

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

*Nuovenergie S.p.A.*



**L'ENERGIA DELLA TUA CITTÀ**  
[www.nuovenergiespa.it](http://www.nuovenergiespa.it)

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

*Nuovenergie S.p.A.  
Corso Garibaldi, 91 - 20017 Rho (MI)*



# INDICE

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	6		
<b>GUIDA ALLA LETTURA</b>	8		
<b>1. CHI SIAMO</b>	10		
<b>1.1. Identità</b>	12		
1.1.1. La nostra storia	12		
1.1.2. Mission e valori	16		
1.1.3. Attività e servizi	19		
1.1.4. Premi e riconoscimenti	22		
<b>1.2. Governance</b>	24		
1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa	25		
1.2.2. Strumenti di governo	27		
<b>1.3. Numeri chiave</b>	28		
<b>2. IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ</b>	30		
<b>2.1. Gli stakeholder di Nuovenergie</b>	32		
<b>2.2. L'analisi di materialità</b>	33		
2.2.1. Mappatura e prioritizzazione degli stakeholder	34		
2.2.2. Identificazione dei temi potenzialmente materiali	34		
2.2.3. Stakeholder engagement	35		
2.2.4. Matrice delle priorità	36		
2.2.5. Identificazione e valutazione di impatti, rischi e opportunità (IROs)	38		
2.2.6. Doppia materialità	39		
<b>2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità</b>	43		
		2.3.1. Agenda 2030	44
		2.3.2. Il nostro piano	46
		<b>3. AMBIENTE</b>	50
		<b>3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica</b>	52
		3.1.1. Consumi energetici	52
		3.1.2. Emissioni in atmosfera	54
		3.1.3. Energia venduta	55
		<b>3.2. Gestione consapevole delle risorse</b>	56
		<b>4. LE PERSONE DI NUOVENERGIE</b>	58
		<b>4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</b>	60
		4.1.1. Risorse umane	61
		4.1.2. Benessere in azienda	64
		4.1.3. Formazione	66
		<b>4.2. Diversità, equità e inclusione</b>	68
		4.2.1. Il valore di ognuno	68
		4.2.2. Remunerazione	70
		<b>4.3. Salute e sicurezza sul lavoro</b>	71
		<b>5. CLIENTI E TERRITORIO</b>	72
		<b>5.1. Qualità e orientamento al cliente</b>	74
		5.1.1. Relazione con i clienti	74
		5.1.2. Soddisfazione dei clienti	77
		5.1.3. Accessibilità dei servizi	80
		<b>5.2. Creazione di valore per la comunità</b>	82
		5.2.1. Approccio e numeri	83
		5.2.2. Progetti sostenuti	86
		<b>6. PROSPERITÀ E BUSINESS</b>	92
		<b>6.1. Performance e creazione di valore condiviso</b>	94
		<b>6.2. Relazione con i fornitori</b>	96
		<b>NOTA METODOLOGICA</b>	98
		<b>CONTENT INDEX GRI E INTEROPERABILITÀ ESRS</b>	100



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cara lettrice, caro lettore,

è con grande entusiasmo che vi presentiamo il nostro primo Report di Sostenibilità. Questo documento non rappresenta solo una tappa del nostro cammino, ma una vera e propria dichiarazione di intenti: è il simbolo del nostro impegno verso la **trasparenza** e la **responsabilità**, una promessa fatta alle persone, alle aziende che collaborano con noi, ai nostri clienti, al territorio e, non per ultimo, al nostro Pianeta.

Nel 2023, il contesto di mercato è stato sfidante, ma ci ha anche offerto l'opportunità di riflettere e alzare ulteriormente l'asticella delle nostre ambizioni.

Abbiamo lavorato intensamente per analizzare i nostri impatti, ascoltare la voce dei nostri stakeholder e rispondere alle urgenti necessità del nostro Pianeta, in un contesto sempre più critico dal punto di vista climatico.

Il nostro approccio alla sostenibilità si è rivelato il frutto di un impegno costante e di una visione strategica volta a integrare i principi ESG (Environmental, Social, Governance) nelle nostre operazioni quotidiane.

La sostenibilità, per Nuovenergie, non è riducibile solo ad una parola, ma è un valore radicato nel nostro DNA, una responsabilità che abbiamo sempre sentito verso le nostre persone e il nostro territorio: sin dal principio, abbiamo preferito far parlare le nostre azioni, consapevoli che solo attraverso i fatti si può trasmettere il vero significato del nostro impegno.

Con il **nuovo Piano di Sostenibilità**, presentato in questo Bilancio, ci impegniamo a fare ancora di più. Siamo profondamente convinti, infatti, che la sostenibilità sia un percorso continuo, senza un traguardo finale, e che ogni passo avanti rappresenti un'**opportunità di miglioramento e crescita**.

Per questo, continueremo a perfezionare il nostro Piano negli anni a venire, rafforzando il nostro impegno

verso una **gestione responsabile** della **catena di fornitura**, il contrasto alla **sfida climatica**, il **benessere** delle nostre **persone** e la **valorizzazione** delle **comunità** in cui operiamo.

Il nostro grazie va a tutti i nostri stakeholder per il costante supporto e per la fiducia dimostrati anche nel percorso che raccontiamo in questo documento.

È solo attraverso una **collaborazione attiva e duratura** che possiamo raggiungere risultati significativi e contribuire alla costruzione di un futuro sostenibile per tutti.

Guardiamo al domani con ottimismo e determinazione, consapevoli che ogni piccolo gesto può fare la differenza e che, **insieme, possiamo realizzare grandi cose**.

Insieme, trasformeremo le sfide in opportunità, contribuendo a costruire un futuro migliore, passo dopo passo.

La Presidente

Il Direttore Generale



## GUIDA ALLA LETTURA

Questo primo *Report di Sostenibilità* di Nuovenergie Spa è frutto di un percorso avviato in modo strutturato nel 2023, ma che affonda le sue radici nei valori e nella storia dell'azienda. Il bilancio non è soltanto uno strumento di rendicontazione ma, innanzitutto, uno strumento per gestire – in modo consapevole – gli impatti, i rischi e le opportunità legati alle tematiche ESG (*Environmental, Social, Governance*).

Il Report è organizzato in **sei sezioni**:

1. **Chi siamo:** racconta l'identità dell'azienda attraverso la sua storia, la sua missione e i suoi valori. Descrive le aree di business in cui opera, i servizi forniti ai clienti e la sua presenza a livello territoriale. Presenta, inoltre, un quadro completo della governance aziendale e degli strumenti di governo.
2. **Il nostro approccio alla sostenibilità:** fornisce una panoramica del percorso che, coinvolgendo gli stakeholder interni ed esterni e adottando una prospettiva di doppia materialità, ha permesso a Nuovenergie di identificare impatti, rischi e opportunità in ambito ESG. Descrive quindi gli impegni, coerenti con l'Agenda 2030, che l'azienda si assume con il nuovo piano di sostenibilità adottato a fine 2023.
3. **Ambiente:** rendiconta i consumi di energia e le emissioni dirette e indirette e illustra le iniziative intraprese per una gestione più consapevole delle risorse.
4. **Le persone di Nuovenergie:** descrive la composizione e le caratteristiche dell'organico con un focus sui temi della diversità, equità e inclusione. Approfondisce le misure di welfare e le politiche legate alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro nonché i riconoscimenti ottenuti dall'azienda negli anni.
5. **Clienti e territorio:** illustra al lettore e alla lettrice i canali e gli strumenti volti a garantire e migliorare la soddisfazione dei clienti. Rendiconta l'impegno concreto dell'azienda a sostegno della comunità e del territorio in cui opera.
6. **Prosperità e business:** contiene un approfondimento sulla relazione con i fornitori e sulla performance economica dell'azienda nella prospettiva della creazione di valore condiviso, due elementi determinanti per la prosperità dell'impresa e per la sua capacità di contribuire agli obiettivi di sviluppo sostenibile.



nuov**e**nergie  
**L'ENERGIA  
DELLA TUA  
CITTÀ**

**1.**

**CHI  
SIAMO**

# 1.1 Identità

## 1.1.1. La nostra storia

Nuovenergie Spa è una società attiva nella vendita di **energia elettrica e gas metano** su tutto il territorio nazionale.



## Principali tappe della storia

1891



Nel **luglio 1891** ebbe inizio il servizio di distribuzione del gas a Rho. Allora il gas proveniva dalla vecchia officina ubicata in Via Buon Gesù e i contatori installati all'inizio del servizio erano circa 50. Il 1° gennaio 1964 ebbe ufficialmente inizio la gestione in economia del Comune di Rho.



2003

Per volere delle Amministrazioni Comunali di Rho, Settimo Milanese e Pero, **nasce Nuovenergie Spa**. Contestualmente alla costituzione della società vengono aperti **tre punti vendita a Rho, Settimo Milanese e Cornaredo**.

2011



Nuovenergie, già attiva nella commercializzazione del gas, **si specializza** anche nella vendita di **energia elettrica**.



2013

È online il **portale web** dedicato ai clienti di Nuovenergie, uno strumento con il quale è possibile tenere sott'occhio le fatture, le letture e i pagamenti delle proprie utenze.

2016



Grazie ai successi ottenuti negli anni precedenti, Nuovenergie si trasferisce nella **nuova sede di Corso Garibaldi 91 a Rho**, un edificio storico del centro di Rho, ristrutturato al fine di migliorare l'esperienza dei clienti e dei dipendenti della società.

2017



Il 3 novembre si conclude il bando di gara indetto dal Comune di Rho e Settimo Milanese finalizzato alla cessione di una quota di minoranza, pari al 30%, del capitale sociale di Nuovenergie spa che è assegnato alla società **Spigas srl**. Cambia l'assetto proprietario ma non cambia il radicamento territoriale di Nuovenergie spa.

2021



Il 1 ottobre, con una cessione di quote, **Canarmino Spa** subentra alla società Spigas srl.

2023



La rete di punti vendita, negozi partner e corner si consolida ulteriormente così come il **numero di clienti**, che **supera** la soglia dei **50.000**.



## 1.1.2. Mission e valori

La mission di Nuovenergie è fornire servizi di alta qualità nel campo dell'energia a consumatori e imprese. L'azienda si contraddistingue per la **precisione**, la **rapidità delle forniture** e la **disponibilità** a supportare con efficacia i propri clienti. Mantenendo una dimensione "umanizzata", assicura ascolto continuo. Pone, come centro delle proprie attività, l'**elemento umano**, valorizzando la prossimità e la relazione tra persona e territorio.

### Valori



#### Dedizione

Passione, volontà e partecipazione fanno parte del nostro modo di concepire il lavoro. La dedizione è nel nostro DNA.



#### Responsabilità

Diamo valore al senso di responsabilità di cui siamo investiti, perché ognuno di noi rappresenta sempre Nuovenergie.



#### Centralità della persona

Le persone sono la nostra risorsa. Insieme abbiamo creato la nostra identità e insieme continuiamo a creare il nostro futuro. I nostri manager cercano di dare il buon esempio, e ci aspettiamo che i nostri collaboratori facciano lo stesso. Incoraggiamo i collaboratori a sfruttare il proprio potenziale e a superare le aspettative imparando sempre dai propri errori in una logica di miglioramento continuo.



#### Focalizzazione sul cliente

La natura della nostra identità passa attraverso la focalizzazione sul cliente. Tutte le nostre attività sono ispirate da questo valore fondamentale. Essere scelti dai clienti per la dedizione con cui operiamo è la nostra massima ambizione.



#### Innovazione

Creatività, spirito di iniziativa e coraggio di cambiare sono il motore di tutte le nostre scelte. Innovare è la chiave di ogni successo. Mettiamo in discussione le vecchie soluzioni e, se abbiamo idee migliori, non abbiamo timore di implementarle.



#### Eticità ed inclusione

Adottiamo i più alti standard etici per tutti i nostri processi. Operiamo con impegno per promuovere e sostenere comportamenti eticamente corretti. Trattiamo ogni singolo individuo in modo equo e onesto.



#### Vicinanza

Ci contraddistingue la profonda connessione con il territorio e la capacità di avvicinarci ai bisogni concreti dei nostri clienti. Al centro delle nostre attività poniamo sempre l'elemento umano, valorizzando la prossimità e la relazione tra persona e territorio.



#### Territorialità

Siamo da sempre un punto di riferimento per il territorio e, per questo motivo, ci impegniamo a sostenere e valorizzare le imprese, le associazioni sportive e culturali che lo vivono e lo animano.



#### Human Side

Il "Lato umano" si riferisce alla capacità intrinseca di esprimere empatia, creatività, intuizione e passione. Celebrarlo e valorizzarlo è ciò che ci rende unici e ci permette di connetterci con i nostri clienti e stakeholder in modi autentici e significativi.



#### Semplicità

Scegliere Nuovenergie rappresenta un'esperienza semplice e senza complicazioni: i nostri clienti godono di un servizio di qualità, agevole e diretto.



#### Disponibilità

Ci impegniamo a fornire un servizio efficiente e puntuale a tutti i clienti. La nostra priorità è garantire una completa disponibilità per rispondere alle esigenze di chi ci sceglie come fornitore di gas e luce.

### 1.1.3. Attività e servizi

Nuovenergie ha **sede legale a Rho (MI)** e opera a livello nazionale in due aree di business:



Nel 2023 i clienti hanno superato la soglia di **50.000** e i segmenti di mercato serviti sono la clientela domestica e le aziende. I clienti sono distribuiti nelle **20 regioni italiane** e, in particolare, in 92 province per la fornitura di gas metano e in 107 province per la fornitura di energia elettrica.

Gli **asset principali** di Nuovenergie sono la sua rete di vendita e l'orientamento al cliente. Nell'obiettivo di rendere la gestione delle forniture luce e gas semplice e intuitiva, l'azienda offre **servizi digitali** sempre più efficienti, come l'applicazione per smartphone, il portale clienti, il chatbot e i totem digitali.

L'azienda opera anche attraverso **agenti**, che portano avanti l'attività di vendita sul territorio con elevati standard di professionalità.

La **rete di punti vendita**, negozi partner e corner presso esercenti terzi è in continua crescita. Nell'anno di rendicontazione le regioni in cui sono presenti store fisici sono tre, Lombardia, Piemonte e Toscana.





### Negozi in Lombardia

- Rho
- Settimo Milanese
- Magenta
- Bareggio
- Cornaredo
- Busto Garolfo
- Corsico
- Vittuone
- Nerviano
- Lainate
- Vigevano
- Casalmaggiore
- Mortara
- Legnano
- Corbetta
- Bresso
- Brescia
- Abbiategrasso
- Cassalnovato
- Busto Arsizio
- Rho
- Orzinuovi
- Parabiago
- Chiari



NEGOZI  
NUOVENERGIE

# 31

- Punto vendita diretto
- Negozio partner



### Negozi in Piemonte

- Trecate
- Novara
- Livorno Ferraris
- Trino
- Arona
- Vercelli



### Negozi in Toscana

- Lucca



## 1.1.4. Premi e riconoscimenti

Nel 2023 Nuovenergie ha ottenuto **tre importanti riconoscimenti**.



### Great Place to Work

Nuovenergie è la prima utility italiana ad avere ottenuto nel 2017 - e rinnovato poi di anno in anno - la certificazione Great Place to Work (GPTW). L'azienda è riconosciuta come un ambiente lavorativo caratterizzato da un **elevato livello di fiducia** interna, misurata attraverso un questionario online anonimo somministrato da GPTW a tutti i dipendenti.



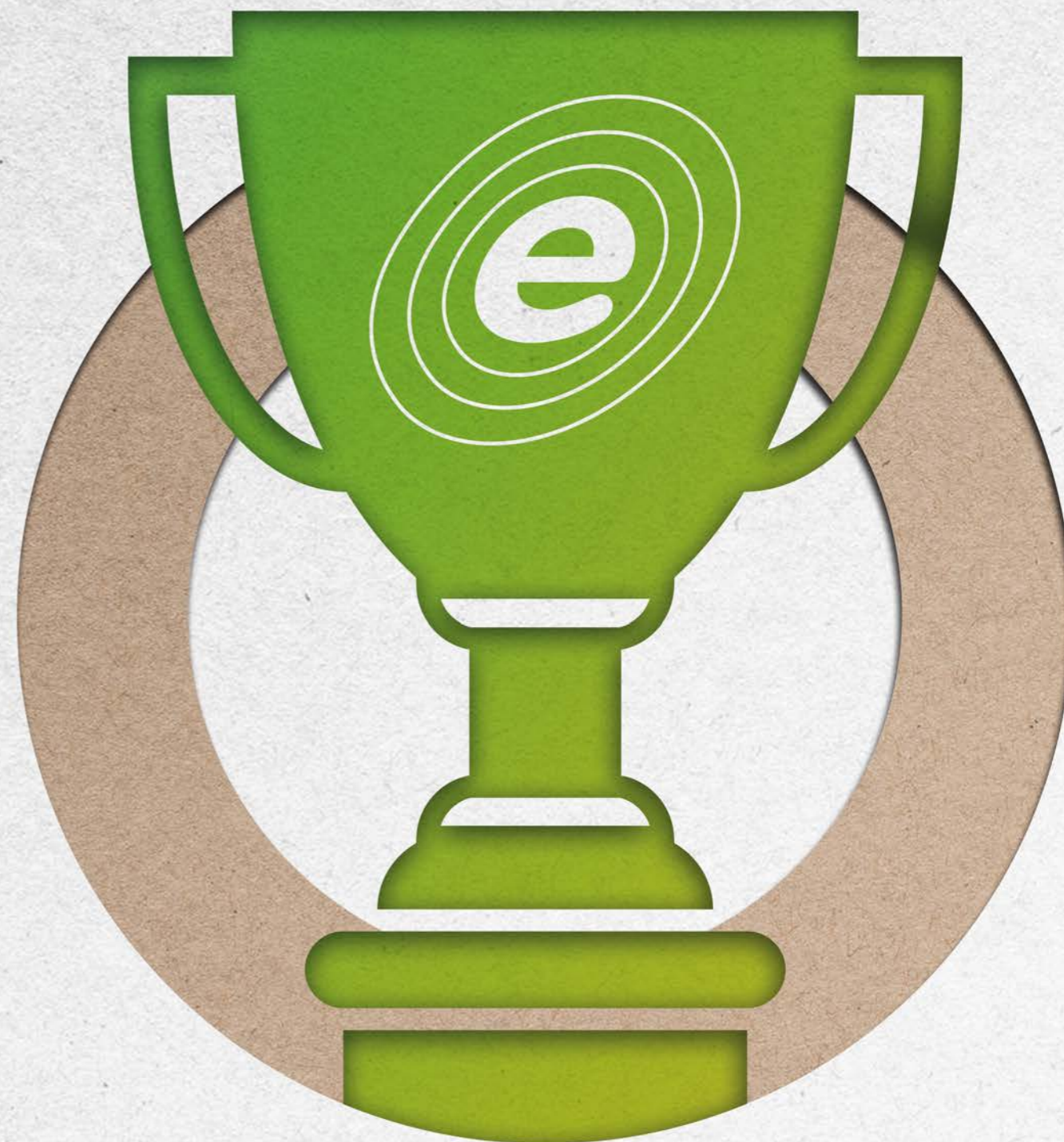
### Bollino Etico Sociale

Nuovenergie nel 2016 ha ottenuto l'attestazione Bollino Etico Sociale®, relativa al campo dell'**innovazione sociale** a servizio del benessere delle persone. Da allora l'azienda è coinvolta in audit periodici con esperti esterni, per monitorare risultati raggiunti e criticità e per pianificare azioni di miglioramento continuo.



