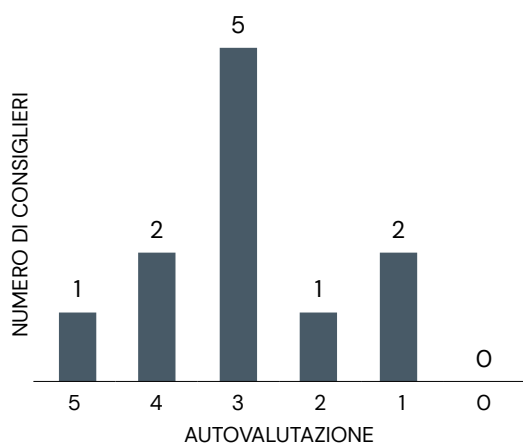
CONOSCENZA DEI MERCATI IN CUI OPERA LA SOCIETÀ E RELATIVA REGOLAMENTAZIONE



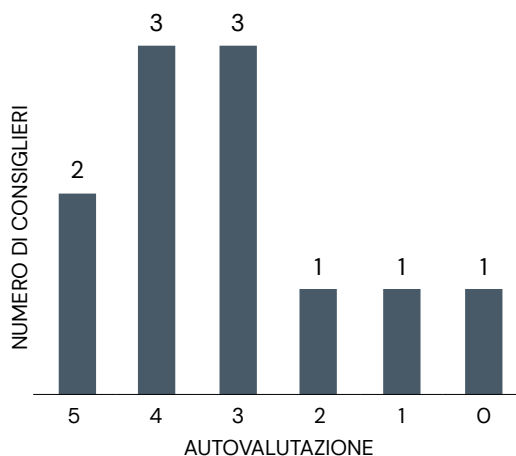
VISIONE STRATEGICA E PIANIFICAZIONE STRATEGICA



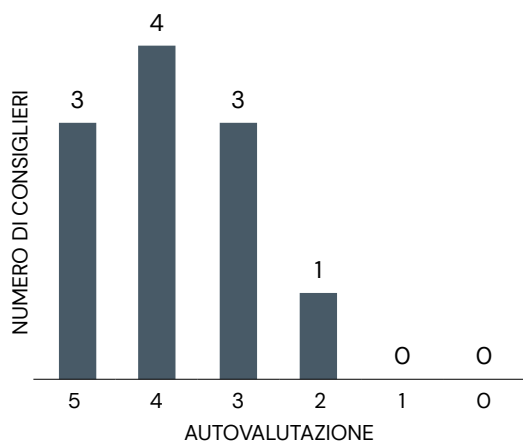
RISK MANAGEMENT E SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO



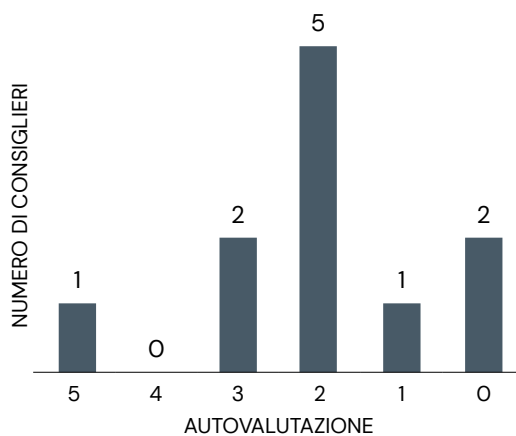
ESPERIENZA IMPRENDITORIALE



ASSETTI ORGANIZZATIVI E GOVERNO SOCIETARIO



DIGITAL & INFORMATION TECHNOLOGY



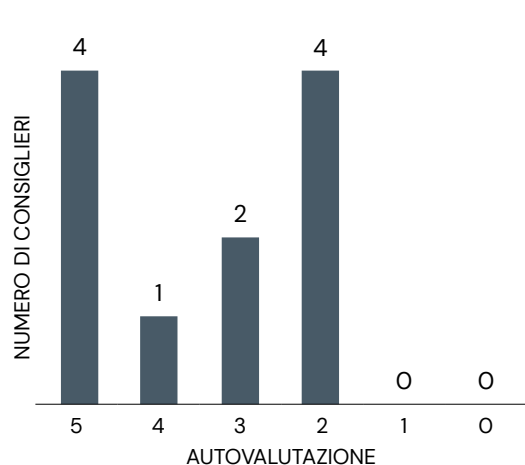
14

Gruppo Enercom

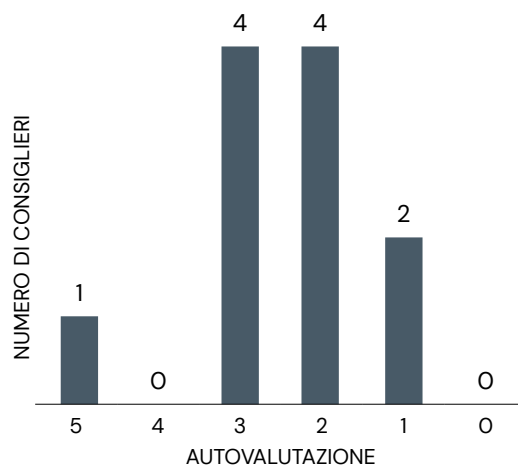
Bilancio di sostenibilità 2022

1. IL GRUPPO ENERCOM E LA SOSTENIBILITÀ

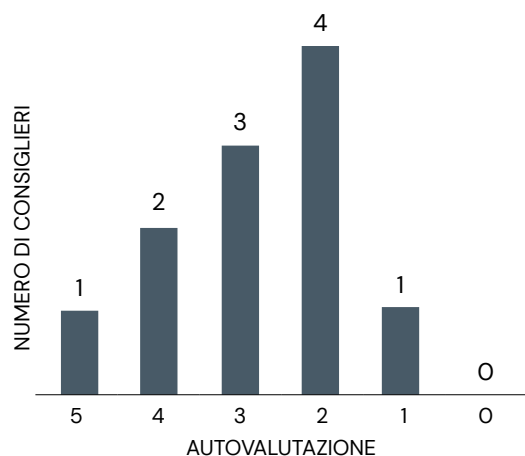
## ECONOMIA E FINANZA



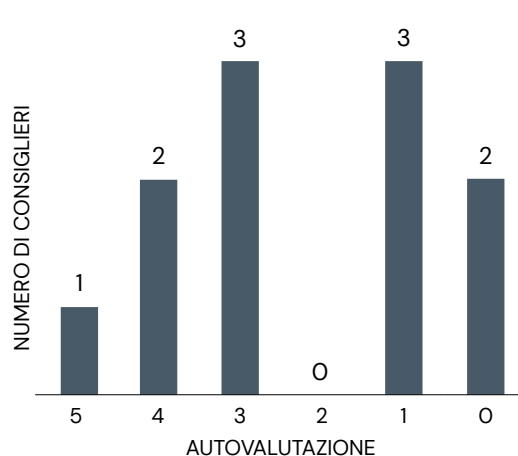
## LEGALE



## SVILUPPO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE



## MARKETING E COMUNICAZIONE



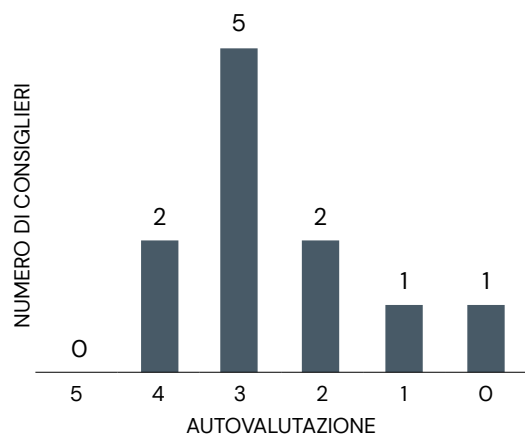
# 15

Gruppo  
Enercom

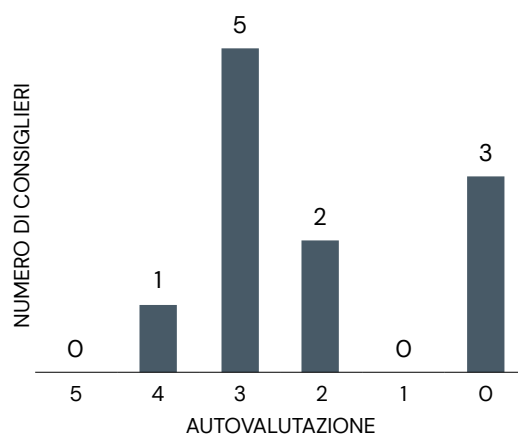
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

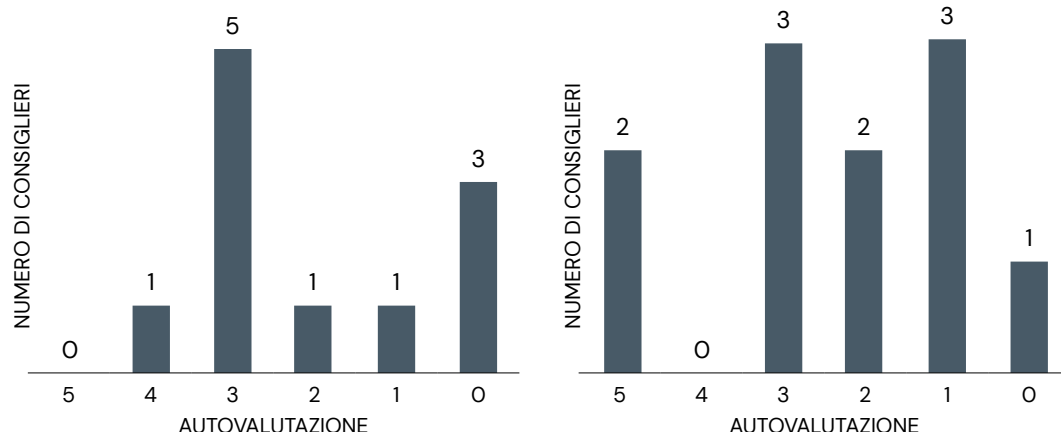
1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

## TEMI GENERALI DI SOSTENIBILITÀ



## CAMBIAMENTO CLIMATICO





In nessuna società del Gruppo per i membri degli organi di amministrazione sono previsti sistemi di incentivazione. Un incarico di supervisione sul processo di redazione del bilancio di sostenibilità è stato attribuito ad Aldo Cattaneo, consigliere di amministrazione in GEI, Enercom, ICE ed Enerpartner.

## 1.3. Stakeholder e temi materiali

Per questo primo ciclo di rendicontazione di sostenibilità l'identificazione degli stakeholder (intesi come le "persone o gruppi i cui interessi sono influenzati o potrebbero esserlo dalle attività di un'azienda" – GRI 1) e dei temi di sostenibilità maggiormente rilevanti (cosiddetti "temi materiali", intesi come quelli che "hanno gli impatti economici, ambientali e sociali, inclusi quelli sui diritti umani, più significativi" – GRI 1) rispetto ai quali focalizzare la rendicontazione è stata definita da un gruppo di lavoro composto da figure direzionali delle società del Gruppo. È stata effettuata un'analisi che in particolare ha preso in considerazione:

- fonti interne al Gruppo;
- documenti, standard e linee guida in materia di sostenibilità, responsabilità sociale delle imprese, rendicontazione di sostenibilità (UN Global Compact, Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, European Sustainability Reporting Standards – draft 11/2022, GRI Standards, linee guida UNI ISO 26000:2020, ecc.);
- bilanci di sostenibilità di altre imprese del settore.

Sono stati in tal modo identificati gli stakeholder e una serie di temi potenzialmente rilevanti che sono poi stati oggetto di un processo di prioritizzazione e di conseguente selezione.

### STAKEHOLDER DEL GRUPPO INDIVIDUATI COME PIÙ RILEVANTI

Stakeholder	Approfondimento nel bilancio di sostenibilità
Soci	par. 1.1 "Profilo generale"
Lavoratori (dipendenti, liberi professionisti, persone con contratto di somministrazione, organizzazioni sindacali)	cap. 3 "Le persone del Gruppo Enercom"





Fornitori di beni e servizi, imprese subappaltatrici	par. 5.2 "Fornitori locali" par. 6.3 "Rapporti con i fornitori e pratiche di pagamento"
Finanziatori (banche, società di leasing)	cap. 3 "Le persone del Gruppo Enercom"
Clienti e utenti finali	cap. 4 "I clienti e gli utenti finali"
Comunità e territori in cui il Gruppo opera	cap. 5 "Le comunità locali"
Enti regolatori e di controllo	cap. 4 "I clienti e gli utenti finali" cap. 5 "Le comunità locali"
Ambiente	cap. 2 "L'ambiente"
Generazioni future	par. 2.3 "Emissioni climalteranti"

## I TEMI MATERIALI

Dimensione	Tema materiale	Approfondimento nel bilancio di sostenibilità
Ambientale	Cambiamento climatico	par. 2.3 "Emissioni climalteranti" par. 4.5 "Servizi per l'efficienza energetica e la produzione di energia rinnovabile"
	Consumo e gestione dell'energia	par. 2.2 "Energia"
Sociale	Mantenimento e creazione di occupazione stabile	par. 3.1 "Personale dipendente" par. 3.3 "Contratti"
	Salute e sicurezza sul lavoro	par. 3.9 "Salute e sicurezza"
	Formazione e sviluppo del personale	par. 3.4 "Formazione e sviluppo del personale"
	Pari opportunità e benessere del personale	par. 3.6 "Non discriminazione, diversità e pari opportunità" par. 3.7 "Equilibrio tra vita lavorativa e privata e welfare aziendale"
	Responsabilità e qualità nella fornitura dei servizi	cap. 4 "I clienti e gli utenti finali"
	Promozione delle comunità locali e gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture sui territori	cap. 5 "Le comunità locali"
Governance	Etica e integrità nella gestione del business	par. 1.4 "Principi e norme di comportamento" par. 1.5 "Politiche e sistemi di gestione" cap. 6 "La governance"
	Sicurezza dei dati e tutela della privacy	par. 6.2 "Sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali"
	Correttezza nei rapporti con i fornitori	par. 6.3 "Rapporti con i fornitori e pratiche di pagamento"

# 17

**Gruppo Enercom**  
Bilancio di sostenibilità 2022

1.  
IL GRUPPO ENERCOM E LA SOSTENIBILITÀ

## 1.4. Principi e norme di comportamento

Le tre principali società del Gruppo, GEI, Enercom e Simet, risultano dotate di un Codice Etico, nel quale sono riportati i valori etici e comportamentali ai quali ciascuna società si ispira nello svolgimento delle attività aziendali.

Tutte e tre le aziende hanno assunto impegni etici di legalità, imparzialità, trasparenza, lealtà e assenza di conflitto di interessi. L'impegno assunto da ciascuna società è applicato verso i propri dipendenti, i dirigenti e gli organi sociali interni e anche verso soggetti terzi quali consulenti, fornitori e business partner, attraverso opportune misure di tipo preventivo, un sistema disciplinare e la previsione di specifiche clausole che tutti i destinatari devono accettare e far proprie.

Allo scopo di far conoscere in modo trasparente gli impegni assunti per la condotta etica e responsabile, il Codice Etico è pubblicato sul sito delle tre società.

Enercom	<a href="http://codice.etico.enercom">codice.etico.enercom</a>
GEI	<a href="http://codice.etico.gei">codice.etico.gei</a>
Simet	<a href="http://codice.etico.simet">codice.etico.simet</a>

Il Codice è altresì elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 (presentato nel par. 1.5) e segue le medesime modalità di diffusione all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Dal 2013 **GEI** è dotata, altresì, di uno specifico **Codice di Comportamento**, in ragione della normativa di settore, relativo al personale coinvolto nell'attività di distribuzione e misura del gas che, direttamente o indirettamente, svolge mansioni relative all'attività in separazione funzionale, nel quale sono previsti principi quali l'imparzialità, l'indipendenza e il divieto di sistemi incentivanti.

## 1.5. Modello 231 e sistemi di gestione

Per gestire con efficacia i temi di sostenibilità le società del Gruppo si sono dotate di una serie di strumenti, in continuo sviluppo: politiche che precisano gli impegni e gli obiettivi dell'azienda; un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 volto a prevenire la commissione di una serie di reati; sistemi di gestione; un meccanismo per permettere la segnalazione di criticità in ordine a comportamenti non etici o illegali.

### MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Le tre principali società del Gruppo sono dotate da circa quindici anni di Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231), che configurano un sistema strutturato e organico di procedure e di attività di controllo volte a prevenire, per quanto possibile, condotte che possano integrare la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs. 231/2001, tra cui la truffa nei confronti dello Stato, la malversazione e la corruzione. Il Modello di ciascuna società identifica le attività a maggior rischio (cd. attività sensibili), per ciascuna delle quali sono stati definiti presidi di controllo, regole operative e procedure di prevenzione.

Il Modello 231, insieme a quanto stabilito nel Codice Etico aziendale, regola i comportamenti e l'agire di tutti coloro che operano per conto di ciascuna società. Nel 2021 Simet ha provveduto all'aggiornamento del Modello 231 in ragione delle novità introdotte dal Legislatore per quanto concerne i reati fiscali e in materia di contabilità; sono inoltre state aggiornate e integrate tutte le procedure di regolamentazione in ambito amministrativo. Nel 2022 GEI ed Enercom hanno avviato l'aggiornamento del Modello. Le società dotate di Modello, con delibera dei rispettivi Consigli di Amministrazione, hanno nominato gli **Organismi di Vigilanza** (OdV) ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. 231/2001, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231 e di curarne l'aggiornamento.

## COMPOSIZIONE ORGANISMI DI VIGILANZA

GEI**	Enercom**	Simet
Dall'Olio Giorgio	Dall'Olio Giorgio	Belloni Lorenzo
Manzoni Federico	Manzoni Federico	Troja Bruno
Rizzo Diana	Rizzo Diana	-

\*\* Il Collegio Sindacale riveste anche la funzione di OdV

L'Organismo di Vigilanza svolge, avvalendosi delle competenti funzioni aziendali, verifiche sugli ambiti di attività che sono risultati a rischio ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione circa le attività svolte e le risultanze emerse. Se ritenuto necessario, l'Organismo di Vigilanza esprime suggerimenti volti a migliorare il sistema di controllo delle attività e ne monitora l'attuazione.

Per consentire all'OdV di adempiere ai propri compiti di vigilanza, il responsabile Affari Legali del Gruppo trasmette a ciascun Organismo, con cadenza trimestrale, un rapporto (cd. flussi informativi) nel quale illustra le principali attività svolte in materia di presidi cautelari interni e di controlli effettuati in ottemperanza al Modello.

L'OdV valuta i singoli report, chiede i chiarimenti e le integrazioni del caso che vengono formalizzate nel libro delle adunanze dell'OdV e condivise con gli amministratori della società interessata.

Per ciò che attiene la **comunicazione e formazione** sul Codice Etico e sul Modello 231, le società del Gruppo si avvalgono della nuova piattaforma di formazione online EnerAcademy. L'attività formativa sui temi etici e 231 è suddivisa in moduli, con l'obiettivo di trasferire conoscenze e prescrizioni su specifici aspetti, tali da assicurarne la comprensione e la piena consapevolezza delle disposizioni aziendali che i destinatari sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti.

La formazione periodica sul Modello e Codice Etico è erogata anche in favore dei componenti dell'Organo amministrativo e del Collegio sindacale.

Le attività formative hanno carattere di obbligatorietà, vengono svolte in modalità a distanza asincrona con controlli di frequenza e verifiche dell'apprendimento.

La frequenza e la portata dell'attività formativa vengono rendicontate trimestralmente agli Organismi di Vigilanza, i quali valutano l'adeguatezza dell'attività formativa, relazionando annualmente agli amministratori le eventuali necessità e/o gli ambiti di miglioramento.

La totalità del personale dipendente in forza a fine 2022 ha ricevuto la formazione generale relativa ai contenuti del Codice Etico e del Modello 231, tra cui quelli relativi alla corruzione e concussione.

Nel 2022 è stata avviata la scrittura dello storyboard per la realizzazione di un nuovo corso in e-learning dai contenuti aggiornati rispetto ai Modelli emessi, da erogare a tutti i dipendenti (esclusi gli operai) delle società dotate di un Modello.

I protocolli, oltre ad essere oggetto di formazione, hanno diffusione capillare presso tutti i lavoratori attraverso la pubblicazione e il periodico aggiornamento sull'intranet aziendale.

Per quanto riguarda i soggetti esterni destinatari del Codice e del Modello 231, ciascuna società si impegna a introdurre clausole contrattuali e/o a ottenere dichiarazioni sottoscritte che formalizzino la presa visione, l'adesione e il rispetto dei principi enunciati nello stesso. Ai fornitori è richiesta l'espressa accettazione del Codice Etico.

Le società dotate del Modello 231 mettono a disposizione degli stakeholder, compresi i propri dipendenti, specifiche **modalità di segnalazione** (tra cui posta ordinaria e e-mail) che consentono ai medesimi di effettuare direttamente agli Organismi di Vigilanza delle singole società comunicazioni relative a violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico e del Modello.

In aggiunta a detti canali, le società hanno adottato una piattaforma informatica che consente di inoltrare le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza in maniera anonima a garanzia della riservatezza del dato del segnalante; nel 2022 lo strumento è stato attivo per il personale dipendente delle società del Gruppo. Gli altri destinatari del Modello e del Codice Etico hanno avuto la possibilità di inoltrare segnalazioni via mail e in formato cartaceo.

La piattaforma è corredata da una **procedura di "Gestione delle segnalazioni (whistleblowing)"** nella quale sono illustrate le modalità di utilizzo del canale e i soggetti coinvolti nella gestione e trattazione della segnalazione.

L'OdV per ogni segnalazione ricevuta, raccoglie, esamina e conserva tutte le informazioni, le valuta con attenzione e imparzialità, stabilendone la veridicità e la fondatezza e garantendo l'anonimato in ordine al nominativo dell'autore della segnalazione.

# 19

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ

In caso di ritenuta fondatezza della segnalazione, l'OdV coinvolge il Presidente del Consiglio di Amministrazione e Affari Legali per le attività di istruttoria, e, in funzione dei provvedimenti da adottare, il titolare del potere disciplinare, per l'adozione dei provvedimenti previsti dalla procedura stessa. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione, tenuto conto di quanto emerso dall'istruttoria, definisce le azioni di miglioramento da intraprendere per rafforzare ulteriormente il sistema di controllo interno.

#### CANALI DI SEGNALAZIONE\*

Società	Mail OdV	Tool informatico
Enercom	odv@enercomsrl.it	<a href="https://report.whistleb.com/it/gruppoenercom">https://report.whistleb.com/it/gruppoenercom</a>
GEI	odv@geispa.it segnalazionigei@omniaservizisrl.net	
Simet	Odv.simet@gmail.com	

\* È disponibile anche la modalità cartacea tramite posta ordinaria, indirizzando le comunicazioni all'attenzione dell'OdV c/o la sede legale.

Nel corso 2022 non sono pervenute segnalazioni tramite detti canali.

## POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE

Alcune società del Gruppo hanno implementato e sviluppato diversi Sistemi di Gestione per gestire al meglio la qualità dei propri prodotti e servizi, i propri aspetti e impatti ambientali e la salute e sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori.

Ambito	Sistema di gestione certificato	Norma di riferimento	GEI	Enercom	Simet	Omnia Servizi
Qualità	Sistema di gestione qualità	UNI EN ISO 9001:2015	X	X	X	X
Ambiente	Sistema di gestione ambientale	UNI EN ISO 14001:2015	X	X	X	
Sicurezza	Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	UNI EN ISO 45001:2018	X		X	
Corruzione	Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	UNI EN ISO 37001:2018	X			
Sociale	Responsabilità Sociale	SA 8000:2014			X	
Energia	Sistema di gestione per l'energia	UNI EN ISO 50001:2018 UNI CEI 11352:2014			X	

Simet si è posta l'obiettivo di implementare un Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione UNI EN ISO 37001:2018 e ottenere la relativa certificazione entro fine 2023.

Nell'ambito dei sistemi di gestione, le società hanno definito delle politiche nelle quali hanno assunto formalmente degli impegni per gestire e mitigare i rischi ambientali, sociali e anticorruzione a cui il Gruppo è esposto, tra le quali si evidenziano:

- Politica integrata qualità e ambiente di Enercom;
- Politica integrata qualità, ambiente e sicurezza di GEI;
- Politica di responsabilità sociale di Simet;
- Politica anticorruzione di GEI.

# 20

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

1.  
IL GRUPPO  
ENERCOM E LA  
SOSTENIBILITÀ



# 2. L'ambiente

An aerial photograph of a winding asphalt road through a lush green landscape. The road is flanked by tall, slender cypress trees. In the background, there are rolling hills and a small building. The lighting is bright, suggesting a sunny day.

21

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022



## 2.1. Politiche

Il presidio e il monitoraggio sistematico degli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività in una prospettiva di loro prevenzione, gestione e contenimento, unitamente alla continua ricerca e implementazione di soluzioni che possano essere efficaci e sostenibili, costituiscono dei primari impegni strategici del Gruppo Enercom.

Coerentemente con questo approccio, le principali società operative del Gruppo – GEI (distribuzione gas), Enercom (vendita gas e energia) e Simet (illuminazione pubblica, efficientamento energetico e lavori sulle reti di distribuzione) – si sono dotate di una Politica Ambientale e hanno implementato Sistemi di Gestione Ambientale certificati ai sensi della norma **ISO 14001**.

Simet si è inoltre certificata ai sensi della **UNI CEI 11352** – norma per le società che offrono servizi energetici – e ha adottato una Politica Energetica e un Sistema di Gestione dell'energia certificato ai sensi della norma **ISO 50001**.

## 2.2. Energia

Il Gruppo compie interventi per l'efficienza energetica, per la produzione da fonti rinnovabili e per l'uso corretto e responsabile dell'energia, sia finalizzate alla riduzione degli impatti ambientali diretti della propria attività sia rivolte al territorio in cui opera. Alcune delle principali misure realizzate sono riportate di seguito.

### CONSUMI ENERGETICI – MISURE REALIZZATE

<b>Sedi</b>	Installazione di impianti di illuminazione a led presso le sedi aziendali di GEI a Crema (CR) e di Simet a Cremona (CR).
	Installazione di impianti fotovoltaici presso le sedi aziendali di Cremona (CR) e di Crema (CR) di GEI e presso la sede di Albignasego (PD) di Simet.
<b>Veicoli</b>	Noleggio di nuovi veicoli più efficienti e a minori emissioni.
<b>Distribuzione gas</b>	Utilizzo di sistemi predittivi che governano le caldaie di preriscaldamento nelle cabine RE.MI.
	Sperimentazione di nuovi apparati nelle centrali termiche presso le RE.MI., quali: ripartitori di portata, pompe di calore ad assorbimento, generatori sempre più efficienti.
	Svecchiamento degli alimentatori di protezione catodica e installazione di micro-impianti fotovoltaici.
	Massima estensione di telelettura e telecontrollo, riducendo al massimo le visite sugli impianti e di conseguenza il consumo di carburante fossile.
	Installazione di un innovativo sistema di controllo della ricerca programmata delle fughe di gas naturale, denominato CRDS (Cavity Ring-Down Spectroscopy).
<b>Fonti rinnovabili</b>	Realizzazione e gestione di impianti idroelettrici.
	Attuazione di interventi volti a favorire la connessione alle reti di distribuzione del gas gestite da GEI degli impianti di biometano.
<b>Servizi offerti</b>	Soluzioni e servizi per l'efficienza energetica sia a clienti privati residenziali e industriali, sia alla Pubblica Amministrazione.

# 22

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

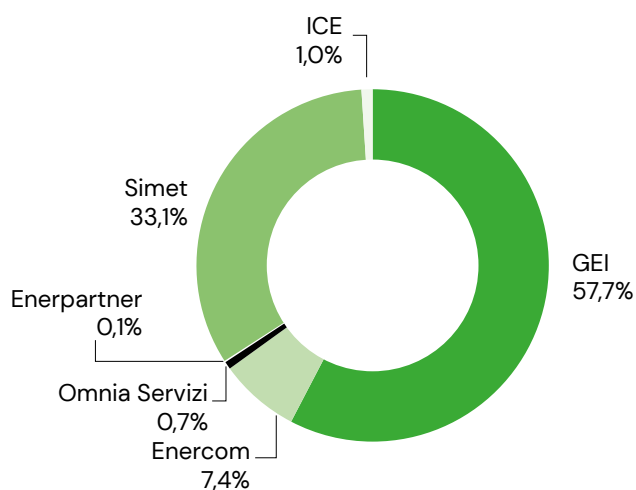
2.  
L'AMBIENTE

I **consumi energetici** interni al Gruppo sono rappresentati da:

- gas naturale per soddisfare sia le esigenze di riscaldamento delle sedi aziendali sia quelle degli impianti tecnologici presso le cabine REMI (preriscaldamento a gas nel processo di decompressione) per il servizio di distribuzione del gas;
- carburanti per l'utilizzo dei mezzi delle flotte aziendali delle società del Gruppo;
- energia elettrica acquistata e autoprodotta per il funzionamento delle attrezzature e l'illuminazione delle sedi aziendali.

Nel 2022 il consumo energetico complessivo del Gruppo, compresa la quota autoprodotta, è stato pari a 26.539 GJ, con una diminuzione del 9,9% rispetto al 2021. Le società del Gruppo che fanno registrare i consumi energetici più alti sono GEI (57,7%), Simet (33,1%) ed Enercom (7,4%); il restante 1,8% dei consumi è imputabile alle altre società<sup>4</sup> (Omnia Servizi, Enerpartner, Gas 2000 e ICE). Il consumo energetico complessivo diretto del Gruppo nel 2022 deriva da fonti non rinnovabili per il 96,5% e da fonti rinnovabili per il 3,5%; questa componente risulta in aumento del 42,0% rispetto al 2021.

### RIPARTIZIONE CONSUMI ENERGETICI TRA LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

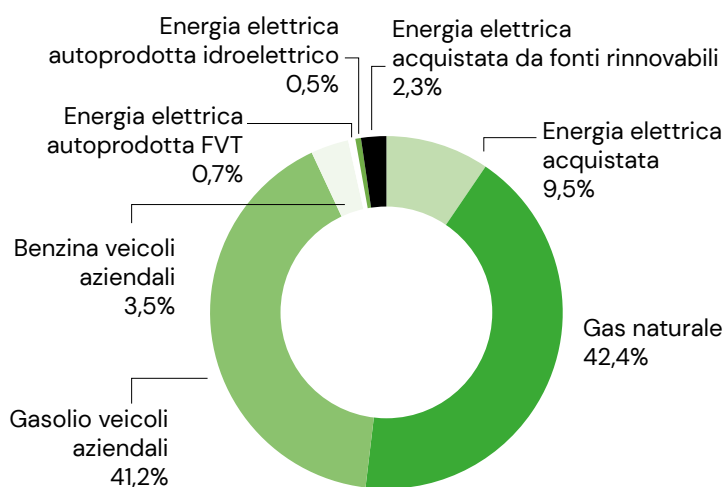


23

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

### RIPARTIZIONE CONSUMI ENERGETICI PER FONTE ENERGETICA



<sup>4</sup> Per Enerpartner non si sono considerati i consumi relativi alle utenze di energia elettrica e di gas naturale della sede legale a Milano per difficoltà di reperimento dei dati e per la bassa rilevanza degli stessi. Per tutto il 2022 la società Seriana Power srl è stata inattiva, i consumi relativi all'attività di cantiere non sono stati considerati.

## CONSUMI ENERGETICI ALL'INTERNO DEL GRUPPO (IN GJ)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Energia elettrica acquistata	2.523	2.559	-1,4%
Gas naturale per riscaldamento delle sedi e per gli impianti di preriscaldamento RE.MI.	11.248	12.854	-12,5%
Gasolio veicoli aziendali	10.921	12.807	-14,7%
Benzina veicoli aziendali	921	605	+58,1%
<b>Consumo totale da fonti non rinnovabili</b>	<b>25.614</b>	<b>28.825</b>	<b>-11,1%</b>
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	313	173	+80,4%
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate	613	478	+28,2%
<b>Consumo totale da fonti rinnovabili</b>	<b>926</b>	<b>652</b>	<b>+42,0%</b>
<b>Consumo totale di energia all'interno del Gruppo</b>	<b>26.539</b>	<b>29.477</b>	<b>-9,9%</b>

### FONTE FATTORI DI CONVERSIONE UTILIZZATI:

Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2020 – National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).  
<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>  
 Metano riscaldamento ISmc = 0,03429 GJ

Energia Elettrica 1 kWh= 0,0036 GJ  
 1 litro di benzina = 0,74 kg di benzina  
 1 ton di benzina x 43,13 GJ/t = GJ di benzina  
 1 litro di gasolio/diesel = 0,84 kg di gasolio/diesel  
 1 ton di gasolio/diesel x 42,85 GJ/t = GJ di gasolio/diesel  
 Auto ad uso promiscuo (fringe benefits) considerate al 70%

Nel 2022 la **società GEI** è stata responsabile del 57,7% del totale dei consumi energetici interni al Gruppo. Questi sono relativi principalmente al gas naturale per il riscaldamento delle sedi e per gli impianti di preriscaldamento RE.MI. (68,5%), secondariamente ai carburanti per utilizzo dei mezzi della flotta aziendale (17,2%), quindi all'energia elettrica utilizzata per le attrezzature e l'illuminazione delle sedi (14,3%).

## TOTALE CONSUMI ENERGETICI DI GEI (IN GJ)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	2.174	2.244	-3,1%
Gas naturale per riscaldamento delle sedi e per gli impianti di preriscaldamento RE.MI.	10.481	12.004	-12,7%
Gasolio veicoli aziendali	2.491	2.607	-4,4%
Benzina veicoli aziendali	135	112	+20,1%
<b>Consumo totale da fonti non rinnovabili</b>	<b>15.280</b>	<b>16.967</b>	<b>-9,9%</b>
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili – FTV 6,3 kWp	20	20	-1,6%
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate	1	-	-
<b>Consumo totale da fonti rinnovabili</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>+5,2%</b>
<b>Consumo totale di energia all'interno di GEI</b>	<b>15.301</b>	<b>16.987</b>	<b>-9,9%</b>

### FONTE FATTORI DI CONVERSIONE UTILIZZATI:

Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2020 – National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).  
<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>

# 24

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

Dai dati forniti si derivano i valori di intensità energetica relativi all'attività di distribuzione del gas naturale.

## INTENSITÀ ENERGETICA DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

	2022	2021
GJ energia consumata / Km rete gestita	5,9	6,5
GJ energia consumata / Milione Smc di gas naturale vettoriato	57,3	54,8

Nel 2022 la **società Simet** è stata responsabile del 33,1% del totale dei consumi energetici interni al Gruppo. Questi sono relativi principalmente al carburante per i mezzi della flotta aziendale (93,5%), utilizzati per le attività di realizzazione impianti e per gli interventi sulle reti.

## TALE CONSUMI ENERGETICI DI SIMET (IN GJ)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	208	216	-3,7%
Gas naturale per riscaldamento delle sedi	218	240	-8,9%
Gasolio veicoli aziendali	7.921	9.731	-18,6%
Benzina veicoli aziendali	287	182	+57,4%
<b>Consumo totale da fonti non rinnovabili</b>	<b>8.634</b>	<b>10.369</b>	<b>-16,7%</b>
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili – FTV 98,28 kWp	149	145	+2,6%
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate	-	-	-
<b>Consumo totale da fonti rinnovabili</b>	<b>149</b>	<b>145</b>	<b>+2,6%</b>
<b>Consumo totale di energia all'interno di Simet</b>	<b>8.783</b>	<b>10.514</b>	<b>-16,5%</b>

### FONTE FATTORI DI CONVERSIONE UTILIZZATI:

Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2020 – National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).  
<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>

# 25

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

Nel 2022 la **società Enercom** è stata responsabile del 7,4% del totale dei consumi energetici interni al Gruppo. Questi sono rappresentati da energia elettrica (31,6%) totalmente proveniente da fonti rinnovabili, gas naturale (28,0%) e carburanti (40,4%) per la flotta aziendale.

#### TOTALE CONSUMI ENERGETICI DI ENERCOM (IN GJ)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	-	17	-
Gas naturale per riscaldamento delle sedi	549	610	+10,0%
Gasolio veicoli aziendali	395	361	+9,2%
Benzina veicoli aziendali	399	246	+62,4%
<b>Consumo totale da fonti non rinnovabili</b>	<b>1.343</b>	<b>1.235</b>	<b>+8,8%</b>
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili – FTV 3,6 kWp	8	8	-1,7%
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificate	612	478	+27,9%
<b>Consumo totale da fonti rinnovabili</b>	<b>620</b>	<b>487</b>	<b>+27,4%</b>
<b>Consumo totale di energia all'interno di Enercom</b>	<b>1.963</b>	<b>1.721</b>	<b>+14,0%</b>

#### FORNITORI DI CONVERSIONE UTILIZZATI:

Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2020 – National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>

Tra i **consumi energetici che si verificano all'esterno del Gruppo**, i più significativi risultano quelli collegati all'utilizzo dell'energia venduta a clienti esterni al Gruppo stesso (gas naturale ed energia elettrica). Nel 2022 questi ultimi sono stati pari a 7.587.455 GJ, dovuti in parte al consumo di gas naturale (81,9%) e in parte a quello di energia elettrica (18,1%).

Per quanto riguarda la **produzione di energia da fonti rinnovabili**, nel 2022 è avvenuta principalmente attraverso 5 impianti idroelettrici della società ICE (si veda par. 2.4) oltre che con impianti fotovoltaici installati presso alcune sedi. La quota di energia autoprodotta ceduta in rete o venduta nel 2022 dalle società del Gruppo è stata pari a 7.083 GJ per gli impianti fotovoltaici, con una diminuzione del 47,3% rispetto al 2021 dovuta principalmente a criticità legate alle condizioni climatiche.

#### ENERGIA AUTOPRODOTTA CEDUTA IN RETE O VENDUTA DAL GRUPPO (IN GJ)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Energia autoprodotta da idroelettrico (società ICE)*	6.777	13.145	-48,4%
Energia autoprodotta da fotovoltaico (società GEI – Enercom – Simet)	306	291	+5,0%
<b>Totale</b>	<b>7.083</b>	<b>13.436</b>	<b>-47,3%</b>

\* Si è considerata solo l'energia prodotta dagli impianti idroelettrici di proprietà della società e non quella prodotta dall'impianto in gestione per il Comune di Ornica.

# 26

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE



## 2.3. Emissioni climalteranti

Il Gruppo ha attivato un monitoraggio delle emissioni di gas serra rispetto alle emissioni Scope 1 e Scope 2<sup>5</sup>.

Il calcolo di seguito è stato condotto aggregando le emissioni di gas serra di tutte le società, le sedi e siti produttivi a livello di Gruppo, mediante l'approccio del controllo (considerando quindi la totalità delle società su cui vi è un controllo operativo e/o finanziario). Oltre alle emissioni climalteranti dovute ai **consumi energetici**, sono state considerate le emissioni causate dalle fughe di metano (CH<sub>4</sub>), di idrofluorocarburi (HFC), e di esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>).

Il Gruppo adotta sistemi di monitoraggio e quantificazione delle **emissioni fuggitive di CH<sub>4</sub>** dovute a perdite, incidenti e malfunzionamenti lungo la rete di distribuzione del gas. Inoltre, gestisce i **gas fluorurati** presenti all'interno delle apparecchiature di refrigerazione e condizionamento, assicurando il pieno rispetto degli obblighi normativi in materia: censimento degli impianti e delle apparecchiature, manutenzione, prevenzione di eventuali perdite di gas e controlli periodici da parte di ditte terze e operatori qualificati.

Vengono inoltre monitorate e misurate le perdite accidentali di **esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>)**, gas isolante utilizzato nelle apparecchiature elettriche ad alta tensione come interruttori, trasformatori e cabine elettriche.

Nel 2022 **le emissioni climalteranti Scope 1 del Gruppo sono state pari a 5.411 ton di CO<sub>2eq</sub>**, con un aumento del 9,5% rispetto all'anno precedente.

Esse sono per la quasi totalità imputabili alle società GEI (86,4%) e Simet (11,7%) e sono **dovute principalmente (70,5%) alle emissioni fuggitive di metano (CH<sub>4</sub>) lungo la rete di distribuzione del gas naturale**. Ulteriori contributi si hanno dal gasolio/diesel utilizzato per le flotte aziendali (15,1%), dal gas naturale utilizzato per il riscaldamento delle sedi aziendali e gli impianti tecnologici presso le cabine REMI (12,0%) e, solo in modo residuale, dalla benzina e dalle emissioni fuggitive di idrofluorocarburi (HCF) e di esafluoruro di zolfo (SF<sub>6</sub>).

Nel 2022 il 22,8% delle emissioni climalteranti derivanti dal consumo di gas naturale del Gruppo sono state oggetto di compensazione.

# 27

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

### → Progetti di compensazione sostenuti nel 2022

#### Progetto Hydro Vietnam

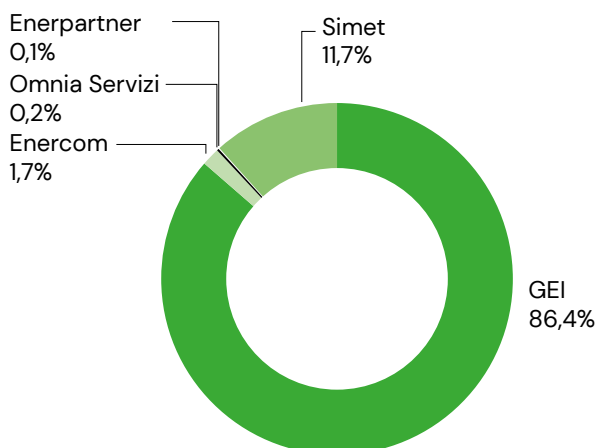
Il progetto prevede la costruzione e gestione di una centrale idroelettrica nel distretto di DakrLap della provincia di Dak Nong, negli Altipiani centrali del Vietnam. La diga produrrà oltre 630.000 MWh all'anno con una capacità installata di 144 MW. Oltre ai benefici ambientali, l'attività del progetto ha creato nuove opportunità di lavoro per la popolazione locale. Grazie alla tecnologia, il progetto contribuisce alla sicurezza energetica ed ecologica nazionale e riduce l'inquinamento atmosferico della zona.

#### Progetto REDD+ Perù

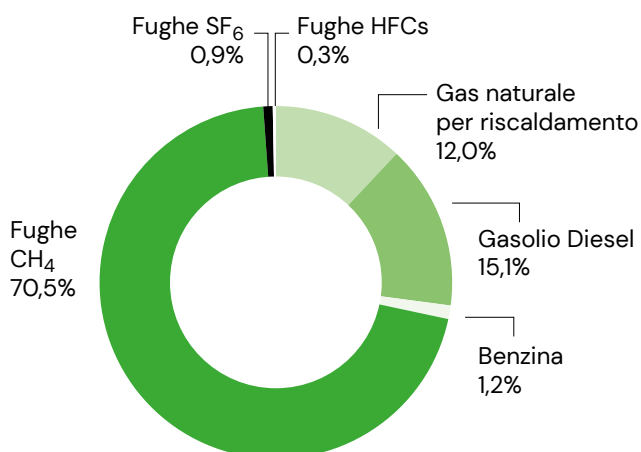
Progetto in collaborazione con CarbonSink dedicato alla riduzione della deforestazione e della degradazione forestale (REDD+) nella National Reserve di Tambopata e nel Parco Nazionale di Bahuaja-Sonene. Realizzato all'interno della Riserva di Tambopata, il progetto ha il principale obiettivo di affrontare e combattere i fattori trainanti della deforestazione e promuovere uno sviluppo economico sostenibile.

<sup>5</sup> Scope 1: emissioni dirette che provengono da fonti/sorgenti proprie dell'organizzazione o controllate dall'organizzazione. Scope 2: emissioni indirette che derivano dall'acquisto, per il proprio utilizzo, di elettricità, calore e vapore generati da altre organizzazioni.

## EMISSIONI CO<sub>2</sub>EQ SCOPE 1 DEL GRUPPO RIPARTITE PER SOCIETÀ



## EMISSIONI CO<sub>2</sub>EQ SCOPE 1 DEL GRUPPO RIPARTITE PER ORIGINE



## EMISSIONI CO<sub>2</sub>EQ SCOPE 1 DEL GRUPPO (IN TON)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Emissioni da gas naturale per riscaldamento delle sedi e per gli impianti di preriscaldamento REMI	649	742	-12,5%
Emissioni da gasolio per veicoli aziendali	817	942	-13,2%
Emissioni da benzina per veicoli aziendali	67	44	+52,2%
Emissioni fuggitive di metano dalla rete (CH <sub>4</sub> )	3.815	3.169	+20,4%
Emissioni fuggitive di esafluoruro di zolfo (SF <sub>6</sub> )	47	45	+3,4%
Emissioni fuggitive di idrofluorocarburi (HFCs)	15	-	-
<b>Totale</b>	<b>5.411</b>	<b>4.941</b>	<b>+9,5%</b>

### FATTORI DI CONVERSIONE UTILIZZATI:

mc gas naturale x 1,986 KgCO<sub>2</sub>/mc = kg CO<sub>2</sub>emessa  
 mc gas naturale X 0,00008572 KgCH<sub>4</sub>/mc=Kg CH<sub>4</sub>emessa  
 mc gas naturale X 0,000034290 KgN<sub>2</sub>O/mc=Kg N<sub>2</sub>O emessa  
 benzina= 0,00074 ton/l  
 ton di benzina x 3,152 tCO<sub>2</sub>/t = ton CO<sub>2</sub> emessa  
 ton di benzina x 0,4262 kgCH<sub>4</sub>/t = kg di CH<sub>4</sub> emessi  
 ton di benzina x 0,03911 kgN<sub>2</sub>O/t = kg di N<sub>2</sub>O emessi  
 gasolio =0,00084 t/litri

ton di gasolio x 3,150 tCO<sub>2</sub>/t = tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse

ton di gasolio x 0,004410 kgCH<sub>4</sub>/t = kg di CH<sub>4</sub> emessi

ton di gasolio x 0,1175 kg N<sub>2</sub>O/t = kg di N<sub>2</sub>O emessi

Fonte: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2020 – National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).

<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>

Fonte: GWP (Global Warming Potential) a 100 anni del CH<sub>4</sub> (27,9) e del N<sub>2</sub>O (273) SF<sub>6</sub> (25.200). Tali valori sono prelevabili dal documento: "The Earth's Energy Budget, Climate Feedbacks, and Climate Sensitivity Supplementary Material. In Climate Change 2021: The Physical Science Basis. Contribution of Working Group I to the Sixth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change" – <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads> – tabella "7.SM.6 Tables of Greenhouse Gas Lifetimes, Radiative Efficiencies and Metrics"

Fonte: GWP (Global Warming Potential) a 100 anni del R407 (1774) e del "Regolamento (Ue) N. 517/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 sui gas fluorurati a effetto serra e che abroga il regolamento (CE) n. 842/200

# 28

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

Nel 2022, nell'ambito della distribuzione del gas naturale, la **società GEI**, oltre a diverse soluzioni di efficientamento degli impianti tecnologici e delle caldaie REMI, si è dotata di un sistema di controllo della ricerca programmata delle fughe gas metano, denominato CRDS (Cavity Ring-Down Spectroscopy), che permette di individuare lungo la rete un numero di fughe notevolmente superiore rispetto ai sistemi tradizionali, permettendo un'azione tempestiva per la loro riparazione. Sebbene le emissioni fuggitive di gas metano siano sempre stimate, questo sistema è dotato di algoritmi che permettono una maggiore precisione di quantificazione. Il risultato si è tradotto nel 2022 in un aumento dei valori registrati di emissione di gas metano in atmosfera, che si prevede sarà seguito da una significativa contrazione a partire dal 2024.

Le emissioni Scope 1 della società GEI nel 2022 sono state pari a 4.674 ton di CO<sub>2eq</sub>, con un aumento del 13,8% rispetto all'anno precedente.

Nell'ultimo anno si registra, come già segnalato, un incremento delle emissioni climalteranti legate alle emissioni fuggitive lungo la rete (+20,4%) e una diminuzione (-12,7%) delle emissioni da gas naturale per il riscaldamento delle sedi aziendali e impianti tecnologici presso le cabine REMI. Risultano in aumento anche le altre emissioni climalteranti dovute ai combustibili per la flotta aziendale e le emissioni fuggitive di esafluoruro di zolfo.

#### EMISSIONI CO<sub>2EQ</sub> SCOPE 1 DI GEI (IN TON)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Emissioni da gas naturale per riscaldamento delle sedi e per gli impianti di preriscaldamento REMI	605	693	-12,7%
Emissioni da gasolio per veicoli aziendali	198	192	+3,1%
Emissioni da benzina per veicoli aziendali	10	8	+20,1%
Emissioni fuggitive di metano dalla rete (CH <sub>4</sub> )	3.815	3.169	+20,4%
Emissioni fuggitive di esafluoruro di zolfo (SF <sub>6</sub> )	47	45	+3,4%
Emissioni fuggitive di idrofluorocarburi (HFCs)	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>4.674</b>	<b>4.107</b>	<b>+13,8%</b>

29

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

Nel 2022 le emissioni Scope 1 della **società Simet** sono state pari a 631 ton di CO<sub>2eq</sub>, con una diminuzione pari al 15,0% rispetto all'anno precedente.

In particolare, si registra una riduzione delle emissioni climalteranti legate al gas naturale (-8,9%) per il riscaldamento delle sedi aziendali e al gasolio/diesel (-18,6%) per utilizzo della flotta aziendale.

Nel 2022 si sono registrate emissioni climalteranti da idrofluorocarburi (HFCs) a causa di un guasto a una singola apparecchiatura di refrigerazione che ha comportato la fuoriuscita di F-gas.

#### EMISSIONI CO<sub>2EQ</sub> SCOPE 1 DI SIMET (IN TON)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Emissioni da gas naturale per riscaldamento	13	14	-8,9%
Emissioni da gasolio - per veicoli aziendali	582	715	-18,6%
Emissioni da benzina per veicoli aziendali	21	13	+57,4%
Emissioni fuggitive di idrofluorocarburi (HFCs)	15	-	-
<b>Totale</b>	<b>631</b>	<b>743</b>	<b>-15,0%</b>

Le emissioni Scope 1 della **società Enercom** nel 2022 sono state pari a 90 ton di CO<sub>2eq</sub>, in aumento (+12,7%) rispetto all'anno precedente.

Nel 2022 si registra un aumento rispetto all'anno precedente delle emissioni climalteranti dovute al gasolio/diesel (+9,2%) e alla benzina (+62,4%) per utilizzo della flotta aziendale, e una diminuzione di quelle dovute a gas naturale (-10,0%) per il riscaldamento delle sedi aziendali.

#### EMISSIONI CO<sub>2EQ</sub> SCOPE 1 DI ENERCOM (IN TON)

Tipologia di fonte energetica	2022	2021	Var. %
Emissioni da gas naturale per riscaldamento	32	35	-10,0%
Emissioni da gasolio per veicoli aziendali	29	27	+9,2%
Emissioni da benzina per veicoli aziendali	29	18	+ 62,4%
Emissioni fuggitive di idrofluorocarburi (HFCs)	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>80</b>	<b>+12,7%</b>

Le aziende del Gruppo nel 2022 hanno acquistato energia elettrica dalla società Enercom. Per il calcolo delle **emissioni climalteranti indirette (Scope 2)** derivanti dall'acquisto di energia elettrica sono stati utilizzati gli approcci *location based* e *market based*. La metodologia *location based* prevede che le emissioni di gas climalteranti siano calcolate applicando i fattori di emissione medi nazionali<sup>6</sup> relativi all'insieme di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica (mix energetico).

La metodologia *market based* richiede di calcolare le emissioni derivanti dall'acquisto di elettricità e calore considerando la quota parte di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili (con certificato di origine) a cui si attribuisce un fattore emissivo pari a zero e per le restanti emissioni di applicare il fattore di emissione del *Residual Mix*<sup>7</sup>. Per l'approccio *market based* si è sottratto al totale di energia acquistata dalle società del Gruppo (fornitore Enercom) la quota di energia da fonte rinnovabile annullata da certificati di origine, che nel 2022 è stata pari al 19,6% del totale (in aumento rispetto al 15,8% del 2021).

Le emissioni climalteranti **Scope 2 secondo approccio *location based*** nel 2022 sono state pari a **228 ton CO<sub>2eq</sub>**, con un aumento del 3,9% rispetto all'anno precedente, e pari a **323 ton CO<sub>2eq</sub>** secondo approccio *market based*, registrando una diminuzione dell'1,4% rispetto all'anno precedente.

Nel grafico si mostra la ripartizione tra le diverse società del Gruppo<sup>8</sup>.

# 30

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

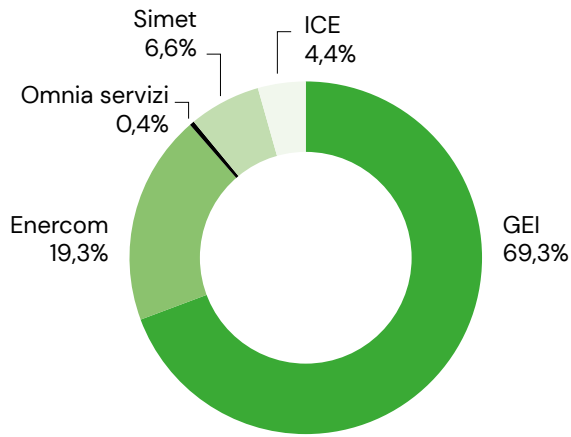
2.  
L'AMBIENTE

<sup>6</sup> Fattori conversione: Energia elettrica acquistata Location Based: 260 g CO<sub>2eq</sub>/kWh - 0,0176 g CH<sub>4</sub>/kWh - 0,0028 g N<sub>2</sub>O/kWh  
Fonte: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 - 2020 - National Inventory Report 2022 Annex 6 National Emission Factors - Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).  
<https://unfccc.int/ghg-inventories-annex-i-parties/2022>

<sup>7</sup> Fattori conversione: EE acquistata Market Based: 458,57 g CO<sub>2eq</sub>/kWh - 0,031 g CH<sub>4</sub>/kWh - 0,005 g N<sub>2</sub>O/kWh  
Fonte: European Residual Mixes 2020 - Table 2: Residual Mixes 2020  
<https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix/2020>

<sup>8</sup> I consumi energetici e le relative emissioni Scope 2 delle società Omnia servizi ed Enerpartner sede operativa sono ricomprese in quelle delle società con cui condividono la sede in quanto ricompresi negli affitti. Non si sono considerati i contributi alle emissioni climalteranti relativi alle utenze dell'energia elettrica della sede legale a Milano di Enerpartner per difficoltà di reperimento dei dati e la bassa rilevanza degli stessi, e quelli relativi ai consumi di cantiere della Seriana Power srl in quanto inattiva nel 2022.

## EMISSIONI CO<sub>2</sub>EQ SCOPE 2 LOCATION BASED DEL GRUPPO RIPARTITE PER SOCIETÀ



## EMISSIONI CO<sub>2</sub>EQ SCOPE 2 DEL GRUPPO (IN TON)

	2022	2021	Var. %
Totale Emissioni CO <sub>2</sub> eq Scope 2 – <i>location based</i>	228	220	+3,3%
Totale Emissioni CO <sub>2</sub> eq Scope 2 – <i>market based</i>	323	328	-1,4%

Di seguito sono indicati i valori di intensità delle emissioni climalteranti relativi alla attività della società GEI di distribuzione del gas naturale, che rappresenta il 69,3% delle emissioni climalteranti Scope 1 + Scope 2 dell'intero Gruppo.

## INTENSITÀ DELLE EMISSIONI CLIMALTERANTI DELLA DISTRIBUZIONE GAS (GEI)

	2022	2021
Emissioni CO <sub>2</sub> eq (in ton) Scope 1+Scope 2 (location based) / Km rete gestita	1,8	1,6
Emissioni CO <sub>2</sub> eq (in ton) Scope 1+Scope 2 (location based) / Milione Smc di gas naturale vettoriato	18,1	13,8

# 31

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

## 2.4. Acqua

La gestione oculata delle risorse idriche rappresenta un tema presidiato nell'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale ISO 14001; le società si sono dotate di procedure specifiche per la gestione e il monitoraggio dei consumi di acqua e il controllo degli scarichi. Tutte le società del Gruppo prelevano acqua da acquedotti pubblici e la utilizzano principalmente per usi civili. Unica eccezione è rappresentata dagli impianti di produzione energetica idroelettrica gestiti da ICE e, dall'anno prossimo, anche da quelli gestiti da Seriana Power.

Tutti gli scarichi idrici delle società del Gruppo sono collettati alla fognatura consortile e si tratta esclusivamente di scarichi civili.

Il **prelievo complessivo di acqua** da parte delle società del Gruppo per la gestione delle sedi e gli usi civili a queste collegati è stato **nel 2022 pari a 2.734 mc, in aumento del 14,2%** rispetto all'anno precedente principalmente derivante dall'aumento di attività e personale di Simet.

### PRELIEVO DI ACQUA (IN MC)

Società	2022	2021	Var. %
GEI	875	987	-11,3%
Enercom	986	906	+8,8%
Simet	873	502	+73,9%
<b>Totale</b>	<b>2.734</b>	<b>2.395</b>	<b>+14,2%</b>

I prelievi di Omnia Servizi ed Enerpartner sono compresi in quelli delle altre società del Gruppo con cui condividono le sedi aziendali.

### IMPIANTI IDROELETTRICI

Gli impianti idroelettrici trasformano l'energia cinetica generata da una massa d'acqua per un salto in energia meccanica e, quindi, elettrica. Generalmente, un impianto idroelettrico raccoglie a una quota superiore una massa d'acqua presente in corsi d'acqua o in invasi naturali o artificiali e la convoglia in una turbina idraulica abbinata a un generatore elettrico posto a una quota inferiore, dove avviene la generazione di energia meccanica, trasformata in elettrica.

Per la produzione di energia idroelettrica, l'acqua non viene consumata o modificata nelle sue caratteristiche chimico-fisiche, ma questa attività può avere effetti sulla biodiversità. Pertanto, la gestione e il funzionamento degli impianti deve avvenire dando priorità al rilascio del Deflusso Minimo Vitale (DMV) o Deflusso Ecologico (DE) e nel rispetto della portata massima concessa. Questi valori vengono stabiliti dall'Autorità concedente e riportati all'interno del disciplinare di concessione sottoscritto dal concessionario.

Nel 2022 la società del Gruppo ICE ha gestito **cinque impianti idroelettrici di proprietà**, tutti ubicati in provincia di Bergamo (comuni di Valtorta, Ornica, Carobbio degli Angeli, Cusio, San Paolo D'Argon), e un impianto di proprietà del Comune di Ornica. Tutti gli impianti si trovano in zone a medio stress idrico secondo il WWF Water Risk Filter. Il rilascio in alveo (DMV/DE) è monitorato e direttamente verificabile in loco. Inoltre, nel corso dell'anno sono stati effettuati i **lavori per la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico nel Comune di Valbondione (BG)**. Come previsto dalla normativa, è stato eseguito uno studio paesaggistico per integrare al meglio tutti i manufatti con l'ambiente circostante. Per la maggior parte è stato previsto un interrimento e per le restanti parti è stato prescritto un ricoprimento delle superfici esposte con pietra locale. In particolari aree, al fine di mitigare ancor di più l'impatto, è stata anche prevista la piantumazione di specie arboree locali. Nei 4 anni successivi alla costruzione è prevista l'esecuzione di monitoraggi ambientali dell'ecosistema acquatico e fluviale con confronto con i dati rilevati prima della realizzazione dell'opera. Sono stati installati sistemi di insonorizzazione acustica per ridurre al minimo gli impatti e rispettare i limiti previsti da normativa e zonizzazione acustica comunale.

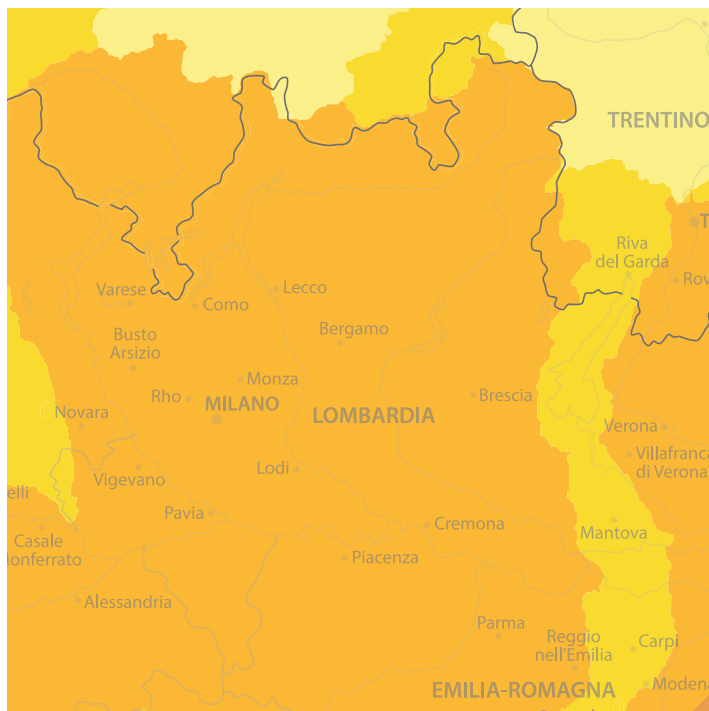
# 32

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE





- Indicators**
- 1 Very low risk
  - 2 Low risk
  - 3 Medium risk
  - 4 High risk
  - 5 Very high risk

**Risk categories and risk types**

- >1.0 and <1.4 | Very low risk
- >1.4 and <1.8 | Very low risk
- >1.8 and <2.2 | Low risk
- >2.2 and <2.6 | Low risk
- >2.6 and <3.0 | Medium risk
- >3.0 and <3.4 | Medium risk
- >3.4 and <3.8 | High risk
- >3.8 and <4.2 | High risk
- >4.2 and <4.6 | Very high risk
- >4.6 and <5.0 | Very high risk
- >5.0 and <5.8 | Extreme risk
- >5.8 and <6.6 | Extreme risk

## 2.5. Rifiuti

Le società del Gruppo che producono rifiuti speciali sono GEI, Simet ed Enercom; le altre producono solo rifiuti urbani, conferiti al servizio di raccolta comunale (quantitativi non monitorati).

Nell'ambito dei Sistemi di gestione ambientale ISO 14001 sono state definite le procedure specifiche per la gestione dei rifiuti sulla base di quanto stabilito dalle normative vigenti con l'obiettivo di minimizzare la quantità di rifiuti prodotti ed effettuare il corretto trattamento e smaltimento laddove non sia possibile promuoverne il riciclo/recupero. I fornitori dei servizi per la gestione dei rifiuti vengono inseriti nell'Albo fornitori e sono preventivamente selezionati e qualificati.

Il processo di qualifica prevede l'applicazione di criteri non solo di tipo legislativo, autorizzativo ed economico, ma anche legati alla qualità e alla gestione responsabile delle proprie attività, tra cui il possesso delle certificazioni ISO9001, ISO14001, EMAS, ecc.

**I rifiuti speciali complessivamente prodotti nel 2022 dal Gruppo sono pari a 2.539 tonnellate**, quasi integralmente attribuibili a Simet con una quota del 99,0%, a fronte di GEI (0,9%) e di Enercom (0,1%).

Nel 2022 i **rifiuti pericolosi hanno rappresentato lo 0,3%** del totale dei rifiuti prodotti; questi ultimi sono interamente avviati a operazioni di recupero.

La maggior parte dei rifiuti è rappresentata da rifiuti dei cantieri (terre e rocce da scavo, rifiuti di costruzione e demolizione, ferro e acciaio, cemento, miscela bituminosa, cavi, ecc.); vi è poi una componente rappresentata dai rifiuti derivanti dalla manutenzione di attrezzature e mezzi (oli esausti, batterie, filtri olio, materiale assorbente, ecc.), mentre la quota residua è costituita da rifiuti relativi alla gestione delle sedi.

### RIFIUTI SPECIALI PRODOTTI DAL GRUPPO PER TIPOLOGIA (IN TON)

Tipologia	2022	2021
Rifiuti non pericolosi	2.530	n.d.
Rifiuti pericolosi	9	n.d.
<b>Totale</b>	<b>2.539</b>	<b>n.d.</b>
% inviati a operazioni di recupero	100%	n.d.

**DETTAGLIO RIFIUTI PRODOTTI DA SIMET (IN KG)**

<b>Tipologia con Codice Europeo Rifiuti (CER)</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Rifiuti Pericolosi</b>		
CER 130205* Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	800	630
CER 150202*Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio...	450	310
CER 160107* filtri dell'olio	190	130
CER 160601* batterie al piombo	500	800
CER 200121* tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	567	550
CER 170410* Cavi, impregnati di olio, di catrame di carbone o di altre sostanze pericolose	460	n.d.
CER 170204* Vetro, plastica e legno contenenti sostanze pericolose o da esse contaminati	270	n.d.
CER 200121* tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	44	155
<b>Totale Rifiuti pericolosi</b>	<b>3.281</b>	<b>2.575</b>
<b>Rifiuti Non Pericolosi</b>		
CER 170101 cemento	24.608	n.d.
CER 170405 ferro e acciaio	36.340	n.d.
CER 170904 Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	211.020	n.d.
CER 150106 imballaggi in materiali misti	19.960	n.d.
CER 170302 Miscele bituminose diverse da quelle di cui alla voce 170301	43.800	n.d.
CER 170504 Terra e rocce, diverse da quelle di cui alla voce 170503	2.135.396	n.d.
CER 150101 Imballaggi di carta e cartone	6.100	n.d.
CER 160214 Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209* a 160213*	2.588	n.d.
CER 170411 Cavi, diversi da quelli di cui alla voce 170410*	18.050	n.d.
CER 080318 Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317*	19	n.d.
CER 150103 Imballaggi in legno	6.600	n.d.
CER 160604 Batterie alcaline (tranne 160603*)	15	n.d.
CER 170401 Rame, bronzo, ottone	744	n.d.
CER 170604 Materiali isolanti diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603	830	n.d.
CER 150106 imballaggi in materiali misti	910	n.d.
CER 160214 Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209* a 160213*	2.601	n.d.
<b>Totale Rifiuti non pericolosi</b>	<b>2.509.581</b>	<b>n.d.</b>

# 34

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

2.  
L'AMBIENTE

# 3. Le persone del Gruppo Enercom

35

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022



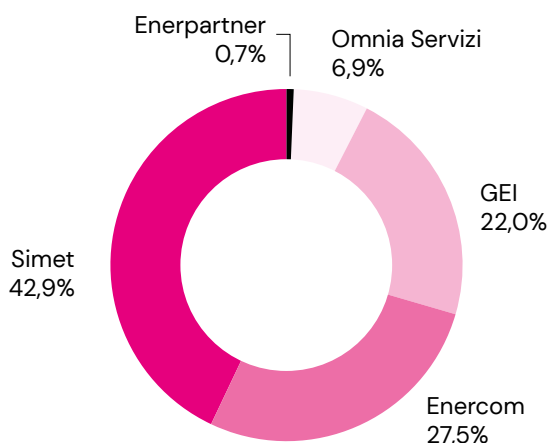
# 3.1. Personale dipendente

## CONSISTENZA E COMPOSIZIONE

A fine 2022 il personale dipendente del Gruppo ENERCOM era costituito da **305 persone, con un aumento di 45 unità (+17,3%)** rispetto all'anno precedente. Il significativo aumento deriva sia dal notevole incremento di organico (+40%) della società Simet avvenuto nell'ultimo trimestre dell'anno per far fronte ai nuovi appalti assegnati sia dalla creazione in Enercom della Divisione Efficienza Energetica e dall'apertura di tre nuovi punti vendita.