### Le Fonti Awards

Anche nel 2023, come già l'anno precedente, Nuovenergie è stata premiata come **azienda innovatrice nel campo dell'energia**, ottenendo il riconoscimento "Eccellenza dell'Anno - Innovazione - Fornitura di energia". Elementi centrali nel processo di premiazione sono l'attenzione all'evoluzione del mercato di riferimento, la leadership e l'alta qualità del servizio offerto.



## 1.2 Governance

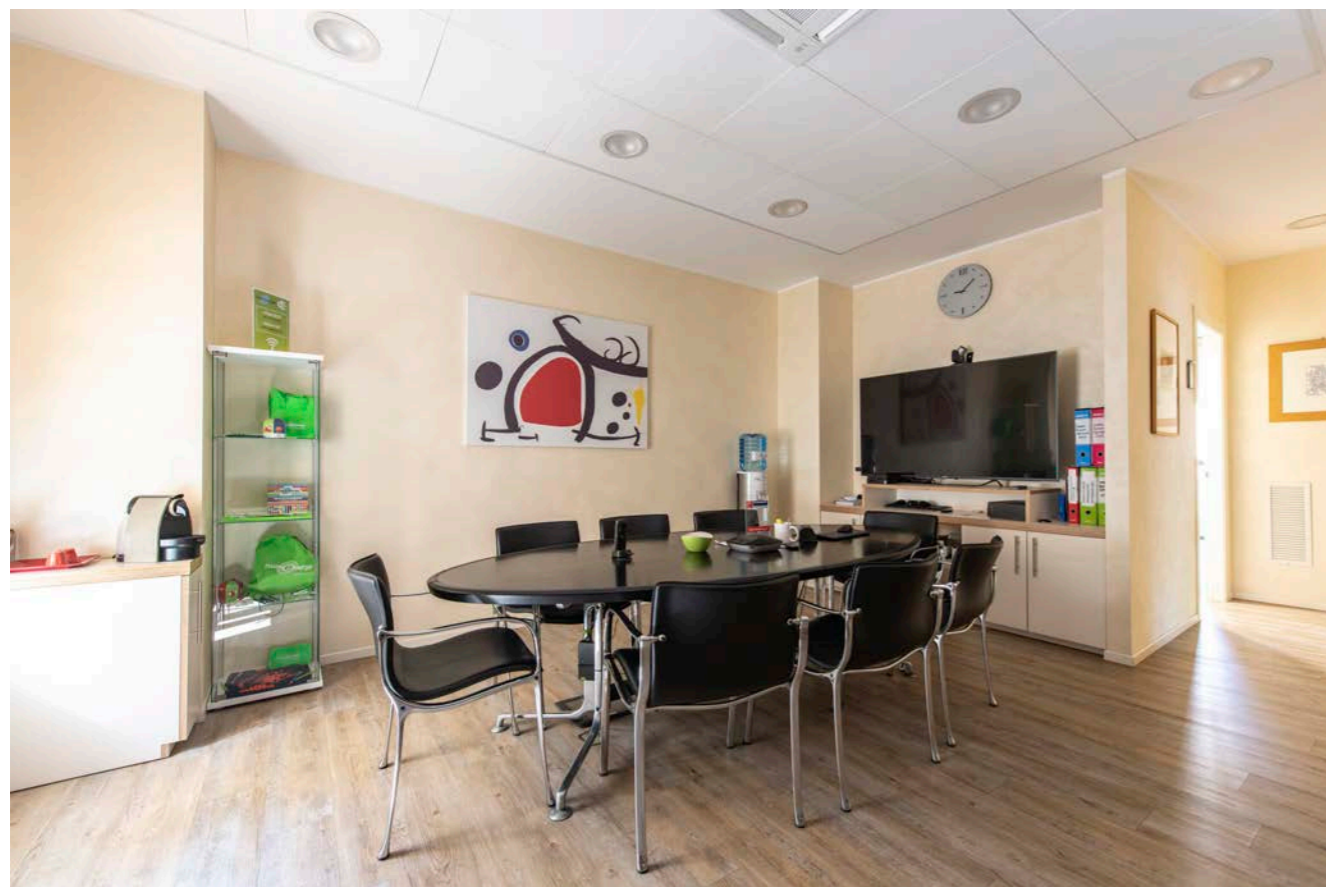
I valori che contraddistinguono la cultura aziendale di Nuovenergie e che sono alla base della sua storia trovano concreta applicazione anche nel governo della società. L'azienda gestisce il proprio business con **integrità, trasparenza, responsabilità** e con la **dinamicità** necessaria per affrontare le sfide di un mercato competitivo, altamente regolamentato e in costante evoluzione.

Nuovenergie investe nel continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati e nella soddisfazione dei suoi clienti, al contempo mettendo al centro il benessere dei propri collaboratori. Nel quadro del nuovo piano di sostenibilità adottato alla fine del 2023 (cfr. Par. 2.3. - "Il nostro impegno per la sostenibilità"), Nuovenergie ha definito alcune azioni specifiche volte a rafforzare ulteriormente la propria governance.

### Impegni per la sostenibilità

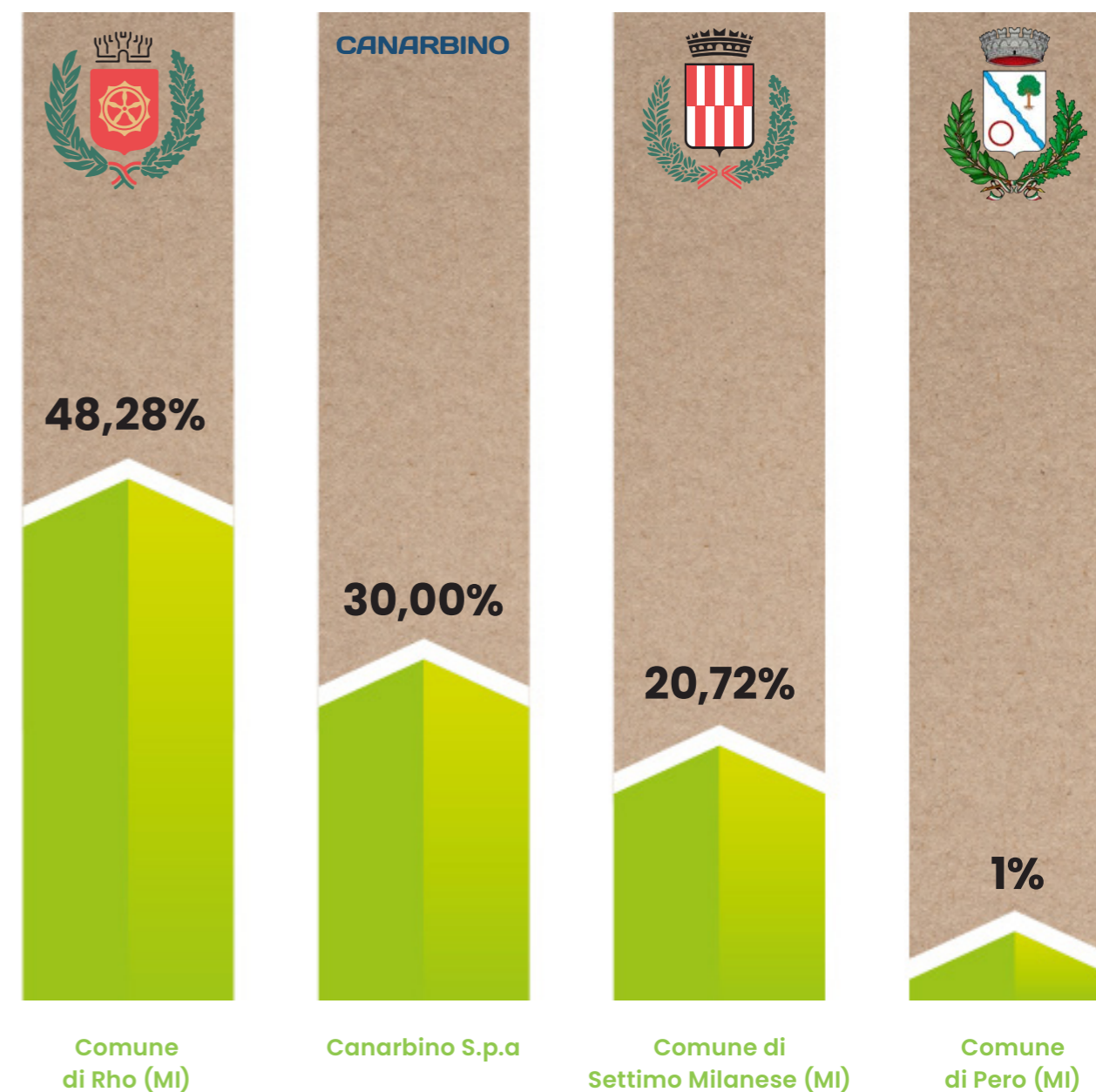


- Formalizzare la governance di sostenibilità e consolidare ulteriormente il piano di sostenibilità per favorire la sua integrazione all'interno della strategia aziendale
- Continuare a promuovere proattivamente presso tutti gli stakeholder una cultura della compliance, il rispetto del Codice Etico e delle normative vigenti
- Avviare riflessioni interne per rafforzare nel tempo l'area legale interna, al fine di ottimizzare la gestione di rischi e opportunità



### 1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa

Al 31 dicembre 2023, l'**assetto proprietario** di Nuovenergie Spa è caratterizzato dalla seguente compagine sociale, senza variazioni rispetto all'anno precedente:



Nuovenergie è una società per azioni con un modello organizzativo tradizionale, che prevede i seguenti organi di governo:

- L'**Assemblea dei Soci** che nomina il Consiglio di Amministrazione e il Collegio sindacale, approva il bilancio e ha in carico decisioni di rilevanza strategica per l'azienda
- Il **Consiglio di Amministrazione** (CdA) che rappresenta l'organo di direzione e che gestisce e amministra la società
- Il **Collegio sindacale** che vigila sull'osservanza della normativa vigente e dello statuto e che verifica il rispetto dei principi di corretta amministrazione

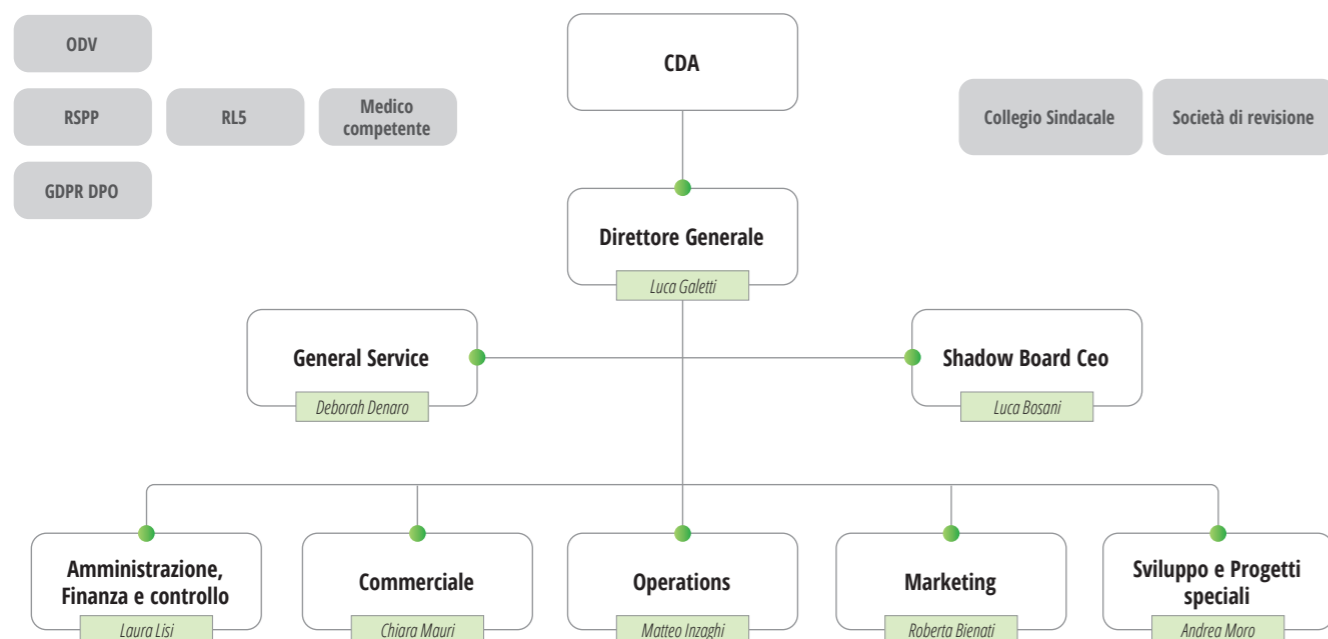
Il Consiglio di Amministrazione è eletto dall'Assemblea dei Soci e, nel periodo di rendicontazione, è composto da una Presidente, donna e maggiore di 50 anni, e da due consiglieri, una donna e un uomo, entrambi con più di 50 anni. Nella selezione degli amministratori, l'Assemblea accerta l'assenza di conflitti di interesse.

Componente del CdA	Carica Sociale	Età
Claudia Zanetti	Presidente	> 50
Daniela Barbara Morlacchi	Consigliere	> 50
Aldo Sammartano	Consigliere	> 50

Il **Collegio sindacale** è composto da un Presidente (uomo, maggiore di 50 anni), due sindaci effettivi (una donna e un uomo, entrambi fra i 30 e i 50 anni) e due sindaci supplenti (una donna e un uomo, entrambi con più di 50 anni). Le funzioni di revisione legale dei conti sono, invece, affidate ad una **Società di Revisione** nominata dall'Assemblea.

Il **Direttore Generale**, nominato nel 2015 dall'Amministratore Unico precedente al Consiglio di Amministrazione attuale, è responsabile della gestione operativa dell'azienda e del raggiungimento degli obiettivi aziendali di medio e lungo termine. Con età superiore a 50 anni e di sesso maschile, è l'unico Dirigente attualmente presente in azienda.

Nel corso degli anni, Nuovenergie ha consolidato una **struttura organizzativa** in grado di rispondere ai mutamenti del contesto e del mercato e di perseguire con efficacia gli obiettivi aziendali.



La **gestione delle attività e degli impatti in ambito sostenibilità** è delegata dal CdA a un team dedicato guidato dalla Responsabile dell'area Amministrazione, Finanza e Controllo, che – nell'anno di rendicontazione – ha sviluppato competenze specifiche in ambito ESG attraverso un corso di formazione dedicato. Per il 2024, Nuovenergie si impegna a strutturare ulteriormente la governance dei temi di sostenibilità. Nell'ambito della gestione degli impatti, rischi e opportunità, il CdA e il Direttore Generale hanno un ruolo di indirizzo strategico e di supervisione. Il CdA e il Direttore Generale approvano, inoltre, l'informativa di sostenibilità.

## 1.2.2. Strumenti di governo

Dal 2012 Nuovenergie adotta e aggiorna il *Modello Organizzativo di Gestione e Controllo* ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, noto anche come "**Modello 231**", di cui è parte integrante il **Codice Etico** aziendale. Con l'obiettivo di garantire il rispetto della normativa vigente, il Modello 231 definisce un insieme di procedure e norme di comportamento volte a prevenire il rischio di commissione dei reati richiamati dal D.lgs. 231/01 e di condotte difformi dai principi di riferimento sanciti nel Codice Etico. Il Codice Etico è espressione dei valori e dei principi cardine che animano Nuovenergie e definisce l'insieme dei diritti e doveri, responsabilità e regole di condotta per i dipendenti e per tutti coloro che operano con e per l'azienda. Il Modello e il Codice Etico sono pubblicati sul sito dell'azienda (<https://www.nuovenergiespa.it/chi-siamo/codice-etico-e-modello-231/>).

A vigilare sul rispetto delle procedure organizzative e di controllo previste dal Modello e dal Codice Etico, è l'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, composto da 3 membri – tutti altamente qualificati, due indipendenti (1 uomo e 1 donna) e uno interno (1 uomo).

I dipendenti, i collaboratori e, in ogni caso, tutti coloro che intrattengono rapporti con Nuovenergie hanno la possibilità di segnalare ogni possibile azione od omissione che costituisca reato o che violi il Codice Etico o altri Regolamenti e normative cogenti. Le **segnalazioni** possono essere effettuate all'Organismo di Vigilanza tramite i seguenti canali:

- Attraverso un apposito modulo da trasmettersi, mediante servizio postale, al OdV
- Attraverso una casella di posta elettronica accessibile ai soli membri del OdV
- Attraverso la Piattaforma online "*Nuovenergie Integrity Line*" dedicata

Tutte le segnalazioni possono essere effettuate anche **in forma anonima** con le garanzie previste dalla disciplina sul Whistleblowing in conformità al D.L. 10 marzo 2023, n. 24 che ha recepito la Direttiva UE 2019/1937 riguardante "*la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione*" (c.d. *Disciplina whistleblowing*).

A conferma della correttezza del suo operato, nel periodo di rendicontazione, Nuovenergie non ha riportato segnalazioni, procedimenti legali o sanzioni per il mancato rispetto di leggi e/o regolamenti né si sono registrati casi di corruzione e/o di coinvolgimento in reati di concussione. Si segnala, inoltre, che l'azienda non effettua né finanzia alcuna attività di lobbying.

Infine, un altro tema di governance di cruciale importanza per Nuovenergie è la **tutela dei dati personali**, che sono gestiti adottando processi organizzativi e procedure volti a garantire la piena sicurezza del loro trattamento, la loro integrità e riservatezza. L'azienda opera in conformità alla normativa vigente e, in particolare, al *Regolamento dell'Unione Europea sulla protezione dei dati* (GDPR 2016/679). Per garantire l'efficacia, l'aggiornamento e la corretta implementazione delle procedure adottate in materia di privacy, Nuovenergie ha nominato un *Data Protection Officer (DPO)* che, coadiuvato dalle funzioni aziendali competenti, effettua i controlli necessari, valuta eventuali criticità e rischi e, laddove necessario, propone azioni correttive.

## 1.3. Numeri chiave

**44.036.208€**

Ricavi

**+25,4%**

di **utili** rispetto al 2022

**20**

anni di attività

**58**

punti vendita diretti, negozi partner e corner



Riconoscimenti



Clienti

**20**

Regioni servite

**29.221**

chiamate gestite dal Numero verde

**+17,9%**

crescita numero **clienti** rispetto al 2022

**50**

numero **dipendenti** (+16,3% rispetto al 2022)

**52%**

**donne** in organico

**96%**

contratti a tempo **indeterminato**

**106K€**

investiti nel Piano di **Welfare** (+30% rispetto al 2022)

**328**

ore di **formazione**

Dipendenti



Comunità e territorio

**41**

associazioni ed enti sostenuti

**82.930€**

destinati a **iniziative** sul **territorio**

**Bollette elettroniche:**

• **+45,6%** rispetto al 2022

• **61%** del totale delle bollette emesse

**Impianto solare** presso l'head quarter di Rho

Progetto **WAMI**

Ambiente



2.