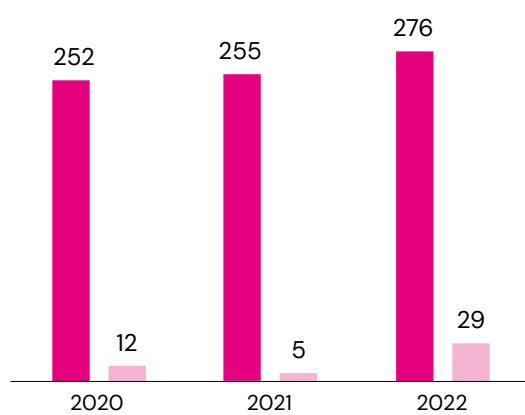
Il 92,5% del personale è impiegato in tre società del Gruppo (Simet, Enercom e GEI).

### RIPARTIZIONE DEL PERSONALE FRA LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

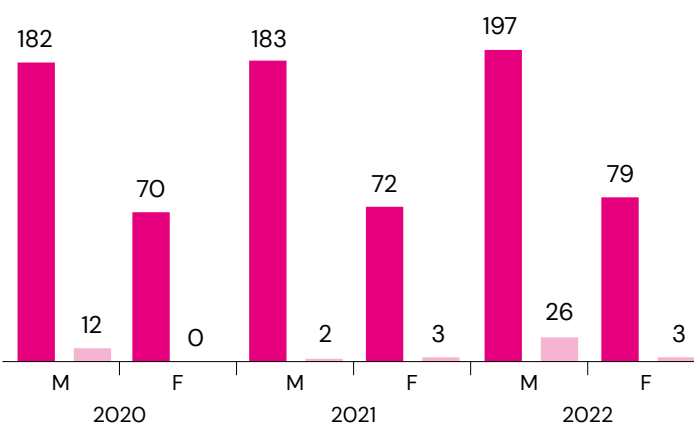


**Il 90,5% del personale è assunto con contratto a tempo indeterminato**, dato che attesta l'interesse e l'attenzione che il Gruppo ha nel privilegiare i rapporti lavorativi a lungo termine.

### TIPOLOGIA DI CONTRATTO



### TIPOLOGIA DI CONTRATTO PER GENERE

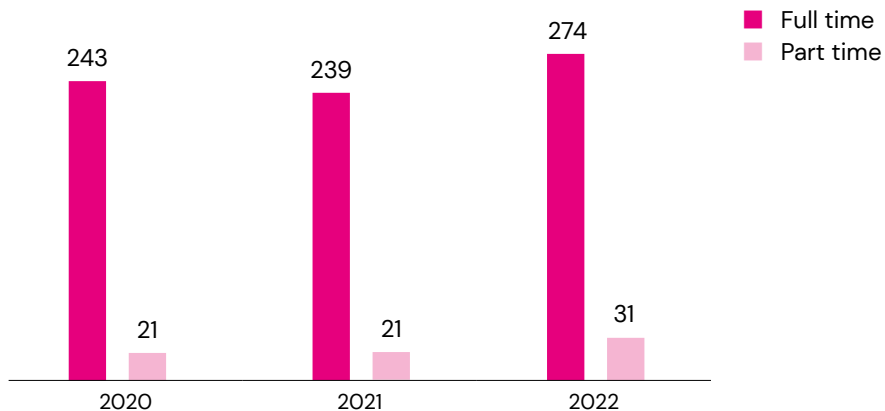


■ Dipendenti a tempo indeterminato  
■ Dipendenti a tempo determinato

■ Dipendenti a tempo indeterminato  
■ Dipendenti a tempo determinato

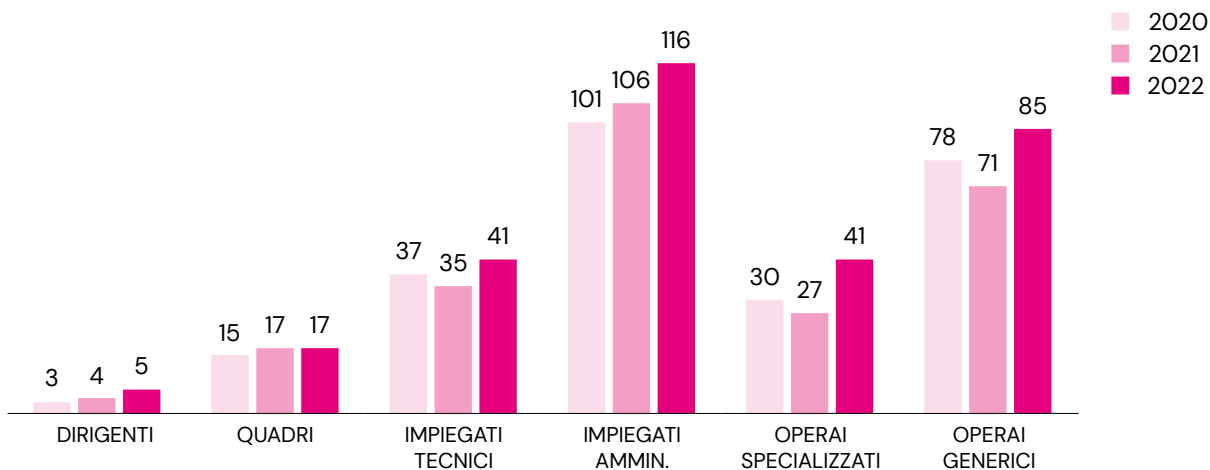
Nel 2022 hanno usufruito di un **contratto part time 31 persone**, per il 61,3% di genere femminile, **pari al 10,2% sul totale del personale**. Rispetto all'anno precedente si ha un aumento di 10 persone.

## CONTRATTI FULL-PART TIME



La categoria con maggiore numerosità è quella degli “impiegati amministrativi” (38,0% del totale), che comprende anche quelli con un ruolo commerciale. Nel corso dell’ultimo triennio tale categoria è cresciuta del 14,9%; nello stesso periodo si è avuto un significativo incremento anche nella categoria degli “operai specializzati” (+11, pari al 36,7%).

## COMPOSIZIONI PER CATEGORIA



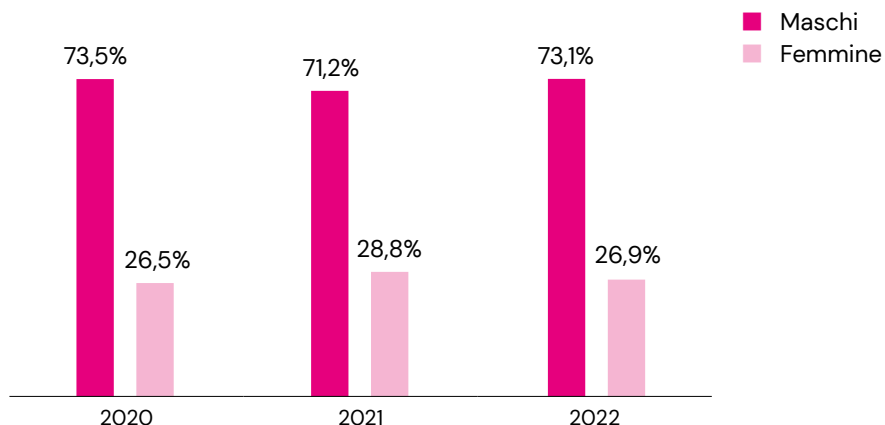
# 37

Gruppo Enercom  
Bilancio di sostenibilità 2022

3. SOCIALE

La componente maschile dei dipendenti è pari al 73,1%. Lo squilibrio di genere esistente è dovuto alle caratteristiche di una parte significativa dell’attività operativa svolta dal Gruppo che non hanno portato alla candidatura di persone di genere femminile nella categoria operai.

## COMPOSIZIONE PER GENERE

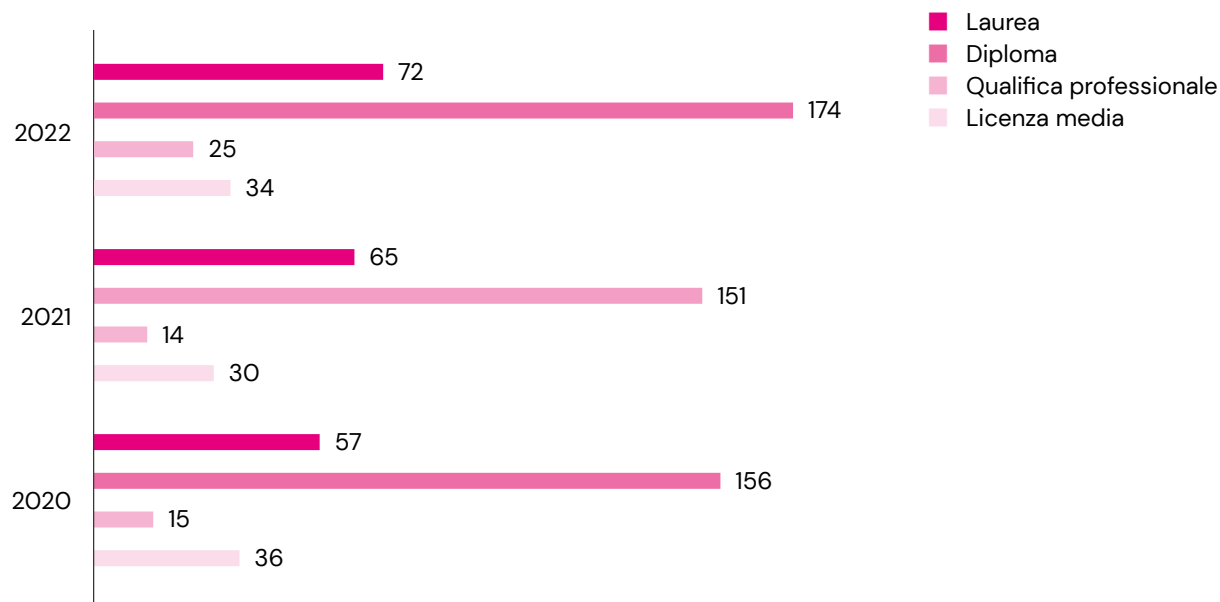


Il titolo di studio prevalente è il diploma (57,0%); le persone con laurea sono in aumento nel triennio (da 57 a 72), rappresentando il 23,6% del personale; in percentuali inferiori sono presenti persone con qualifica professionale (8,2%) e con licenza media (11,1%).

La componente femminile ha mediamente un livello di titolo di studio più elevato rispetto a quella maschile in connessione con la sua concentrazione nelle categorie impiegate.

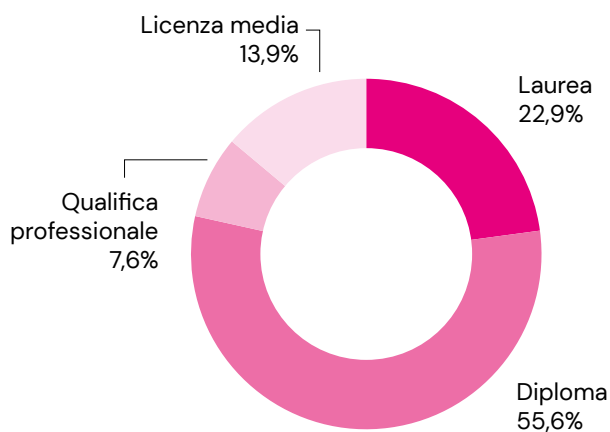
## TITOLO DI STUDIO

### ↳ Totale nel triennio

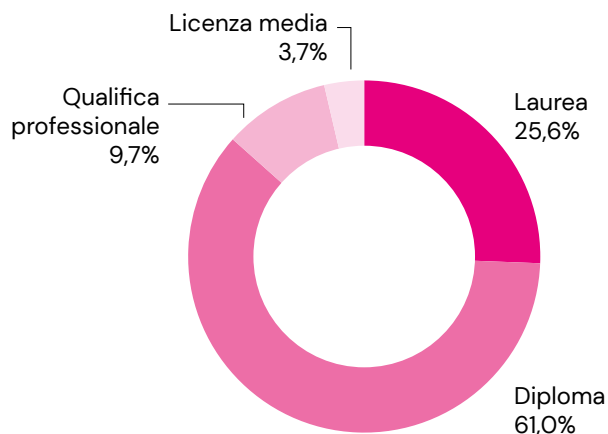


# 38

### ↳ Componente maschile 2022



### ↳ Componente femminile 2022

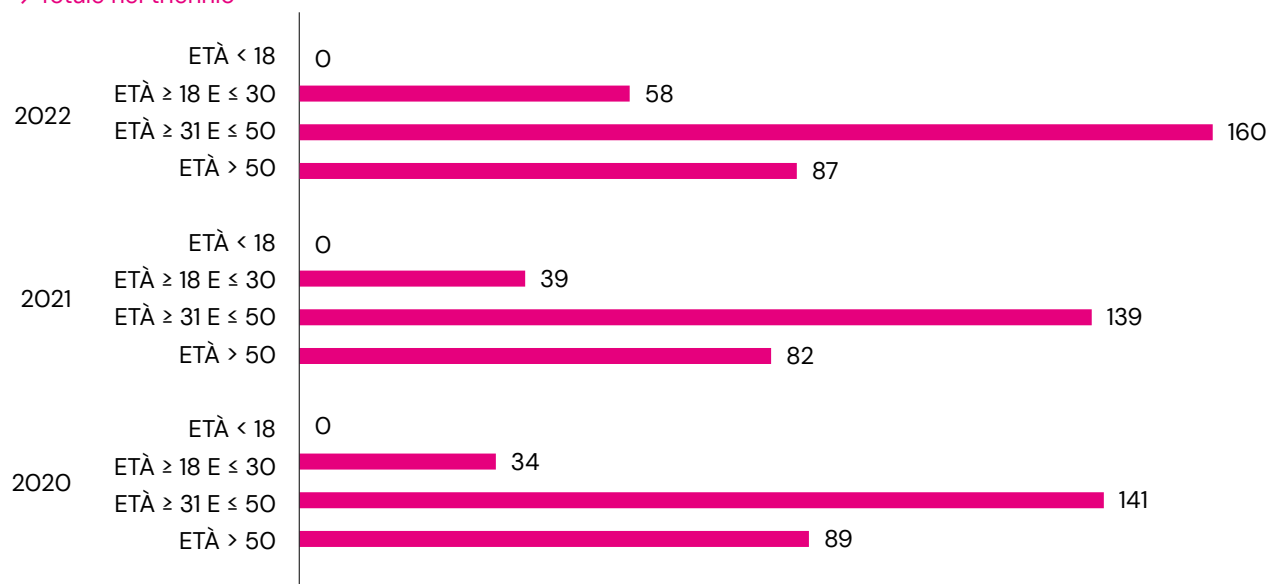




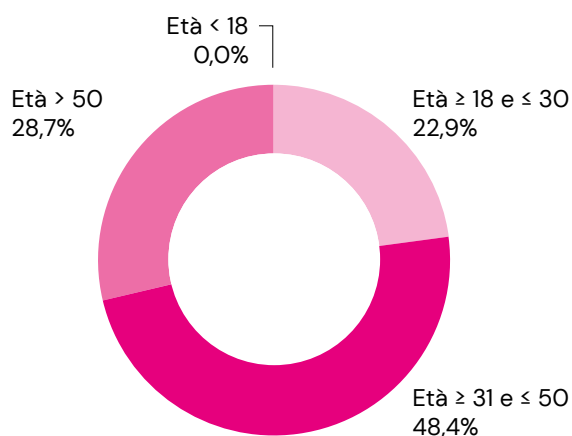
La fascia di età maggioritaria sia per la componente maschile che per quella femminile è quella compresa tra i 30 e i 50 anni (pari complessivamente al 52,5%).

## COMPOSIZIONE PER FASCIA DI ETÀ

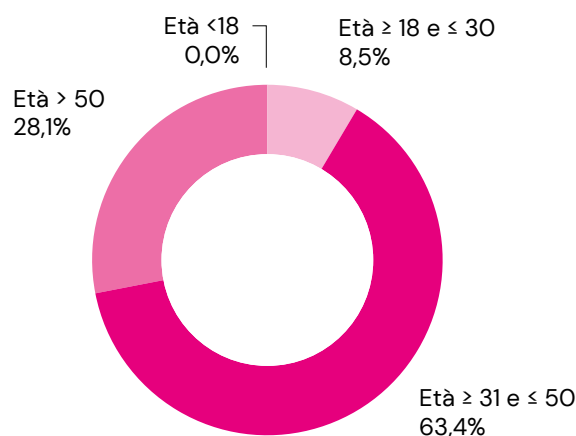
↳ Totale nel triennio



↳ Componente maschile



↳ Componente femminile



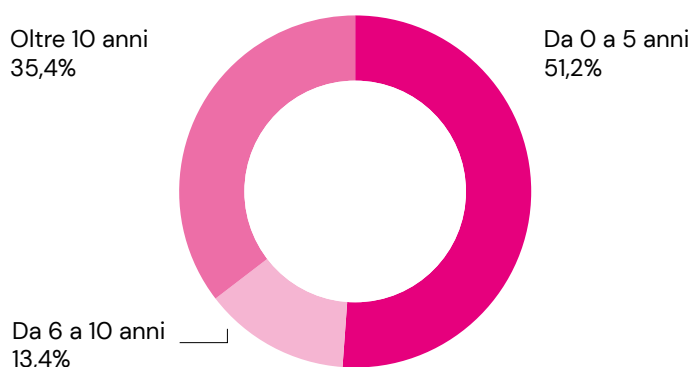
39

Gruppo Enercom  
Bilancio di sostenibilità 2022

3. SOCIALE

Il 51,1% dei dipendenti ha un'anzianità di servizio inferiore ai 5 anni, a fronte del 35,4% con un periodo superiore ai 10 anni; la fascia intermedia si attesta al 13,4%.

## ANZIANITÀ DI SERVIZIO



## TURNOVER

### TASSI DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER GENERE

	Tasso assunzione		Tasso cessazione	
	2022	2021	2022	2021
Maschi	35,1%	9,3%	14,6%	13,9%
Femmine	20,7%	14,3%	10,7%	7,1%
Totale	30,8%	10,6%	13,5%	12,1%

### TASSI DI ASSUNZIONE E CESSAZIONE PER ETÀ

	Tasso assunzione		Tasso cessazione	
	2022	2021	2022	2021
Meno di 30 anni	87,2%	20,6%	17,9%	0,0%
Da 30 a 50 anni	29,5%	10,6%	15,8%	13,5%
Più di 50 anni	6,1%	6,7%	7,3%	14,6%
Totale	30,8%	10,6%	13,5%	12,1%

Il tasso è dato dal rapporto tra il numero delle persone assunte/cessate per genere/età nel corso dell'anno e il numero presente alla fine dell'anno precedente.

**Nel corso del 2022 sono state assunte 80 persone, di cui il 42,5% con età minore di 30 anni.** Il Gruppo ha aderito al programma di formazione Energie per Crescere, lanciato nel 2022 da Enel in collaborazione con Elis per rispondere al fabbisogno di tecnici in ruoli operativi in particolare nell'ambito della gestione delle reti elettriche e di formare e inserire nel mondo del lavoro oltre 5mila giovani. Nel corso del 2022 due gruppi - composto ciascuno da 8 giovani - hanno seguito il percorso formativo e, alla sua conclusione, dopo un periodo in contratto di somministrazione, 8 di questi sono stati assunti in Simet e 2 in staff leasing.

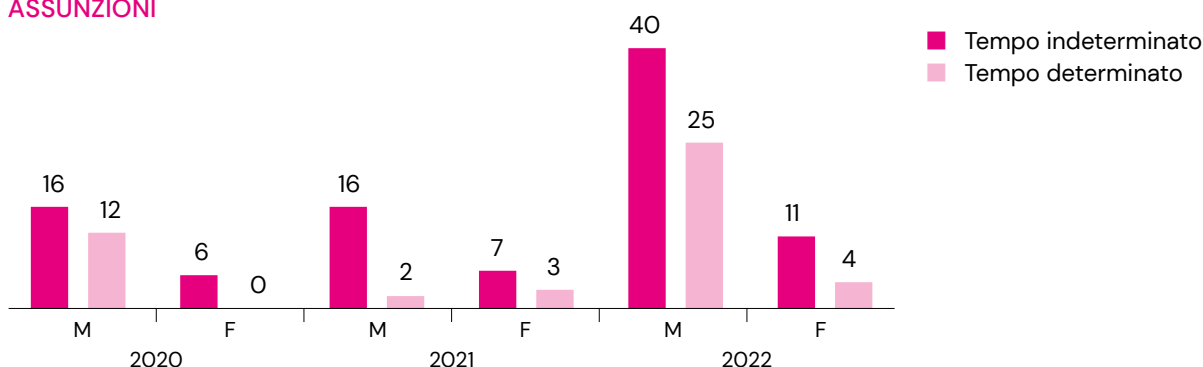
# 40

Gruppo  
Enercom

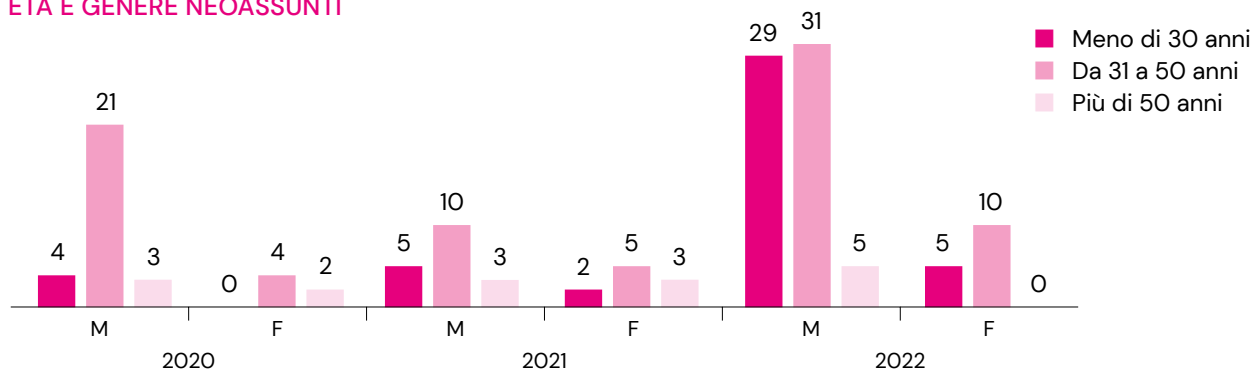
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### ASSUNZIONI



### ETÀ E GENERE NEOASSUNTI



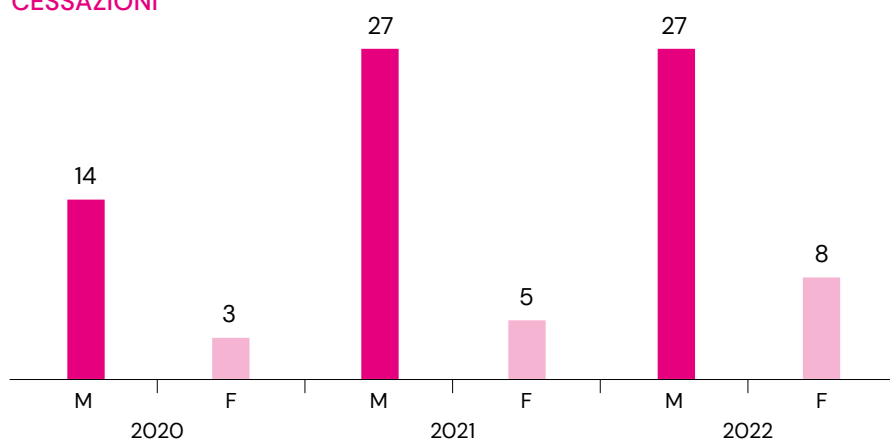
Prevalentemente le assunzioni avvengono a tempo indeterminato. Per le posizioni "junior" il rapporto inizia con un contratto a tempo determinato così da poter consentire alla Società di avere il tempo congruo (12 mesi) per valutarne competenza e affidabilità con l'obiettivo di rendere stabile il rapporto.

**Nel 2022 sono stati trasformati 4 contratti di lavoro a tempo determinato in tempo indeterminato** (2 maschi e 2 femmine).

**Le cessazioni nel corso del 2022 sono state 35** (27 dimissioni, 2 licenziamenti, 4 conclusioni di contratto a tempo determinato e 2 pensionamenti).

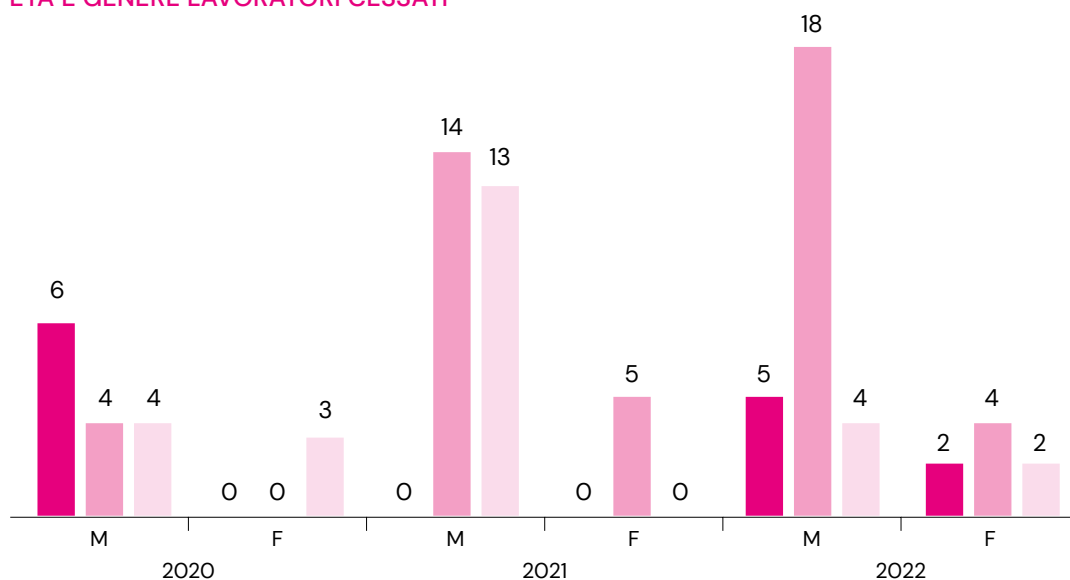
Il maggior numero di dimissioni si sono avute nella sede di Albignasego di Simet, in seguito ad alcune variazioni organizzative in una divisione e a un temporaneo calo di attività nell'altra divisione, che, data la forte richiesta sul mercato del lavoro, hanno spinto alcuni lavoratori a trasferirsi in altre aziende.

## CESSAZIONI



41

## ETÀ E GENERE LAVORATORI CESSATI



- Meno di 30 anni
- Da 31 a 50 anni
- Più di 50 anni

Gruppo Enercom

Bilancio di sostenibilità 2022

3. SOCIALE

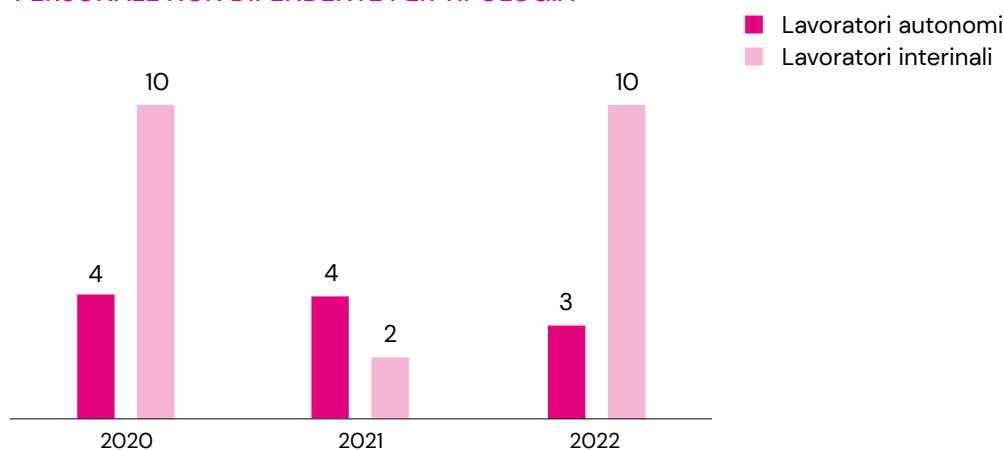
## 3.2. Personale non dipendente

Le società del Gruppo si avvalgono anche dell'opera di lavoratori interinali, per lo più impiegati per far fronte a esigenze temporanee, e lavoratori autonomi, consulenti esperti coinvolti in specifici progetti oppure assegnati a una specifica area manageriale in attesa che la posizione sia stabilmente occupata.

Nel corso del 2022 i lavoratori autonomi sono stati 3 e i lavoratori interinali sono stati 10, questi ultimi inseriti grazie al progetto formativo "Energie per Crescere", effettuato in collaborazione con Enel e Elis. Di questi, 8 sono entrati con contratto di somministrazione e poi sono diventati dipendenti di Simet, mentre 2 sono in staff leasing.

Nel corso del triennio 2020-2022 tutto il personale non dipendente è stato di genere maschile.

### PERSONALE NON DIPENDENTE PER TIPOLOGIA



## 3.3. Contratti

Il 100% dei dipendenti delle società del Gruppo sono coperti da contratto collettivo.

Ai lavoratori interinali viene applicato integralmente il CCNL delle società in cui operano. Viene adottato il **CCNL per le aziende del settore Gas/Acqua** per i dipendenti di Omnia Servizi, Enercom, GEI ed Enerpartner; per Simet viene invece applicato il **CCNL per i dipendenti dalle industrie metalmeccaniche private e della installazione di impianti**. Tutte le società del Gruppo hanno stipulato **accordi integrativi derivanti dalla contrattazione di 2° livello** (differenziati tra Simet e tutte le altre società del Gruppo, in connessione con i due diversi CCNL applicati).

## 3.4 Formazione e sviluppo del personale

### PRINCIPI E POLITICHE

La formazione è ritenuta indispensabile in una duplice prospettiva. Da un lato per migliorare e accrescere il patrimonio di conoscenze, capacità e competenze dei lavoratori e assicurare l'idoneità degli stessi a ricoprire con professionalità ruoli e funzioni organizzative, permettendo di affrontare con successo la complessità e i cambiamenti del mercato. Dall'altro lato per sostenere lo sviluppo personale del lavoratore, affinché la partecipazione, il coinvolgimento, il benessere aziendale possa trovare espressione e piena realizzazione nella quotidiana attività operativa di

42

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

ogni persona. I presidi di primo livello, adottati dalle singole società (Codice Etico; Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001; Politica di Responsabilità Sociale) garantiscono che i processi di gestione e sviluppo del personale siano condotti in osservanza dei principi etici che il Gruppo si impegna a rispettare. In particolare, per Simet, l'impegno allo sviluppo professionale e personale dei lavoratori è esplicitato nella Politica di Responsabilità Sociale, espressione dell'adozione di un sistema di gestione conforme allo standard SA8000:2014.

## LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE

Le società del Gruppo utilizzano attivamente l'opportunità offerta dai **Fondi Paritetici Interprofessionali** per la Formazione Continua (nello specifico, Fondimpresa e Fondirigenti), cui versano un contributo maggiorato nel conto Formazione aziendale rispetto a quello di legge.

Per l'erogazione della formazione sono state stabilite **partnership** con enti quali il Politecnico di Milano, Cefriel, Ambrosetti Management, Associazione Industriali di Cremona.

I corsi di formazione sono pianificati mediante un'analisi preventiva dei bisogni formativi, considerando non solo le necessità aziendali, ma anche quelle dei singoli individui.