IL NOSTRO  
APPROCCIO ALLA  
SOSTENIBILITÀ



## 2.1. Gli stakeholder di Nuovenergie

Secondo definizione consolidata, è considerato stakeholder – o portatore di interesse – qualsiasi gruppo o individuo che può influenzare o essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi di un'organizzazione. Nella prospettiva di comprenderne interessi, aspettative e preoccupazioni, integrandoli nel processo decisionale aziendale, da sempre Nuovenergie considera il **dialogo continuativo** e la relazione costruttiva con i propri stakeholder un elemento cardine del proprio approccio strategico.

Le **categorie di stakeholder più significative** per Nuovenergie, identificate nel corso di questo primo ciclo di rendicontazione di sostenibilità (Cfr. Par. 2.2.1. "Mappatura e prioritizzazione degli stakeholder"), sono le seguenti:



## 2.2. L'analisi di materialità

Ai fini della redazione di questo bilancio, nel corso del 2023, Nuovenergie ha effettuato la sua **prima analisi di materialità** ponendosi l'obiettivo di identificare i temi ESG rilevanti per l'azienda, analizzandone impatti, rischi e opportunità (IROs). Nuovenergie ha definito, in questo modo, le fondamenta del nuovo piano di sostenibilità e le disclosure oggetto di questa rendicontazione.

L'analisi è stata condotta secondo il principio della doppia materialità e in linea con quanto previsto dai *GRI Standards* e dagli *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*, elaborati dall'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) in seguito all'entrata in vigore della *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*.

Il **processo di analisi** si è articolato nelle fasi qui di seguito rappresentate e descritte nei paragrafi successivi:



## 2.2.1. Mappatura e prioritizzazione degli stakeholder

Attraverso interviste interne al management e un benchmark con aziende operanti nello stesso settore di Nuovenergie, sono state mappate **7 categorie di stakeholder**. Laddove necessario, sono inoltre state identificate sottocategorie di secondo livello<sup>1</sup> al fine di poter attribuire gradi di rilevanza congrui.

Tramite un apposito questionario, si è quindi coinvolto il management per valutare la priorità di ogni categoria e, laddove presente, sottocategoria di stakeholder. Il grado di rilevanza è stato definito sulla base dei seguenti criteri:

- **Dipendenza:** importanza della relazione per lo stakeholder ovvero quanto lo stakeholder è dipendente, direttamente o indirettamente, dall'azienda;
- **Influenza:** importanza della relazione per l'azienda ovvero quanto l'azienda è influenzata o può essere influenzata direttamente o indirettamente dallo stakeholder;
- **Urgenza:** livello di priorità e urgenza con il quale l'azienda risponde alle esigenze, attese e istanze espresse dallo stakeholder.

Le priorità assegnate in esito a questa valutazione sono state utilizzate da Nuovenergie per ponderare le risposte degli stakeholder nelle fasi di coinvolgimento previste dal processo di materialità.

## 2.2.2. Identificazione dei temi potenzialmente materiali

Per l'identificazione dei temi di sostenibilità<sup>2</sup> che sono stati successivamente oggetto dell'analisi di materialità, Nuovenergie si è basata su molteplici strumenti, quali:

- La lista dei temi forniti dallo *European Sustainability Reporting Standard (ESRS)*<sup>3</sup>;
- Uno studio di benchmarking condotto su 7 peers di Nuovenergie;
- Altri standard internazionali di reporting e i temi di maggiore interesse per le agenzie di rating<sup>4</sup>.

Sono così stati identificate **21 tematiche ESG potenzialmente materiali** suddivise fra temi di business e governance, temi sociali e ambientali.

<sup>1</sup> In particolare, per la categoria "Clienti" sono stati distinti "clienti consumer" e "clienti business"; per la categoria "Dipendenti e collaboratori" sono stati distinti "Management" e "Dipendenti e collaboratori continuativi"; per la categoria "Fornitori" sono stati distinti "Fornitori di materia prima" e "tutti gli altri fornitori".

<sup>2</sup> Nuovenergie ha considerato le tematiche ESG a livello di topic, sub-topic e sub-sub-topic.

<sup>3</sup> ESRS 1 – "General requirements", Appendix A: Application Requirements, requisito di applicazione n. 16 (AR 16).

<sup>4</sup> A titolo esemplificativo sono stati tenuti in considerazione: Global Reporting Initiative (GRI), con particolare riferimento a "GRI Electric Utilities Sector Supplement"; SASB Standards, con particolare riferimento a "Electric Utilities & Power Generators" e a "Gas Utilities & Distributors"; S&P Global Ratings con particolare riferimento a "Electric Grids and Gas & Water Utilities".

## 2.2.3. Stakeholder engagement

Per determinare le tematiche ESG prioritarie (*matrice delle priorità*), Nuovenergie ha raccolto le valutazioni dei propri stakeholder attraverso un'**ampia attività di ingaggio**.

In particolare, è stato predisposto un **questionario online** strutturato, successivamente distribuito a tutte le categorie di stakeholder, sia interni che esterni. Per la categoria "Nuove generazioni" è stato costruito un questionario semplificato ad hoc, somministrato a figlie e figli di dipendenti con più di 14 anni.

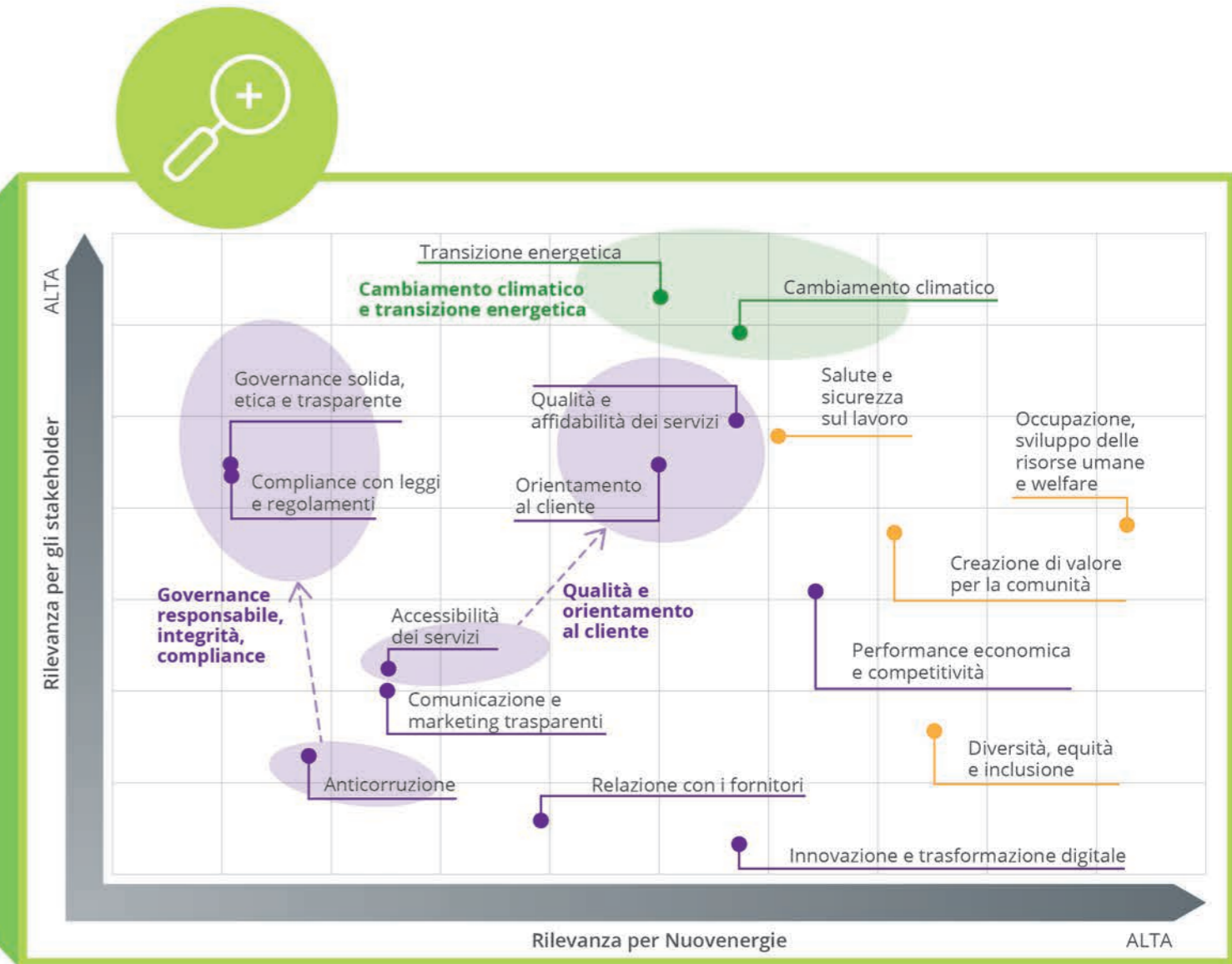
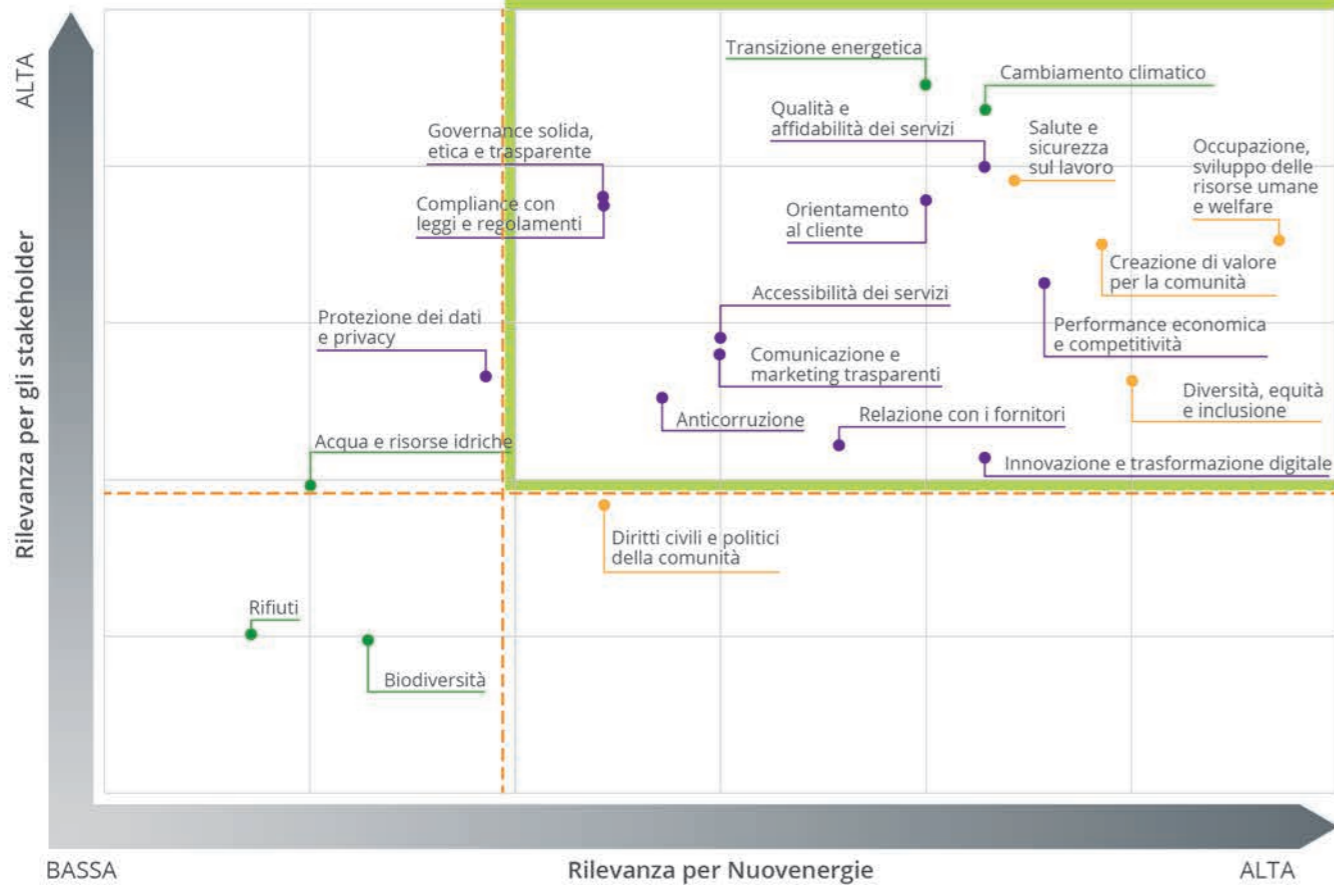
Attraverso una combinazione di diverse domande, si è chiesto ai partecipanti di valutare la rilevanza di ciascuno dei 21 temi potenzialmente materiali con la possibilità di fornire anche input di natura qualitativa. Sono state raccolte **671 risposte**, 88% delle quali provenienti dai clienti. Il restante 12% è distribuito fra le altre categorie di stakeholder (soci, dipendenti e collaboratori, fornitori, banche e istituzioni finanziarie, comunità e istituzioni, generazioni future).

Sono state inoltre realizzate **interviste qualitative** semi-strutturate che hanno coinvolto, a titolo esemplificativo, il direttore generale, la presidente del consiglio di amministrazione, uno tra i soci pubblici e un cliente consumer.






## 2.2.4. Matrice delle priorità

L'elaborazione dei risultati raccolti attraverso l'attività di stakeholder engagement descritta nel paragrafo precedente ha permesso di sviluppare la matrice qui di seguito riportata, che indaga i temi considerati prioritari per gli stakeholder (*asse delle ordinate*) e nelle strategie di Nuovenergie (*asse delle ascisse*):



In coerenza con i risultati rappresentati dalla matrice, sono state considerate prioritarie **le tematiche ESG che si posizionano**, sia nella prospettiva degli stakeholder sia in quella delle strategie aziendali, **oltre le soglie di rilevanza**<sup>5</sup>. Alcuni dei temi prioritari sono stati, inoltre, accorpati perché fra loro interconnessi e per semplificarne la rendicontazione. Nuovenergie ha identificato, in questo modo, i seguenti **11 temi ESG prioritari**:

Environmental 	Social 	Governance 
<b>1.</b> Cambiamento climatico e transizione energetica <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Transizione energetica</i></li> <li>• <i>Cambiamento climatico</i></li> </ul>	<b>2.</b> Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare <b>3.</b> Diversità, equità e inclusione <b>4.</b> Salute e sicurezza sul lavoro <b>5.</b> Creazione di valore per la comunità	<b>6.</b> Qualità e orientamento al cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Orientamento al cliente</i></li> <li>• <i>Qualità e affidabilità dei servizi</i></li> <li>• <i>Accessibilità dei servizi</i></li> </ul> <b>7.</b> Governance responsabile, integrità, compliance <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Governance solida, etica e trasparente</i></li> <li>• <i>Compliance con leggi e regolamenti</i></li> <li>• <i>Anticorruzione</i></li> </ul> <b>8.</b> Performance economica e competitività <b>9.</b> Relazione con i fornitori <b>10.</b> Innovazione e trasformazione digitale <b>11.</b> Comunicazione e marketing trasparenti

I temi classificati come *non prioritari* e, quindi, esclusi dalle successive fasi del processo di analisi di materialità e dal perimetro di rendicontazione di questo documento sono: acqua e risorse idriche, rifiuti, biodiversità, diritti civili e politici della comunità, protezione dei dati e privacy<sup>6</sup>.

## 2.2.5. Identificazione e valutazione di impatti, rischi e opportunità (IROs)

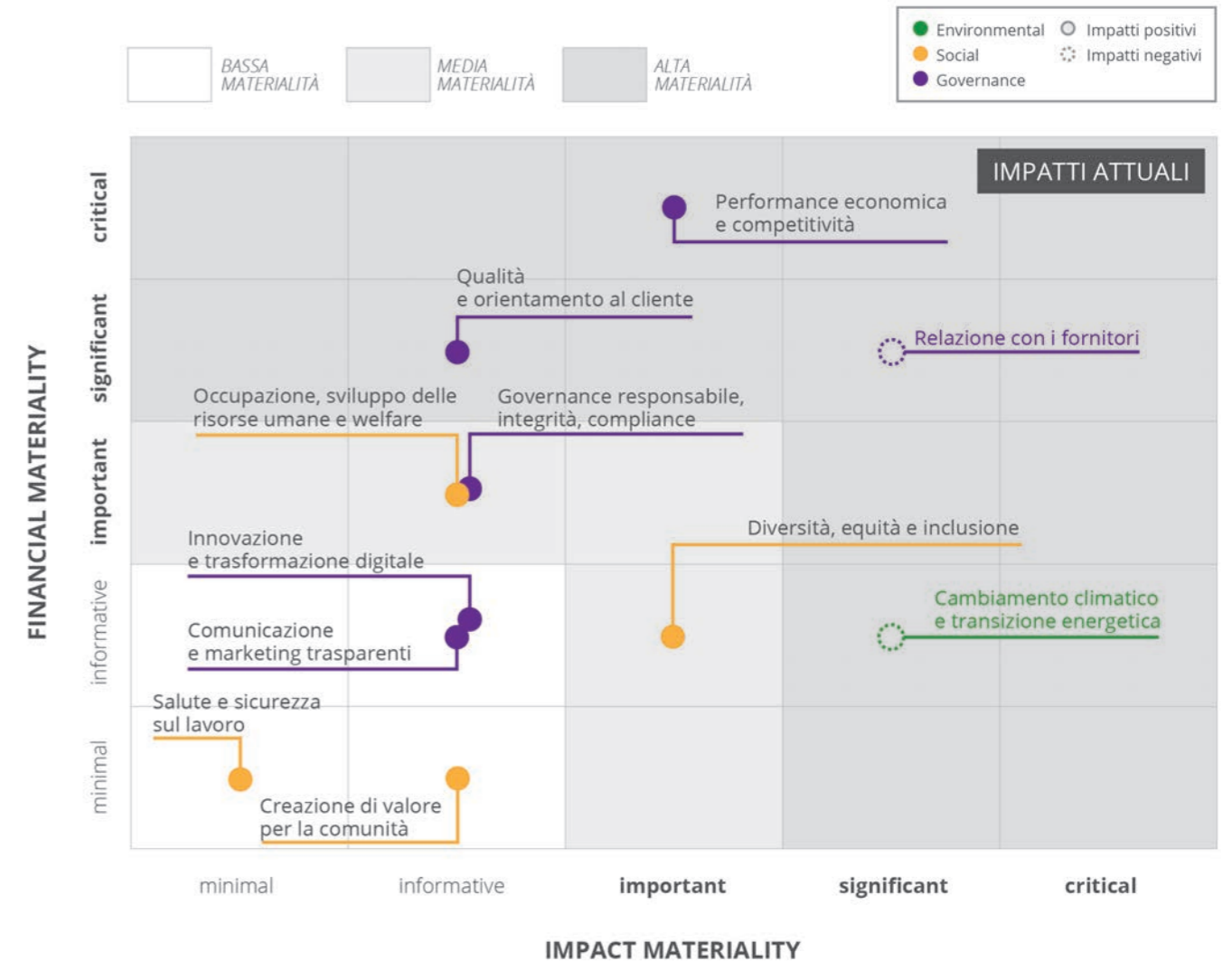
Le 11 tematiche di sostenibilità, identificate attraverso la matrice delle priorità, sono state ulteriormente analizzate dal management per individuare **gli impatti attuali e potenziali, nonché i rischi e le opportunità** (IROs) associati a ciascuna di esse. A tal fine sono stati presi in esame i principali trend in ambito ESG e un benchmark con imprese operanti nello stesso settore di Nuovenergie.

Gli *impatti generati (impact materiality)*, positivi e negativi, attuali e potenziali, sono quindi stati valutati – in un incontro ad hoc che ha coinvolto il direttore generale e le prime linee di riporto – per determinarne la *significatività (severity)*<sup>7</sup> e, in aggiunta, per gli impatti potenziali, la probabilità. Al pari, i rischi e le opportunità (*financial materiality*) sono stati valutati rispetto alla loro entità (*financial effect*) e alla probabilità di accadimento.

La **combinazione della doppia prospettiva** ha permesso di determinare il livello di materialità dei temi in esame.

## 2.2.6. Doppia materialità

La matrice rappresenta il **livello di materialità dei temi ESG** sulla base dell'aggregazione delle valutazioni del management in merito alla rilevanza finanziaria (*asse delle ordinate*) e a quella di impatto (*asse delle ascisse*):















<sup>5</sup> Le soglie di rilevanza, rappresentate dagli assi tratteggiati, sono state calcolate sulla base della deviazione standard della media delle valutazioni espresse nel questionario online, ponderata in base alla priorità assegnata ad ogni categoria di stakeholder.

<sup>6</sup> In particolare:

- Il tema "protezione dei dati e privacy" è stato ricompreso nella tematica più ampia "governance responsabile, integrità, compliance" ovvero nel più ampio alveo della conformità normativa;
- L'esclusione dei temi "acqua e risorse idriche", "biodiversità" e "rifiuti" risulta coerente con la natura del business di Nuovenergie che è esclusivamente commerciale. Nello specifico, gli impatti legati ad acqua e rifiuti sono unicamente legati all'attività di ufficio e quindi del tutto marginali: benché non prioritari e non oggetto di disclosure, si è deciso comunque di fornire ulteriori informazioni in merito nel paragrafo 3.2 – "Gestione consapevole delle risorse".
- Sul tema specifico dei "diritti civili e politici dei cittadini" l'azienda non ha di fatto alcun impatto.


















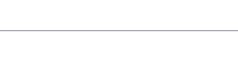




<sup>7</sup> La significatività (*severity*) degli impatti generati è stata determinata valutando intensità (*scale*), portata (*scope*) e, per gli impatti negativi, irrimediabilità (*irremediability*).

Nella tabella che segue, sono forniti maggiori dettagli. In particolare, gli 11 temi prioritari sono ordinati in base al livello di materialità degli **impatti attuali**, generati e subiti, positivi e negativi.

Temi	Impatti generati attuali	Tipo	Significatività	Impatti subiti (esempi)	Tipo	Significatività
<b>Cambiamento climatico e transizione energetica</b>	Aumento delle emissioni GHG di Nuovenergie e assenza o mancato rispetto di eventuali obiettivi legati alla riduzione delle emissioni e/o ad iniziative per la transizione energetica	 <b>Negativo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione dei ricavi (es. per minori consumi di gas a causa dell'aumento della temperatura media invernale)</li> <li>- Aumento dei costi per la materia prima (es. a causa dei maggiori costi sostenuti dai fornitori per danni alle infrastrutture dovuti a fenomeni meteorologici estremi)</li> <li>- Interruzione e/o peggioramento della qualità dei servizi erogati (es. a causa di danni alle infrastrutture di produzione e distribuzione dovuti a fenomeni meteorologici estremi)</li> </ul>	<b>Rischio</b>	
<b>Performance economica e competitività</b>	Incremento della competitività, del valore distribuito e delle ricadute economiche dirette e indirette, con possibili effetti sull'aumento degli investimenti rivolti alla transizione energetica, alla digitalizzazione, alla crescita sostenibile	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miglioramento delle relazioni fra i soci</li> <li>- Aumento di ricavi e quote di mercato</li> <li>- Percezione di stabilità da parte degli stakeholder</li> <li>- Maggiori investimenti su assi strategici (es. transizione energetica, digitalizzazione, crescita sostenibile) con conseguente accelerazione competitiva</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Relazione con i fornitori</b>	Maggiore instabilità delle forniture e/o scarsa collaborazione su aspetti rilevanti di sostenibilità per effetto di una debolezza o del mancato consolidamento della relazione con i fornitori.	 <b>Negativo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effetti negativi su continuità e qualità dei servizi</li> <li>- Perdita di fiducia di clienti e stakeholder</li> <li>- Potenziale perdita di ricavi (es. da perdita clienti) o aumento di costi (es. per il passaggio ad altri fornitori)</li> <li>- Danni reputazionali e minore attrattività del brand</li> <li>- Aumento del costo di contenziosi legali</li> </ul>	<b>Rischio</b>	
<b>Qualità e orientamento al cliente</b>	Aumento della soddisfazione e della fedeltà dei clienti, come conseguenza dell'aumento della qualità dei servizi, della loro accessibilità fisica (es. punti vendita), digitale ed economica, della loro affidabilità ed efficienza e dell'ascolto continuo dei clienti	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfazione e fidelizzazione dei clienti</li> <li>- Aumento di ricavi e quote di mercato</li> <li>- Diminuzione dei costi (es. di marketing)</li> <li>- Vantaggio reputazionale</li> <li>- Miglioramento delle relazioni con tutti gli stakeholder</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	

<b>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</b>	Aumento delle opportunità occupazionali e dell'attrattività verso nuovi talenti, della retention e della motivazione dei dipendenti, della qualità della vita e del benessere dei lavoratori	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminuzione del tasso di turnover</li> <li>- Diminuzione dei costi di reclutamento</li> <li>- Aumento del tasso di retention di funzioni chiave</li> <li>- Aumento della motivazione e della produttività</li> <li>- Vantaggio reputazionale</li> <li>- Riduzione del costo per contenziosi legali</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Governance responsabile, integrità, compliance</b>	Miglioramento della percezione degli stakeholder interni ed esterni, mitigazione o aumento dei rischi di condotte in contrasto con etica e normative vigenti con effetti economici, ambientali e sociali per effetto di una gestione più o meno trasparente del business e del livello di impegno nella promozione di una cultura della legalità	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maggiore resilienza ai mutamenti del contesto</li> <li>- Proattività nella gestione dei rischi</li> <li>- Maggiore efficienza nei processi decisionali</li> <li>- Crescita di fiducia e di motivazione interne</li> <li>- Maggiore facilità nell'accesso al credito</li> <li>- Riduzione del rischio di sanzioni e contenziosi legali</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Diversità, equità e inclusione</b>	Diminuzione della disparità e del divario socioeconomico per le categorie meno rappresentate e conseguente aumento della qualità della vita lavorativa, del benessere e della ricchezza di competenze	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminuzione del tasso di turnover</li> <li>- Aumento del tasso di retention di funzioni chiave</li> <li>- Aumento di motivazione e ricchezza di competenze</li> <li>- Aumento della produttività</li> <li>- Vantaggio reputazionale</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>	Contributo a efficienza operativa, dematerializzazione e riduzione degli impatti ambientali, customer experience, accessibilità dei servizi, sviluppo socio-economico della comunità grazie a digitalizzazione e innovazione di processi e servizi.	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maggiore competitività</li> <li>- Potenziale aumento di ricavi (es. da nuovi clienti)</li> <li>- Potenziale diminuzione di costi (es. da aumento dell'efficienza operativa)</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Comunicazione e marketing trasparenti</b>	Presenza/disponibilità/ adeguatezza di informazioni chiare, corrette, trasparenti e accessibili a tutti gli stakeholder su servizi erogati, strategie e business	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vantaggio reputazionale</li> <li>- Aumento della fiducia di clienti e stakeholder</li> <li>- Riduzione del rischio di sanzioni e contenziosi legali</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Creazione di valore per la comunità</b>	Contributo allo sviluppo socio-economico della comunità locale grazie alla creazione/rafforzamento di relazioni e progettualità con il territorio e i suoi stakeholder	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vantaggio reputazionale</li> <li>- Posizionamento e rafforzamento delle territorialità quale elemento distintivo</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	Diminuzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali e conseguente beneficio sui sistemi sanitari e sul benessere dei lavoratori	 <b>Positivo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione del costo per sanzioni e contenziosi legali</li> <li>- Vantaggio reputazionale</li> <li>- Benessere interno</li> </ul>	<b>Opportunità</b>	

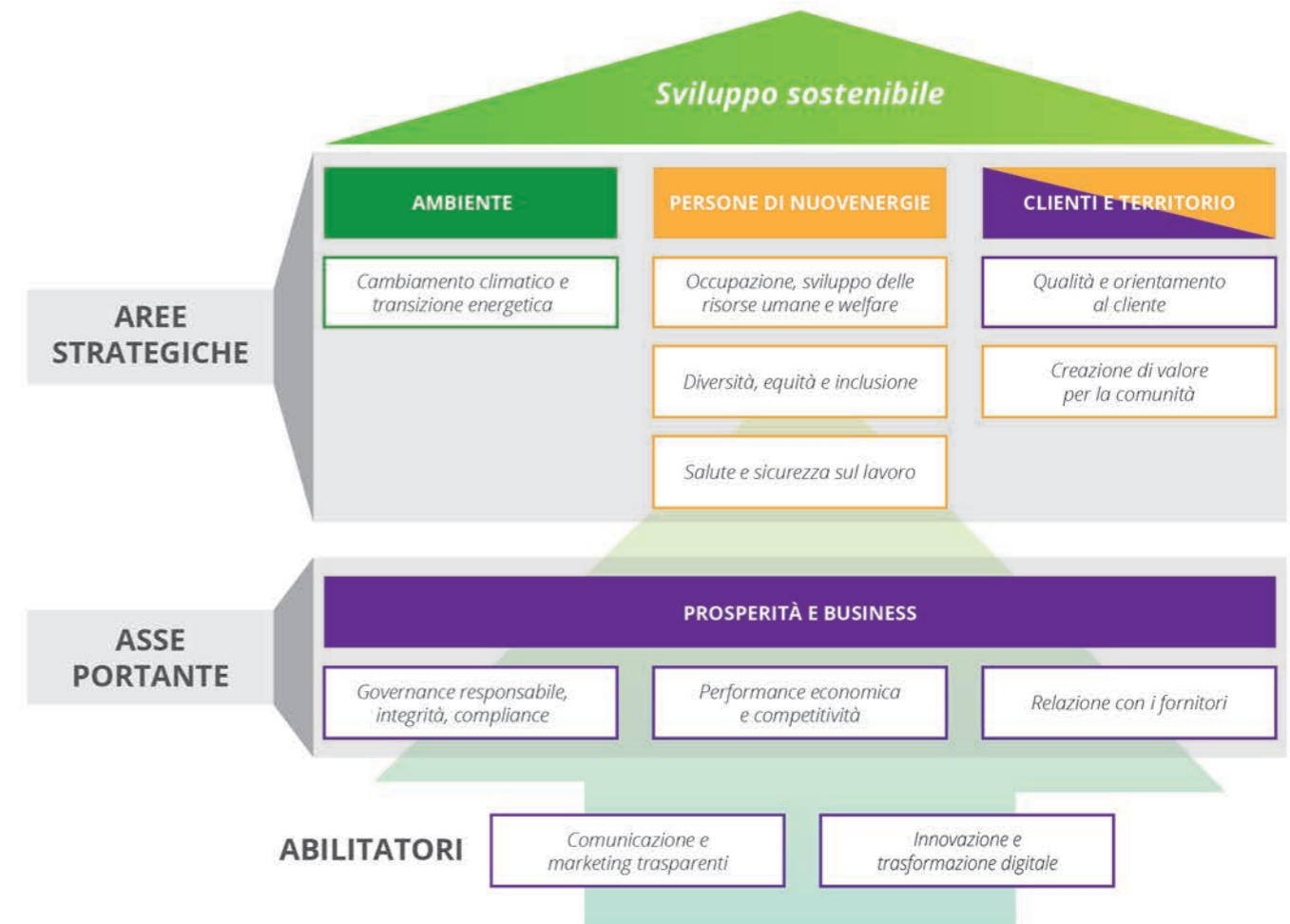
Gli **impatti generati potenziali**, positivi e negativi, sono infine qui di seguito rappresentati:

Temi	Impatti generati attuali	Tipo	Significatività
<b>Governance responsabile, integrità, compliance</b>	Peggioramento della percezione degli stakeholder interni ed esterni, aumento dei rischi di condotte in contrasto con etica e normative vigenti con effetti economici, ambientali e sociali per effetto di una gestione poco trasparente del business e di un livello di impegno non sufficiente nella promozione di una cultura della legalità	 Negativo	
<b>Performance economica e competitività</b>	Decremento della competitività, del valore distribuito e delle ricadute economiche dirette e indirette, con effetti sulla diminuzione degli investimenti rivolti alla transizione energetica, alla digitalizzazione, alla crescita sostenibile	 Negativo	
<b>Diversità, equità e inclusione</b>	Aumento della disparità e del divario socioeconomico per le categorie meno rappresentate e conseguente diminuzione della qualità della vita lavorativa, del benessere e della ricchezza di competenze	 Negativo	
<b>Qualità e orientamento al cliente</b>	Diminuzione della soddisfazione e della fedeltà dei clienti, come conseguenza della diminuzione della qualità dei servizi, della loro accessibilità fisica (es. punti vendita), digitale ed economica, della loro affidabilità ed efficienza e dell'ascolto continuo dei clienti	 Negativo	
<b>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</b>	Diminuzione delle opportunità occupazionali e dell'attrattività verso nuovi talenti, della retention e della motivazione dei dipendenti, della qualità della vita e del benessere dei lavoratori	 Negativo	
<b>Relazione con i fornitori</b>	Maggiore stabilità delle forniture e sviluppo di sinergie su aspetti rilevanti di sostenibilità (es. diminuzione degli impatti ambientali generati dalla catena di fornitura) per effetto del consolidamento di relazioni solide, continuative e responsabili.	 Positivo	
<b>Creazione di valore per la comunità</b>	Mancato contributo allo sviluppo socio-economico della comunità locale a causa dell'insorgenza/aumento di problematiche con la comunità e con gli stakeholder del territorio	 Negativo	
<b>Comunicazione e marketing trasparenti</b>	Assenza/inadeguatezza di informazioni chiare, corrette, trasparenti e accessibili a tutti gli stakeholder su servizi erogati, strategie e business	 Negativo	
<b>Cambiamento climatico e transizione energetica</b>	Diminuzione delle emissioni di Nuovenergie grazie ad azioni di decarbonizzazione e ad iniziative per la transizione energetica con conseguente contributo al raggiungimento degli obiettivi nazionali e globali	 Positivo	
<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>	Mancato contributo a efficienza operativa, dematerializzazione e riduzione degli impatti ambientali, customer experience, accessibilità dei servizi, sviluppo socio-economico della comunità grazie a digitalizzazione e innovazione di processi e servizi.	 Negativo	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	Aumento degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali con effetti negativi sui sistemi sanitari e sul benessere dei lavoratori	 Negativo	

In coerenza con i risultati del processo di analisi di materialità, Nuovenergie ha determinato i **temi oggetto di disclosure** e gli **standard di riferimento**.

## 2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità

A partire dai risultati dell'analisi di materialità e con un percorso partecipativo che ha proattivamente coinvolto il proprio management, Nuovenergie ha definito il **framework strategico** e il **piano di sostenibilità** (cfr. Par. 2.3.2 - "Il nostro piano") con cui intende guidare e organizzare, nei prossimi anni, il proprio impegno sui temi dello sviluppo sostenibile.



Il framework di Nuovenergie si sviluppa in **tre aree strategiche** (Ambiente, Persone, Clienti e territorio) con un **asse portante** (Prosperità e business) che le sorregge e ne consente lo sviluppo. In ciascuna sezione, le aree di focus corrispondono ai temi materiali. "Comunicazione e marketing trasparenti" e "Innovazione e trasformazione digitale" sono **abilitatori** di tutti gli elementi nel framework<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> La struttura di questo documento segue la logica del framework. "Comunicazione e marketing trasparenti" e "Innovazione e trasformazione digitale", al contrario degli altri temi, non hanno dei capitoli dedicati proprio in relazione al loro ruolo di "abilitatori". Sono quindi trattati, laddove pertinente, all'interno dei capitoli dedicati agli altri temi materiali.

## 2.3.1. Agenda 2030

Nuovenergie aderisce all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, un programma di azione strutturato in 17 obiettivi globali (Sustainable Development Goals - SDGs) e 169 target, adottato nel 2015 dalle Nazioni Unite e volto ad affrontare le sfide cruciali dello sviluppo sostenibile, con l'impegno dei governi, della società civile e delle imprese.

In linea con le azioni descritte nel proprio piano di sostenibilità (cfr. Par. 2.3.2 - "Il nostro piano"), che affrontano le tematiche ESG rilevanti, Nuovenergie ha selezionato i goal e i target cui ritiene di poter contribuire in modo specifico.






	Goal	Target rilevanti per Nuovenergie
	<b>Goal 5:</b> Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	<b>5.1.</b> Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in tutto il mondo <b>5.5.</b> Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica
	<b>Goal 7:</b> Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	<b>7.1.</b> Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni <b>7.2.</b> Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale <b>7.3.</b> Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica
	<b>Goal 8:</b> Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	<b>8.2.</b> Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione <b>8.4.</b> Migliorare progressivamente, fino al 2030, l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nella produzione nel tentativo di scindere la crescita economica dal degrado ambientale, in conformità con il quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibili, con i paesi sviluppati che prendono l'iniziativa <b>8.5.</b> Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore <b>8.8.</b> Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario
	<b>Goal 9:</b> Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	<b>9.4.</b> Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità <b>9.c.</b> Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sforzarsi di fornire un accesso universale e a basso costo a Internet nei paesi meno sviluppati entro il 2020
	<b>Goal 10:</b> Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni	<b>10.2.</b> Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro <b>10.4.</b> Adottare politiche, in particolare fiscali, e politiche salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza
	<b>Goal 12:</b> Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo	<b>12.6.</b> Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche <b>12.8.</b> Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura
	<b>Goal 13:</b> Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	<b>13.1.</b> Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi <b>13.2.</b> Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici <b>13.3.</b> Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce
	<b>Goal 17:</b> Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	<b>17.16.</b> Migliorare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile, integrato da partenariati multilaterali che mobilitino e condividano le conoscenze, le competenze, le tecnologie e le risorse finanziarie, per sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile in tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo <b>17.17.</b> Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati

## 2.3.2. Il nostro piano








Nel corso del 2023, Nuovenergie ha gettato le **fondamenta del suo piano di sostenibilità**, concentrandosi – in modo pragmatico – sulle **azioni necessarie** per indirizzare le tematiche ESG materiali e contribuire agli obiettivi di sviluppo sostenibile. Trattandosi di un processo iterativo e nell’ottica del miglioramento continuo, per il 2024 Nuovenergie ha in programma un ulteriore consolidamento del piano, ad esempio attraverso la definizione di KPIs specifici per monitorare i progressi nel tempo.