Il personale può richiedere la partecipazione a corsi inerenti alla propria crescita professionale selezionandoli dal catalogo corsi presente nel **portale on-line Academy**, che comprende:

- corsi di natura obbligatoria (es: salute e sicurezza sul lavoro);
- corsi di formazione specialistica (formazione di natura tecnico-operativa, specifica in relazione alla mansione svolta);
- corsi di formazione manageriale (volta allo sviluppo e al rafforzamento di specifiche capacità individuali per una crescita di ruolo e/o organizzativa);
- corsi di lingua straniera (volti all'acquisizione, al mantenimento, allo sviluppo di conoscenze linguistiche anche se non correlate alla figura professionale);
- corsi di sviluppo delle *soft skill* (volte a sviluppare capacità e competenze trasversali, quali *problem solving*, *public speaking*, pensiero critico, capacità decisionale, lavoro di squadra, gestione dei conflitti);
- corsi di sviluppo delle *digital skill* (volti al miglioramento delle competenze digitali).

È possibile proporre corsi ulteriori rispetto a quelli presenti a catalogo, qualora fossero coerenti con i percorsi formativi del personale, in ragione della mansione svolta e della funzione organizzativa ricoperta.

Tutte le richieste formative inserite nell'Academy sono soggette ad approvazione del responsabile d'area o di funzione e del responsabile Risorse Umane.

Le proposte formative confluiscono all'interno di un piano di formazione annuale, con aggiornamenti periodici sulla base di richieste di modifica o integrazione pervenute nel corso dell'anno.

Per i corsi più strutturati vengono effettuati test per rilevare il livello di apprendimento. Per tutte le iniziative formative viene rilevata la soddisfazione e viene rilasciata un'attestazione di partecipazione e, nel caso, di superamento del test finale.

A seguito dell'emergenza Covid-19, è stata introdotta una radicale modifica nell'erogazione della formazione con un prevalente utilizzo della modalità remota.

# 43

Gruppo  
Enercom

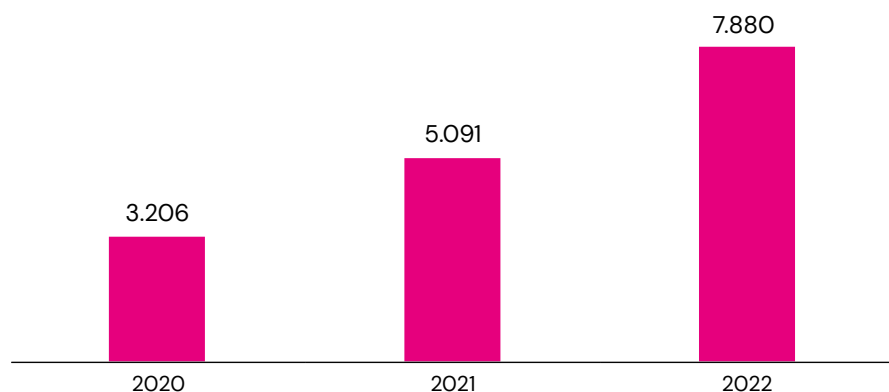
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

## LA FORMAZIONE REALIZZATA

Le attività formative, che avevano subito un arresto forzato nel corso del 2020 a causa dell'emergenza Covid-19, sono riprese nel corso del 2021 e si sono intensificate nel 2022 (+73% rispetto all'anno precedente).

### ORE TOTALI DI FORMAZIONE PERSONALE DIPENDENTE



Nel 2022 il numero medio di ore di formazione complessivo è stato pari a 25,8.

Come termine di confronto va considerato che il CCNL Metalmeccanico prevede un minimo di ore di formazione pari in media a 24 ore complessive nel periodo 2021-2023 e che il CCNL Gas Acqua (rinnovato nel settembre 2022) prevede un minimo di ore di formazione pari in media a 27 ore nel periodo 2022-2024.

La formazione ha riguardato tutte le categorie professionali a seconda delle esigenze formative rilevate dalle società del Gruppo.

Nel triennio 2020-2022 il numero medio di ore formative per categoria è diventato maggiormente omogeneo a seguito di una precisa politica aziendale volta a un maggior coinvolgimento.

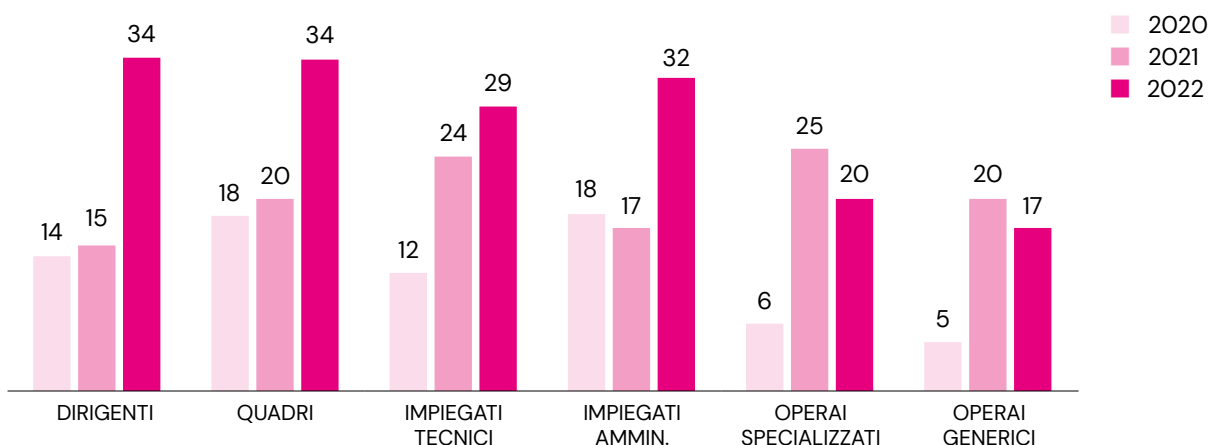
# 44

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### N. MEDIO ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA

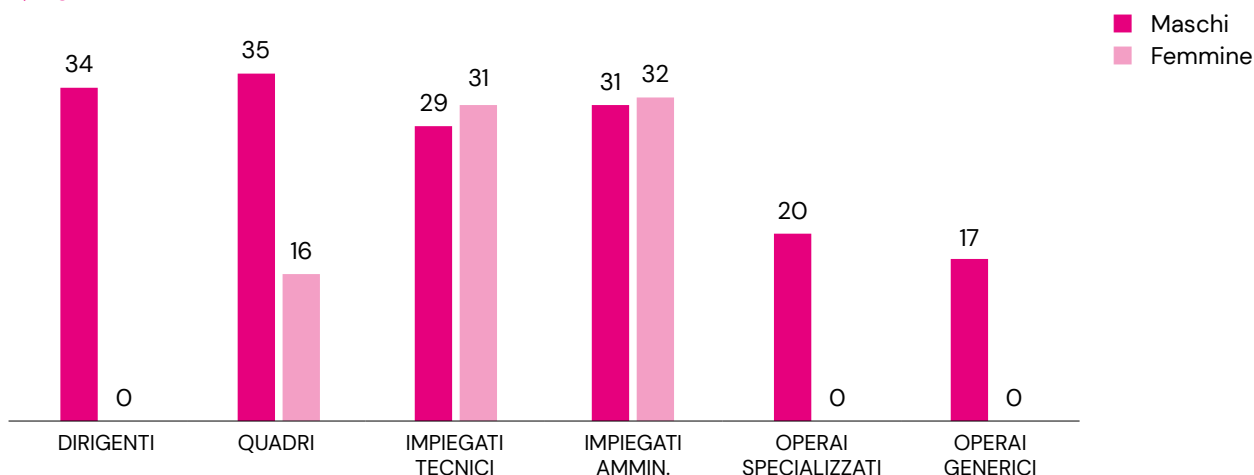




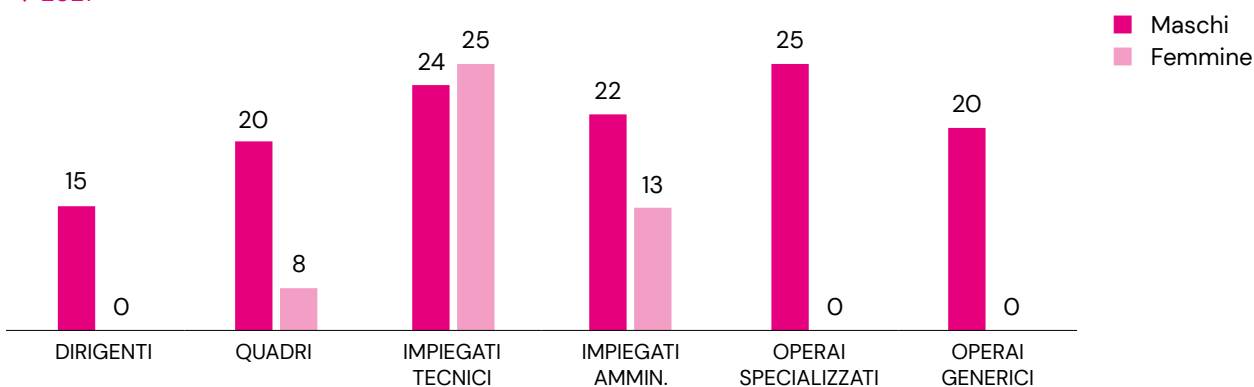
Di seguito si rappresentano le ore medie di formazione per genere. Le differenze per genere nella categoria "Quadri" sono determinate dalle specifiche competenze professionali, alcune delle quali richiedono una maggiore intensità formativa. Risulta dai dati un **progressivo maggiore coinvolgimento nel corso del triennio**, favorito dalla modalità di erogazione in remoto che ha permesso una maggiore partecipazione degli operatori dei negozi Enercom.

## N. MEDIO ORE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA E GENERE

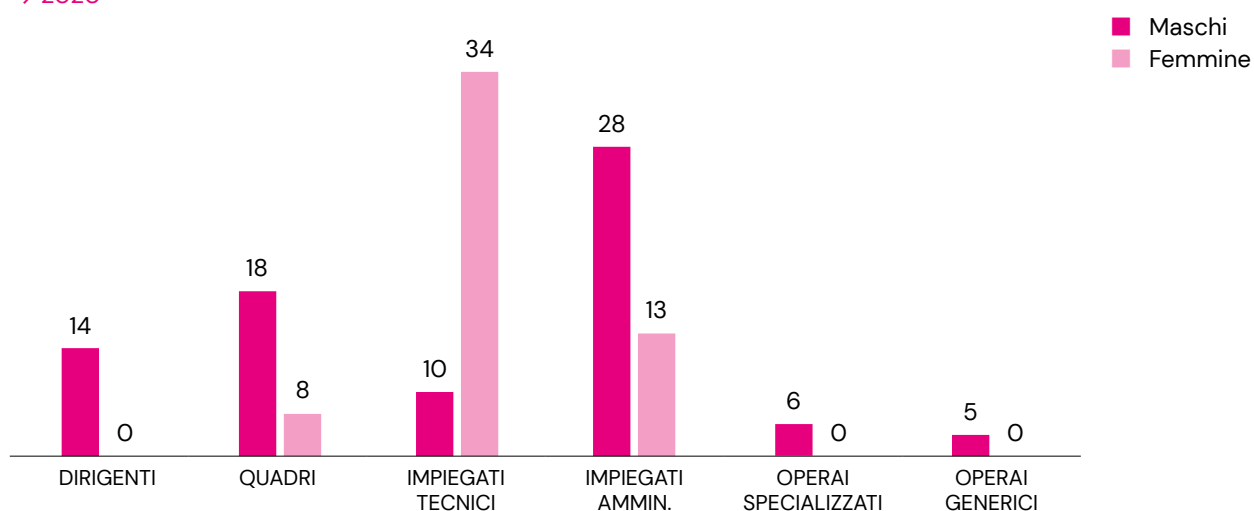
↳ 2022



↳ 2021



↳ 2020



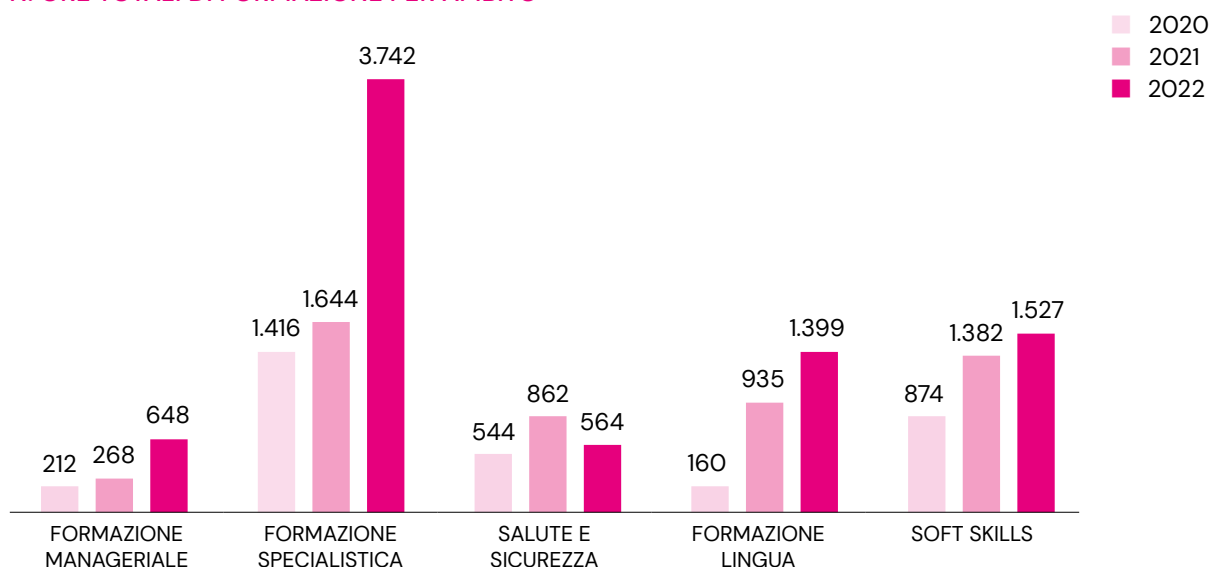
45

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

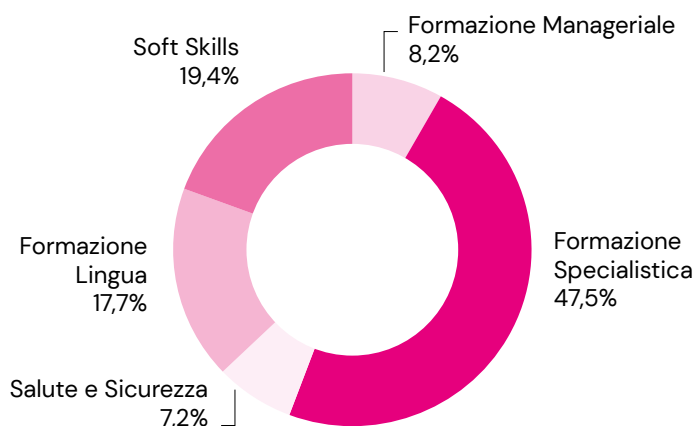
3.  
SOCIALE

Nel 2022 l'incremento maggiore ha riguardato la **formazione specialistica (+2.098 ore rispetto al 2021)**.

### N. ORE TOTALI DI FORMAZIONE PER AMBITO



### DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER AMBITO - ANNO 2022



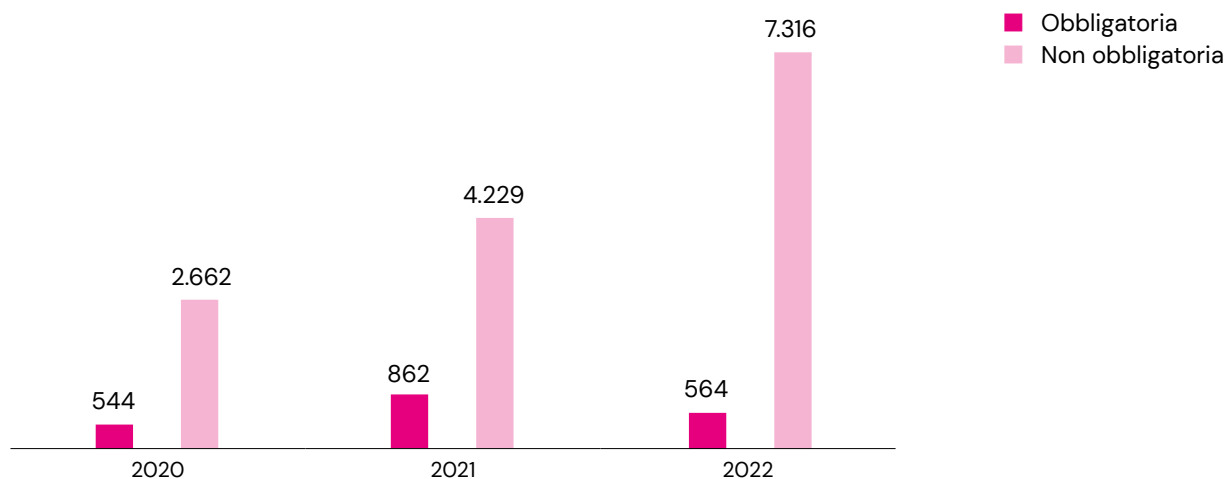
46

Gruppo Enercom  
Bilancio di sostenibilità 2022

3. SOCIALE

Le ore di formazione obbligatoria costituiscono una quota poco significativa (il 7,2% nel 2022) delle ore totali di formazione erogate al personale dipendente (564 ore su 7.880 complessive).

### ORE TOTALI DI FORMAZIONE OBBLIGATORIA E NON OBBLIGATORIA



## → Iniziative innovative trasversali a tutto il Gruppo

### SKILLGYM

È uno strumento formativo riservato alle figure aziendali con ruoli di responsabilità, volto allo sviluppo di abilità nelle conversazioni di business e leadership. Al termine del "piano di allenamento" (che consiste in una serie di conversazioni virtuali), viene richiesta un'autovalutazione sulla propria performance nella discussione, visualizzato il risultato, misurati il grado di *confidence* e di consapevolezza rispetto alla discussione ed è possibile rivedere tutta la simulazione, col supporto della realtà aumentata, per individuare i punti critici e valutare i possibili miglioramenti.

### DIGITAL SKILL RATING

Si tratta di un progetto formativo finalizzato allo sviluppo delle conoscenze, abilità e competenze in ambito digitale e tecnologico, risultati più carenti, svolto in collaborazione con Cefriel (Centro di Innovazione Digitale, fondato dal Politecnico di Milano) e rivolto a dirigenti, quadri, impiegati e una parte degli operai. Viene inizialmente somministrata una *survey* per valutare il grado di conoscenza in ambito digitale; ai partecipanti vengono poi messe a disposizione una serie di videopillole di 10/15 minuti per il potenziamento delle skill risultate più carenti.

### NEW WAYS OF WORKING RATING

L'iniziativa formativa è stata realizzata con la medesima metodologia e gli stessi destinatari della precedente. In questo caso la *survey* ha preso in esame *learning agility, change agility, agile mindset, problem solving e customer centricity*. Il progetto verrà ulteriormente sviluppato nel 2023 con un percorso articolato in 10 eventi formativi in presenza sulle stesse tematiche.

### PROGETTO DI SENSIBILIZZAZIONE IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

I dipendenti sono stati coinvolti in modo attivo in un progetto (animato dall'Osservatorio Startup Intelligence) volto a sensibilizzare sui temi della sostenibilità, realizzato con la collaborazione della startup UP2you – azienda certificata B Corp che promuove lo sviluppo sostenibile. Il progetto ha promosso e premiato simbolicamente (sulla base dei risultati di quiz e prove da superare) i comportamenti virtuosi dei dipendenti, fuori e dentro l'azienda. Per l'attuazione del progetto si è fatto ricorso alla piattaforma digitale innovativa multi-azienda (Green SUlte), basata sullo spirito di squadra e il coinvolgimento di team aziendali in azioni sostenibili. Ha aderito circa il 50% del personale di tutto il Gruppo.

# 47

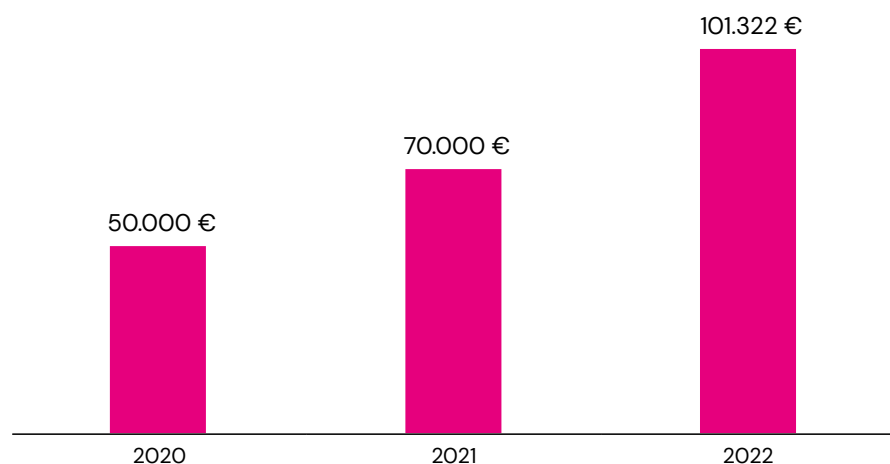
Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

La ripresa delle attività formative post emergenza Covid-19 e l'investimento in nuovi strumenti e metodologie di formazione ha comportato l'incremento delle spese totali per la formazione del personale dipendente, nella misura di seguito illustrata.

### SPESE TOTALI DI FORMAZIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE



Per il personale non dipendente viene effettuata la formazione relativamente all'ambito della salute e sicurezza.

## LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

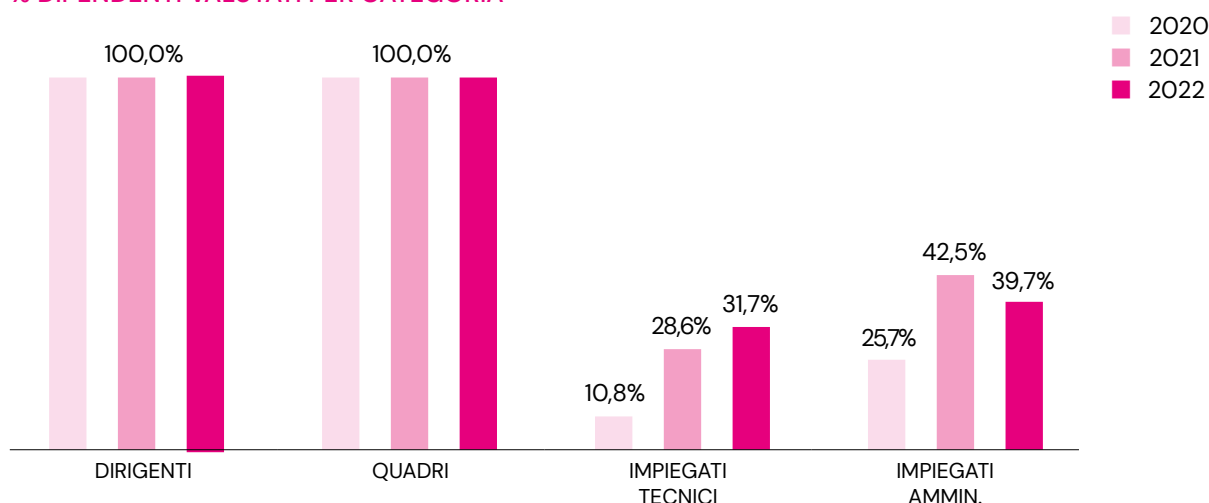
La valutazione della performance è correlata a meccanismi di incentivazione individuale ed è attualmente circoscritta ai dipendenti che rivestono un ruolo apicale e a coloro che costituiscono "figure chiave" all'interno della specifica realtà aziendale (quali il personale della rete vendita di Enercom).

Le valutazioni sono documentate mediante schede obiettivi (qualitativi / quantitativi / tecnici / organizzativi / comportamentali) nelle quali è formalizzato il grado di raggiungimento degli obiettivi e il riconoscimento attribuito.

Le valutazioni della performance riguardano in modo differente le varie categorie di dipendenti: attualmente tali valutazioni sono rivolte a dirigenti, quadri e impiegati (con esclusione della categoria degli operai), con grado di copertura diverso fra le varie categorie.

**Il numero di dipendenti soggetti a valutazione della performance è incrementato nell'ultimo triennio (+69% rispetto al 2020).**

### % DIPENDENTI VALUTATI PER CATEGORIA



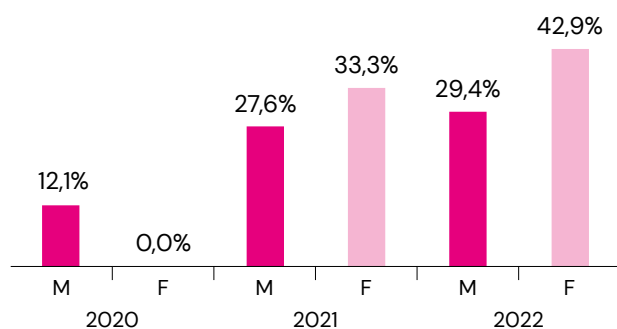
# 48

Gruppo  
Enercom

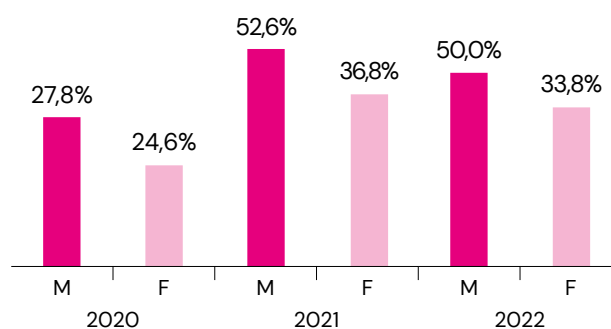
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### % IMPIEGATI TECNICI VALUTATI PER GENERE



### % IMPIEGATI AMMINISTRATIVI VALUTATI PER GENERE



In ciascun anno, il numero delle valutazioni effettuate è in linea con il totale delle valutazioni programmate per ogni categoria.

## COMUNICAZIONE INTERNA

Nel mese di settembre è stata aperta Hype, **piattaforma di gestione dell'innovazione**, delle idee e dei progetti aziendali, per lo scambio di informazioni e notizie, per l'on-boarding dei neoassunti. Funziona anche come rubrica aziendale. L'obiettivo è coinvolgere tutti i dipendenti e anche gli stakeholder esterni.

## 3.5 Sistema retributivo

### ASPETTI GENERALI

Le società del Gruppo adottano, per la totalità dei dipendenti, contratti collettivi nazionali di lavoro che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali. Ai lavoratori con contratti di somministrazione è riconosciuto lo stesso trattamento economico previsto dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo.

Tutto il personale, sia dipendente che interinale, ha avuto una retribuzione lorda (tempo pieno equivalente) largamente superiore all'importo minimo considerato come adeguato per un tenore di vita dignitoso (50% del salario lordo medio annuo nazionale, pari nel 2022 a circa 15.000 euro). Il personale junior viene infatti inserito in Simet al livello D2 del CCNL Metallmeccanica-Industria con una retribuzione lorda annua pari a € 21.755 e nelle altre aziende del Gruppo al livello 2° del CCNL Gas-Acqua che prevede una retribuzione lorda annua pari a € 24.483.

### POLITICHE RETRIBUTIVE

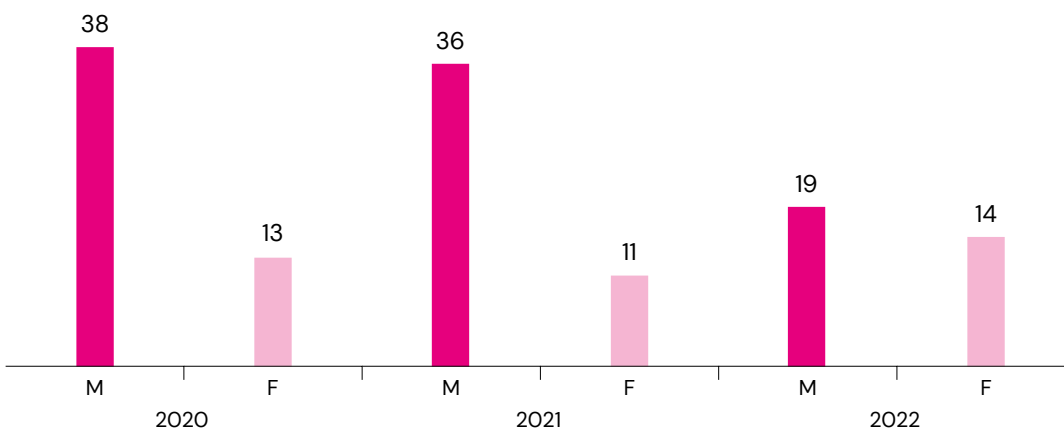
Le politiche retributive tengono conto del ruolo ricoperto e della mansione svolta dai lavoratori, anche in relazione al loro potenziale di crescita. Sono previste sviluppo di retribuzione e di inquadramento mediante le seguenti modalità.

#### Riconoscimento individuale di merito

È finalizzato a valorizzare l'impegno, la dedizione, il senso di responsabilità nelle attività espletate dal lavoratore.

Si configura in forma di premio, passaggio di livello o aumento retributivo e può essere attribuito a ogni dipendente del Gruppo sulla base di una valutazione annuale da parte della direzione aziendale e/o dei responsabili di funzione.

#### N. DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO RICONOSCIMENTI INDIVIDUALI DI MERITO - PER GENERE



#### Premio di risultato

È finalizzato a coinvolgere maggiormente il personale e a orientarlo verso il conseguimento degli obiettivi generali del Gruppo.

**Viene adottato in Enercom, Omnia Servizi e GEI e si applica a tutto il personale a tempo indeterminato** con esclusione dei dirigenti e - dal 2022 - di chi già gode di incentivazione individuale.

L'importo del premio è definito in un accordo quadro triennale sottoscritto con le organizzazioni sindacali. Annualmente, con le stesse OO.SS., vengono definiti gli obiettivi e i target per il raggiungimento del premio.

Per l'anno 2022 l'importo stabilito **varia da 1.050 a 1.150 euro** per le persone che hanno lavorato a tempo pieno tutto l'anno; per le persone con contratto part time o che non hanno lavorato tutto l'anno l'importo viene proporzionalmente diminuito.

# 49

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

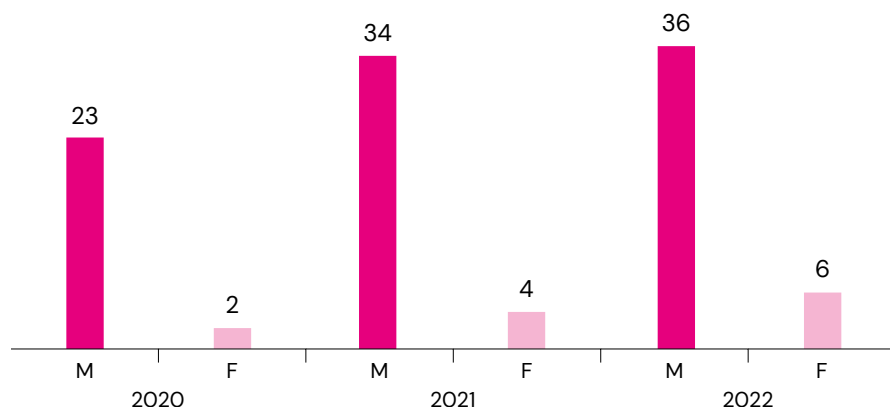
3.  
SOCIALE

Nel corso del 2022 è stato proposto alle organizzazioni sindacali di introdurre il premio di risultato anche in Simet, in superamento dell'esistente premio di produttività, con un incremento del corrispondente importo e la possibilità di conversione in servizi di welfare in modo da poter fruire dei benefici fiscali offerti dalla normativa. Tale proposta non è però stata accolta.

### MBO (Management By Objectives)

È un sistema di valutazione, rivolto ai dipendenti che rivestono un ruolo apicale e alle "figure chiave" all'interno delle società del Gruppo, che si basa sulla verifica del raggiungimento di determinati obiettivi qualitativi, quantitativi, tecnici, organizzativi e comportamentali formalizzati in specifiche schede obiettivi e condivisi con gli interessati. Al conseguimento degli obiettivi è legato un riconoscimento economico.

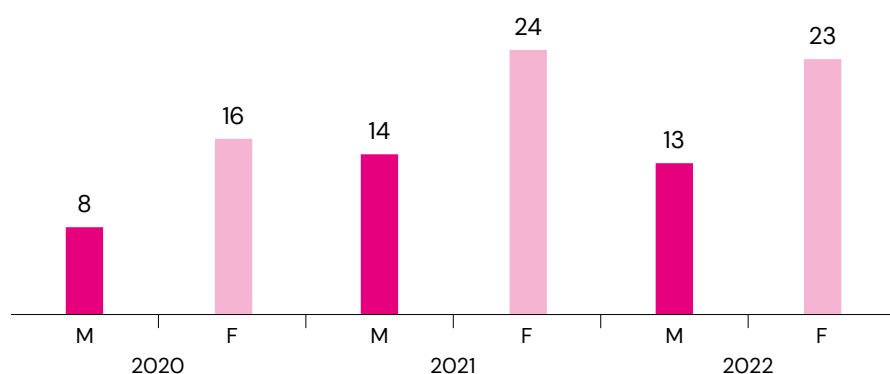
#### N. DIPENDENTI COINVOLTI IN MBO - PER GENERE



### Incentivi alle vendite

È un sistema di valutazione, rivolto ai dipendenti che operano nella **rete di vendita di Enercom**, basato sulla verifica del raggiungimento di determinati obiettivi commerciali formalizzati in specifiche schede obiettivi e condivise con gli interessati. Al conseguimento degli obiettivi è legato un riconoscimento economico.