Le azioni, qui di seguito riportate, sono state identificate con un approccio partecipativo che ha coinvolto il management di Nuovenergie e sono state validate dalla Direzione che ne ha verificato la coerenza con il più ampio piano industriale<sup>9</sup>.










La tabella che segue riporta l’**elenco degli impegni** definiti dall’azienda, organizzati per ambito e nella logica del framework strategico sopra presentato.

Environmental 			
Pilastro	SDGs	Tema	Azione
Ambiente	 	<b>Cambiamento climatico e transizione energetica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acquistare energia verde certificata con Garanzie di Origine (GO) per l'headquarter e tutti i punti vendita</li> <li>2. Quantificare le emissioni di gas a effetto serra nella catena del valore (Scope 3)</li> <li>3. Definire target di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (Scope 1, 2, 3) e un piano di riduzione</li> <li>4. Intervenire sul mix energetico incrementando la quota di energia elettrica venduta ai clienti proveniente da fonti rinnovabili e certificata con Garanzie di Origine (GO)</li> <li>5. Favorire l'efficiamento energetico e la transizione a energie da fonti rinnovabili anche attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni e servizi (Value-Added Services - VAS) destinati ai clienti finali</li> <li>6. Promuovere una crescita del comparto elettrico</li> </ol>

<sup>9</sup> Il tema "Performance economica e competitività" è specificatamente indirizzato dal piano industriale di Nuovenergie.

Social 			
Pilastro	SDGs	Tema	Azione
Persone di Nuovenergie		<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>	<b>7.</b> Continuare a migliorare le misure a garanzia della salute e sicurezza di dipendenti e collaboratori sui luoghi di lavoro assicurando il monitoraggio continuo
	  	<b>Diversità, equità e inclusione</b>	<b>8.</b> Intraprendere il percorso per la Certificazione della parità di genere UNI/PdR 125:2022  <b>9.</b> Promuovere la formazione continua di dipendenti e collaboratori sui temi della parità di genere, della non discriminazione, del linguaggio inclusivo, dell'attenzione alle specifiche esigenze di persone fragili e con disabilità
		<b>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</b>	<b>10.</b> Sviluppare l'offerta formativa di Nuovenergie Academy, anche nell'ottica di generare opportunità professionali per persone in situazioni di svantaggio  <b>11.</b> Favorire l'equilibrio vita-lavoro e prendersi cura del benessere delle persone, formalizzando una politica organica che sistematizzi le buone prassi esistenti e ne promuova il miglioramento continuo (welfare, smart working, flessibilità, genitorialità, congedi, benefit, permessi studio)  <b>12.</b> Monitorare annualmente la soddisfazione interna di dipendenti e collaboratori attraverso il modello Great Place To Work e formalizzare il riesame periodico dei suoi indicatori chiave.  <b>13.</b> Favorire lo sviluppo delle competenze interne, la valorizzazione del capitale umano e la crescita professionale dei singoli dipendenti anche attraverso la formalizzazione di un piano per la valutazione periodica delle prestazioni e la realizzazione di percorsi formativi specifici
Clieni e territorio		<b>Creazione di valore per la comunità</b>	<b>14.</b> Confermare l'impegno verso la comunità attraverso lo sviluppo di collaborazioni con enti del terzo settore e scuole, anche ampliando il territorio di riferimento, le aree di intervento e le modalità di partnership  <b>15.</b> Coinvolgere dipendenti e collaboratori in attività di volontariato aziendale che promuovano il benessere delle persone e impattino positivamente sulla comunità e sul territorio



Governance 			
Pilastro	SDGs	Tema	Azione
Clienti e territorio	 	<b>Qualità e orientamento al cliente</b>	16. Mantenere o migliorare il livello di customer satisfaction continuando a garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati
			17. Incrementare la rete di punti di vendita diretti e negozi partner
			18. Introdurre ulteriori miglioramenti per garantire a tutti i clienti l'accessibilità fisica dei punti di vendita e la fruibilità digitale dei servizi online
			19. Strutturare una politica volta a gestire specifiche situazioni di disagio economico
Prosperità e business		<b>Governance responsabile, integrità, compliance</b>	21. Formalizzare la governance di sostenibilità e consolidare ulteriormente il piano di sostenibilità per favorire la sua integrazione all'interno della strategia aziendale
			22. Continuare a promuovere proattivamente presso tutti gli stakeholder una cultura della compliance, il rispetto del Codice Etico e delle normative vigenti
			23. Avviare riflessioni interne per rafforzare nel tempo l'area legale interna, al fine di ottimizzare la gestione di rischi e opportunità
	 	<b>Relazione con i fornitori</b>	24. Sviluppare progressivamente una politica di responsible procurement integrando criteri volti a migliorare gli impatti della catena di fornitura
			25. Incrementare la quota di fornitori locali al fine di redistribuire valore sul territorio
			26. Consolidare il rapporto con i fornitori garantendo buona governance, continuità e relazioni paritetiche
(Abitatori)	 	<b>Innovazione e trasformazione digitale</b>	27. Avanzare nel percorso di dematerializzazione di bollette, contratti e documenti
			<b>Comunicazione e marketing trasparenti</b>
	29. Informare e sensibilizzare clienti, territorio e comunità, dipendenti e collaboratori sui temi dell'efficienza energetica e della sostenibilità		
	30. Integrare la comunicazione di sostenibilità nella strategia di comunicazione aziendale		





3.

AMBIENTE

## 3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica

L'attenzione alla salute del Pianeta è sempre stata una priorità per Nuovenergie, che – nel corso degli anni – ha promosso numerosi interventi per affrontare concretamente le principali sfide ambientali, come ad esempio:

- L'installazione, nel 2016, di un impianto solare per il riscaldamento e la produzione di acqua sanitaria che ha reso termoautonomo l'headquarter di Rho;
- Il monitoraggio annuale e l'ottimizzazione continua dei consumi energetici dell'headquarter e dei punti vendita;
- Lo sviluppo, all'interno del blog online, di un'ampia sezione dedicata ai temi della sostenibilità ambientale con guide per gli utenti e consigli pratici volti a fare scelte più consapevoli e a ridurre la propria impronta ambientale;
- Il progetto di dematerializzazione di bollette, contratti e documenti;
- La sensibilizzazione e le iniziative interne sul tema dell'uso consapevole delle risorse.

In coerenza con gli impatti, i rischi e le opportunità individuati dall'analisi di materialità, Nuovenergie intende – nei prossimi anni – concentrare e incrementare in modo significativo i propri sforzi sul tema della **sfida climatica**. L'azienda, infatti, è consapevole della rilevanza del contributo che può dare alla **transizione energetica**, in coerenza con l'Agenda 2030 e con gli obiettivi del Green Deal europeo, resi cogenti dalla Legge Europea sul Clima.

### Impegni per la sostenibilità



- Acquistare energia verde certificata con Garanzie di Origine (GO) per l'headquarter e tutti i punti vendita;
- Completare il calcolo della propria impronta di carbonio aziendale, quantificando le emissioni di gas a effetto serra in ambito Scope 3;
- Definire target di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (Scope 1, 2, 3) e un piano di riduzione;
- Intervenire sul mix energetico incrementando progressivamente la quota di energia elettrica venduta ai clienti proveniente da fonti rinnovabili e certificata con Garanzie di Origine (GO);
- Favorire l'efficiamento energetico e la transizione a energie da fonti rinnovabili anche attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni e servizi (*Value-Added Services - VAS*) destinati ai clienti finali;
- Promuovere una crescita del comparto elettrico.

### 3.1.1. Consumi energetici

I consumi di Nuovenergie sono stati mappati a partire dall'anno 2022 e sono riconducibili a tre vettori energetici:

- **Energia elettrica:** illuminazione, alimentazione di dispositivi elettronici da ufficio e delle auto elettriche, impianti di condizionamento dell'aria, sistemi di riscaldamento (per 2 punti vendita<sup>1</sup>);
- **Gas naturale:** riscaldamento di 8 punti vendita<sup>2</sup>;
- **Gasolio:** auto aziendali alimentate a gasolio.

Per garantirne la comparabilità i consumi sono stati convertiti in GJ (GigaJoule) e, nell'anno di rendicontazione, ammontano complessivamente a **631 GJ** registrando una **diminuzione del 6,2%** rispetto a quelli dell'anno 2022. La tabella che segue fornisce un dettaglio dei contributi<sup>3</sup>:

Consumi energetici		Unità	2023	2022
Consumi di energia elettrica		GJ	391	421
Energia elettrica acquistata dalla rete	Headquarter	kWh	62.118	66.417
	Auto elettriche		1.708	943
	Punti vendita		44.489	49.068
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	Headquarter		381	390
Consumi di energia da combustibili		GJ	240	252
Gas naturale	Punti vendita	mc	6.056	6.804
Diesel	Auto diesel	litri	539	127
Totale consumi energetici		GJ	631	673
Di cui da fonti rinnovabili (solare)		%	0,22%	0,21%
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico		GJ	1,37	1,40

Rispetto al 2022, gli unici consumi in leggero aumento sono quelli legati all'utilizzo delle auto aziendali, sia elettriche che a gasolio, in conseguenza di un maggior chilometraggio. Nel 2023 la flotta auto è stata rinnovata: nel periodo di rendicontazione, infatti, le auto elettriche costituiscono il 60% della flotta (40% nel 2022).

Nel 2023, l'energia elettrica rappresenta il 61,9% dei consumi totali.

L'impianto solare installato nel 2016 presso l'headquarter di Rho rende la sede di Nuovenergie termoautonoma e fornisce, inoltre, un contributo residuale di energia elettrica da fotovoltaico pari a 1,37 GJ (0,22% dei consumi energetici complessivi).



<sup>1</sup> Punti vendita di Settimo Milanese e Vittuone

<sup>2</sup> Punti vendita di Bareggio, Busto Garolfo, Cornaredo, Corsico, Lainate, Magenta, Nerviano e Rho.

<sup>3</sup> Per i punti vendita di Corsico, Nerviano e Busto Garolfo i consumi di gas naturale sono stati stimati a partire dalle spese condominiali e sulla base della media dei prezzi mensili determinati da ARERA per il Mercato Tutelato del Gas nell'anno di riferimento.

### 3.1.2. Emissioni in atmosfera

Per comprendere il proprio impatto sul cambiamento climatico, Nuovenergie ha quantificato le emissioni di gas a effetto serra rilasciate in atmosfera e riconducibili alle sue attività.

Il calcolo è stato effettuato in conformità al *GHG (Greenhouse Gases) Protocol Corporate Standard*.

Al momento, l'inventario ha interessato due dei tre ambiti (*Scope*) definiti dallo standard internazionale:

- **Scope 1:** emissioni dirette derivanti da fonti di proprietà o controllate direttamente dall'azienda;
- **Scope 2:** emissioni indirette derivanti dall'acquisto di elettricità e calore, generati da terzi e consumati dall'azienda.

In particolare, per il calcolo delle emissioni climalteranti di Scope 2 sono stati adottati due approcci:

- **"Location-based"** che utilizza fattori di emissioni medi calcolati sulla base del mix energetico nazionale<sup>4</sup>;
- **"Market-based"** che attribuisce un fattore emissivo nullo all'eventuale quota di energia elettrica da fonti rinnovabili acquistata con Garanzie di Origine (GO) e che richiede, per la restante quota, di applicare i fattori di emissioni del *Residual Mix*<sup>5</sup>.

Scope		Unità	2023	2022
Scope 1	<b>Totale</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>13,8</b>	<b>14,2</b>
	Gas naturale (Punti vendita)		12,3	13,9
	Parco auto (diesel)		1,4	0,3
Scope 2 (Location-based)	<b>Totale</b>		<b>27,8</b>	<b>29,9</b>
	Elettricità (HQ + Punti vendita)		27,4	29,7
	Parco auto (elettrico)		0,4	0,2
Scope 2 (Market-based)	<b>Totale</b>		<b>49,5</b>	<b>53,2</b>
	Elettricità (HQ + Punti vendita)		48,7	52,8
	Parco auto (elettrico)		0,8	0,4
<b>TOTALE (Scope 1 + Scope 2 Location-based)</b>				<b>41,6</b>
<b>TOTALE (Scope 1 + Scope 2 Market-based)</b>			<b>63,3</b>	<b>67,4</b>

L'impronta di carbonio aziendale restituisce un andamento concorde con i consumi, registrando una **diminuzione delle emissioni** dirette (*Scope 1*) e indirette (*Scope 2*) di gas a effetto serra, complessivamente dell'ordine del 6% rispetto al 2022.

<sup>4</sup> Per il calcolo "Location-based" sono stati utilizzati fattori di emissioni pubblicati da IEA (*International Energy Agency*), Emissions Factors 2023.

<sup>5</sup> Per il calcolo "Market-based" si è tenuto conto del fatto che, per gli anni 2022 e 2023, Nuovenergie non ha acquistato energia da fonti rinnovabili con certificati di Garanzie di Origine (GO). Sono stati quindi applicati i fattori di emissioni pubblicati da AIB (*Association of Issuing Bodies*), European Residual Mix 2022.

### 3.1.3. Energia venduta

Nel periodo di rendicontazione, Nuovenergie ha venduto ai propri clienti i seguenti quantitativi di energia elettrica e di gas metano\*:

Totale energia venduta ai clienti	2023		2022		Δ% 2023-2022
	MWh	GJ	MWh	GJ	
Energia elettrica	66.185	238.264	52.769	189.969	25,4%
Gas metano	24.204.805	856.859	33.317.718	1.179.459	-27,4%

L'energia venduta è stata convertita in GJ (Gigajoule) e comparata al 2022. Rispetto all'anno precedente, nel 2023 si registra un **aumento delle vendite di energia elettrica (+25,4%) e una diminuzione di quelle di gas metano (-27,4%)**, in linea con gli obiettivi industriali di crescita del comparto elettrico.

Nel periodo di rendicontazione l'energia elettrica venduta proviene da fonti non rinnovabili. Nell'ambito del nuovo piano di sostenibilità, Nuovenergie ha definito prioritario un intervento sul mix energetico venduto ai propri clienti per aumentare progressivamente, nei prossimi anni, la quota proveniente da fonti rinnovabili e certificata con Garanzie di Origine (GO).



\*I dati qui sotto riportati hanno subito un re-statement. Si riportano qui di seguito i dati definitivi.

## 3.2. Gestione consapevole delle risorse

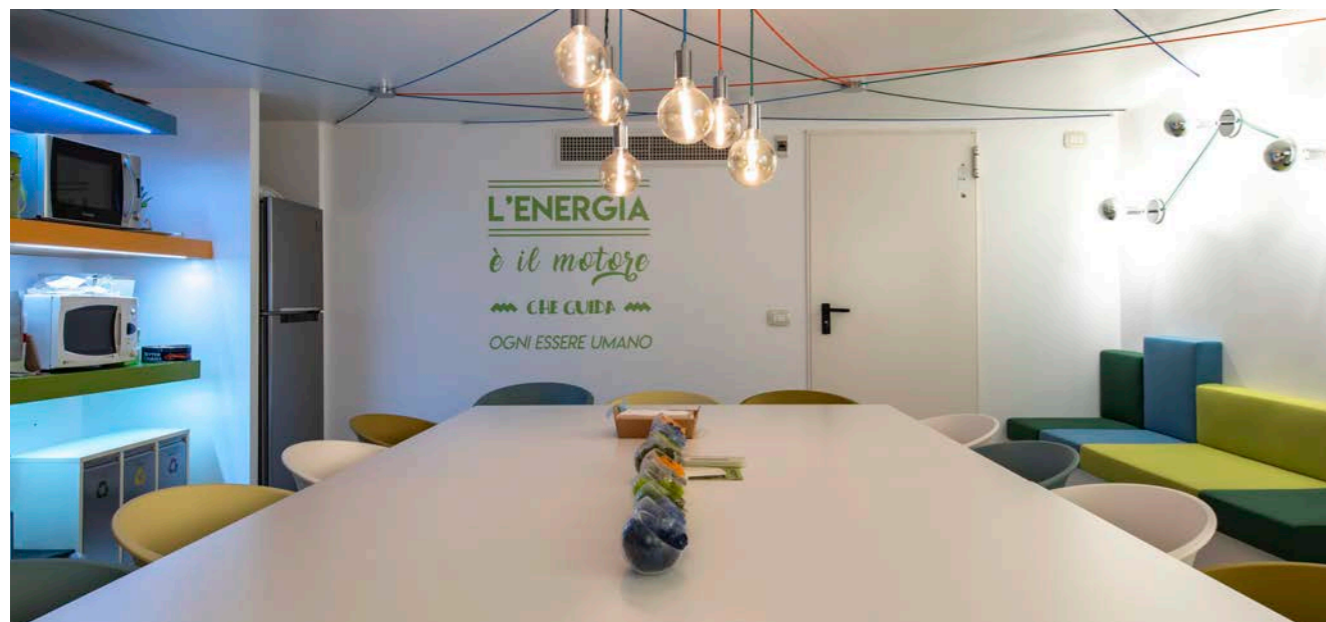
Pur non essendo materiali, i temi dell'acqua, dei rifiuti e – più in generale – dell'uso consapevole delle risorse sono indirizzati con attenzione da Nuovenergie.

In particolare, l'azienda produce esclusivamente **rifiuti urbani**, derivanti dall'attività di ufficio e destinati ai canali di **raccolta differenziata**. Tra le azioni intraprese in quest'ambito, Nuovenergie:

- Ha provveduto ad installare in tutte le sedi contenitori atti alla raccolta differenziata, ivi compresi quelli dedicati ai toner esausti;
- Fornisce in modo continuo ai propri dipendenti e collaboratori indicazioni e istruzioni chiare su come differenziare i rifiuti in modo corretto;
- Ha implementato politiche aziendali che promuovono la riduzione dei rifiuti e l'adozione di pratiche sostenibili, ad esempio incoraggiando l'uso di materiali riciclati (anche per quanto concerne la cancelleria) e una riduzione della plastica monouso negli uffici.

Per l'headquarter di Rho e, con l'intenzione di estendere progressivamente l'iniziativa anche ai punti vendita, a settembre 2023 Nuovenergie si è affidata a WAMI per l'installazione di erogatori di acqua direttamente collegati alla rete idrica. Già in precedenza erano stati fornite a tutti i dipendenti borracce riutilizzabili ed erano stati installati boccioni per l'erogazione di acqua potabile. Il **progetto WAMI** ha un **duplice valore**: se da una parte disincentiva ulteriormente l'utilizzo di plastica ed evita l'uso di boccioni e gli impatti legati in particolare al loro trasporto, dall'altra ha anche una valenza di natura sociale. La partnership con WAMI, infatti, sostiene un **progetto di sviluppo ambientale** permettendo, in particolare, di allacciare – per ogni erogatore installato – una famiglia del distretto di Rockwood in Sri Lanka alla rete idrica.

Nel 2023 i **consumi idrici** di Nuovenergie, riconducibili esclusivamente all'uso di acqua potabile negli uffici, sono stati pari a **796 m<sup>3</sup>**, il **33,7%** in meno rispetto al 2022<sup>6</sup>.



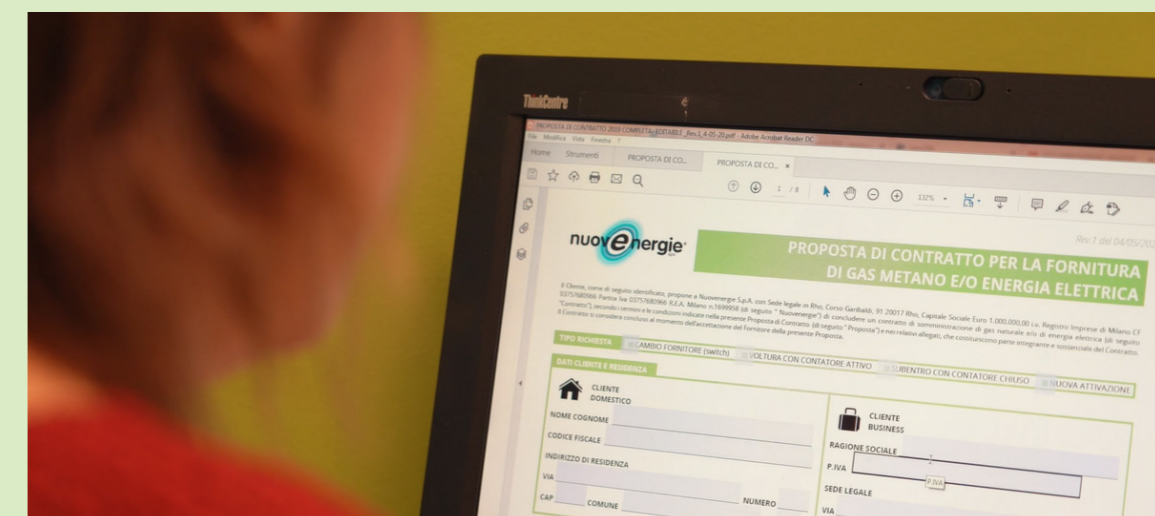
<sup>6</sup> Nuovenergie monitora i consumi di acqua nell'headquarter e in tutti i suoi punti vendita. I dati riportati si riferiscono pertanto ai consumi complessivi.

## Dematerializzazione e digitalizzazione

La digitalizzazione di processi e servizi è considerata da Nuovenergie un abilitatore essenziale perché ha **un impatto positivo sia in termini di efficienza operativa sia da un punto di vista ambientale**, contribuendo alla diminuzione del consumo di risorse nonché alla riduzione delle emissioni climalteranti.

In questo senso, dal 2022, l'azienda è attivamente impegnata nell'incentivare il **processo di dematerializzazione** di contratti e documenti e nell'incrementare il numero di bollette trasmesse in formato elettronico. Con cadenza trimestrale, sono pianificate campagne specifiche volte a promuovere, presso i clienti, il cambio della modalità di recapito delle fatture (da cartacea a mista o a solo digitale). Sono stati inoltre consolidati i servizi erogati dallo sportello digitale ("totem"), attivo H24, che vengono incentivati anche attraverso sconti legati al suo utilizzo.

Dal 2022 al 2023 il numero di bollette emesse da Nuovenergie è complessivamente aumentato del 34,5%. Nonostante ciò, l'azienda è riuscita ad incrementare il numero netto di fatture trasmesse elettronicamente via e-mail: le bollette elettroniche inviate nel 2023 sono il **45,6% in più rispetto a quelle del 2022** e rappresentano il **61% del totale delle bollette emesse** (erano il 50,7% nel 2022).





4.


**LE PERSONE  
DI NUOVENERGIE**

# 4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare

Il cuore di Nuovenergie sono i suoi **talenti** con la loro motivazione, le loro ambizioni e la ricchezza delle loro diversità. Per questo, l'azienda ha da sempre messo al centro dei suoi valori, delle sue politiche e della sua visione il **benessere dei propri dipendenti e collaboratori**.

In questo ambito, sono **numerose le iniziative** che, nel corso degli anni, Nuovenergie ha promosso nell'ottica del miglioramento continuo. Tra queste:

- Il percorso di certificazione Great Place to Work
- L'attestazione Bollino Etico Sociale e il relativo monitoraggio continuo
- Il consolidamento progressivo del Piano di Welfare aziendale
- Le attività di formazione continua e di sviluppo delle competenze
- Una crescita progressiva dell'organico contraddistinta da una distribuzione di genere sempre bilanciata
- L'ascolto attivo e il coinvolgimento di tutti i dipendenti nelle iniziative aziendali

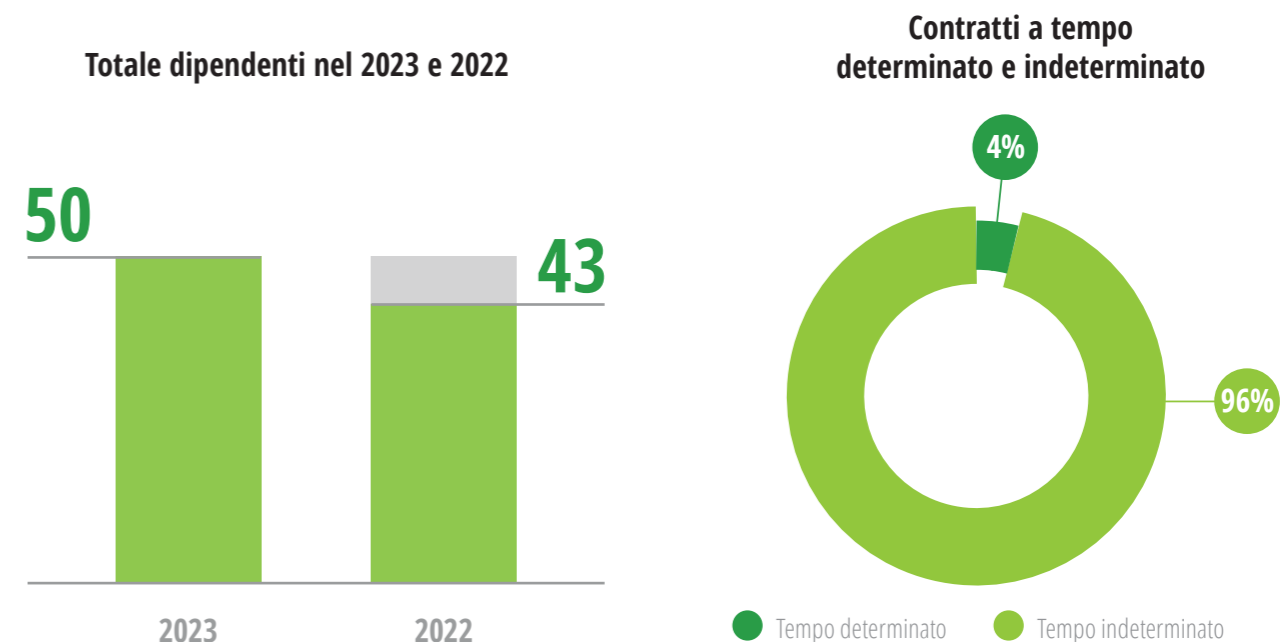
**Impegni per la sostenibilità** 

- Favorire l'equilibrio vita-lavoro e prendersi cura del benessere delle persone, formalizzando una politica organica che sistematizzi le buone prassi esistenti e ne promuova il miglioramento continuo (welfare, smart working, flessibilità, genitorialità, congedi, benefit, permessi studio)
- Monitorare annualmente la soddisfazione interna di dipendenti e collaboratori attraverso il modello Great Place To Work e formalizzare il riesame periodico dei suoi indicatori chiave
- Favorire lo sviluppo delle competenze interne, la valorizzazione del capitale umano e la crescita professionale dei singoli dipendenti anche attraverso la formalizzazione di un piano per la valutazione periodica delle prestazioni e la realizzazione di percorsi formativi specifici
- Sviluppare l'offerta formativa di Nuovenergie Academy, anche nell'ottica di generare opportunità professionali per persone in situazioni di svantaggio



## 4.1.1. Risorse umane

Al 31 dicembre 2023, la composizione del personale di Nuovenergie è pari a **50 dipendenti** (26 donne e 24 uomini), con un incremento netto di 7 risorse (+16,3%) rispetto alla fine del 2022.



	2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale dei dipendenti						
< 30 anni	2	3	5	3	1	4
30-50 anni	18	15	33	18	13	31
> 50 anni	4	8	12	3	5	8
Totale	24	26	50	24	19	43

Nell'anno di rendicontazione, il **96% dei dipendenti** è a **tempo indeterminato**, ad evidenziare la volontà e l'interesse di Nuovenergie nel privilegiare rapporti di lavoro continuativi: i dipendenti assunti a tempo determinato sono 2 (1 donna e 1 uomo).

La totalità dei dipendenti è impiegata a **tempo pieno** così come nel 2022, ed è inquadrata secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) Gas-Acqua.

Nel corso del 2023, sono state assunte 16 persone, in maggioranza donne (75%). Per 9 persone (5 donne e 3 uomini) si è invece concluso il rapporto di lavoro con l'azienda: in 8 casi per dimissioni volontarie, mentre in 1 caso per scadenza del contratto a tempo determinato. Nella tabella che segue si forniscono maggiori dettagli relativi al numero e al tasso<sup>1</sup> di assunzioni e cessazioni per genere e fascia di età.

<sup>1</sup> Il tasso di assunzioni e il tasso di cessazioni sono stati calcolati rapportando il numero di assunzioni e il numero di cessazioni per genere e fascia di età all'organico presente al 31/12 dell'anno rappresentato.

	2023					2022				
Numero e tasso di nuove assunzioni per genere e fascia di età										
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot. (n.)	Tasso (%)	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot. (n.)	Tasso (%)
Uomini	1	2	1	4	17%	-	3	-	3	13%
Donne	2	6	4	12	46%	-	4	-	4	21%
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>32%</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>16%</b>
<b>Tasso (%)</b>	<b>60%</b>	<b>24%</b>	<b>42%</b>	<b>32%</b>		<b>-</b>	<b>23%</b>	<b>-</b>	<b>16%</b>	

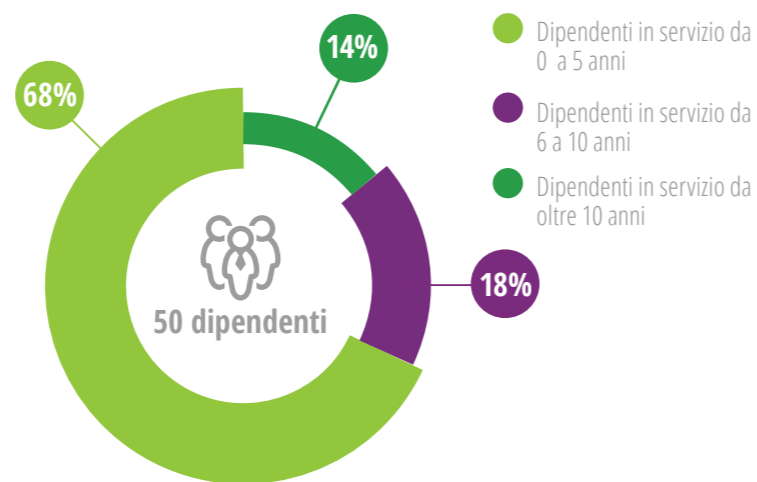
	2023					2022				
Numero e tasso di cessazioni per genere e fascia di età										
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale (n.)	Tasso (%)	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot. (n.)	Tasso (%)
Uomini	1	2	-	3	13%	2	1	-	3	13%
Donne	-	5	1	6	23%	-	3	-	3	16%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>18%</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>14%</b>
<b>Tasso (%)</b>	<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>8%</b>	<b>18%</b>		<b>50%</b>	<b>13%</b>	<b>-</b>	<b>14%</b>	

Il tasso di turnover in entrata è pari al 32%, in aumento rispetto al 2022 (16%). Il tasso di turnover in uscita è invece pari al 18%, anche in questo caso in aumento rispetto all'anno precedente (14%).

Nel 2023, il 68% dei dipendenti ha un'**anzianità di servizio** compresa fra 0 e 5 anni, il 18% tra 6 e 10 anni e il 14% è presente in azienda per un periodo superiore a 10 anni.

Si segnala che i dipendenti iscritti ai sindacati, nell'anno di rendicontazione, sono il 6% senza variazioni in termini assoluti rispetto al 2022, e che non vi sono state iniziative da segnalare in questo ambito.

#### Anzianità di servizio nel 2023



A dicembre 2023, Nuovenergie collabora inoltre con una rete di **34 agenti** (26 uomini e 8 donne, lavoratori esterni autonomi) e con società terze attraverso contratti di agenzia, rafforzando in questo modo la propria **rete di vendita** con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la relazione con i clienti e la loro soddisfazione. Con gli agenti esterni vengono organizzati incontri periodici di formazione e allineamento.

## 20 anni di Nuovenergie



Nel 2023, Nuovenergie ha festeggiato i suoi 20 anni con **un evento** all'insegna della condivisione, del divertimento e del piacere di stare insieme. Dipendenti e collaboratori, insieme alle loro famiglie, hanno preso parte a una serata conviviale, tra divertenti sfide, risate, cibo salutare e musica.

Un **traguardo importante** che la società ha deciso di festeggiare ringraziando in primis dipendenti e collaboratori che, con il loro impegno e il loro lavoro, le hanno permesso di crescere anno dopo anno, contribuendo al suo continuo miglioramento. Un compleanno

importante per Nuovenergie che conferma ancora una volta **la sua volontà di mettere le persone al centro**, perché ogni risultato raggiunto e ogni traguardo tagliato sono frutto di un duro e costante lavoro di squadra.

Per i clienti è stato invece istituito un **concorso ad estrazione** ("Vinci un anno di energia", cfr. Par. 5.1.3 - "Soddisfazione dei clienti"), che vedrà premiati 2 clienti con un anno di energia in regalo.





## 4.1.2. Benessere in azienda

Il benessere dei dipendenti, il senso di appartenenza e un corretto equilibrio tra vita privata e professionale sono da sempre al centro delle politiche di Nuovenergie. L'azienda è impegnata a promuovere, attraverso misure concrete, **un ambiente di lavoro positivo e inclusivo**, riconoscendo nella motivazione e nella crescita umana e professionale delle persone un elemento fondante della mission aziendale.

Le principali **previsioni del Contratto Collettivo** Nazionale di Lavoro (CCNL) Gas-Acqua, garantiscono:

- La copertura previdenziale obbligatoria (INPS)
- La copertura assicurativa per gli infortuni sul lavoro (INAIL)
- La possibilità di anticipare il Trattamento di Fine Rapporto (TFR) limitatamente alle condizioni previste dal CCNL

La totalità dei dipendenti beneficia, inoltre, di un consolidato **Piano di Welfare aziendale**, oggetto di miglioramento continuo, che prevede:

- Una piattaforma per accedere a convenzioni e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende italiane
- Un prestito personale, a interessi agevolati, fino a 20.000€
- Un servizio di assistenza e supporto per la dichiarazione annuale dei redditi
- Tariffe agevolate per i contratti gas e luce stipulati con Nuovenergie
- Scontistiche per l'acquisto di medicinali presso le farmacie comunali di Rho
- Borse di studio per diploma e laurea dei figli dei dipendenti, variabili in base alla valutazione finale dello studente
- La possibilità di accedere gratuitamente a due corsi di carattere ludico/privato all'anno
- Un piano sanitario individuale a copertura parziale e/o totale di eventi medici

Piano di welfare aziendale	Unità	2023	2022
		Totale	Totale
Risorse investite nel piano di welfare	€	€ 106.031	€ 81.237
Num. dipendenti che accedono al piano di welfare	%	100%	100%

Nell'anno di rendicontazione, le risorse investite nel Piano di Welfare aziendale ammontano a più di **106.000€**, in aumento rispetto al 2022 (+30%) in conseguenza ad un incremento del personale dipendente, ma anche ad una maggiore adesione al fondo per l'assicurazione sanitaria integrativa e a maggiori spese per i corsi volontari di formazione.

Nuovenergie ha, inoltre, definito l'introduzione – a partire dal 2024 – di **buoni pasto** del valore di 10€, che saranno destinati ad ogni dipendente per ogni giorno lavorato<sup>2</sup>.

Successivamente alla pandemia Covid19, è stata introdotta una **politica di smart working** per migliorare l'equilibrio fra vita privata e vita lavorativa. Allo smart working possono accedere esclusivamente i dipendenti con mansioni compatibili (26 nel 2023, che rappresentano il 52% della popolazione aziendale) per un massimo di due giorni a settimana. Per abilitare il lavoro da remoto sono stati consegnati computer e cellulari aziendali.

Nel corso del 2023 sono state inoltre assegnate due auto aziendali (*fringe benefit*) al Direttore Generale e alla Responsabile commerciale, per la tipologia di mansione svolta.

## Great Place to Work e Bollino Etico Sociale



Nuovenergie è la prima utility italiana ad avere ottenuto, nel novembre 2017, la **certificazione Great Place to Work (GPTW)**, che è stata rinnovata di anno in anno e confermata anche per il periodo di rendicontazione. Un *great place to work* è un ambiente che tutti, indipendentemente dalle caratteristiche personali, dal ruolo ricoperto

in azienda e dalle mansioni svolte, riconoscono per l'**elevato livello di fiducia** che lo contraddistingue. La "fiducia", espressa dal cosiddetto "Trust Index<sup>3</sup>", è misurata attraverso un questionario online anonimo<sup>3</sup>, somministrato da GPTW a tutti i dipendenti e strutturato secondo un modello consolidato che permette di comprendere eccellenze e criticità dell'azienda in diversi ambiti: leadership, comunicazione, gestione, sviluppo professionale, collaborazione, organizzazione e remunerazione. Nel 2023 il Trust Index<sup>3</sup> è risultato pari a 65, in linea con il benchmark 2023 delle aziende del settore energy (pari a 66), e ha offerto input ed elementi di riflessione importanti per migliorare ulteriormente la motivazione e il clima interni.

Nuovenergie, nel 2016, ha inoltre ottenuto l'attestazione **Bollino Etico Sociale<sup>®</sup>**, avviando un percorso di miglioramento che è proseguito negli anni successivi e anche nel periodo di rendicontazione. *Bollino Etico Sociale<sup>®</sup>* è un metodo per lo sviluppo di azioni di innovazione sociale volte a migliorare il benessere delle persone. L'azienda è coinvolta in audit periodici, durante i quali si confronta con esperti per monitorare i risultati raggiunti e le criticità e per pianificare azioni di miglioramento o nuove iniziative ad impatto positivo da mettere in campo.