#### N. DIPENDENTI DESTINATARI DI INCENTIVI SULLE VENDITE - PER GENERE



50

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE



## TASSO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA

Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona più pagata all'interno del Gruppo e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato<sup>9</sup>) – denominato “tasso della retribuzione totale annua” – si attesta nell'ultimo triennio intorno al valore di 7.

### TASSO DELLA RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA

2022	2021	2020
7,0	7,2	6,9

Nella tabella successiva si confronta la variazione percentuale rispetto all'anno precedente della retribuzione totale annua della persona più pagata con la variazione della mediana di tutti i dipendenti.

### RAPPORTO TRA VARIAZIONE % DELLA RETRIBUZIONE TOTALE PIÙ ALTA E VARIAZIONE % DELLA RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA MEDIANA DI TUTTI I DIPENDENTI

	2022	2021
A. Variazione percentuale della retribuzione totale annua più alta	2,5%	9,3%
B. Variazione percentuale della retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti (esclusa la persona con la retribuzione più alta)	5,9%	4,1%
Rapporto tra A e B	0,4	2,3

# 51

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

<sup>9</sup> Per i dipendenti part-time è stata considerata la retribuzione equivalente a tempo pieno. Per i dipendenti non in organico tutto l'anno la retribuzione è stata annualizzata. Per l'anno 2022 i dati sono stati calcolati sulla Retribuzione lorda + premi + elementi variabili erogati alla data di compilazione.

## 3.6 Non discriminazione, diversità e pari opportunità

### PRINCIPI E POLITICHE

Tutti i processi di gestione del personale – dalla valutazione, selezione e assunzione alla gestione dei rapporti con i lavoratori lungo tutta l'evoluzione del rapporto di lavoro – sono improntati al rispetto dei principi di non discriminazione e pari opportunità.

In tale ambito, il Gruppo si impegna a:

- non tollerare discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alle opinioni politiche e alle credenze religiose;
- adottare, nella selezione del personale, opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo;
- riconoscere, quali criteri determinanti per lo sviluppo retributivo e di carriera, le prestazioni professionali attuali e le potenzialità;
- valutare il personale con equità, senza alcuna discriminazione ed esclusivamente in base a criteri di merito e competenza, sia nella fase di reclutamento e selezione, sia nella successiva fase di gestione, sviluppo e formazione;
- non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone;
- evitare illeciti condizionamenti e disagi nell'ambito dell'attività lavorativa, impedire molestie, trattamenti ingiuriosi o diffamatori.

Tali impegni sono formalizzati nei codici etici di GEI, Enercom e Simet. Per Simet, anche nella "Politica di responsabilità sociale".

# 52

Gruppo  
Enercom

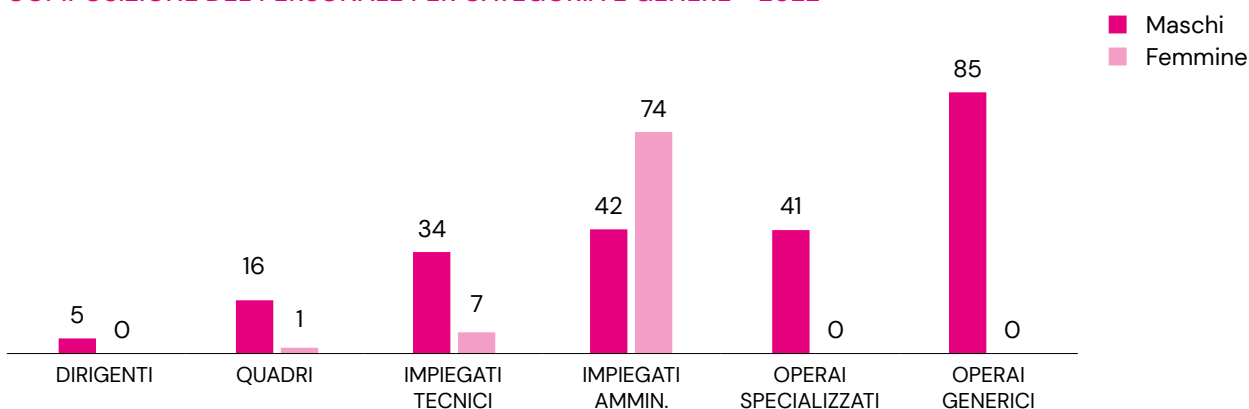
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### LA COMPOSIZIONE DEI DIPENDENTI PER CATEGORIA E GENERE

La componente femminile è concentrata nella categoria degli "impiegati amministrativi", in cui risulta essere decisamente superiore a quella maschile. Nella categoria dei "dirigenti" si riscontra un'esclusiva componente maschile; va però considerato che il Gruppo ha come presidente, con ruolo esecutivo, una persona di genere femminile. La componente femminile non è presente neanche nelle categorie "operai", finora scarsamente attrattive in ragione delle caratteristiche del lavoro da svolgere.

#### COMPOSIZIONE DEL PERSONALE PER CATEGORIA E GENERE - 2022



## LA RETRIBUZIONE PER GENERE

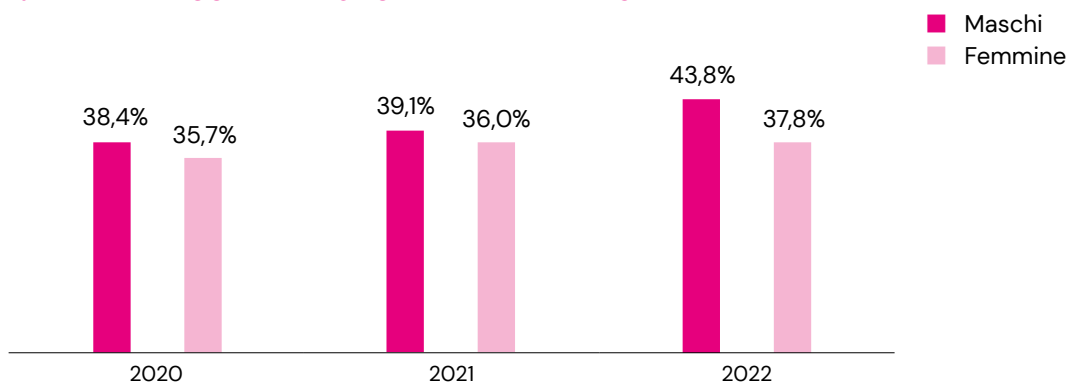
Il confronto di genere tra la retribuzione media lorda sia base (costituita dalla sola componente fissa) che totale (comprensiva delle componenti variabili quali indennità, bonus, premi, incentivi, trasferte) mostra una situazione complessivamente equilibrata. Il divario di genere non è analizzato nell'ambito dei dirigenti e degli operai in quanto, in tali categorie, il personale del Gruppo è esclusivamente di genere maschile.

### RAPPORTO % TRA RETRIBUZIONE LORDA MEDIA FEMMINILE E MASCHILE PER CATEGORIA

Categoria	2022		2021		2020	
	Retr. base	Retr. totale	Retr. base	Retr. totale	Retr. base	Retr. totale
Quadri	126,9%	107,4%	135,0%	113,9%	121,6%	108,0%
Impiegati tecnici	118,8%	122,0%	103,9%	107,2%	134,4%	132,5%
Impiegati amministrativi	95,7%	96,1%	95,0%	94,7%	94,4%	94,2%
Impiegati amministrativi - commerciali	95,0%	95,1%	94,7%	94,9%	93,6%	93,4%

Di seguito si mostra la componente maschile e femminile del personale cui è riconosciuta la retribuzione variabile (che comprende MBO e incentivi alle vendite, come indicato nel paragrafo *Il sistema retributivo*). Il totale dei dipendenti è stato considerato al netto delle categorie "operai", esclusivamente di genere maschile, escluse da meccanismi di retribuzione variabile.

### % DIPENDENTI CON RETRIBUZIONE VARIABILE PER GENERE



# 53

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

## LE PERSONE CON DISABILITÀ

Il Gruppo rispetta le previsioni normative (L. 68/99) relative alla presenza – tra il proprio personale – di persone con disabilità e si è impegnato a creare un ambiente di lavoro idoneo alle specifiche esigenze.

A dicembre 2022 il numero di dipendenti con disabilità è pari a 13 (2 lavoratori in più rispetto al minimo normativo previsto sulla base della consistenza del personale); il loro numero, nel tempo, è aumentato.

### N. DIPENDENTI CON DISABILITÀ

	2022	2021	2020
Maschi	7	6	6
Femmine	6	5	4
Totale	13	11	10

Nel 2022 il personale dipendente con disabilità è presente tra gli “impiegati amministrativi” (84,6%, in misura prevalentemente femminile) e tra gli “operai generici” (15,4%, con componente esclusivamente maschile).

## SEGNALAZIONE DI MOLESTIE E/O DISCRIMINAZIONI

Le società GEI, Enercom e Simet hanno adottato meccanismi di segnalazione, da parte dei lavoratori, di condotte difformi rispetto a quanto previsto nei presidi di controllo adottati dalle società (Codice Etico, Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001, Politica di Responsabilità Sociale). Tra i comportamenti oggetto di segnalazione vi rientrano presunti casi di discriminazione sul luogo di lavoro per motivi di genere, razza o origine etnica, nazionalità, religione o credo, disabilità, età, orientamento sessuale o altre forme di discriminazione – comportamenti in contrasto con i valori e i principi in cui il Gruppo si riconosce.

I canali dedicati al recepimento di tali segnalazioni sono esplicitati nella Politica di Responsabilità Sociale di Simet e nella Procedura di gestione delle segnalazioni allegata al Modello. Al fine di garantire la diffusione e la conoscenza di tali canali, sono in corso di predisposizione i materiali informativi che saranno messi a disposizione dei dipendenti mediante piattaforma e-learning di Gruppo.

I canali di segnalazione adottati consentono di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, con la finalità di impedire atti di ritorsione o discriminazione nei suoi confronti per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione effettuata.

La procedura di segnalazione prevede l'utilizzo di una piattaforma informatica on-line: il sistema informatico consente l'invio di segnalazioni senza l'obbligo di registrarsi né di dichiarare le proprie generalità. Il segnalante può pertanto trasmettere un messaggio in forma anonima, senza fornire alcun indirizzo e-mail o numero telefonico. Le segnalazioni sono valutate da un Organismo di Vigilanza costituito da membri terzi e indipendenti.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano le segnalazioni può essere denunciata all'ispettorato nazionale del lavoro oltre che dal segnalante anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante è nullo. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del Codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

**Nel triennio 2020–2022 nessuna segnalazione è pervenuta alle società del Gruppo** in merito a episodi di molestie e/o discriminazioni sul luogo di lavoro né alcuna controversia è stata in essere.

# 54

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

# 3.7 Equilibrio tra vita lavorativa e privata e welfare aziendale

## PRINCIPI E POLITICHE

Il Gruppo si impegna a migliorare il benessere e il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata dei propri lavoratori, coerentemente con i valori e i principi esplicitati nel Codice Etico e nella Politica di responsabilità sociale adottati dalle singole società.

Tutti i dipendenti godono degli stessi trattamenti, indipendentemente dal fatto che siano a tempo indeterminato o determinato piuttosto che full / part time.

## SMART WORKING

Nelle società del Gruppo lo smart working è stato avviato nel 2020 a seguito della pandemia.

Concluso il periodo emergenziale, **nel corso del 2022 è stata decisa la sua introduzione strutturale** nella prospettiva di favorire l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

Per le mansioni compatibili è stata prevista la possibilità di effettuare lo smart working, previa sottoscrizione di un accordo individuale che prevede il lavoro a distanza 1 giorno alla settimana per un massimo di 4 giorni al mese; gli accordi sono a tempo determinato per un massimo di 6 mesi. **A fronte di 55 richieste pervenute ne sono state accolte 37.** La precedenza è stata data a persone con disabilità, fragili o con figli under 12 (categorie prioritarie). Alle persone le cui richieste non sono state accolte è stato comunicato che sarà effettuata una rivalutazione in un periodo successivo.

55

## ORARIO FLESSIBILE

Sono previste forme di flessibilità per l'orario di lavoro per tutti i dipendenti nelle tre sedi principali in cui si concentra la maggior parte del personale. L'entrata e l'uscita possono avvenire entro una fascia prestabilita (mezz'ora per l'ingresso al mattino e 10 minuti per l'ingresso pomeridiano), compatibilmente con l'attività lavorativa svolta e, in ogni caso, nel rispetto del numero di ore previsto dal contratto.

Per favorire i periodi di inserimento dei figli nella scuola dell'infanzia, vengono concessi permessi sotto forma di riduzione di orario di lavoro.

## PART TIME

Le Società del Gruppo tendono sempre ad accogliere le richieste di part time, compatibilmente con le esigenze lavorative.

Il part time viene concesso a tempo determinato per un anno; se, decorso l'anno, il dipendente ne ha ancora bisogno c'è la possibilità di rinnovo; non sono previsti limiti alla possibilità di chiedere rinnovi.

**Nel triennio 2020-22 tutte le richieste di part time ricevute sono state soddisfatte.**

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

## CONGEDI

Nel corso del 2022 2 persone hanno usufruito del congedo di maternità e 3 del congedo di paternità, con un tasso di rientro e di mantenimento del posto di lavoro a distanza di 12 mesi del 100%.

### CONGEDO DI MATERNITÀ/PATERNITÀ: TASSO DI RIENTRO E MANTENIMENTO DEL POSTO DI LAVORO

	2022		2021		2020	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
N. dipendenti che hanno avuto il diritto al congedo maternità/paternità	3	2	5	5	5	2
% dipendenti aventi diritto che hanno usufruito del congedo maternità/paternità	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tasso di rientro al lavoro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo 12 mesi ( <i>retention</i> )	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%

Nel corso dei tre anni, tra i soggetti che ne avevano diritto, il congedo parentale è stato usufruito esclusivamente dalla componente femminile, con un tasso di rientro del 100% e un tasso di mantenimento del posto di lavoro a distanza di 12 mesi pari all'80% per il 2022 a causa del fatto che una dipendente dopo aver usufruito del congedo parentale ha spontaneamente dato le dimissioni.

### CONGEDO PARENTALE: TASSO DI RIENTRO E MANTENIMENTO DEL POSTO DI LAVORO

	2022		2021		2020	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
N. dipendenti che hanno avuto il diritto al congedo parentale	4	5	5	6	5	3
% dipendenti aventi diritto che hanno usufruito del congedo parentale	25,0%	100,0%	-	100,0%	-	100,0%
Tasso di rientro al lavoro	100,0%	100,0%	-	100,0%	-	100,0%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro dopo 12 mesi ( <i>retention</i> )	-	80,0%	-	100,0%	-	100,0%

Il 100% dei dipendenti (12,2%) che hanno avuto il diritto al congedo per cura e assistenza dei familiari ne hanno usufruito.

### CONGEDI PER CURA – ASSISTENZA FAMILIARI

	2022		2021		2020	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
N. dipendenti che hanno avuto il diritto al congedo per cura	13	5	9	6	8	5
% dipendenti aventi diritto che hanno usufruito del congedo per cura	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Di norma tutte le persone che usufruiscono dei congedi rientrano al lavoro nella loro posizione originaria.

# 56

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE



## PRINCIPALI PREVISIONI CONTRATTUALI IN MATERIA DI WELFARE

- Copertura assicurativa per il personale
  - Il Gruppo si impegna a garantire a tutti i lavoratori il trattamento previsto dalla normativa di riferimento. Tutto il personale, inclusi i lavoratori interinali, beneficia della copertura assicurativa INPS in conformità con quanto previsto dai contratti collettivi. I lavoratori autonomi godono della copertura assicurativa prevista dalla specifica cassa di previdenza e assistenza (gestione separata INPS o altre casse private obbligatorie in ragione della professione svolta).
- Assistenza sanitaria integrativa
  - Tutti i dipendenti coperti dal CCNL Metalmeccanica Industria godono dell'assistenza sanitaria integrativa con costi integralmente a carico dell'azienda.
  - Il CCNL Gas-Acqua prevede invece una quota volontaria da parte del dipendente, integrata da una quota a carico dell'azienda. Il livello di adesione non è elevato.
- Assicurazione vita e invalidità permanente
  - Il contratto Gas-Acqua prevede l'assicurazione vita e invalidità permanente per tutti i dipendenti integralmente a carico dell'azienda.
- Fondi previdenziali
  - Entrambi i contratti collettivi applicati prevedono un contributo aggiuntivo aziendale a favore dei dipendenti che scelgono la previdenza integrativa sul fondo di categoria.
- Anticipazione sul Trattamento di Fine Rapporto
  - Entrambi i contratti collettivi applicati prevedono la possibilità dell'anticipazione del TFR in casi di necessità specifici (quali copertura spese sanitarie e acquisto prima casa).

## CONVERSIONE DEL PREMIO DI RISULTATO IN SERVIZI DI WELFARE

Ai dipendenti destinatari del premio di risultato (personale a tempo indeterminato di Enercom, Omnia Servizi e GEI con esclusione dei dirigenti e – dal 2022 – di chi già gode di incentivazione individuale) è offerta la possibilità di convertirlo e destinarlo (in tutto o in parte) in budget welfare beneficiando, in tal caso, sia di un vantaggio fiscale sia di una maggiorazione del 15% a carico dell'azienda.

Attraverso il portale welfare è resa disponibile un'ampia gamma di servizi forniti da partner presenti sul territorio. È prevista la possibilità per i dipendenti di richiedere convenzioni con soggetti non presenti nel "catalogo".

I servizi presenti sul portale welfare sono stati presentati attraverso un corso formativo on-line rivolto a tutti i dipendenti, nel quale i consulenti hanno risposto in diretta a dubbi e domande dei dipendenti.

# 57

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### → I servizi disponibili nel portale welfare

#### SERVIZI A RIMBORSO

Il dipendente può chiedere, nel limite del budget welfare a propria disposizione, il rimborso delle spese sostenute per sé e/o per i propri familiari sostenute nell'anno in corso e/o nell'anno precedente. Sono rimborsabili le spese rientranti nelle seguenti categorie:

- scuola e istruzione;
- *baby sitting* (con riferimento alle spese sostenute per i propri figli da 0 a 13 anni);
- assistenza domiciliare (con riferimento alle spese sostenute per la fruizione di servizi di assistenza da parte dei propri familiari con più di 75 anni e/o non autosufficienti);
- trasporto pubblico (con riferimento alle spese sostenute per abbonamenti al trasporto pubblico sostenute per sé o per i propri familiari a carico);
- assistenza sanitaria: mediante un ente assicurativo esterno è possibile richiedere il rimborso di spese mediche sostenute dai dipendenti e dai propri familiari. Dall'importo sono detratti 5 euro destinati a una assicurazione aggiuntiva per i "grandi interventi".

### SERVIZI AD EROGAZIONE DIRETTA

Si tratta di servizi che il dipendente, nel limite del budget a propria disposizione, può acquistare direttamente, senza anticipare denaro, tramite il portale welfare. I servizi possono essere usufruiti dal dipendente o dai propri familiari, nell'ambito dei pacchetti messi a disposizione dai partner convenzionati:

- viaggi, tempo libero e benessere;
- cultura e formazione;
- pacchetti sanitari;
- buoni regalo in un circuito di negozi e catene retail distribuiti su tutto il territorio nazionale o presso importanti shop on line;
- previdenza integrativa: il dipendente può effettuare un versamento aggiuntivo al fondo di previdenza complementare di natura contrattuale o al fondo aperto indicato all'azienda.

### ALTRE INIZIATIVE

- **Promozione di eventi sportivi.** Il Gruppo sponsorizza eventi sportivi come la Maratonina di Crema e la Color RUn e ingaggia i propri dipendenti in una challenge benefico/sportiva, organizzata dalla Onlus Azione Contro la Fame, che stimola le persone all'attività fisica per il loro benessere fisico e mentale. La partecipazione è elevata (intorno al 50% del personale).
- **Palestra aziendale.** Nella nuova sede di Simet, in fase di realizzazione, è prevista una palestra aziendale a disposizione dei dipendenti.

## 3.8 Dialogo sociale

Le unità produttive (ogni sede, stabilimento, filiale, ufficio o reparto autonomo che occupa più di 15 dipendenti, in cui può essere costituita la Rappresentanza Sindacale Unitaria - RSU) sono 3: a Crema e Cremona si trovano dipendenti di diverse società del Gruppo, mentre l'unità di Albignasego afferisce a Simet. In tale unità è presente la RSU.

Nel 2022 la percentuale di lavoratori rappresentati sul totale è pari al 35,2%, mentre quella dei lavoratori rappresentati tra quelli presenti in unità operative è pari al 47,9%. Per le sedi in cui non ci sono rappresentanze sindacali avviene un confronto periodico con le OO.SS. territoriali di Varese e Vercelli.

Il dialogo sociale è costante su tutte le tematiche principali: orario di lavoro, retribuzioni, produttività, reperibilità, videosorveglianza, cassa integrazione per eventi particolari (quali COVID).

Nel corso del 2022 è stato sottoscritto il nuovo accordo integrativo per Simet, un accordo per la videosorveglianza del negozio Enercom di Gavirate, gli accordi quadro sul premio di risultato per il triennio 2022-2024 e i relativi obiettivi target per il 2022 per Omnia Servizi, GEI ed Enercom.

Il Gruppo, in caso di evento significativo (quali trasferimento di proprietà, fusioni, scissioni) che possa avere effetti diretti sui lavoratori si impegna a comunicare tale evento con un preavviso minimo di 25 giorni nel rispetto della legge e del CCNL. Nel corso del 2022 non si sono registrati eventi significativi.

Non si registrano nel triennio 2020-22 interruzioni dovute a controversie tra le Società del Gruppo e il personale dipendente.

# 58

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

## 3.9 Salute e sicurezza

La gestione della salute e sicurezza nell'ambito del Gruppo Enercom è differenziata in relazione alle diverse tipologie di attività svolte e ai conseguenti diversi profili di rischio esistenti in materia.

Le attività con maggior livello di rischio (soprattutto di tipo cantieristico e manutentivo) vengono svolte da Simet. I principali rischi a cui sono sottoposti i lavoratori sono l'elettrocuzione, la caduta dall'alto, contusioni, tagli, e vengono gestiti con apposite procedure di mitigazione e DPI.

Anche GEI svolge attività di tipo cantieristico e manutentivo con rischi più limitati legati soprattutto ad alcuni operatori.

Entrambe le società sono dotate di un **sistema di gestione salute e sicurezza certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 45001:2018** che fa parte di un sistema di gestione integrato e che copre tutto il personale dipendente e interinale. Oltre alle verifiche annuali effettuate dall'ente di certificazione, le due società sono soggette al controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza di cui sono dotate nell'ambito del Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231.

Enercom, Omnia Servizi e Enerpartner svolgono invece attività di tipo amministrativo, gestionale e consulenziale, con un profilo di rischio inferiore. Queste società non sono state dotate di un sistema di gestione certificato come le due precedenti; Enercom, essendo dotata di un Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231, è soggetta anche in questa materia al controllo dell'Organismo di Vigilanza.

In linea generale il processo per la redazione e l'aggiornamento dei diversi Documenti di Valutazione dei Rischi è realizzato secondo le previsioni della normativa vigente. Le valutazioni che richiedono l'effettuazione di misure fisiche certificate sono affidate a laboratori esterni qualificati per il settore di appartenenza.

Il personale è costantemente sottoposto a formazione interna ed esterna, per un totale nel 2022 di 564 ore, e a riunioni informative, oltre che avere la possibilità di accesso e consultazione dei siti aziendali e dei relativi blog. La formazione viene sostenuta dall'addestramento (*training on the job*) tramite affiancamento con un collega esperto nella stessa mansione.

Per quanto riguarda gli indicatori sugli infortuni e le malattie professionali, si ritiene opportuno riportarli separatamente tra la società con maggiore rischio ed eventi avvenuti – Simet – e tutte le altre società del Gruppo.

# 59

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

### INDICATORI SU INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI PER LAVORATORI DIPENDENTI - SIMET

	2022	2021	2020
	N.	N.	N.
N. infortuni sul lavoro (esclusi in itinere*)	4	4	1
di cui mortali	-	-	-
di cui con gravi conseguenze	1	-	-
N. infortuni in itinere*	-	-	-
N. ore lavorate	165.201	172.660	150.367
Tasso di infortuni / Indice di frequenza totali (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	24	23	7
Tasso di infortuni con gravi conseguenze	6	-	-
N. casi di malattie professionali registrabili	-	-	-
N. giorni di assenza per infortuni e malattie professionali	348	33	33
Indice di gravità (gg. assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	2	-	-

\* Viaggi da e per il luogo di lavoro, non mediante mezzi di gestione dell'impresa e senza ruolo ricoperto dall'impresa stessa. La componente "in itinere" non è considerata nei successivi indicatori.

**INDICATORI SU INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI  
PER LAVORATORI INTERINALI\* - SIMET**

	2022	2021	2020
	N.	N.	N.
N. infortuni totali	-	-	-
N. casi di malattie professionali registrabili	-	-	-
N. ore lavorate	7.003	-	9.997

\* Non sono stati presenti lavoratori autonomi.

Nel 2020 e nel 2021 in Simet non si sono riscontrati decessi e infortuni gravi sul lavoro. Le persone soggette a infortuni, dopo il periodo di recupero psicofisico, sono tutte rientrate a svolgere la propria precedente mansione in azienda. Gli infortuni nel 2021, oltre a non esser risultati significativi (con prognosi inferiori ai 20 gg), sono stati tutti riconducibili a distrazione (urto, inciampo, ecc.).

Gli infortuni del 2022, tre dei quali riconducibili a distrazione, hanno coinvolto personale con anzianità di servizio superiore ai 14 anni; solo uno è da considerarsi significativo e grave (131 gg persi per infortunio), in quanto riconducibile al rischio di caduta dall'alto su scala in legno, dovuto a diverse concause. L'infortunato, con anzianità di servizio di 2 anni, sottoposto a riabilitazione e fisioterapia, a fine anno non è stato reso ancora idoneo alla sua mansione originaria ed è stato adibito ad attività d'ufficio o di cantiere, ma non operative. A seguito dell'indagine interna, sono state identificate le responsabilità e individuate una serie di azioni correttive e di attività formative specifiche.

Nei tre anni di riferimento gli infortuni hanno interessato, per la maggior parte, personale con esperienza pluriennale e un notevole bagaglio formativo in materia di salute e sicurezza. L'Azienda intende quindi rafforzare sia l'azione di sensibilizzazione culturale su questo tema sia l'attività di controllo e verifica del rispetto delle disposizioni di sicurezza.

60

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE

**INDICATORI SU INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI  
- ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO**

	2022	2021	2020
	N.	N.	N.
N. infortuni sul lavoro (esclusi in itinere*)	2	-	-
di cui mortali	-	-	-
di cui con gravi conseguenze	-	-	-
N. infortuni in itinere*	1	1	-
N. ore lavorate	276.616	279.620	260.090
Tasso di infortuni / Indice di frequenza totali (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	7	-	-
Tasso di infortuni con gravi conseguenze	-	-	-
N. casi di malattie professionali registrabili	-	-	-
N. giorni di assenza per infortuni e malattie professionali	14	-	-
Indice di gravità (gg. assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,051	-	-

\* Viaggi da e per il luogo di lavoro, non mediante mezzi di gestione dell'impresa e senza ruolo ricoperto dall'impresa stessa. La componente "in itinere" non è considerata nei successivi indicatori.

Per quanto riguarda le altre società del Gruppo, gli indicatori riportati in tabella mostrano come ci siano stati nell'ultimo triennio solo 2 infortuni con un totale di 14 giorni di assenza. Per quanto riguarda i lavoratori autonomi (non sono stati presenti interinali) non risulta alcun infortunio.

## 3.10 Controversie

Nel corso del triennio 2020-2022:

- non sono stati in essere contenziosi né sono pervenuti reclami in materia di diritti del lavoro;
- non risultano pervenute richieste di esercizio di diritti da parte degli interessati relativamente ai trattamenti di dati personali/particolari di lavoratori dipendenti (o soggetti equiparati);
- non sono state erogate sanzioni in materia di salute e sicurezza;
- non si sono avuti problemi e incidenti gravi relativi ai diritti umani connessi al personale del Gruppo.

61

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

3.  
SOCIALE



# 4. I clienti e gli utenti finali

62

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022





## 4.1 Servizi e politiche

Il Gruppo attraverso la società Enercom Srl effettua il servizio di vendita di energia elettrica e/o gas in Lombardia (9 province), Veneto (4 province), Piemonte (4 province) e Lazio (1 provincia).

Negli ultimi anni questo tradizionale servizio ha acquisito caratteristiche sempre più orientate nella direzione della sostenibilità.

Vengono proposti contratti per la fornitura sia di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili con certificati di origine (nel 2022 pari al 5,2% del totale di energia venduta ai clienti finali, a fronte dell'1,6% del 2021) sia di gas naturale con compensazione delle relative emissioni di CO<sub>2</sub> (nel 2022 pari al 2,5% del totale di gas venuto a clienti finali) attraverso l'acquisto, per conto del cliente, di crediti di carbonio certificati che sovvenzionano progetti internazionali che contribuiscono alla mitigazione dei cambiamenti climatici e al raggiungimento di alcuni degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dall'ONU (si veda par. 2.3).

Già nel corso del 2021 si è iniziato a proporre prodotti legati alla mobilità sostenibile con l'avvio della vendita di biciclette elettriche e di monopattini elettrici, dedicati in particolare alle fasce di clienti più giovani. Nel corso del 2022 l'offerta si è arricchita con prodotti "chiavi in mano" per la riqualificazione di impianti termici, sia invernali che estivi, e con progetti di efficientamento energetico degli edifici (si veda par. 4.5).

Enercom dedica massima attenzione alla qualità dei servizi offerti, ponendo l'accento sulla sicurezza e sull'affidabilità, agendo con tempestività e flessibilità per rispondere alle attese dei clienti.

Vengono effettuate **attività periodiche di risk assessment** atte a valutare la necessità di introdurre azioni correttive o di mitigazione dei rischi che possano avere impatto negativo sul servizio erogato ai clienti. Nel 2022 l'analisi di risk assessment ha portato all'istituzionalizzazione di una funzione Regolatorio strutturata, con l'obiettivo di garantire un maggior presidio dei temi regolatori, raggiungendo al contempo l'obiettivo di coordinare le funzioni aziendali in modo più puntuale in ottica di miglioramento continuo del livello di servizio erogato.

Si attua un **continuo monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi** nella prospettiva dell'efficientamento dei processi interni e dell'adozione di nuovi sistemi gestionali.

Lo sviluppo di un processo sistematico di analisi dei sistemi informativi determina un concreto supporto della relazione coi clienti, oltre a una conseguente predisposizione di piani di aggiornamento e miglioramento (CRM). Inoltre, vi è un monitoraggio costante per l'individuazione e la prevenzione di eventuali truffe a danno dei consumatori.

Vengono attuati **processi di rilevazione del livello di soddisfazione** dei clienti per poter migliorare la capacità di rispondere alle loro aspettative.

Vengono adottate **prassi di comunicazione e di marketing condotte secondo principi di correttezza e trasparenza**, nel pieno rispetto delle direttive del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali formulato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), di tutte le normative sulla privacy e in materia di protezione dei dati personali.

Il Gruppo si avvale della collaborazione di personale commerciale sia dipendente che esterno di cui verifica sia le competenze professionali necessarie che la costante formazione. In particolar modo, nell'interazione con il personale commerciale esterno viene posta grande attenzione in fase di qualifica al rispetto dei requisiti regolatori e di legge, oltre che all'etica professionale.

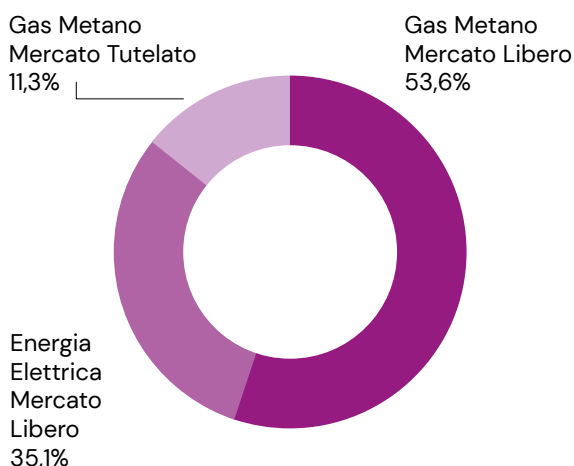
## 4.2 Comunicazione e relazione con i clienti

### CLIENTI DEL SERVIZIO LUCE E GAS

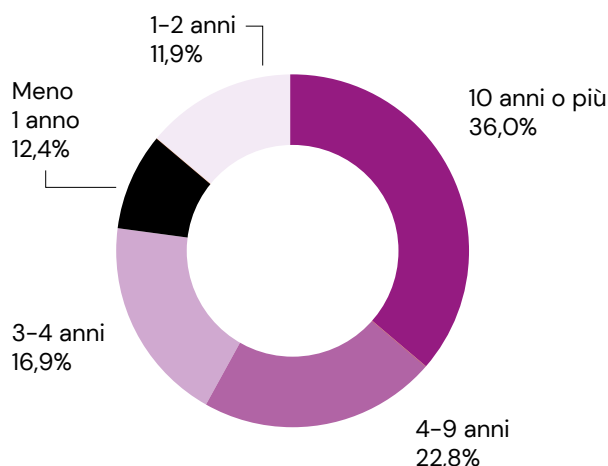
Nel 2022 Enercom ha avuto in attivo contratti per la fornitura di energia elettrica (solo mercato libero) e di gas naturale (sia mercato libero che mercato tutelato).