<sup>2</sup> Nello specifico, per ogni giorno lavorato con un minimo di quattro ore lavorative.

<sup>3</sup> Per l'indagine svolta nel 2023 sono stati invitati tutti i dipendenti che erano in organico alla data di somministrazione del questionario (41). Il tasso di risposta è stato del 98%.

### 4.1.3. Formazione

Nuovenergie investe costantemente in attività di formazione, nella convinzione che questa rappresenti lo **strumento cardine** sia per valorizzare e sviluppare l'attitudine e le competenze dei propri talenti sia per garantire un elevato standard di qualità dei propri servizi.

Nell'anno di rendicontazione sono state complessivamente erogate **328 ore di formazione**, in lieve diminuzione (-6,8%) rispetto al 2022, con una media di **circa 7 ore a dipendente**, come dettagliato nella tabella che segue:

Ore medie di formazione annua per categoria e genere di dipendente	Unità	2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	h.	40,0	-	40,0	48,0	-	48,0
Quadri		8,0	26,0	20,0	32,0	30,0	30,4
Impiegati		2,3	5,5	3,9	1,5	8,0	4,1
<b>Ore medie di formazione per dipendente</b>		<b>4,3</b>	<b>8,6</b>	<b>6,6</b>	<b>4,7</b>	<b>12,6</b>	<b>8,2</b>

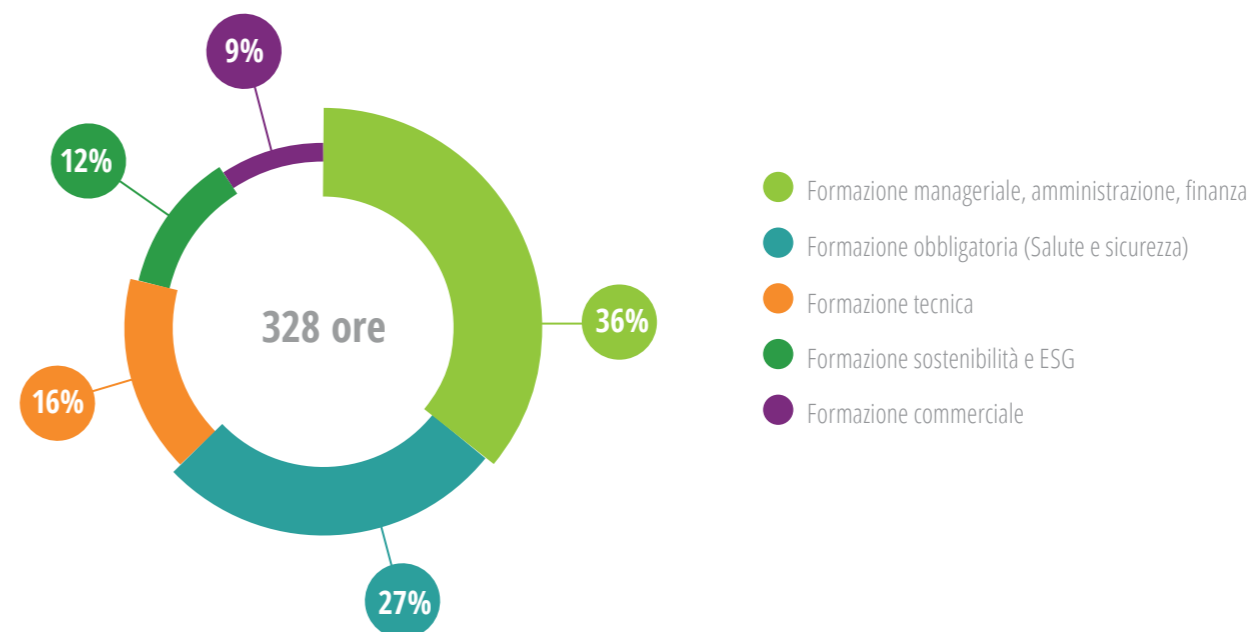
La formazione si è concentrata in particolare sul dirigente e sui quadri e, come per il 2022, sulle donne.



Sul totale delle ore erogate, il 36% è rappresentato da **formazione manageriale** (competenze manageriali, amministrazione finanza e controllo) e il 27% dalla **formazione obbligatoria** (salute e sicurezza sul lavoro). Sono state realizzate attività di formazione in ambito **marketing e commerciale** (9%), **sostenibilità** (12%) e in **ambito tecnico** (16%).

Per i nuovi assunti è inoltre previsto un **piano di formazione** iniziale, assicurato dal tutor di riferimento, propedeutico al corretto inserimento in azienda.

Ore di formazione erogate ai dipendenti nel 2023 per argomento



In ottica miglioramento continuo, Nuovenergie ha in programma di lavorare – nel 2024 – ad un **rafforzamento dell'area risorse umane**. L'obiettivo è anche quello di formalizzare un processo più strutturato per la **valutazione delle prestazioni** (c.d. "performance review") e, di conseguenza, piani formativi di sviluppo personale e professionale che meglio rispondano alle caratteristiche e alle ambizioni delle singole risorse.

Da evidenziare, infine, **Nuovenergie Academy** (cfr. Par. 5.2 – "Creazione di valore per la comunità"), che organizza e promuove iniziative di formazione rivolte alla comunità con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di nuove opportunità professionali nel settore dell'energia.

## 4.2. Diversità, equità e inclusione

In coerenza con i valori aziendali e con il proprio Codice Etico, Nuovenergie disconosce e ripudia ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sulla nazionalità, sulla religione, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sugli orientamenti personali, sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori.

Per questo motivo, l'azienda si impegna da sempre sui temi della diversità, equità e inclusione, promuovendo attivamente lo sviluppo di un **contesto di lavoro fondato sul rispetto** e capace di riconoscere, tutelare e celebrare la pluralità delle individualità, eliminando ogni forma di disparità.

### Impegni per la sostenibilità



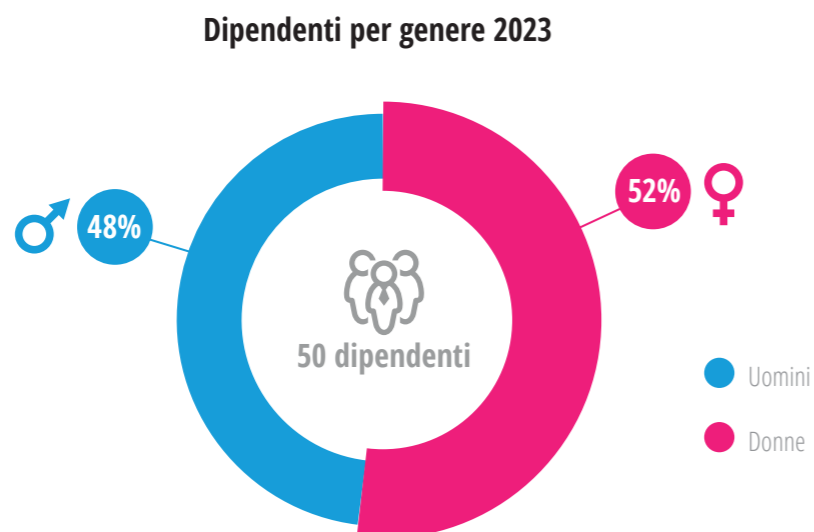
- Intraprendere il percorso per la Certificazione della parità di genere UNI/PdR 125:2022
- Promuovere la formazione continua di dipendenti e collaboratori sui temi della parità di genere, della non discriminazione, del linguaggio inclusivo, dell'attenzione alle specifiche esigenze di persone fragili e con disabilità

### 4.2.1. Il valore di ognuno

Nuovenergie è convinta che diversità significhi ricchezza e che un ambiente di lavoro equo ed inclusivo sia essenziale per consentire ad ogni persona di esprimersi e di **mettere a fattor comune il proprio valore attraverso la propria unicità**. Per questo motivo, in coerenza con i suoi valori e in conformità al Codice Etico, l'azienda è da sempre impegnata a garantire pari opportunità, equità di trattamento e un contesto di lavoro sicuro dove non vi sia spazio per comportamenti lesivi o discriminatori.

Al 31 dicembre 2023, l'organico è composto dal 52% di donne e dal 48% di uomini, confermando una **distribuzione di genere bilanciata**.

In termini di inquadramento, l'unico dirigente è un uomo (con più di 50 anni), mentre il 66% dei quadri è rappresentato da 4 donne fra i 30 e i 50 anni. Tra gli impiegati vi è una distribuzione paritaria fra uomini e donne, con un incremento delle lavoratrici rispetto al 2022.



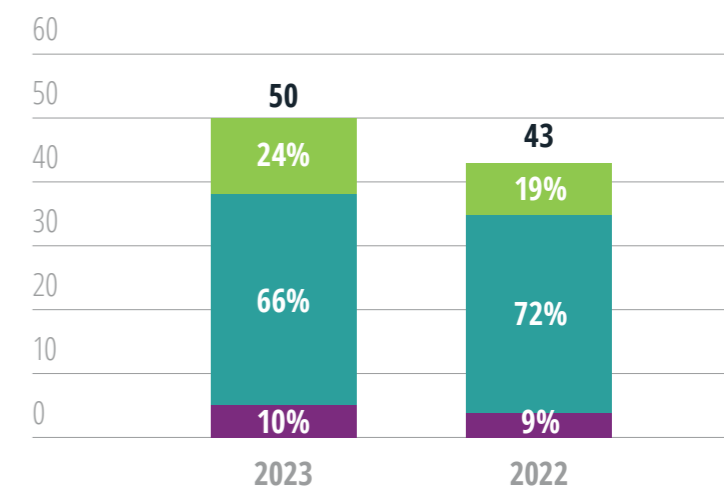
Numero totale dei dipendenti	Unità	2023			2022			
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Tempo indeterminato	n.	23	25	48	23	19	42	
< 30 anni		2	3	5	3	1	4	
30-50 anni		18	14	32	17	13	30	
> 50 anni		3	8	11	3	5	8	
Tempo determinato		1	1	2	1	0	1	
< 30 anni				0			0	
30-50 anni			1	1	1	1	1	
> 50 anni			1		1		0	
<b>Totale</b>			<b>24</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>43</b>
<b>Contratti tempo indeterminato</b>		%	96%	96%	96%	96%	100%	98%
<b>Contratti tempo determinato</b>	4%		4%	4%	4%	0%	2%	

Il 75% delle 16 nuove assunzioni avvenute nel 2023 è rappresentato da lavoratrici (cfr. Par. 4.1.1. - "Risorse umane"). Si segnala, inoltre, una maggioranza femminile nel Consiglio di Amministrazione, dove siedono 2 donne su 3 membri complessivi (cfr. Par. 1.2.1. - "Assetto proprietario, organi di governo e struttura organizzativa").

La popolazione aziendale è prevalentemente composta da persone nella **fascia di età** compresa fra 30 e 50 anni (66%). Rispetto al 2022, si registra un aumento dei dipendenti che hanno superato i 50 anni (12 persone nel 2023, erano 8 nel 2022).

Nel 2023, 2 dipendenti - entrambe donne - rientrano in categorie protette. Nel periodo di rendicontazione la totalità dei dipendenti è italiana e domiciliata nel nord Italia.

### Distribuzione della popolazione aziendale per età



Nuovenergie è impegnata nella prevenzione e nel contrasto di ogni forma di discriminazione. In questo senso dipendenti e collaboratori possono effettuare **segnalazioni attraverso i canali preposti** dall'azienda con garanzia di riservatezza dell'identità dei segnalanti, delle altre persone coinvolte e del contenuto delle segnalazioni (c.d. "Disciplina Whistleblowing"). Nel corso dell'anno di rendicontazione, così come per l'anno 2022, non sono state registrate segnalazioni né casi di discriminazione o altro genere di reclami. Non si registrano di conseguenza neanche sanzioni, multe o compensazioni.

## 4.2.2. Remunerazione

Nell'anno di rendicontazione il rapporto tra la remunerazione mediana delle donne rispetto agli uomini è del 99% sia tra i quadri che tra gli impiegati con **un divario salariale di genere<sup>4</sup> (c.d. "gender pay gap") intorno al 1%**, ampiamente al di sotto delle medie nazionali ed europee. Ferma restando la volontà di Nuovenergie di condurre – anche grazie al rafforzamento previsto nel 2024 per l'area risorse umane – ulteriori analisi sui dati inerenti alla remunerazione dei dipendenti, si evidenzia in generale, negli anni, una sostanziale equità retributiva fra donne e uomini.

Per quanto riguarda invece il rapporto tra la remunerazione della persona con compenso più alto in azienda e la mediana della remunerazione di tutti gli altri dipendenti (c.d. **"total remuneration ratio"**)<sup>5</sup>, questo si attesta a 3,9, in diminuzione rispetto al 2022 quando era pari a 4,1.



<sup>4</sup> Il divario salariale di genere ("gender pay gap") è calcolato sottraendo la retribuzione lorda media oraria delle donne alla retribuzione media oraria degli uomini e dividendo il risultato per la retribuzione media oraria degli uomini;

<sup>5</sup> Il rapporto – cd. "total remuneration ratio" – è calcolato come rapporto fra la remunerazione totale lorda annua della persona più pagata in azienda e la mediana della remunerazione totale lorda annua di tutti gli impiegati in azienda esclusa la persona più pagata.

## 4.3. Salute e sicurezza sul lavoro

La salvaguardia della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori rappresenta da sempre un **impegno inderogabile e prioritario** per Nuovenergie. L'azienda predispone e attua **misure preventive** volte a garantire la sicurezza sul luogo di lavoro anche nella prospettiva del miglioramento continuo. In questo senso, Nuovenergie ritiene fondamentale il **coinvolgimento attivo dei lavoratori**, riponendo particolare attenzione alle attività continue di formazione e informazione.

In conformità al D.lgs. 81/08 ("Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro"), Nuovenergie ha redatto il **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, che identifica, valuta e documenta i rischi riconducibili alle attività tipiche dell'azienda, nonché le misure preventive e gli strumenti di controllo adottati per garantire la sicurezza dei lavoratori. Come previsto, è stato formalizzato un **organigramma della sicurezza** che prevede un Medico Competente, un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) nonché squadre antincendio e di primo soccorso.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, Nuovenergie ha inoltre aggiornato la **valutazione dei rischi** psico-sociali **legati allo stress lavoro correlato**, relativo a tutte le mansioni svolte in azienda. La valutazione aggiornata conferma un **rischio basso** sia per gli impiegati commerciali sia per gli impiegati amministrativi e gli addetti alla gestione degli sportelli. Su questo aspetto, l'azienda sta comunque valutando l'attivazione di misure di prevenzione aggiuntive rispetto a quelle già in essere.

Si evidenzia che, sia nel corso del 2023 che nel 2022, non sono stati registrati infortuni sul lavoro, mantenendo così un **tasso di infortuni pari a zero**. Parimenti, non sono state registrate malattie professionali né sanzioni, multe o compensazioni legate alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro. La **formazione obbligatoria** è stata effettuata regolarmente (cfr. Par. 4.1.3. – "Formazione").

### Impegni per la sostenibilità



- Continuare a migliorare le misure a garanzia della salute e sicurezza di dipendenti e collaboratori sui luoghi di lavoro assicurando il monitoraggio continuo



5.

CLIENTI E  
TERRITORIO

## 5.1. Qualità e orientamento al cliente

Il cliente è al centro dell'attività di Nuovenergie. Per garantire la soddisfazione dei clienti l'azienda mira a costruire una relazione basata sulla fiducia, sulla trasparenza, su valori condivisi e sulla qualità.

Nel 2023 il **numero dei clienti è cresciuto del 17,9%** rispetto all'anno precedente, con una netta **prevalenza dei clienti consumer** - che rappresentano il 91,5% dei clienti totali - rispetto ai clienti business.

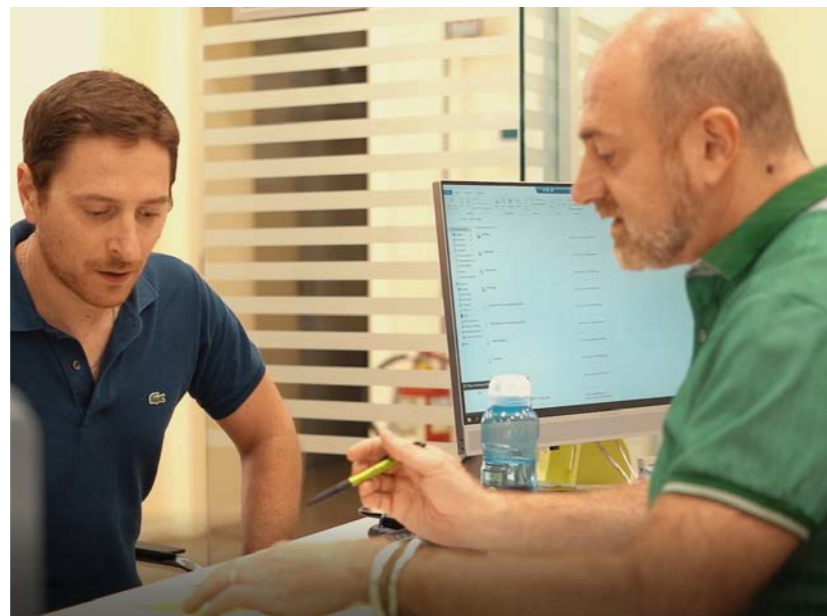
### Impegni per la sostenibilità



- Mantenere o migliorare il livello di customer satisfaction continuando a garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati
- Incrementare ulteriormente la rete di punti di vendita diretti e negozi partner
- Consolidare un programma di fidelizzazione rivolto ai clienti, anche attraverso l'attivazione di partenariati con terzi
- Introdurre ulteriori miglioramenti per garantire a tutti i clienti l'accessibilità fisica dei punti di vendita e la fruibilità digitale dei servizi online
- Strutturare una politica volta a gestire specifiche situazioni di disagio economico