#### CONTRATTI ATTIVI NEL 2022

##### ↳ PER TIPOLOGIA



##### ↳ PER ANZIANITÀ



##### ↳ PER TERRITORIO

#### MERCATO ENERGIA ELETTRICA

Regione/Provincia	% utenze attive 2022
<b>Lombardia</b>	<b>62,7%</b>
Varese	30,6%
Cremona	17,0%
Milano	10,8%
Bergamo	2,0%
Pavia	0,6%
Brescia	0,4%
Mantova	0,4%
Lodi	0,2%
Como	0,2%
Altre province	0,5%
<b>Veneto</b>	<b>21,2%</b>
Verona	17,1%
Padova	2,8%
Venezia	0,9%

Vicenza	0,2%
Altre province	0,2%
<b>Piemonte</b>	<b>13,7%</b>
Biella	5,7%
Vercelli	5,2%
Novara	2,4%
Verbano-Cusio-Ossola	0,2%
Altre province	0,2%
<b>Lazio</b>	<b>0,8%</b>
Roma	0,6%
Altre province	0,2%
<b>Altre regioni</b>	<b>1,6%</b>

# 64

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

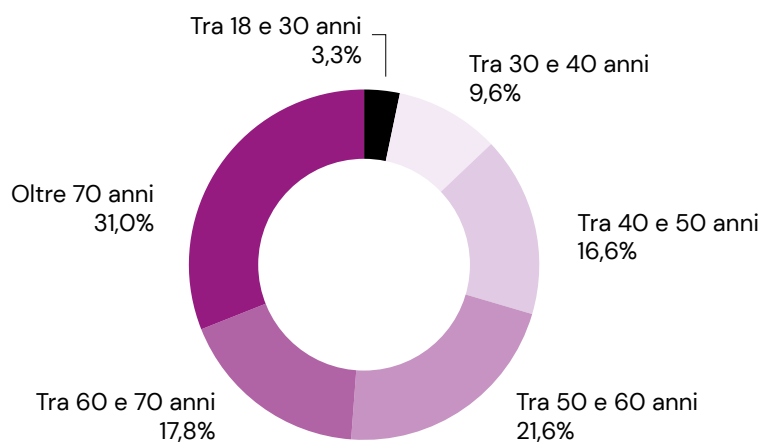
## MERCATO GAS

Regione/Provincia	% utenze attive 2022
<b>Lombardia</b>	<b>72,4%</b>
Varese	41,8%
Cremona	18,0%
Milano	10,8%
Bergamo	0,9%
Pavia	0,3%
Mantova	0,2%
Brescia	0,1%
Altre province	0,3%

<b>Veneto</b>	<b>15,4%</b>
Verona	15,1%
Padova	0,2%
Altre province	0,1%

<b>Piemonte</b>	<b>11,8%</b>
Biella	5,9%
Vercelli	4,9%
Novara	1,0%
<b>Lazio</b>	<b>0,2%</b>
Roma	0,2%
<b>Altre regioni</b>	<b>0,2%</b>

## CLIENTI PER FASCE D'ETÀ



# 65

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## STRUMENTI E CANALI DI COMUNICAZIONE

Per Enercom è fondamentale comunicare ai propri clienti chiarimenti normativi, consigli utili per l'utilizzo consapevole ed efficiente dell'energia, nuovi servizi e tutto quanto possa essere loro utile.

Vengono utilizzati canali quali social media, DEM / Newsletter, SMS e Whatsapp: strumenti efficaci e di uso comune che possano risultare pratici e immediati al cliente.

A supporto della propria attività commerciale e a sostegno della presenza fisica nei territori, vengono realizzate campagne periodiche con un media mix di online (siti, piattaforme adv, *proximity*) e offline (affissioni, inserzioni stampa) a sostegno del posizionamento e della *brand awareness*. Sempre più ampio spazio è dedicato ai temi dell'efficienza energetica, delle energie rinnovabili, della decarbonizzazione grazie anche allo sviluppo di un Vademecum contenente consigli utili per il risparmio energetico domestico rivolto a tutta la clientela.

Nel 2022 Enercom ha mantenuto e lievemente incrementato la propria presenza fisica territoriale, offrendo anche il servizio di presa appuntamento per agevolare il dialogo e il confronto, in particolare nei momenti di maggior volatilità dei prezzi e, di conseguenza, di preoccupazione e bisogno di informazioni da parte dei clienti. Nel contempo è proseguito il rinnovamento e lo sviluppo di canali digitali come il sito web, l'app e i social media.

## Numero verde per i servizi commerciali

Viene messo a disposizione dei clienti un numero verde che permette di segnalare e risolvere le diverse possibili problematiche e anche di attivare nuovi contratti mediante il servizio Vocal Order. Il Servizio è attivo 6 giorni alla settimana, da lunedì a sabato nelle ore diurne. Vengono ampiamente rispettati gli standard previsti da ARERA.

### NUMERO VERDE PER I SERVIZI COMMERCIALI

	2022	2021	2020
N. chiamate ricevute	71.534	58.986	50.767
N. chiamate gestite	67.855	55.475	48.340
Livello di servizio (rapporto % tra chiamate ricevute e chiamate in ingresso; valore minimo previsto da ARERA: 95%)	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio mensile di attesa in secondi (tempo massimo previsto da ARERA: 180 sec.)	73	42	54
Livello di servizio medio mensile (rapporto % tra chiamate gestite e ricevute; valore minimo previsto da ARERA: 85%)	94,9%	95,6%	94,9%

## Punti vendita

il punto vendita di Enercom si sta trasformando sempre più in un luogo di supporto e consulenza, con l'obiettivo di agevolare i clienti stessi e creare un luogo in cui possa soddisfare diverse esigenze. È stata così introdotta la possibilità di pagare direttamente nel punto vendita anche bolli auto, multe, ricariche telefoniche, fatture di altri fornitori, ecc.

Nell'arco del triennio il numero di richieste evase è significativamente aumentato.

### PUNTI VENDITA E SERVIZI

	2022	2021	2020
N. punti vendita	34	32	30
N. richieste di servizio evase (prestazioni su contratti attivi + pagamenti)	127.992	102.390	83.020

## Sito web

Per rendere sempre più fruibile l'interazione con i clienti, il sito [www.enercomlucegas.it](http://www.enercomlucegas.it) è stato rivisto nei menu, nella grafica e nei contenuti, semplificando la navigazione e mettendo a disposizione informazioni in modo più chiaro e organizzato.

Il sito web Enercom nel 2022 ha registrato oltre 600.000 utenti che sono approdati su una delle pagine, mentre le sessioni totali (visite) sono state oltre 1 milione.

## Social media

Sono attivi i canali social [Facebook](#) e [Instagram](#), che vengono direttamente gestiti e presidiati nei commenti e nei messaggi privati. In generale, questi canali sono stati prevalentemente usati a fini divulgativi su tematiche del mondo dell'energia o per promuovere iniziative commerciali tramite un linguaggio semplice e pacato, in modo da rendere di facile comprensione i concetti energetici e trasmettere una vera e propria cultura dell'energia. Si è ricorso anche a piccoli giochi o quiz per agevolare l'interazione con i clienti.

Nell'arco del 2022 il canale Facebook ha raggiunto quasi 2 milioni di persone e il canale Instagram circa 700.000.

## Area clienti web e app

Disponibile sia nella versione Web che App mobile (iOS e Android), consente al cliente di gestire direttamente le proprie forniture. È possibile infatti scaricare le bollette, inviare le letture dei propri contatori, procedere ai pagamenti delle fatture, verificare i propri consumi, ricevere informazioni e attivare nuovi servizi.

# 66

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

L'App mobile ha registrato complessivamente 14.000 download da smartphone, totalizzando oltre 1 milione di accessi totali; il portale Web, invece, ha registrato oltre 80.000 accessi.

### Chatbot

Questo canale, accessibile direttamente dall'homepage del sito web, permette una prima interazione di assistenza con gli utenti e una scrematura sulle tematiche di richiesta informazioni, generando un lead qualificato o un re-indirizzamento verso il Servizio Clienti telefonico o la chat con operatore.

Nel 2022 le interazioni tra utenti e operatore virtuale sono state oltre 17.000.

### Webchat con operatore

Canale attivo e accessibile da tutti gli utenti tramite la sezione "Contatti" del sito web, è disponibile nei medesimi orari del Servizio Clienti telefonico: 12 ore al giorno, 6 giorni su 7.

Permette di chattare con un operatore del Servizio Clienti per qualsiasi dubbio o informazione circa forniture attive, bollette, richieste di approfondimento.

Nel 2022 sono state aperte oltre 12.000 chat di assistenza.

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Dal 2022 Enercom effettua una sistematica rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti.

La rilevazione si è focalizzata su due *touchpoint* fondamentali per ciascun canale di vendita o di supporto cliente: il processo di vendita e l'assistenza post-vendita. Per entrambi i *touchpoint* sono stati monitorati:

- l'NPS – Net Promoter Score complessivo<sup>10</sup> (% di promotori – % di detrattori, variabile da -100 a 100);
- il tempo impiegato per completare il processo;
- la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute;
- la cortesia e la professionalità dell'operatore;
- la cura dell'operatore nell'illustrare servizi aggiuntivi offerti da Enercom;
- la facilità di contatto con il canale selezionato dal cliente.

# 67

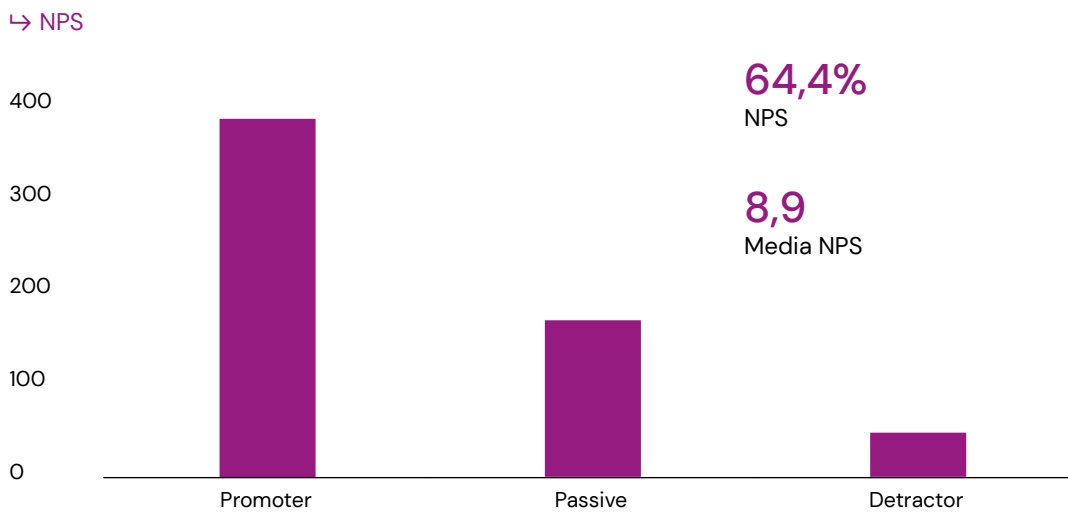
Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

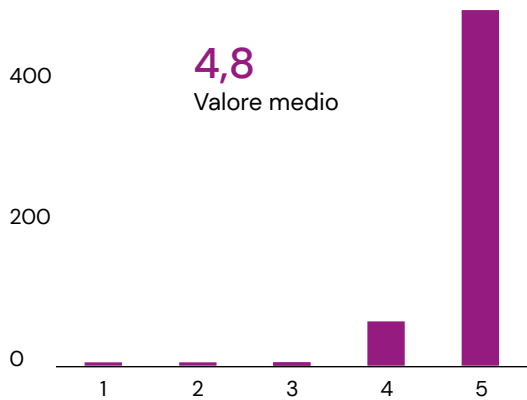
4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

<sup>10</sup> Il Net Promoter Score misura la fidelizzazione dei clienti e la loro capacità di promuovere un brand. Viene chiesto al cliente con quale probabilità raccomanderebbe il servizio a un amico o a un collega (risposta con una scala da 0 a 10). In base alla risposta, i clienti vengono poi classificati in tre categorie: 1) i detrattori: sono le persone che scelgono un punteggio tra 0 e 6; 2) i passivi: sono le persone che indicano come punteggio il 7 o l'8, e la cui opinione è neutra; 3) i promotori: sono le persone che scelgono 9 o 10. La formula per calcolare il Net Promoter Score è: % promotori – % detrattori. Si ottiene così un valore che può variare -100 e +100.

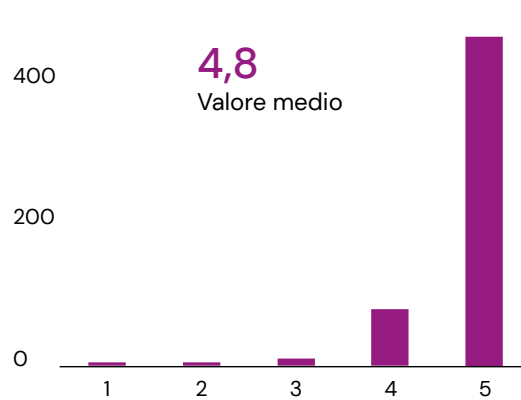
**562**  
Numero  
Survey



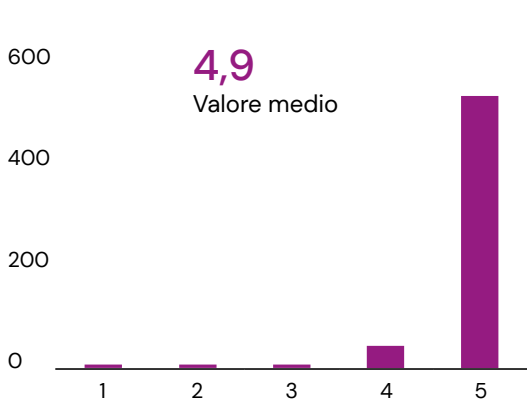
↳ Come valuti il tempo che è stato necessario per risolvere la tua richiesta?



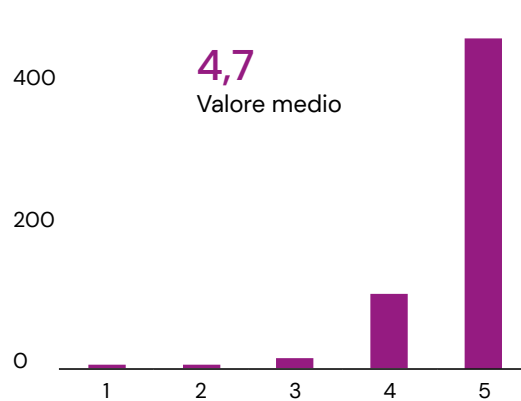
↳ Come valuti la completezza/chiarzza delle risposte che ti sono state date?



↳ Come valuti la cortesia/professionalità dell'operatore nel fornirti supporto?



↳ Come valuti la cura dell'operatore nel mostrarti altri servizi offerti da Enercom?



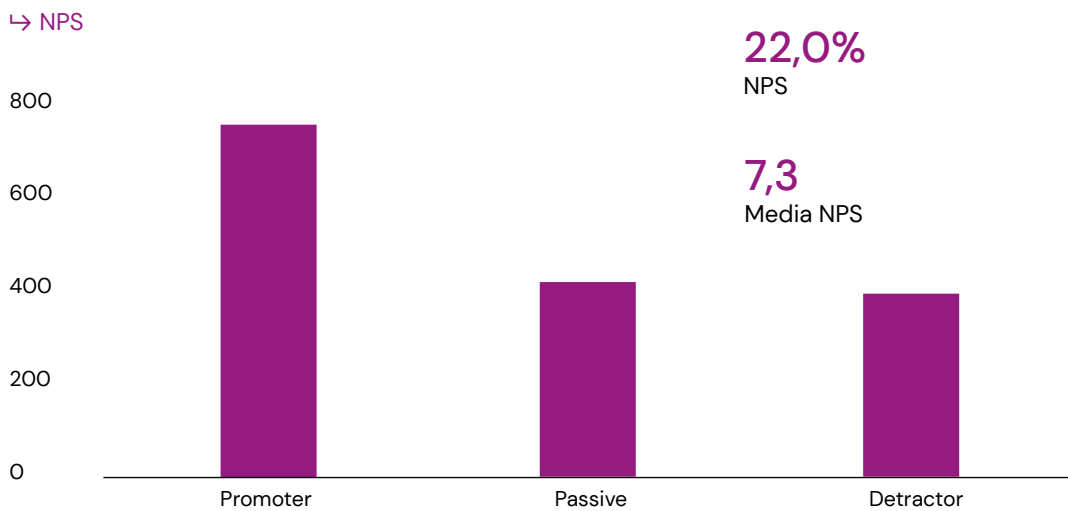
**68**

**Gruppo  
Enercom**  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

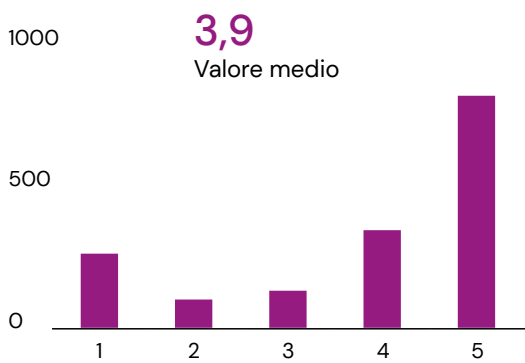
4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI



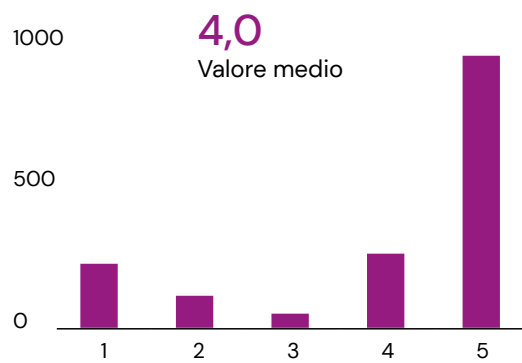
**1.573**  
Numero  
Survey



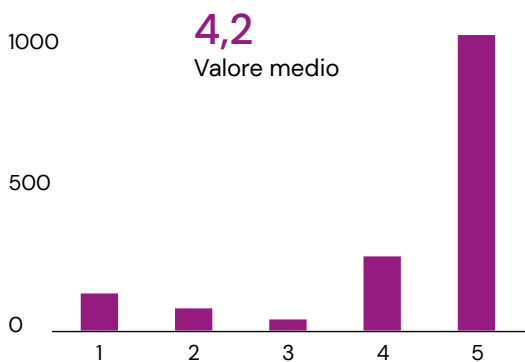
↳ Come valuti il tempo che è stato necessario per risolvere la tua richiesta?



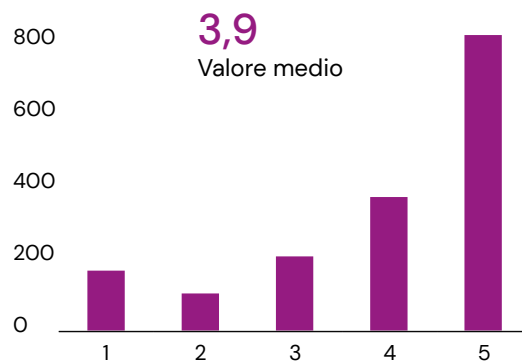
↳ Come valuti la completezza/chiarzza delle risposte che ti sono state date?



↳ Come valuti la cortesia/professionalità dell'operatore nel fornirti supporto?



↳ Come valuti la facilità nel recarsi al negozio o nel contattare il call center/servizio clienti per chiedere consulenza?



**69**

**Gruppo Enercom**  
Bilancio di sostenibilità 2022

**4.**  
I CLIENTI E GLI UTENTI FINALI

## RECLAMI

Nel corso del 2022 i reclami pervenuti sono stati 407, con un significativo aumento (+60%) rispetto all'anno precedente, dovuto alle particolari condizioni di mercato caratterizzate da una forte crescita e volatilità dei prezzi.

I reclami e le richieste scritte di informazioni riguardano per lo più contestazioni di consumo o letture, temi contrattuali e tariffe, gestione delle morosità o addebiti in conto.

Il tempo medio di risposta è ampiamente inferiore al massimo stabilito da ARERA ed è in progressiva diminuzione nel corso del triennio.

### RECLAMI

	2022	2021	2020
N. reclami ricevuti	407	254	279
di cui per presunti contratti non richiesti dai clienti	-	-	-
Tempo medio di risposta al reclamo (gg solari)	14,7	15,0	16,8
Tasso di risposta entro lo standard ARERA di 30 gg solari	99,5%	100,0%	100,0%

## CONCILIAZIONI

Il Servizio di Conciliazione è stato istituito dall'ARERA per dare ai clienti uno strumento semplice e veloce di risoluzione bonaria di eventuali controversie con gli operatori, con l'ausilio di una figura terza, il Conciliatore, iscritto ad un Albo apposito. L'eventuale accordo presso il Servizio di Conciliazione costituisce titolo esecutivo.

Il Servizio è gratuito e si svolge online tramite specifica piattaforma informatica e produce per lo più un esito positivo alla controversia.

Enercom ha aderito al Servizio nel luglio 2020.

### CONCILIAZIONI

	2022	2021	2020
N. conciliazioni	8	2	-

## VIOLAZIONI E NON CONFORMITÀ

Enercom non ha registrato nel 2022 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti o casi di non conformità per quanto riguarda la salute e sicurezza di prodotti e servizi, le comunicazioni di marketing e informazioni su prodotti o servizi.

# 70

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.3 Aspetti relativi alle tariffe

A fronte delle sfavorevoli condizioni di mercato intervenute nel corso del 2022, caratterizzate da forte crescita dei prezzi e loro volatilità, il portafoglio delle offerte per i clienti retail ha **garantito le forniture contrattualizzate a prezzo fisso sino alla loro naturale scadenza**, offrendo poi proposte con prezzo ancorato all'andamento del mercato italiano e con caratteristiche di sostenibilità.

Alle famiglie e alle imprese, stante l'andamento dei prezzi in particolare dell'ultimo periodo dell'anno, è stata concessa, senza oneri, la **rateizzazione dei pagamenti delle fatture**.

### RATEIZZAZIONI

	2022	2021	2020
Importo fatturato rateizzato	10.608.961	1.692.778	2.279.709
N. fatture emesse rateizzate	10.862	4.883	7.191
N. clienti rateizzati	7.066	2.078	2.140

In particolare, per agevolare la rateizzazione dei crediti delle imprese, Enercom ha siglato un accordo con SACE per l'emissione di garanzie fidejussorie a sostegno dei piani di rateizzazione.

Come previsto dall'ARERA, vengono erogati specifici **bonus per l'acquisto di energia ai clienti** domestici che siano in condizioni di disagio o nel cui nucleo familiare siano presenti alcuni componenti in condizione di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche il cui funzionamento deve essere sempre garantito. Enercom divulga le informazioni in merito a tale diritto e alle modalità per ottenerlo.

### BONUS

	2022	2021	2020
Importo bonus EE/GAS erogato	11.062.790	1.701.969	460.015
N. fatture con voce bonus	75.428	34.691	20.726
Importo medio bonus a fattura	146,67	49,06	22,20

# 71

Gruppo  
Enercom

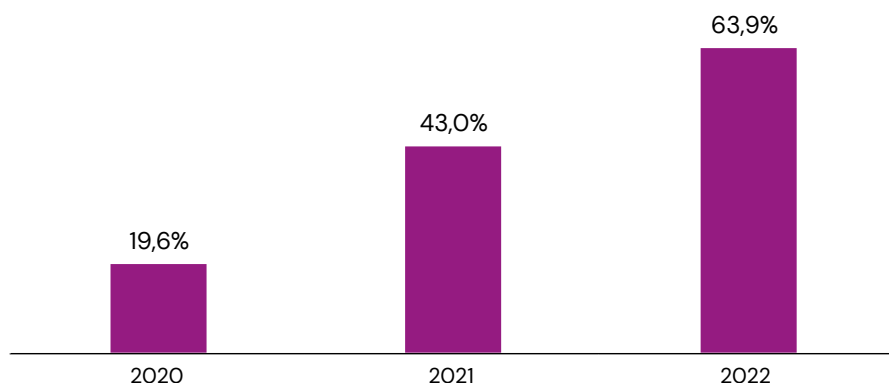
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

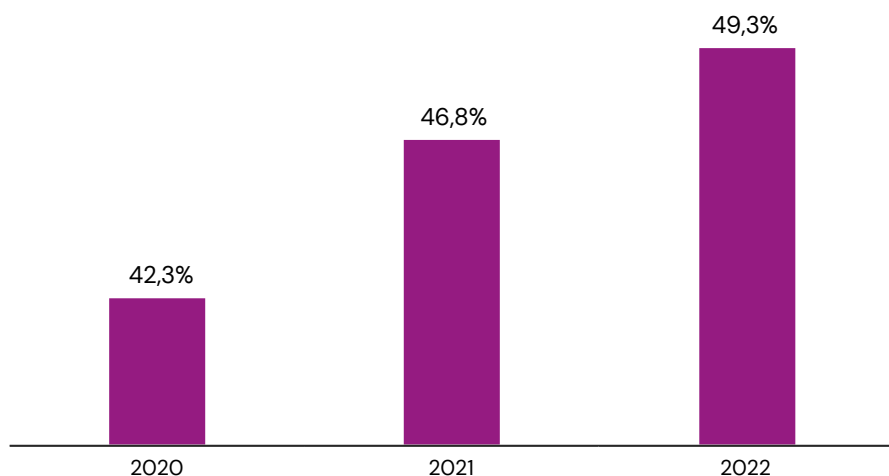
## 4.4 Dematerializzazione dei contratti e delle fatture

Negli ultimi anni particolare impegno è stato posto nel processo di dematerializzazione dei contratti e delle fatture che garantisce un minore impatto ambientale rispetto alla stampa documentale. Nell'ultimo triennio si rileva di conseguenza un significativo aumento dei parametri fondamentali, indicati nei grafici.

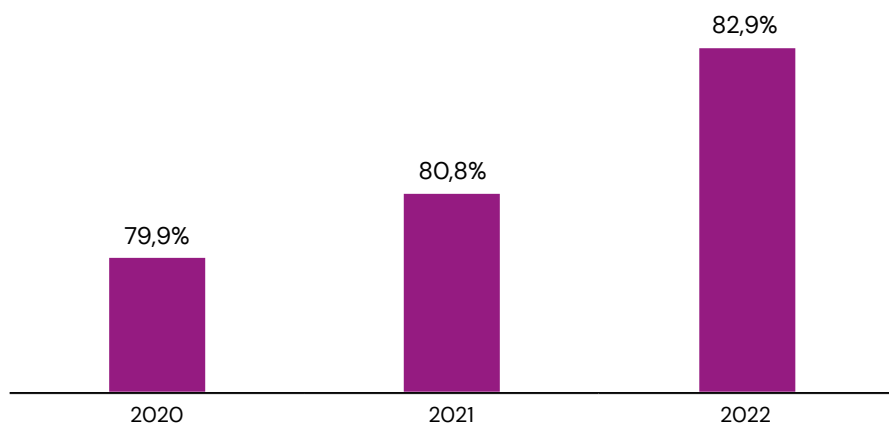
### CONTRATTI SOTTOSCRITTI MEDIANTE FIRMA DIGITALE



### BOLLETTA DIGITALE SUL TOTALE



### PAGAMENTI DEMATERIALIZZATI SUL TOTALE



72

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.5 Servizi per l'efficienza energetica e la produzione di energia rinnovabile

La società Enercom offre un portafoglio di soluzioni e servizi per l'efficienza energetica e la produzione di energia rinnovabile a clienti privati residenziali e industriali.

Le soluzioni proposte sono "chiavi in mano" e comprendono i servizi di consulenza, progettazione e realizzazione, con possibilità di accesso agli incentivi o a soluzioni finanziarie e contrattuali personalizzate.

I servizi erogati possono essere ricondotti a due categorie di intervento principali.

### Interventi di riqualificazione energetica globale

Sono rivolti a edifici sia privati che condominiali. Enercom opera in qualità di General Contractor occupandosi di tutte le attività necessarie, dalla progettazione alla realizzazione degli interventi, fino alla messa a disposizione di strumenti finanziari per consentire ai clienti di accedere ai benefici fiscali, per esempio attraverso l'esercizio dell'opzione dello sconto in fattura.

Nel 2022 sono stati sottoscritti:

- 101 contratti per studio di fattibilità e progettazione;
- 51 contratti di appalto per la realizzazione degli interventi di riqualificazione, di cui 12 relativi a edifici condominiali e i rimanenti relativi a edifici funzionalmente indipendenti;

a cui corrispondono, a realizzazione conclusa, **risparmi di energia primaria per oltre 1.400 MWh/anno e riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> per oltre 320 tCO<sub>2</sub>/anno.**

### Interventi di riqualificazione energetica parziale

vengono effettuati attraverso la realizzazione di impianti chiavi in mano, quali centrali e impianti termici di riscaldamento e/o climatizzazione sia termoautonomi che centralizzati, impianti fotovoltaici per la produzione da fonti rinnovabili e stazioni di ricarica elettrica. Anche per questa tipologia di interventi Enercom ha messo in campo strumenti finanziari per consentire l'applicazione dello sconto in fattura, oltre che per aiutare i clienti ad affrontare gli interventi non ammessi ad agevolazione mediante forme di finanziamento a tasso zero e/o agevolato, erogate da partner finanziari terzi.

Nel 2022 sono stati realizzati:

- 1.064 impianti termici di riscaldamento termoautonomi privati;
- 378 impianti termici di climatizzazione termoautonomi privati;
- 27 impianti fotovoltaici privati;
- 10 impianti termici di riscaldamento centralizzati condominiali;

a cui corrispondono **risparmi di energia primaria per oltre 3.300 MWh/anno e riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> per oltre 720 tCO<sub>2</sub>/anno.**

# 73

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.6 Servizi di pubblica illuminazione e gestione calore

Il Gruppo Enercom realizza servizi di pubblica illuminazione e di gestione calore per i comuni attraverso la società Simet.

Nel 2022 il servizio di pubblica illuminazione ha riguardato 80 comuni delle regioni Veneto, Lombardia e Toscana mentre 1 comune della Lombardia ha fruito di quello di gestione del calore.

### ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

	2022	2021	2020
Popolazione servita (n. abitanti)	553.750	528.163	543.288
N. km rete asservita alla pubblica illuminazione	3.105	3.037	3.120
N. punti luce gestiti	110.889	108.465	111.430
kWh/anno consumati prima dell'efficientamento	34.665.134	n.d.	n.d.
kWh/anno consumati dopo l'efficientamento	17.400.010	n.d.	n.d.

Per entrambi i servizi viene messo a disposizione un servizio di Pronto Intervento attivo 24h/24h per 365 giorni all'anno.

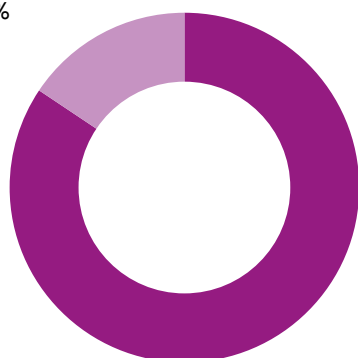
La politica gestionale è volta a garantire la massima affidabilità, sicurezza e sostenibilità degli impianti grazie all'efficientamento dei processi e all'utilizzo di tecnologie innovative che rendono gli impianti intelligenti (telecontrolli da quadro o punto – punto o illuminazione adattiva).

Nel solo 2022 Simet ha effettuato interventi di efficientamento su impianti di pubblica illuminazione tali da ridurre i consumi di circa 4.500.000 kWh/anno, pari ad una quantità di circa 1.175 tonnellate/anno di CO<sub>2</sub> evitata.

Nei primi mesi del 2023 è stata condotta un'indagine attraverso la somministrazione di un questionario a 67 comuni serviti da Simet, a cui hanno risposto in 32, al fine di verificare il grado d'interesse sull'implementazione dei servizi realizzati. Una domanda in particolare pone l'attenzione sul livello di soddisfazione e di fiducia che il comune ripone verso la società:

### SE DOVESTE IMPLEMENTARE UN SERVIZIO SMART (AD ASSEGNAZIONE DIRETTA) PER IL VOSTRO COMUNE, VI AFFIDERESTE A SIMET?

No  
15,6%



Si  
84,4%

# 74

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.7 Servizi e politiche

Il Gruppo Enercom opera nella distribuzione cittadina di gas naturale attraverso la società GEI S.p.A. che gestisce il servizio per 92 comuni ubicati in Piemonte, Lombardia e Veneto.

### ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS

	2022	2021	2020
N. comuni serviti	92	92	92
N. abitanti dei comuni serviti*	344.000	344.000	344.000
N. km reti gas gestiti	2.614	2.610	2.608
N. PdR finali allacciati**	149.762	149.911	150.106
Milioni di mc di gas naturale vettoriato	267	310	287

\* Dati tratti dai siti web dei comuni, non aventi la stessa data di aggiornamento; per questo motivo viene fornito un valore approssimato unico per il triennio.

\*\* PdR, acronimo di Punto di Riconsegna, è il codice che identifica univocamente l'utenza del gas e corrisponde alla posizione fisica del contatore del gas ovvero il luogo geografico in cui il gas viene consegnato al cliente finale.

I clienti finali di GEI sono i privati e le aziende che:

- utilizzano il gas commercializzato dalle società di vendita e distribuito per mezzo della rete gestita da GEI. In questo caso il rapporto contrattuale del cliente finale è con la società di vendita;
- chiedono direttamente a GEI l'allacciamento alla rete.

Va tenuto conto che esistono altre due tipologie di clienti del servizio di distribuzione del gas naturale:

- le amministrazioni locali (comuni), rappresentate dall'individuo "Sindaco" con le quali intercorre un rapporto di tipo concessorio regolato da una convenzione per l'esercizio del "servizio di distribuzione gas naturale";
- le società di vendita, delegate di fatto dall'individuo "cliente finale della rete", che ha con loro un contratto di fornitura, a gestire il rapporto con il distributore per qualsiasi richiesta di servizio che non sia il "pronto intervento".

La distribuzione di gas naturale è attività sottoposta alle prescrizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA. Particolarmente regolato è il rapporto con i clienti al fine di salvaguardare sia la sicurezza e l'efficienza del servizio sia l'imparzialità del ruolo rispetto alle società di vendita.

I principali impegni di GEI sono volti a:

- garantire affidabilità, sicurezza e sostenibilità ambientale nella gestione dei propri impianti, effettuando interventi preventivi per mitigare potenziali fattori di rischio esterni, efficientando i processi progettuali e gestionali, utilizzando tecnologie innovative che rendano gli impianti intelligenti, realizzando le attività manutentive e gestionali secondo standard superiori a quelli previsti dalle norme;
- nel rapporto con i clienti, garantire puntualità, rapida esecuzione delle richieste e un trattamento uguale per tutti, senza alcuna discriminazione, nel rispetto dei più elevati standard qualitativi ed entro tempistiche più restrittive rispetto a quelle previste dalla norma;

# 75

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI



- assicurare il rispetto di ben precise regole di imparzialità nella prospettiva di un mercato della vendita del gas libero e concorrenziale. Nell’ambito del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/01 la Società si è dotata di un codice etico e ha definito uno specifico codice di comportamento con riferimento alle delibere dell’ARERA sull’ unbundling funzionale nell’ambito della filiera gas.

Sviluppando una gestione smart dei propri impianti di distribuzione, GEI, oltre che prevenire eventuali rischi di disservizi verso i clienti, ha l’opportunità di acquisire un’esperienza estremamente utile per aumentare la propria competitività tecnica e per valorizzare le proprie risorse umane, più dedite, con la formazione adeguata, ad attività ad elevato valore piuttosto che a controlli manuali sparsi sul territorio. Per esempio l’installazione dei contatori elettronici ha spostato l’attività di rilevazione consumi dal campo agli uffici centralizzati, concentrandola in figure professionalmente qualificate anche nella gestione di Big Data, aprendo di fatto, unitamente a tutti gli altri dati provenienti dal telecontrollo degli impianti, all’utilizzo dell’intelligenza artificiale e dell’analisi predittiva.

## 4.8 Sicurezza e continuità del servizio

Sicurezza e continuità del servizio sono aspetti di grande rilevanza per i clienti finali (nonché per le comunità locali che ospitano la rete e gli impianti di GEI):

- per sicurezza si intende la protezione delle persone e delle cose dai danni che potrebbero derivare da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito;
- per continuità si intende la mancanza di interruzioni nell’erogazione della fornitura ai clienti; è importante per non esporre i clienti a rischi all’atto della riattivazione, nonché per evitare loro disagi e danni.
- Si tratta di aspetti che, sebbene distinguibili, richiedono l’espletamento di una serie di attività tecniche e organizzative per lo più comuni.

GEI, in virtù dell’impegno nell’ambito della sicurezza, ha ottenuto sin dal primo anno (2007) e per tutti gli anni a seguire il riconoscimento da parte dell’ARERA degli specifici incentivi previsti, pari ai valori di seguito riportati con riferimento agli ultimi tre anni. Tali importi rappresentano una stima a causa dei tempi necessari ad ARERA per deliberarli ufficialmente.

### INCENTIVI ALLA SICUREZZA

	2022	2021	2020
Importi stimati degli incentivi alla sicurezza al netto delle penalità (Del. 569/19)	628.234	581.638	567.487

76

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## L'ATTIVITÀ DI ISPEZIONE DELLA RETE

Per quanto riguarda l'attività di ispezione della rete per la ricerca delle fughe di gas, gli standard di riferimento stabiliti dall'Autorità prevedono che essa venga effettuata al 100% nel corso di tre anni sulle reti di alta pressione e media pressione (AP/MP) e nel corso di quattro anni sulle reti di bassa pressione (BP). Come risulta dai dati in tabella, **GEI ha largamente superato tale standard, con valori pari rispettivamente al 289% e al 391%.**

### ISPEZIONE RETI PER LA RICERCA DELLE FUGHE DI GAS

	2022	2021	2020
Km rete AP/MP ispezionati in corso d'anno	725	763	716
Km rete totale AP/MP al 31/12 anno precedente	763	763	760
% di rete AP/MP ispezionata in corso d'anno rispetto al 31/12 anno precedente	95,0%	100,0%	94,2%
Km rete BP ispezionati in corso d'anno	1.758	1.844	1.771
Km rete totale BP al 31/12 anno precedente	1.847	1.844	1.840
% di rete BP ispezionata in corso d'anno rispetto al 31/12 anno precedente	95,2%	100,0%	96,3%

Nel corso del 2022 GEI **ha implementato un nuovo e rivoluzionario sistema di monitoraggio delle reti, denominato CRDS (Cavity Ring-Down Spectroscopy)**, che garantisce una sensibilità di rilevazione della presenza di gas nell'aria di tre ordini di grandezza superiori rispetto ai sistemi tradizionali, amplia enormemente il volume dell'area fuori-terra monitorata e permette di fornire in tempi estremamente rapidi e con grande precisione la localizzazione della possibile origine della dispersione. Questa tecnologia permette quindi di effettuare la riparazione della fuga ben prima che questa possa essere segnalata dagli utenti della rete. Da ciò deriva il fatto che si registra un aumento del numero di dispersioni di gas rilevate nel breve periodo, a cui fa seguito – negli anni successivi – una progressiva diminuzione. Contestualmente, diminuisce il numero e la quota percentuale sul totale delle fughe di gas segnalate dagli utenti.

### DISPERSIONI DI GAS RILEVATE

	2022	2021	2020
N. dispersioni totali rilevate	759	688	526
di cui dispersioni rilevate su segnalazione di terzi	390	478	473
% dispersioni su segnalazione di terzi su totale	51,4%	69,5%	89,9%
N. dispersioni rilevate da ispezione ogni 1.000 Km di rete ispezionata	148,6	80,5	21,3
N. dispersioni totali su segnalazione di terzi ogni 1.000 Km intera rete	149,4	183,3	181,9

# 77

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## CONTROLLO DEL LIVELLO DI ODORIZZAZIONE

L'odorizzazione è l'immissione di sostanze nel gas metano – altrimenti totalmente inodore – che consentono di percepirne il più presto possibile le dispersioni. Risulta quindi un processo rilevante ai fini della sicurezza del servizio. Le società di distribuzione sono tenute ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione, secondo le prescrizioni dell'ARERA. GEI effettua le rilevazioni di corretta concentrazione di odorizzante in misura notevolmente superiore rispetto al minimo obbligatorio.

### MISURE DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE

	2022	2021	2020
Numero di misure del grado di odorizzazione effettuate	986	982	983
Numero minimo di misure del grado di odorizzazione, con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento*	124	124	124

\* Obbligo da Del. n. 569/19 (art. 10.5)

## INTERVENTI PER PREVENZIONE/RIDUZIONE DEI DISAGI E RISCHI PER INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Carenza di pressione del gas o repentine variazioni della stessa possono determinare il malfunzionamento degli apparecchi domestici. Nei punti critici delle reti gestite da GEI è attivo un sistema di telesorveglianza delle pressioni che permette di prevenire eventuali disfunzioni e intervenire in modo da mantenere sempre i corretti range di funzionamento.

Rientrano nella definizione di "interruzioni della fornitura di gas" dell'ARERA tutto ciò che comporta la chiusura dell'alimentazione del gas al cliente finale, escluse le sole chiusure per cambio contatore.

Per tale motivo qualsiasi intervento, che avviene anche su richiesta del cliente (per esempio: derivazione per installare un secondo contatore) ricade in questa casistica e poiché i tempi d'intervento della Società sono estremamente contenuti, spesso inferiori ai tre giorni di preavviso previsti dall'ARERA, si può notare come le interruzioni senza preavviso siano di gran lunga maggiori di quelle con preavviso che si riferiscono solitamente a interruzioni programmate per esigenze della Società e non dei clienti finali.

### INTERRUZIONI DELLA DISTRIBUZIONE DEL GAS

	2022	2021	2020
Interruzioni con preavviso per il cliente (≥3gg – art. 33.2 Del. 569/19)	299	345	225
Interruzioni senza preavviso (<3gg – art. 33.2 Del. 569/19)	644	1.019	615
<b>Totale</b>	<b>943</b>	<b>1.364</b>	<b>840</b>

# 78

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

È attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno il servizio di pronto intervento. ARERA prevede che l'arrivo sul posto del tecnico debba avvenire entro 60 minuti almeno nel 90% dei casi. Nel triennio la percentuale è sempre stata superiore al 95%, con un tempo medio di arrivo nel 2022 di 29,86 minuti.

### PRONTO INTERVENTO

	2022	2021	2020
N. chiamate di pronto intervento complessive ricevute	4.605	4.876	5.459
N. chiamate di pronto intervento pertinenti ricevute	1.232	1.349	1.402
% chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro 120 secondi**	93,9%	94,4%	92,6%
Tempo medio di intervento su chiamata pertinente (minuti)	29,86	29,79	27,82
% di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti*	99,9%	100,0%	99,9%

\* Obbligo 90% Del. n. 569/19 (art. 14.2) tenendo conto della franchigia di 1 chiamata per impianto

\*\* Obbligo 90% Del. n. 569/19 (art. 15.3)

# 79

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.9 Qualità del servizio

### TEMPISTICA DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Nei confronti di tutti i clienti finali l'azienda è tenuta al rispetto di un insieme di standard di qualità definiti da ARERA. Essi riguardano la tempistica di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti. In alcuni casi, il mancato rispetto dello standard di qualità comporta un indennizzo automatico a favore del cliente finale, che viene erogato tramite la società di vendita.

GEI effettua in media le prestazioni commerciali in tempi molto più brevi rispetto a quelli previsti dagli standard dell'ARERA.

#### TEMPISTICA PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE (GG LAVORATIVI MEDI)

Prestazioni	2022	2021	2020	Tempi massimi da delibera ARERA (gg)
Attivazione fornitura dopo sospensione	0,1	0,2	0,3	2
Attivazione fornitura	2,3	2,8	2,3	10
Disattivazione	1,4	1,6	1,9	5
Esecuzione lavori da preventivo	2,7	2,5	2,8	10
Esecuzioni lavori da preventivo complessa	15,3	9,9	13,1	40
Messa a disposizione dati tecnici	0,75	0,66	0,96	6
Preventivo per esecuzione lavori	5,1	4,3	4,4	-
Preventivo per esecuzione lavori complessa	5,3	6,6	6,3	15
Riattivazioni dopo morosità	0,3	0,2	0,4	30
Verifica GDM su richiesta cliente finale	11,9	9,2	9,1	2
Verifica Pressione	7,5	8,5	6,5	20

Sono stati superati i tempi massimi previsti solo in pochi casi rispetto al numero di attività svolte (0,13% sul totale nel triennio), con conseguente indennizzo.

#### INDENNIZZI PER IL MANCATO RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

2022			2021			2020		
N. prestazioni	N. indennizzi	Importo indennizzi	N. prestazioni	N. indennizzi	Importo indennizzi	N. prestazioni	N. indennizzi	Importo indennizzi
9.695	8	525 €	9.996	8	345 €	9.037	22	1.050 €

### CONTATORI ELETTRONICI

I contatori elettronici, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti volti a ridurre l'utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

A fronte di un obbligo di ARERA pari all'85% del parco contatori attivi, GEI a fine 2022 ha raggiunto il valore del 99% circa e punta in breve al 100%.

#### LIVELLO DI DIFFUSIONE DEI CONTATORI ELETTRONICI

	2022	2021	2020
% contatori elettronici attivi sul totale contatori attivi	98,6%	95,7%	80,9%

\* Del. n. 631/2013: 85% al 2022 per aziende come GEI

# 80

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

## 4.10 Comunicazione e relazione con i clienti finali

### STRUMENTI E CANALI

Per entrare in contatto con GEI per le diverse necessità vengono messi a disposizione:

- un numero verde per il servizio di pronto intervento;
- un portale web dedicato alle società di vendita;
- uffici tecnici di zona per i clienti diretti;
- un indirizzo di posta elettronica per la totalità dei soggetti interessati.

### RECLAMI E CONCILIAZIONI

Di seguito si riportano in forma tabellare i reclami e le richieste di informazioni pervenuti negli ultimi tre anni, nonché la percentuale degli stessi rispetto al numero di PdR dell'anno.

La normativa prevede inoltre il rispetto di una percentuale minima annua del 95% per ciascuna regione di pratiche a cui viene comunicata la risposta entro il tempo massimo di 30 giorni. Nella tabella che segue si può vedere come tale percentuale sia stata pari al 100% in tutti e tre gli anni.

In particolare, il tempo medio di risposta nel 2022 è risultato pari a 2,8 gg, nel 2021 di 2,1 gg e nel 2020 di 2,5 gg.

#### RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

2022			2021			2020		
N.	% su PdR	% rispetto standard	N.	% su PdR	% rispetto standard	N.	% su PdR	% rispetto standard
51	0,03%	100,0%	42	0,03%	100,0%	59	0,04%	100,0%

Nel corso di ciascun anno del triennio 2020–2022, la Società ha partecipato a 4 pratiche di conciliazione; in tutti i 12 casi la società è stata chiamata in causa per pratiche di conciliazione tra cliente finale e società di vendita e mai direttamente.

### CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine è stata effettuata nel corso del 2022 con l'obiettivo di acquisire una valutazione sulla qualità del servizio offerto da GEI.

Il campione intervistato è di 5.014 nominativi, che nel corso del 2021 si sono rivolti alla Società per richiedere una prestazione di servizi. Nel corso della telefonata sono stati richiesti giudizi globali sull'azienda e sui suoi sportelli, oltre a giudizi specifici per ciascun servizio prestato.

Complessivamente risulta un giudizio globale dei clienti rispetto all'azienda e ai servizi prestati sempre positivo; come nel 2021, tende allo 0 il dato % del giudizio «non soddisfatto», si rileva inoltre un incremento in tutte le sezioni del giudizio «molto soddisfatto».

#### Giudizio globale sull'azienda

Con questa prima domanda si recepisce la valutazione globale del cliente finale rispetto all'azienda e ai servizi offerti. Dall'analisi del grafico si evince che la quasi totalità degli intervistati si dichiara soddisfatta, con una maggioranza significativa di clienti finali che si dichiarano «molto soddisfatti».

# 81

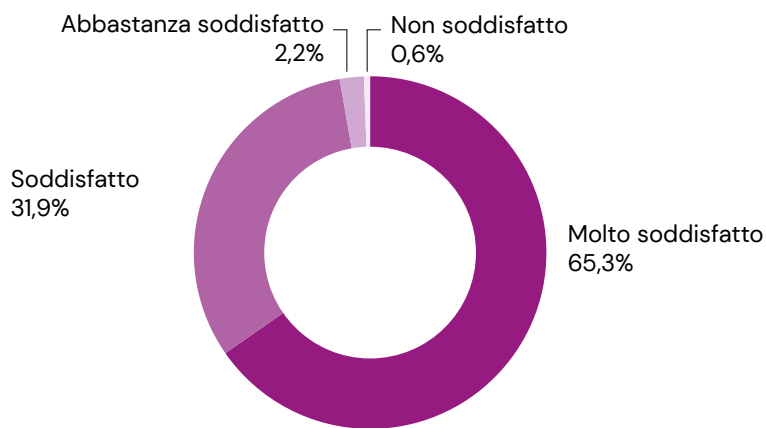
Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI



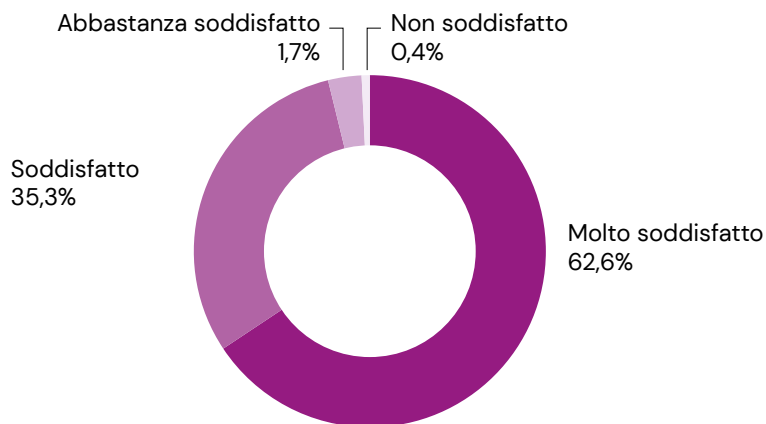
## GIUDIZIO GLOBALE SULL'AZIENDA



### Valutazione dei servizi resi agli sportelli

Dall'analisi dei dati risulta un ulteriore miglioramento del grado di soddisfazione del cliente, con un aumento significativo del giudizio «molto soddisfatto».

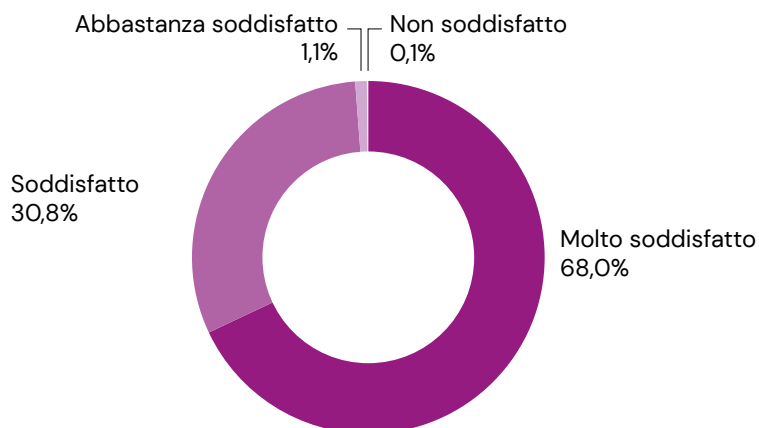
## GIUDIZIO SERVIZIO RESO AGLI SPORTELLI



### Servizio di pronto intervento

Tra i 5.014 nominativi intervistati, 753 si sono rivolti a GEI per richiedere il servizio di pronto intervento (15,0%).

## GIUDIZIO SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



# 82

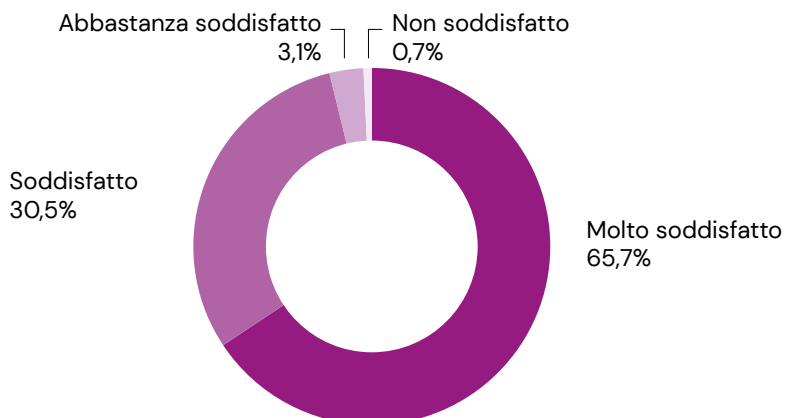
Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

### Servizio di attivazione/disattivazione/riattivazione

3.061 nominativi si sono rivolti a GEI per richiedere il servizio di attivazione/disattivazione/riattivazione (61,0%).

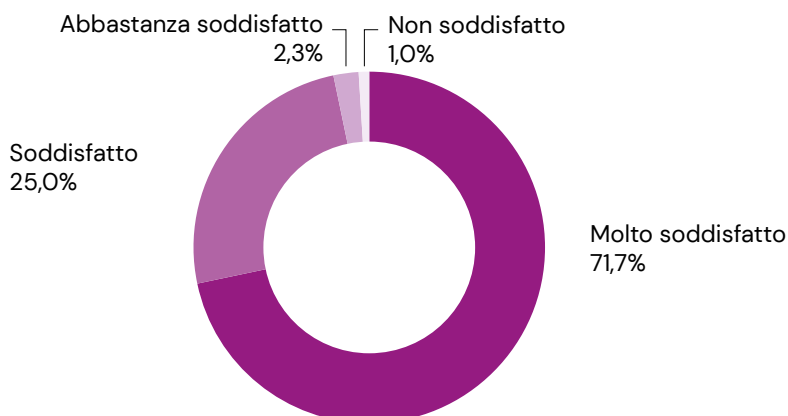
#### GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE



### Servizio di allacciamento

641 nominativi si sono rivolti a GEI per richiedere il servizio di allacciamento (12,8%).

#### GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI ALLACCIAMENTO

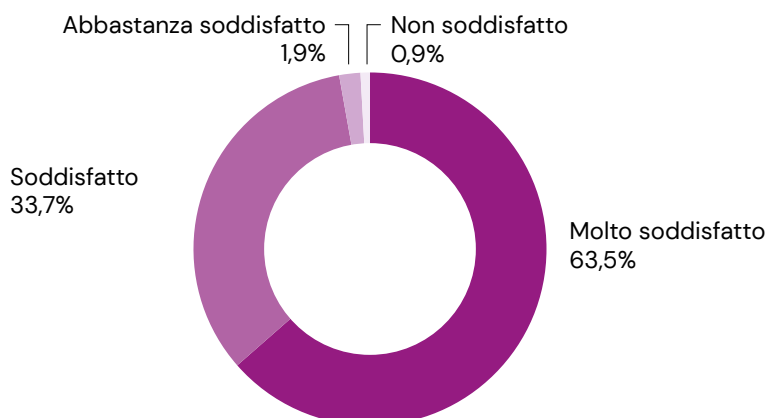


Il grafico fornisce una media dei giudizi inerenti alla cortesia del tecnico, alla puntualità dell'incaricato aziendale all'appuntamento, alla competenza tecnica, all'esecuzione dei lavori e ai tempi di realizzazione.

### Servizio di sospensione

886 nominativi si sono rivolti a GEI per richiedere il servizio di sospensione (17,7%).

#### GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI SOSPENSIONE GAS



# 83

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

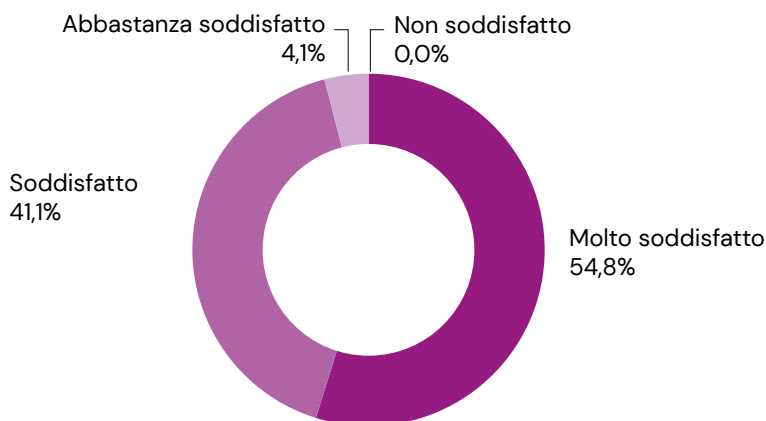
4.  
I CLIENTI  
E GLI UTENTI  
FINALI

Il grafico fornisce una media dei giudizi inerenti alla puntualità dell'inizio dei lavori, alla sollecitudine nel completare i lavori, alla modalità di avviso di ritorno del gas, all'assistenza tecnica di riaccensione degli impianti, alla competenza tecnica del tecnico aziendale e alla gentilezza del tecnico aziendale.

### Servizio di verifica pressione misuratore

31 nominativi si sono rivolti a GEI per richiedere il servizio di verifica di pressione del misuratore (0,6%).

#### GIUDIZIO VERIFICA DI PRESSIONE DEL MISURATORE



Il grafico fornisce una media dei giudizi inerenti alle informazioni e chiarimenti del servizio, alla gentilezza del tecnico, alla competenza del tecnico e ai tempi di verifica.



# 5. Le comunità locali

85

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022





## 5.1. Gestione degli impatti sulle comunità

A fronte degli impatti negativi, effettivi o potenziali, sulle comunità determinati da alcune attività realizzate dalle società del Gruppo, vengono messe in atto una serie di misure e iniziative volte alla loro prevenzione e mitigazione, anche oltre quanto previsto dalle normative in vigore.

### Cantieri

L'attività di realizzazione e manutenzione delle reti da parte di GEI e Simet comportano la gestione di cantieri che costituiscono una fonte di disagio e di pericolo per la cittadinanza. Le misure adottate sono:

- programmazione concordata dei tempi e delle modalità di realizzazione;
- segnalazione della presenza dei cantieri con congruo preavviso;
- posizionamento di segnaletica adeguata all'identificazione del cantiere;
- esecuzione dei lavori limitandone i tempi e rispettando quelli programmati.

### Illuminazione pubblica

L'attività di realizzazione e gestione di impianti di illuminazione pubblica da parte di Simet può determinare disagi causati da insufficiente illuminamento o, viceversa, da irradiazione di luce al di fuori delle aree a cui è funzionalmente dedicata (inquinamento luminoso). Le misure adottate sono:

- un'accurata analisi illuminotecnica delle aree in fase di progettazione;
- la verifica periodica dei livelli di illuminamento delle strade e la tempestiva realizzazione di eventuali interventi correttivi.

D'altra parte una corretta gestione dell'illuminazione permette di:

- ridurre i sinistri stradali;
- migliorare le condizioni di sicurezza in ambiente esterno;
- ridurre l'inquinamento luminoso.

### Distribuzione gas

L'attività di distribuzione del gas comporta dei rischi per la comunità, legati a possibili fughe di gas naturale. Rispetto alle misure adottate in merito si rinvia al par. "Sicurezza e continuità del servizio" nella parte del capitolo "Clienti e utenti finali" dedicato al servizio di distribuzione del gas.

### Impianti idroelettrici

La costruzione di un impianto idroelettrico modifica il territorio e la sua fruizione con effetti diretti sulla comunità oltre che sulle potenzialità turistiche. In relazione alla costruzione di un nuovo impianto idroelettrico effettuata nel corso del 2022 da parte della società del Gruppo Seriana Power nel comune di Valbondione (BG), si segnala<sup>11</sup> che:

- è stato eseguito uno studio paesaggistico per integrare al meglio tutti i manufatti con l'ambiente circostante. Per la maggior parte è stato previsto un interrimento e per le restanti parti è stato prescritto un ricoprimento delle superfici esposte con pietra locale. In particolari aree, al fine di mitigare ancor di più l'impatto, è stata prevista la piantumazione di specie arboree locali;
- sono state realizzate opere di compensazione ambientale con l'esecuzione di un progetto di percorso naturalistico e di valorizzazione ambientale lungo un tratto della ciclopedonale "Alta Val Seriana": rifacimento di 1 km della pista ciclopedonale, interventi a favore della fauna (23 nidi per volatili, 2 stagni per anfibi e 2 cataste di legna per l'entomofauna), interventi a fruizione turistica (2 bacheche illustrative, 2 mirini ottici e 1 rifugio per la sosta e il bird watching).

<sup>11</sup> Per altri aspetti più specificamente legati all'impatto ambientale si rinvia al capitolo "Ambiente".

D'altra parte la realizzazione dell'impianto ha portato a un rinnovo sostanziale della rete di distribuzione di energia elettrica locale con un miglioramento in termini di affidabilità, sicurezza ed impatto ambientale (nuova cabina primaria, smantellamento di 2 km di linea aerea e ripristino della stessa in cavidotto interrato, magliatura della rete per interconnessione di tutte le cabine secondarie).

## 5.2. Fornitori locali

Le società del Gruppo si avvalgono per la gran parte di fornitori che hanno sede nei territori di riferimento. Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappaltato a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività.

Nel 2022 le tre principali società operative hanno espletato ordini d'acquisto (compresi quelli relativi all'acquisto di energia) per un totale di 450,2 milioni di euro. La relativa ripartizione territoriale è di seguito rappresentata.

### NUMERO DI FORNITORI ATTIVI PER PRINCIPALI AREE GEOGRAFICHE DI RIFERIMENTO

Società	Lombardia	Lazio	Veneto	Piemonte	Altro	Totale
<b>Enercom</b>	316	30	43	43	66	<b>498</b>
<b>GEI</b>	236	23	38	31	38	<b>366</b>
<b>Simet</b>	156	26	279	14	68	<b>543</b>
<b>Totale</b>	<b>708</b>	<b>79</b>	<b>360</b>	<b>88</b>	<b>172</b>	<b>1.407</b>
<b>% sul totale</b>	50,3%	5,6%	25,6%	6,3%	12,2%	100,0%

### VALORE DELL'ORDINATO PER PRINCIPALI AREE GEOGRAFICHE DI RIFERIMENTO (MILIONI DI EURO)

Società	Lombardia	Lazio	Veneto	Piemonte	Altro	Totale
<b>Enercom</b>	199,4	118,4	1,3	0,8	99,9	<b>419,8</b>
<b>GEI</b>	10,0	4,0	2,8	1,0	0,5	<b>18,2</b>
<b>Simet</b>	3,5	0,6	6,3	0,3	1,5	<b>12,2</b>
<b>Totale</b>	<b>212,9</b>	<b>123,0</b>	<b>10,3</b>	<b>2,1</b>	<b>101,9</b>	<b>450,2</b>
<b>% sul totale</b>	47,3%	27,3%	2,3%	0,5%	22,6%	100,0%

Si evidenzia che:

- il business di Enercom è prevalentemente localizzato in Lombardia e tale aspetto determina la forte connotazione territoriale dei fornitori che sono prevalentemente ubicati in tale regione. È di rilievo l'impatto dell'attività di acquisto energia che coinvolge anche fornitori esteri o con sede legale esterna ai territori di operatività;
- i comuni serviti da GEI per la distribuzione di gas sono tutti localizzati in Lombardia, Piemonte e Veneto, per cui la distribuzione dei fornitori a servizio di tali attività ricalca la presenza territoriale in termini di convenzioni di gestione delle reti;
- l'attività di Simet gravita attorno a due poli principali, quello veneto gestito dalla sede storica di Albignasego (PD) e quello lombardo gestito dalla sede nata nel 2018 a Cremona (CR) e in progressiva crescita.

Viene posta grande attenzione nel mettere a disposizione dei fornitori il proprio know-how tecnico e normativo mediante un dialogo continuo nello svolgimento delle attività e mediante la condivisione di informative in concomitanza dei principali aggiornamenti normativi. Si provvede inoltre alla formazione periodica dei partner tecnici che erogano servizi di pronto intervento e gestione di emergenze al fine di garantire elevati standard di servizio e di sicurezza. In questo ambito nel 2022 sono state erogate 40 ore di formazione sia al personale operativo in campo sia agli operatori di call center di 6 partner tecnici strategici.

# 87

Gruppo  
Enercom  
Bilancio  
di sostenibilità  
2022

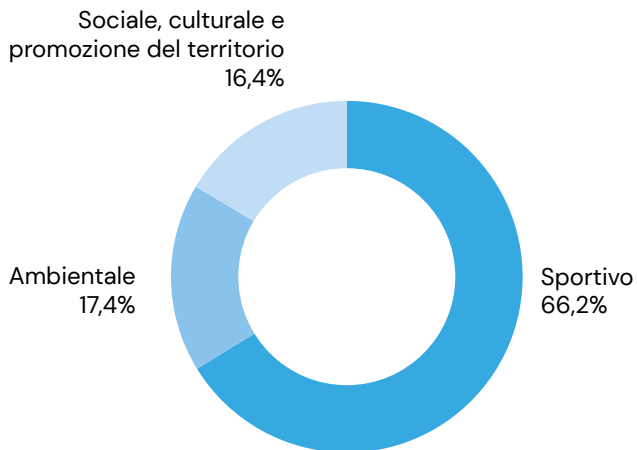
5.  
LE COMUNITÀ  
LOCALI



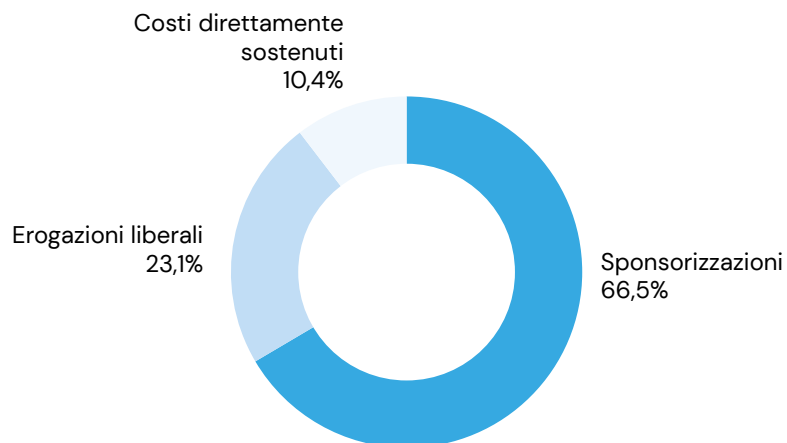
## 5.3. Sostegno a enti e iniziative del territorio

Due società del Gruppo (Enercom e, in misura minore, Simet) supportano realtà e iniziative di tipo sportivo, sociale, culturale, di promozione del territorio a favore delle comunità in cui operano e coerenti con i valori del Gruppo. Ciò avviene attraverso la fornitura sia di contributi in forma di sponsorizzazione o erogazione liberale sia di beni o servizi con costi sostenuti direttamente. **Nel 2022 l'impegno economico complessivo è stato pari a 121.277 euro.**

### RIPARTIZIONE PER AMBITI TEMATICI



### RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA CONTRIBUTO



## ENTI E INIZIATIVE SOSTENUTE IN AMBITO SPORTIVO

<b>PowerVolley Milano</b>	Società professionistica che milita nel massimo campionato della Lega Italiana Pallavolo. Sostiene progetti importanti con il CSI – Centro Sportivo Italiano (associazione senza scopo di lucro che promuove lo sport come momento di educazione, di crescita, di impegno e di aggregazione sociale) e ha creato il progetto “Volley4all” per favorire una cultura inclusiva dello sport, valorizzando le diversità e favorendo la socializzazione e lo spirito di squadra.
<b>Volley 2.0</b>	Consorzio nato a Crema che intende svolgere attività tecnico/sportive finalizzate alla diffusione del gioco della pallavolo in modalità non elitaria, ma aperta a tutte le ragazze del territorio, e perseguire obiettivi formativi con valenza sociale affiancandosi alla famiglia e alla scuola.
<b>BasketBall Gallaratese</b>	Società che milita nel campionato di B1 di pallacanestro, attiva sul territorio di Gallarate e hinterland. Negli anni ha costruito un progetto di inclusione dei giovani del territorio e una vera e propria comunità di tifosi appassionati e fedeli.
<b>Scaligera Valeggio Rugby</b>	Società dilettantistica di Valeggio sul Mincio che supporta lo sport del rugby su tutto il territorio, dagli “old” ai più piccoli.
<b>Torneo ATP Challenger «Internazionali di Tennis – Città di Vicenza»</b>	Uno dei più importanti eventi tennistici internazionali del Nord Italia, organizzato dalla SSD Tennis Palladio 98.
<b>Enercom Crema Kids Run</b>	Corsa ludico-motoria per tutti i bambini fino a 14 anni, inserita nell’ambito delle attività della Maratonina di Crema. Enercom da 4 anni è legata come title sponsor condividendo l’obiettivo di avvicinare i più piccoli al mondo del running e ai sani valori dello sport podistico.
<b>Trofeo Angelo Dossena di Crema</b>	Torneo calcistico giovanile attivo da 45 anni, con l’obiettivo di promuovere il calcio giovanile ed essere vetrina per i campioni del domani.
<b>StraCasorate</b>	Manifestazione podistica ludico-motoria, giunta alla 24° edizione, che interessa i territori del ticinese, a cavallo tra le province di Milano e Pavia.
<b>Montagnana Wellness</b>	Manifestazione che si tiene annualmente a Montagnana (PD) e che si articola in due giornate dedicate allo sport, al benessere e alla corretta alimentazione.
<b>Cross County dei 7 Campanili</b>	Corsa campestre, realizzata dal 1914, organizzata annualmente nel mese di ottobre nel comune di Cavaria con Premezzo, in provincia di Varese.
<b>ColoriAmo Santa Maria</b>	Manifestazione ludico-motoria non competitiva che si svolge nel quartiere di Santa Maria a Crema. Aperta a tutti, ha da sempre coinvolto il territorio e i residenti di ogni età con l’obiettivo di vivere un evento di amicizia, comunità e divertimento.

# 89

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

5.  
LE COMUNITÀ  
LOCALI

## ENTI E INIZIATIVE SOSTENUTE IN AMBITO SOCIALE, CULTURALE E DI PROMOZIONE DEL TERRITORIO

<b>I Bambini delle Fate</b>	Organizzazione non profit attiva a livello nazionale che mira ad attivare e finanziare progetti di inclusione sociale per bambini e ragazzi con autismo e altre disabilità e sostenere concretamente le loro famiglie.
<b>Anfass Crema</b>	Organizzazione non profit che opera per costruire un mondo in cui le persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo e le loro famiglie possano vedere i propri diritti rispettati. Enercom ha dato un contributo per un concerto e per PolentAnffas, storica manifestazione social-gastronomica con l'obiettivo di raccolta fondi e di diffusione dei progetti dell'ente.
<b>Orchestra MagicaMusica</b>	Associazione social-musicale nata a Castelleone (CR) che mira a sostenere ragazzi con diverse disabilità attraverso il linguaggio universale della musica. Enercom ha sostenuto il concerto andato in scena al Teatro Ponchielli di Cremona.
<b>Valbossa in Rosa</b>	Serie di attività sociali e competizioni ludico-sportive che mirano a sensibilizzare le donne del territorio della Valbossa (Varesotto) rispetto alla prevenzione del tumore al seno.
<b>Premio Carlo Fayer</b>	Iniziativa promossa dal Rotary Club Crema nel ricordo del grande artista di Ripalta Cremasca, con borse di studio destinate agli studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore Bruno Munari di Crema.
<b>Borse di studio Associazione Industriali di Cremona</b>	Borse di studio rivolte a studenti meritevoli, figli di dipendenti di aziende associate e frequentanti scuole superiori e università.
<b>I Mondi di Carta</b>	Manifestazione culturale, letteraria e gastronomica che si svolge annualmente a Crema con l'obiettivo di mettere in risalto eccellenze del territorio attraverso laboratori culturali, incontri con autori, mostre d'arte, degustazioni e spettacoli.
<b>Festa d'estate ai Giardini di Cremona</b>	Evento organizzato da Coldiretti Giovani Impresa e Coldiretti Cremona per promuovere le eccellenze agricole locali.
<b>Antica Fiera di Arsego</b>	La manifestazione, tra le più antiche fiere regionali, si svolge a San Giorgio delle Pertiche (PD) e ha carattere squisitamente agricolo.

# 90

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

5.  
LE COMUNITÀ  
LOCALI

## ENTI E INIZIATIVE SOSTENUTE IN AMBITO AMBIENTALE

<b>FAI – Fondo Ambiente Italiano</b>	Fondazione che si impegna da oltre 40 anni per proteggere il patrimonio italiano, occupandosi di ambienti naturali, beni artistici e culturali. Enercom ha deciso di sostenerlo come Corporate Golden Donor.
<b>Azione contro la Fame</b>	Associazione che organizza la Digital Challenge, iniziativa della durata di un mese, in parte sfida sportiva e in parte gioco di ruolo, volta a coinvolgere il personale aziendale sulle questioni ambientali e climatiche.
<b>GreenSuite</b>	Iniziativa, realizzata in collaborazione con la start up innovativa Up2You, che ha coinvolto i dipendenti di diverse aziende, tra cui Enercom, in un percorso volto a sensibilizzare e attivare comportamenti virtuosi relativamente alla sostenibilità ambientale.
<b>Colonnine di ricarica</b>	È stata donata al Comune di Fiesco (CR) la gestione della colonnina di ricarica per i veicoli elettrici a doppia presa, entrambe di 22 kW. Si aggiunge alle stazioni di ricarica già attive di Crema (CR). Al Comune di Bussolengo (VR) è stata donata una colonnina di ricarica Pila per la micro-mobilità elettrica, dotata anche di DAE per la cardoprotezione.

# 6.

# La governance

91

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022



# 6.1. Prevenzione e individuazione della corruzione e della concussione

La prevenzione della corruzione e della concussione nell'ambito del Gruppo Enercom è differenziata in relazione alle diverse tipologie di attività svolte dalle società del Gruppo e ai conseguenti diversi profili di rischio esistenti in materia.

L'esposizione al rischio di corruzione e concussione risulta maggiore per le società operative del Gruppo, di cui le principali per volume d'affari sono **Enercom, Simet e GEI**. Queste tre società sono dotate di un **Codice Etico** e di un **Modello organizzativo di gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01** sin dal 2008, dove sono espressi indirizzi e regole di condotta volti a prevenire la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto stesso, tra cui il reato di corruzione e concussione. Ciascuna di queste società ha definito, nel proprio Codice Etico, i valori etici e comportamentali ai quali si ispira nello svolgimento delle attività aziendali, tra cui i principi di legalità, imparzialità, trasparenza, lealtà e assenza di conflitto di interessi.

Per queste società le aree potenzialmente esposte al rischio di corruzione ex D.Lgs. 231/01 sono le donazioni e le sponsorizzazioni, le spese di rappresentanza, la gestione di posizioni creditorie, la gestione dei contratti attivi (predisposizione, partecipazione a bandi di gara, negoziazione ecc.), i rapporti con i terzi, la selezione, assunzione e gestione amministrativa del personale e l'approvvigionamento di beni, lavori e servizi.

Per le attività sensibili sono previsti **protocolli specifici di comportamento di prevenzione e procedure** che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e correttezza nello svolgimento delle attività.

GEI, Simet ed Enercom nell'ambito delle procedure di gara cui partecipano o nell'ambito di rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione sottoscrivono e **rispettano i Protocolli di Legalità**.

**Omnia Servizi**, alla quale vengono affidate le attività amministrative e contabili, la gestione delle risorse umane, gli adempimenti relativi alle tematiche ambientali e di salute e sicurezza di tutte le società del Gruppo, pur non essendo dotata di un proprio Modello 231, si impegna formalmente al rispetto dei principi etici e delle prescrizioni di prevenzione previsti dalle società del Gruppo dotate del Modello.

**GEI**, in funzione dell'attività svolta, è caratterizzata da una doppia natura di soggetto privato, da un lato, ed esercente di un servizio pubblico, dall'altro; pertanto, la società è soggetta alle norme sulla corruzione previste dal codice penale per i soggetti che rivestono la qualità di incaricati di pubblico servizio e alle norme del codice civile sulla corruzione tra privati.

Data la specificità della situazione, GEI ha deciso di rafforzare ulteriormente il presidio del tema anticorruzione attraverso **un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** che nel corso del 2022 ha ottenuto la **certificazione ISO 37001:2016**.

La Società ha identificato i ruoli e le responsabilità delle figure aziendali preposte alla prevenzione della corruzione, attribuendo all'Amministratore Delegato la responsabilità complessiva in merito all'attuazione e all'osservanza del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e identificando la funzione di conformità per la prevenzione della corruzione.

Nell'ambito del sistema di gestione certificato, GEI ha implementato uno specifico **Codice Etico**, in aggiunta a quello esistente, dedicato esclusivamente ai principi di **prevenzione della corruzione sia attiva che passiva**, approvato dal Consiglio di Amministrazione del 27.09.2022.

La Società richiede la sottoscrizione del Codice Etico contestualmente alla stipula del contratto di lavoro, di partnership o all'atto di conferimento di un incarico professionale; inoltre, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizioni delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi sono inserite apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi



derivanti dal Codice. Nel 2022 non sono stati risolti o non rinnovati contratti con partner commerciali per violazioni legate alla corruzione o alla concussione.

GEI è altresì dotata di una **Politica per la prevenzione della corruzione** che definisce l'impegno nel raggiungere gli obiettivi di contrasto alla corruzione, coerentemente con il percorso di *compliance* intrapreso nel corso degli anni.

GEI risulta esposta al rischio di corruzione passiva, in qualità di esercente un pubblico servizio. Pertanto, alle aree a rischio proprie dei soggetti privati si aggiungono le seguenti attività sensibili:

la tenuta di rapporti con Autorità e organismi di diritto pubblico di vigilanza e controllo che ad esempio intrattiene nell'ambito della partecipazione a procedure di gara a evidenza pubblica, nella richiesta di licenze, provvedimenti e autorizzazioni amministrative, nell'invio di atti rendicontativi, nella stipula ed esecuzione di contratti con la Pubblica amministrazione.

GEI effettua un processo strutturato di *due diligence* su transazioni, progetti, attività, soci in affari o membri del proprio personale con rischio superiore a basso, come controllo aggiuntivo e mirato nella prevenzione e nel rilevamento del rischio di corruzione.

Nell'ambito della *due diligence* vengono valutati fattori quali la presenza di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e la reputazione, compresa la fama di coinvolgimento in atti di corruzione, condotte fraudolente, illeciti o condotte scorrette, nonché eventuali indagini, condanne, sanzioni o esclusione da procedure per corruzione o reati analoghi.

L'analisi viene condotta attraverso la raccolta di informazioni, sia direttamente presso il soggetto, sia mediante attività di ricerca da fonti di varia natura (informazioni pubbliche, richieste ad altri parti, ecc.)

La Società effettua, altresì, una verifica periodica e costante della presenza di precedenti penali in capo a tutti i soggetti persone fisiche che operano per conto della Società in qualità di amministratori, componenti del Collegio Sindacale e dell'O.d.V. o di meri procuratori. Tali verifiche assicurano che la Società operi attraverso persone fisiche che non abbiano commesso reati di specie e gravità tali da poter influire sulla affidabilità della società stessa quale gestore di un servizio pubblico (reati individuati dall'art.80 D.Lgs. 50/2016, anche con riferimento al rispetto delle normative antimafia).

Le **attività di verifica inerenti al sistema di prevenzione della corruzione** rientrano nell'ambito delle attività di audit sull'adeguatezza del Modello 231, svolte dagli Organismi di Vigilanza delle tre Società, in un'ottica di prevenzione dei rischi più significativi.

Nello specifico, si segnala che nel 2022 per GEI ed Enercom sono state svolte verifiche sui seguenti processi: gestione omaggi e regalie, ciclo passivo, rimborsi spese e selezione del personale. I test effettuati non hanno rilevato anomalie correlate al rischio di corruzione.

Nell'ambito del reporting trimestrale che l'Organismo di Vigilanza effettua all'Organo amministrativo vengono riportate le eventuali segnalazioni ricevute da soggetti interni ed esterni nel periodo in ordine a presunte violazioni al Modello o al Codice Etico, anche in tema di corruzione e concussione, situazioni di conflitto di interesse, incompatibilità e inconfiribilità degli incarichi assegnati o in assegnazione, nonché le azioni intraprese per sanare tali non conformità.

GEI è inoltre soggetta alle verifiche annuali dell'ente terzo ai fini del mantenimento della certificazione UNI ISO 37001, ottenuta a fine 2022.

La **comunicazione e la formazione** sui reati di corruzione e concussione rientrano nell'ambito di quelle effettuate nel più ampio contesto del Codice Etico e Modello 231/2001 (per cui si rinvia al par. 1.5).

Nel 2022 la formazione sui temi della corruzione e concussione ha coinvolto le nuove risorse inserite in azienda. La totalità del personale dipendente di GEI, Enercom e Simet ha ricevuto formazione sui detti temi.

Nel 2022 non sono state ricevute segnalazioni, avviate procedure disciplinari ovvero irrogate sanzioni dagli organi competenti a seguito di violazioni delle previsioni del Modello, dei relativi Protocolli di prevenzione o delle previsioni del Codice Etico sui temi della corruzione e concussione.

93

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

6.  
LA GOVERNANCE

## 6.2. Sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali

Il Gruppo Enercom considera la tutela delle informazioni e dei dati personali un valore di fondamentale importanza per lo svolgimento delle proprie attività di impresa. In piena tutela della sicurezza si ritiene necessario assicurarne la disponibilità, l'integrità, la riservatezza e la confidenzialità, anche attraverso l'adozione, il monitoraggio e il miglioramento di processi e procedure in ambito di *cyber security* e nel rispetto dei principi sanciti dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

L'attenzione agli aspetti di *cyber security* si è progressivamente intensificata, sia in ragione delle continue evoluzioni tecnologiche sia in considerazione dell'incremento generale degli attacchi, dovuto all'azione sempre più aggressiva e sofisticata di gruppi organizzati, anche a livello internazionale. In tale ambito, a salvaguardia e tutela del patrimonio aziendale, del know-how e di dati e informazioni, vengono costantemente monitorati e implementati gli standard di sicurezza applicabili in ambito tecnologico, organizzativo e procedurale (anche in ottica di *privacy by design* e *default* e per garantire l'adozione di misure di sicurezza adeguate).

Il Gruppo ha adottato e sviluppa sistematicamente misure per la **tutela della privacy e la protezione e sicurezza dei dati personali**, in conformità con le disposizioni del Reg. UE 679/2016 (il "GDPR").

Per le società del Gruppo sono stati nominati sia un Responsabile Interno del trattamento dei dati, che ha il compito di supervisionare e garantire l'adozione di idonee misure di sicurezza, sia un Responsabile per la protezione dei dati personali ("DPO") esterno, che ha il compito di sorvegliare l'osservanza delle disposizioni, fornire pareri in merito alle valutazioni di impatto, fungere da punto di contatto con le autorità di controllo, nonché fornire assistenza e consulenza. L'implementazione dei sistemi IT, compresa la loro configurazione lato *security*, è affidata ad un fornitore esterno, individuato quale Responsabile esterno del trattamento.

I fornitori di servizi in *outsourcing* che comportano l'esternalizzazione di attività di trattamento (es. consulente paghe, gestore del welfare aziendale, gestore software HR) sono nominati Responsabili Esterni ai sensi dell'articolo 28 del GDPR.

Senza aver formalizzato una politica in materia, le società del Gruppo si sono dotate di procedure per i lavoratori che trattano dati (regole di accesso ai sistemi, uso e gestione delle password, gestione strumenti informatici, utilizzo posta elettronica, trattamento dati su supporti non elettronici, ecc.) che sono confluite in un regolamento aziendale per l'utilizzo di strumenti informatici.

Le tre Società dotate di Codice Etico hanno formalizzato l'impegno al rispetto del diritto alla riservatezza e alla privacy di dipendenti e clienti, assumendo la responsabilità al corretto utilizzo dei dati personali e delle informazioni che gli vengono forniti.

Le società del Gruppo - in qualità di Titolari del trattamento - oltre a una specifica procedura di "*data breach*" per la gestione di eventuali casi di violazione, si sono dotate del registro delle attività di trattamento - previsto dall'art. 30 GDPR - all'interno del quale sono indicate tutte le informazioni relative alle attività di trattamento dati che vengono svolte sotto la propria responsabilità.

Nel corso del 2022 è stata avviata - con conclusione prevista nel corso del 2023 - per tutte le società del Gruppo una revisione dei registri del trattamento e della connessa valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA), con l'obiettivo di aggiornare la stessa ai mutamenti (organizzativi, di strumenti utilizzati per il trattamento, di tipologie di trattamenti e di misure di sicurezza implementate). L'obiettivo è anche quello di formalizzare con specifiche procedure sia i flussi di dati, sia le misure di sicurezza in essere sia le specifiche procedure applicabili al trattamento dati, al fine di avere documentazione scritta su prassi e processi attualmente adottati, anche se non sempre formalizzati.

Le attività e le modalità di trattamento dati svolte dalle società del Gruppo, in qualità di titolari autonomi del trattamento, sono rese note tramite specifiche informative, che prevedono la raccolta di specifici consensi laddove questi costituiscano la base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali, nonché l'indicazione dei



diritti degli interessati e le modalità di esercizio degli stessi. Nel corso del 2022 si è proceduto:

- all’emissione e l’adozione di una versione aggiornata dell’informativa di lavoratori dipendenti (e soggetti equiparati) e di collaboratori;
- alla revisione della privacy policy caricata sulla piattaforma Innovation2 live;
- alla revisione delle lettere di incarico di lavoratori e Amministratore di Sistema.

Nell’informativa fornita ai dipendenti sono indicati i diritti dei lavoratori e le modalità di esercizio degli stessi; ai recapiti indicati i lavoratori possono rivolgersi per qualsiasi segnalazione relativa al trattamento dati. I meccanismi di reclamo/segnalazione vengono anche spiegati nella formazione in fase di assunzione, che unitamente all’informativa fa ritenere che i lavoratori siano adeguatamente informati in tema di esercizio dei diritti/reclami.

Nel corso del 2022 è stata **formalizzata una specifica procedura – trasversale a tutte le società del Gruppo – per la gestione delle richieste dei diritti degli interessati** che stabilisce il flusso informativo, gli attori da coinvolgere e i ruoli di ciascuno (valutazione della liceità della richiesta, accertamento identità del richiedente, gestione, riscontro e le tempistiche entro cui la richiesta va evasa). In generale, è stato definito l’impegno al rispetto dei tempi previsti dal GDPR per il riscontro alle richieste degli interessati, ossia entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

I principi applicabili al trattamento dei dati personali sono oggetto dell’attività di formazione rivolta ai dipendenti.

Non risultano pervenute dall’entrata in vigore del GDPR (2018) a fine dell’anno 2022 richieste di esercizio di diritti da parte di lavoratori dipendenti (o soggetti equiparati). Con riguardo al trattamento di dati personali di clienti e utenti, nel 2022 4 soggetti hanno esercitato il diritto di cancellazione ex art. 17 GDPR e 1 soggetto ha richiesto la portabilità dei propri dati ex art. 20 GDPR. Nel 2022 non sono avvenuti *data breach*.

95

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

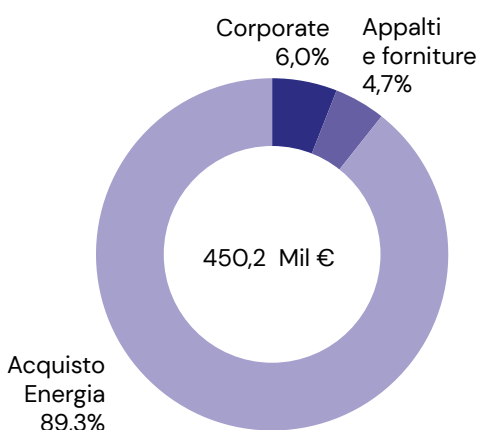
6.  
LA GOVERNANCE

## 6.3. Rapporti con i fornitori e pratiche di pagamento

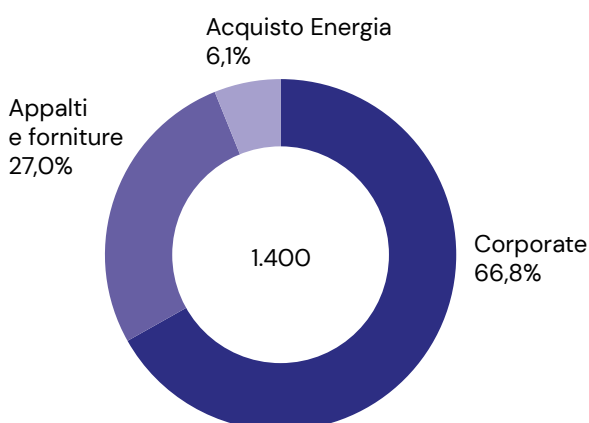
Le tre principali società operative del Gruppo nel 2022 hanno effettuato acquisti di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori da **1.400 fornitori** circa per un importo complessivo di **450,2 milioni di euro**.

L’approvvigionamento di energia rappresenta la voce di costo maggiore per il Gruppo, pari al 89,3% del valore ordinato. Gli acquisti funzionali all’operatività delle diverse aree di business e per servizi ‘corporate’ dedicati ai sistemi informatici e alle strutture commerciali e organizzative ammontano a circa 50 milioni di euro.

VALORE ORDINATO PER ATTIVITÀ



NUMERO FORNITORI PER ATTIVITÀ



Il Gruppo applica un processo di *procurement* basato sui principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, ispirandosi al rispetto della normativa vigente in tema di diritti umani dei lavoratori, sicurezza e ambiente.

Il processo di selezione, valutazione e qualifica dei fornitori è attualmente regolato da ciascuna società del Gruppo; le tre principali società operano nel rispetto dei principi contenuti nei rispettivi Codici Etici e si avvalgono di **procedure conformi allo standard UNI EN ISO 9001:2015 e dei protocolli operativi previsti dai Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/01**. Tali società hanno sviluppato specifiche **clausole da utilizzare nei contratti e negli accordi commerciali** con i propri fornitori di impegno al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico nonché l'adozione di procedure aziendali e comportamenti atti a prevenire la commissione, anche tentata, dei reati di cui al D.Lgs 231/01.

Per le società che applicano il regime privatistico, la scelta del fornitore si basa su criteri di solidità, affidabilità, trasparenza e qualità. Costituisce altresì un criterio fondamentale di valutazione la prossimità territoriale del fornitore; le società del Gruppo si avvalgono per la gran parte di fornitori che hanno sede nei territori di riferimento (vedi par. 5.2).

Nelle attività per cui il Gruppo è affidatario di servizi di pubblica utilità (caso di GEI), per cui si applicano le previsioni normative del D.Lgs. 50/2016 (Codice Appalti), viene adottato uno specifico **Regolamento per la selezione dell'operatore**. GEI, inoltre, si è dotata nel 2022 di un sistema di gestione anti-corrruzione conforme alla ISO 37001:2016 (si veda par. 1.5), nell'ambito del quale vengono definite, tra le altre, le linee guida per prevenire, rilevare e gestire tale rischio nella catena di fornitura.

Per un più ampio monitoraggio delle imprese fornitrici, il Gruppo ha siglato **Protocolli di legalità** con le Prefetture con l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalla normativa. In base a tali Protocolli vengono pertanto monitorati appaltatori e subappaltatori che, se non in regola con le informative prefettizie, vengono estromessi dagli appalti.

Il Gruppo effettua **rigorosi controlli** sull'aderenza a quanto previsto dal contratto e sulla conformità alle disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) e di ambiente (D.Lgs. 152/2006) mediante controlli documentali di idoneità tecnico-professionale e controlli periodici, ispezioni e sopralluoghi nei cantieri.

Nel 2022 le tre principali società operative del Gruppo hanno svolto in totale 163 ispezioni.

#### VERIFICHE ISPETTIVE REALIZZATE

Società	2022
GEI	37
Enercom	26
Simet	100
<b>Totale</b>	<b>163</b>

GEI ha svolto ispezioni presso i cantieri per la verifica delle opere inerenti la distribuzione del gas, dalle quali sono emerse 39 raccomandazioni, con azioni correttive implementate prima dell'audit di certificazione. Non sono state rilasciate non conformità.

Enercom ha svolto verifiche ispettive presso i cantieri per le opere da Superbonus, mentre Simet ha svolto 84 ispezioni e sopralluoghi presso i cantieri e 16 ispezioni interne tramite la funzione HQSE.

Nel 2022 è stato avviato un progetto per la qualificazione dei fornitori mediante un **portale di e-procurement** che consentirà di standardizzare i processi di accreditamento e di valutazione dei fornitori. Il nuovo portale darà la possibilità di somministrare questionari ai fornitori per la raccolta e la verifica di specifici requisiti ambientali, etici e di sicurezza.

Il progetto sarà ultimato nel 2023 e, una volta terminato il censimento di tutti i fornitori attivi, consentirà una valutazione periodica dei fornitori qualificati.

Il Gruppo pone specifica attenzione a garantire il sostanziale rispetto dei **tempi di pagamento** concordati contrattualmente che variano da 30 a 60 giorni dalla data della fattura.

---

#### TEMPO MEDIO PAGAMENTO FORNITORI

Società	2022
GEI	45
Enercom	26
Simet	38

Nel 2022 non si rileva la presenza di cause promosse da fornitori o appaltatori del Gruppo.

# Nota metodologica e indice dei contenuti GRI

Il presente documento, che costituisce la prima edizione del bilancio di sostenibilità del Gruppo Enercom, si riferisce al periodo compreso tra il 1° gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022, in coerenza con il periodo di riferimento del bilancio di esercizio. Le prossime edizioni avranno cadenza annuale.

Il perimetro dei dati e delle informazioni è composto dalle Società facenti parte del Gruppo al 31 dicembre 2022 consolidate con il metodo integrale all'interno del bilancio consolidato di Gruppo. Eventuali limitazioni rispetto a tale perimetro sono indicate nell'ambito della rendicontazione dei diversi temi.

Il processo di rendicontazione e la redazione del documento è stato gestito da un gruppo di lavoro composto da figure apicali delle società del Gruppo, con la supervisione di un consigliere di amministrazione a ciò delegato (come indicato nel par. 1.2) e con il supporto della società di consulenza SENECA srl.

Lo standard di riferimento adottato è GRI Standards "reporting with reference to". Gli Standard e le Informative utilizzate sono indicati di seguito nell'Indice dei contenuti GRI. La definizione dei temi materiali, rispetto ai quali è stata focalizzata la rendicontazione, è avvenuta in base a un processo di analisi descritto nel paragrafo 1.3.

I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili, extracontabili e degli altri sistemi informativi delle società del Gruppo e validati dai relativi responsabili. Sono espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime. Il bilancio di sostenibilità è stato approvato dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo per quanto di rispettiva competenza e dall'Assemblea dei Soci della Capogruppo.

Il documento è scaricabile dal sito [www.gruppoenercom.it](http://www.gruppoenercom.it) e dagli altri siti web delle società del Gruppo.

Per informazioni o osservazioni relativamente al bilancio di sostenibilità:

[esg@gruppoenercom.it](mailto:esg@gruppoenercom.it)

# 98

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

NOTA  
METODOLOGICA  
E INDICE DEI  
CONTENUTI GRI

## INDICE DEI CONTENUTI GRI

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Gruppo Enercom ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo compreso dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022 con riferimento agli Standard GRI.
<b>Utilizzo GRI 1</b>	GRI 1 – Principi fondamentali – versione 2021

Standard GRI	Informativa	Numero di paragrafo e note
GRI 2 – INFORMATIVE GENERALI – VERSIONE 2021		
GRI 2-1	Dettagli organizzativi	1.1
GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.1
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 6.3
GRI 2-7	Dipendenti	3.1
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	3.2



GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	1.2
GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	3.5
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.5
GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni	1.1
GRI 2-30	Contratti collettivi	3.5
GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021		
GRI 3-2	Elenco di temi materiali	1.3
GRI 204: PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO 2016		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	5.2
GRI 204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	5.2
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	1.5 6.1
GRI 205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	1.5 6.1
GRI 205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	1.5 6.1
GRI 302: ENERGIA 2016		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	2.2
GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	2.2
GRI 302-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	2.2
GRI 302-3	Prodotti recuperati e i relativi materiali di confezionamento	2.2 limitatamente a GEI
GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018		
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	2.4
GRI 303-1	Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	2.4
GRI 303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	2.4
GRI 303-3	Prelievo idrico	2.4
GRI 303-4	Scarico idrico	2.4
GRI 303-5	Consumo idrico	2.4



99

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

NOTA  
METODOLOGICA  
E INDICE DEI  
CONTENUTI GRI

#### GRI 305: EMISSIONI 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	2.3
GRI 305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	2.3
GRI 305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	2.3
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	2.3 limitatamente a GEI

#### GRI 306: RIFIUTI 2020

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	2.5
GRI 306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	2.5
GRI 306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	2.5
GRI 306-3	Rifiuti prodotti	2.5

#### GRI 401: OCCUPAZIONE 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 3.7
GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	3.1
GRI 401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	3.7
GRI 401-3	Congedo parentale	3.7

#### GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	1.5 3.4 3.9
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	1.5 3.9
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	3.4
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	3.7
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	1.5 3.9
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	3.9
GRI 403-10	Malattia professionale	3.9

#### GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	3.4
GRI 404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	3.4
GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	3.4



# 100

**Gruppo  
Enercom**

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

NOTA  
METODOLOGICA  
E INDICE DEI  
CONTENUTI GRI

GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	3.6
GRI 405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3.6
GRI 405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	3.6

GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	3.6
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	3.6

GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	5.1 5.3
GRI 413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	5.1 5.3

GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	4.8
GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	4.2 4.8

GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	4.1
GRI 417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	4.2
GRI 417-3	Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	4.2

GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	6.2
GRI 418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	6.2

101

Gruppo  
Enercom

Bilancio  
di sostenibilità  
2022

NOTA  
METODOLOGICA  
E INDICE DEI  
CONTENUTI GRI





Gruppo Enercom  
Via Santa Chiara, 9  
26013 Crema CR

[gruppoenercom.it](http://gruppoenercom.it)