### 5.1.1. Relazione con i clienti

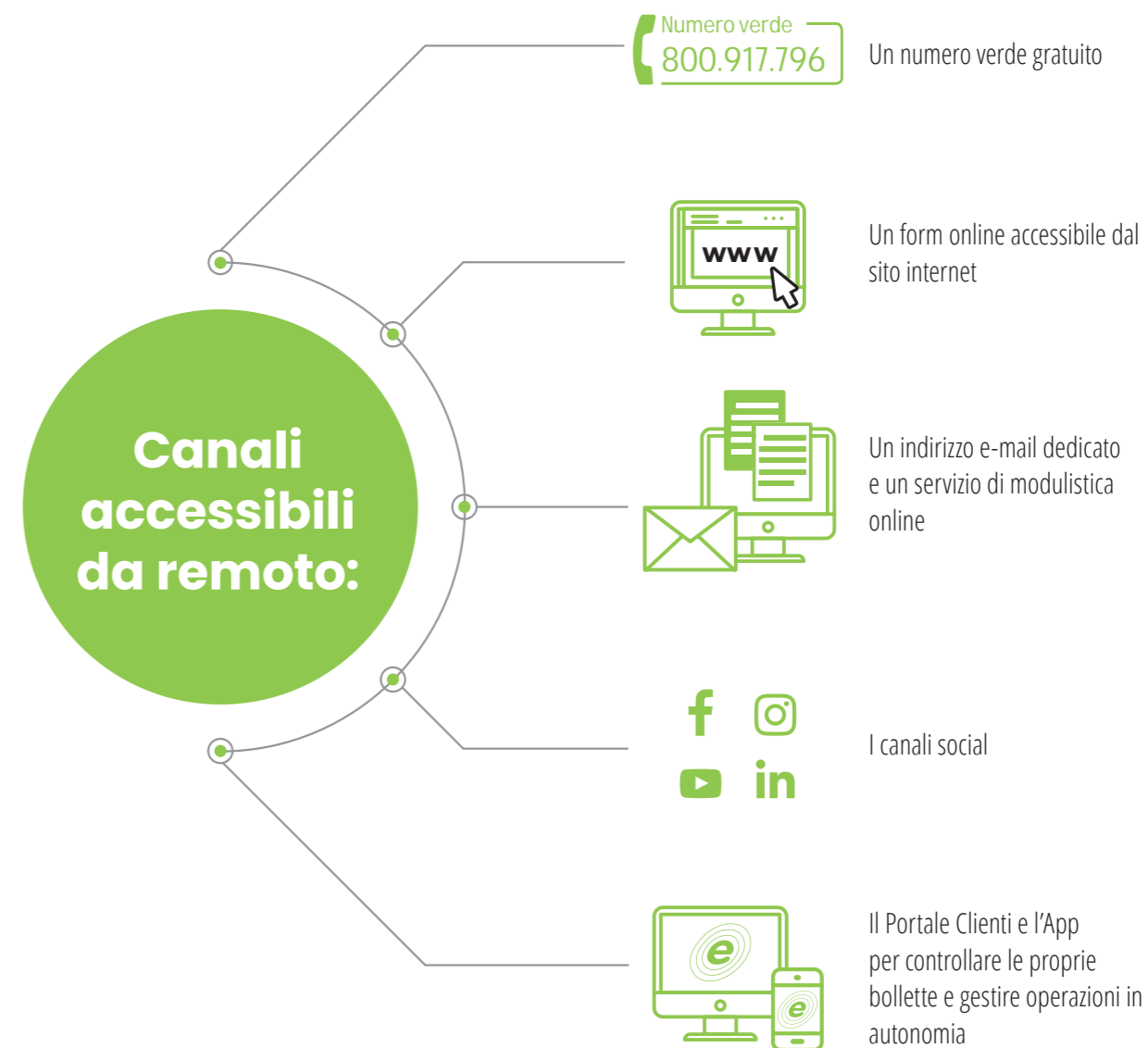
La cura della relazione parte dal **mettere a disposizione canali e punti di contatto** attraverso i quali i clienti possano ricevere informazioni, risolvere criticità, esprimere preoccupazioni o dare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per rispondere in modo personalizzato alle richieste e necessità dei clienti, l'approccio di Nuovenergie è **multicanale**.



Nuovenergie, infatti, è **presente sul territorio** con:

- 29 tra punti vendita diretti e negozi partner, presso i quali i clienti possono interagire direttamente con un consulente
- 2 totem digitali, che consentono di effettuare le operazioni più semplici e ordinarie in totale autonomia, senza dover fare code agli sportelli
- 29 corner presso esercenti terzi, che forniscono consulenza gratuita e senza impegno sulle offerte luce e gas

Per comunicare con l'azienda i clienti hanno anche a disposizione vari canali **accessibili da remoto**:



Per integrare ulteriormente il suo approccio multicanale, Nuovenergie ha introdotto nel 2023 un **chatbot**, un assistente virtuale che ha in carico l'assistenza di 1° livello pre e post vendita all'interno del sito istituzionale, col preciso obiettivo di semplificare e ottimizzare il percorso dell'utente. In caso di necessità, l'assistente virtuale fornisce al cliente la possibilità di prenotare una chiamata da parte del contact center in un giorno e orario stabiliti.

## Le Fonti Awards

LE FONTI  
AWARDS®



WINNER  
2023

Nel 2023 Nuovenergie è stata premiata come **azienda innovatrice nel campo dell'energia**, ottenendo il riconoscimento "Eccellenza dell'Anno - Innovazione - Fornitura di energia".

I premi Le Fonti Awards sono da anni un punto di riferimento per le aziende che credono nell'innovazione e nella crescita: la volontà di migliorarsi, l'attenzione all'evoluzione del mercato di riferimento, la leadership e l'alta qualità del servizio offerto sono punti cardine per la valutazione dei finalisti e la proclamazione del vincitore. L'impegno di Nuovenergie nel **processo di digitalizzazione** - attraverso, ad esempio, lo sviluppo del Portale clienti, dell'App e dei Totem digitali - ha portato l'azienda a ottenere questo riconoscimento anche nel 2022.



## 5.1.2. Soddisfazione dei clienti

La soddisfazione dei clienti è monitorata in modo costante attraverso questionari dedicati a cui è possibile accedere tramite molteplici canali e in varie fasi della customer journey.

Tra gli indicatori monitorati, l'indice sintetico di gradimento **Net Promoter Score (NPS)**<sup>1</sup> è migliorato significativamente nel 2023 rispetto al 2022, passando da un valore negativo di -3,95 a un valore positivo di +16,32, con una valutazione media di 7,05 su 10 (era 5,07 nel 2022). L'attività di ascolto di Nuovenergie tiene in particolare considerazione gli **input qualitativi forniti dai clienti**, che sono oggetto di approfondite analisi da parte del management con l'obiettivo di identificare azioni concrete per migliorare la soddisfazione.

Per quanto riguarda, nello specifico, il **Numero Verde**, il servizio è attivo 6 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 19.00 e il sabato dalle 08.30 alle 12.30. Il numero complessivo<sup>2</sup> di chiamate gestite, nell'anno di rendicontazione, è pari a 29.221 con una durata media di 3 minuti e 27 secondi. Pur non essendo soggetta ad obbligo<sup>3</sup>, Nuovenergie monitora comunque gli indicatori ARERA<sup>4</sup> relativi alla qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e rispetta ampiamente gli standard previsti, come dettagliato nella tabella sottostante.

Numero Verde	Unità	2023	2022
Chiamate complessive	n.	31.773	36.560
Chiamate gestite		29.221	31.265
<b>Accessibilità al servizio (AS)</b> Valore minimo previsto da ARERA: 95%	%	100,0%	100,0%
<b>Tempo medio di attesa (TMA)</b> Tempo massimo previsto da ARERA: 180 sec	secondi	29	40
<b>Livello di servizio (LS):</b> (valore minimo previsto da ARERA: 85%)	%	89,5%	91,8%

<sup>1</sup> Il *Net Promoter Score* misura la fidelizzazione dei clienti attraverso la domanda "Con quale probabilità consiglieresti la nostra azienda a un amico o a un collega?" in una scala da 0 a 10. In base alla risposta, i clienti vengono classificati in tre categorie: i detrattori (punteggio tra 0 e 6); i passivi (punteggio 7 o 8, e la cui opinione è neutra); i promotori (punteggio 9 o 10). La formula per calcolare il *Net Promoter Score* è: % promotori - % detrattori. Si ottiene così un valore che può variare da -100 a +100.

<sup>2</sup> Le chiamate gestite direttamente da Nuovenergie rappresentano il 66% del totale. Le chiamate restanti sono state gestite da un provider esterno con sede in Italia, operante in alcune specifiche fasce orarie.

<sup>3</sup> L'obbligo vige per le aziende che superano i 50.000 clienti per singola commodity.

<sup>4</sup> Gli indicatori ARERA monitorati sono:

- Accessibilità al servizio (AS): rapporto tra il numero di unità di tempo in cui la linea è libera (*chiamate ricevute*) e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori (*chiamate in ingresso*);
- Tempo medio di attesa (TMA): tempo medio mensile di attesa in secondi;
- Livello di servizio (LS): rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine (*chiamate gestite*) e il numero di chiamate dei clienti che hanno provato a chiamare con un operatore (*chiamate ricevute*).

Si segnala che il delta tra chiamate complessive e chiamate gestite si intende risolto dal sistema IVR (*Interactive Voice Response*), che fornisce risposte esaustive senza che ci sia bisogno di parlare con l'operatore oppure che permette al cliente di essere ricontattato nelle 24 ore successive.

Il **generale incremento della soddisfazione** dei clienti è confermato dal numero dei **reclami** (64 nel 2023) che sono diminuiti del 41% rispetto al 2022, anno comunque caratterizzato da una forte crescita e volatilità dei prezzi. Il tempo medio di risposta ai reclami è di 11 giorni solari, largamente inferiore al massimo stabilito da ARERA (30 giorni solari), in diminuzione rispetto all'anno precedente (era di 12,4 giorni). Nell'anno di rendicontazione, i reclami hanno riguardato principalmente i consumi e le letture, le tariffe o altre questioni contrattuali, la gestione di sospensioni a causa di morosità.

Il numero di indennizzi riconosciuti è pari a 14 con un tasso di incidenza<sup>5</sup> complessivo pari allo 0,03%. Al di là degli indennizzi formali, in determinate occasioni Nuovenergie riconosce – per propria policy e considerando centrale un alto livello di soddisfazione – un bonus volontario chiamato **“Bonus Sorriso”** (uno sconto in bolletta di 5-10 €) ai clienti che hanno manifestato un particolare disagio. Nel 2023 sono stati erogati 227 Bonus Sorriso, in linea con l'anno precedente, con un tasso di incidenza percentuale tra numero di Bonus e numero totale di clienti univoci dello 0,56%.

## Iniziative di Loyalty

Nel corso del 2023, Nuovenergie ha attivato iniziative di fidelizzazione che hanno coinvolto i sottoscrittori di nuovi contratti di fornitura ma anche i clienti già esistenti.

In particolare, tutti i clienti che hanno attivato un nuovo contratto presso uno dei punti vendita di Nuovenergie nel periodo compreso tra il 01/04/2023 e il 12/12/2023 hanno ricevuto un biglietto **“Gratta e Vinci”**, con la possibilità di vincere fino a 300€ sotto forma di sconto immediatamente applicato in bolletta. Sono stati redenti 1.247 Gratta e Vinci vincenti, per un investimento totale da parte dell'azienda di 25.025€.

Nel 2023 Nuovenergie ha inoltre deciso di premiare tutti i propri clienti lanciando il concorso **“Vinci un anno di energia”**. Per partecipare era sufficiente essere un cliente con un'offerta attiva nel mercato libero. L'estrazione, programmata per il 29/02/2024, permetterà a due vincitori di ricevere uno sconto in fattura pari a 1.000€ e 600€ (che corrispondono alla media di spesa annua rispettivamente per un contratto gas e un contratto luce).



<sup>5</sup> Il tasso di incidenza degli indennizzi è calcolato come rapporto (%) fra numero di indennizzi nell'anno e numero totale di clienti univoci nell'anno.

## Webinar “Te lo spiega Nuovenergie”



Nel 2023 Nuovenergie ha organizzato per il terzo anno consecutivo una serie di webinar ad appuntamento mensile, su tematiche individuate tramite l'analisi dei trend delle richieste di chiarimento poste dai clienti attraverso i canali di assistenza fisici e online.

I webinar hanno offerto ai clienti l'opportunità di porre quesiti in diretta a esperti del settore attraverso un **canale di comunicazione innovativo e bi-direzionale**, che sfruttando le potenzialità delle nuove tecnologie ha permesso di rafforzare il rapporto uno a uno tra azienda e cliente. La registrazione dei webinar è resa disponibile sul canale YouTube di Nuovenergie. Il progetto ha consolidato la reputazione aziendale oltre ad essere riconosciuto come un valido strumento di informazione per i clienti.





### 5.1.3. Accessibilità dei servizi

Nuovenergie è impegnata a migliorare l'accessibilità fisica, digitale ed economica dei suoi servizi, nell'ottica di garantire massima inclusività e piena soddisfazione per tutti i clienti.

Per quanto riguarda l'**accessibilità fisica**, il design dei punti vendita tiene in considerazione principi di progettazione universale volti all'eliminazione delle barriere architettoniche e, in generale, a garantire la massima accessibilità anche a persone diversamente abili. Per consentire l'accesso agevole ai clienti con disabilità motorie o su sedia a rotelle l'ingresso a tutti i punti vendita è libero da ostacoli, gli spazi interni sono progettati in modo da essere ampi e agevolare il passaggio, i servizi igienici sono costruiti in modo idoneo e la pavimentazione è uniforme e priva di sporgenze. Se il punto vendita si sviluppa su più livelli, sono state installate rampe o ascensori per consentire l'accesso a persone con mobilità ridotta. La segnaletica adottata, sia all'interno che all'esterno degli edifici, è chiara e ben visibile, le scrivanie e i display sono posizionati a un'altezza accessibile per tutti i clienti, in modo che tutti possano raggiungerli facilmente. L'illuminazione degli ambienti è adeguata anche considerando le esigenze delle persone con disabilità visive.

Anche nello sviluppo dei **canali e servizi digitali** (come sito web, social network, portali clienti) sono stati considerati i principi del **design inclusivo** per garantire un'esperienza utente ottimale per tutti, compresi gli utenti diversamente abili o con esigenze particolari come gli anziani. Alcuni aspetti chiave tenuti in considerazione sono stati:

- **Percettibilità:** i contenuti sono facilmente percepibili da tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità sensoriali attraverso, ad esempio, l'uso di colori contrastanti per il testo e lo sfondo e l'aggiunta di descrizioni testuali alternative per le immagini
- **Utilizzabilità:** lo sviluppo del sito web ha seguito i principi di progettazione di un'architettura dell'informazione chiara e intuitiva e di una navigazione che fosse quanto più fruibile tra le varie sezioni del sito
- **Comprensibilità:** il linguaggio utilizzato nei canali digitali è semplice e chiaro, con un'organizzazione dei contenuti il più possibile logica ed intuitiva
- **Robustezza:** il sito web è stato sviluppato per essere robusto e compatibile con una gamma di tecnologie assistive

Le azioni riguardanti l'**accessibilità economica** si collocano nel quadro della normativa vigente e della consapevolezza, da parte di Nuovenergie, di fornire servizi essenziali in un mercato caratterizzato da alta volatilità.

A partire dal 1° gennaio 2021 il **Bonus sociale per l'energia** è inserito automaticamente in bolletta per tutti coloro che ne hanno diritto sulla base di requisiti specifici, senza la necessità di presentare alcuna domanda ai comuni o ai CAF. Nel periodo di rendicontazione sono stati erogati **8.746 bonus** (+ 34,7% rispetto al 2022) per un valore complessivo pari a più di 3,5 milioni di euro.

Il **Bonus elettrico per disagio fisico**, invece, spetta a tutti i titolari di una fornitura luce che abbiano nel proprio nucleo familiare un soggetto affetto da problemi di salute che rendono necessario l'utilizzo di apparecchi elettromedicali. A differenza del primo, per ottenerlo è necessario presentare una domanda apposita presso il Comune di residenza del titolare della fornitura o nei CAF abilitati. Una volta ottenuto il bonus elettrico, questo viene automaticamente conteggiato nella bolletta luce.



## 5.2. Creazione di valore per la comunità

Nuovenergie non solo fornisce servizi essenziali ai propri clienti ma, nell'**obiettivo di rafforzare il legame con la comunità di cui è parte**, è anche da sempre impegnata a sostenere associazioni e realtà che sono espressione del territorio.

Nel quadro delle collaborazioni attivate nel corso degli anni, l'azienda si è sempre proposta di consolidare le relazioni con gli attori chiave (associazioni, enti locali e scuole) e, in generale, di aumentare il coinvolgimento della comunità. In quest'ottica è importante per Nuovenergie riuscire a migliorare la valutazione dell'efficacia delle attività e a garantire una comunicazione chiara, trasparente e inclusiva.

### Impegni per la sostenibilità



- Confermare l'impegno verso la comunità attraverso lo sviluppo di collaborazioni con enti del terzo settore e scuole, anche ampliando il territorio di riferimento, le aree di intervento e le modalità di partnership;
- Coinvolgere dipendenti e collaboratori in attività di volontariato aziendale che promuovano il benessere delle persone e impattino positivamente sulla comunità e sul territorio



### 5.2.1. Approccio e numeri

Nell'anno di rendicontazione, Nuovenergie ha privilegiato realtà attive in tre principali aree:

#### Lo sport:

Lo sport è un concentrato di energia e permette a bambini e adulti di fare squadra e dedicarsi ad attività sane e costruttive. I valori di solidarietà e collaborazione sono alla base di ogni attività sportiva e la complicità, lo spirito di squadra, l'amicizia e una sana competizione sono il punto di partenza per migliorare sé stessi



#### La cultura:

la cultura in ogni sua forma, diffusa e accessibile senza limiti di età o genere o di altro tipo, rappresenta la base per costruire una comunità più ricca, consapevole e sostenibile

#### Il territorio:

lo sviluppo della comunità passa anche attraverso la valorizzazione e conservazione del territorio, la tutela della salute, la salvaguardia degli animali e dell'ambiente e lo sviluppo delle opportunità professionali

Nel corso del 2023, Nuovenergie ha confermato il proprio impegno verso la comunità di cui è parte sostenendo **41 fra enti e associazioni del territorio**, consolidando partnership di lungo termine ma anche attivando nuove collaborazioni.

Creazione di valore per la comunità	Unità	2023	2022
Associazioni e enti sostenuti	n.	41	37
Erogazioni liberali e sponsorizzazioni	€	€ 82.930	€ 30.451

Nell'anno di rendicontazione, il **contributo destinato alle iniziative territoriali è aumentato in modo significativo rispetto al 2022**. Tutti i rapporti di collaborazione sono definiti attraverso accordi formali tra le parti, per lo più sotto forma di sponsorizzazioni. In aggiunta al contributo dettagliato in tabella, Nuovenergie ha investito in attività di marketing e comunicazione per promuovere le iniziative sostenute.



## 5.2.2. Progetti sostenuti

Gli enti più rilevanti in termini di risorse destinate da Nuovenergie nel 2023 sono:



### Polisportiva Victor Rho ASD:



la ASD Victor Rho è un pilastro della comunità di Rho dal 1949, e Nuovenergie ne condivide i valori di comunità, passione e sviluppo personale. La partnership, che assume la forma di una sponsorizzazione annuale, mira a **sostenere e celebrare la bellezza dello sport, in particolare del calcio**, che la Polisportiva promuove con dedizione attraverso eventi coinvolgenti e la partecipazione a campionati significativi. Nuovenergie offre ai 260 iscritti alla ASD e alle loro famiglie tariffe agevolate per i servizi essenziali di energia e gas. L'impegno comune si manifesta in eventi speciali come il "Torneo Cuore Giallo Verde" e il progetto "SosteniAMO la Victor", nell'obiettivo di promuovere un futuro più sostenibile.



### Settimo Basket ASD:

la missione della Settimo Basket ASD di arricchire la comunità attraverso lo sport, diffondendo e valorizzando la pallacanestro tramite l'organizzazione di eventi sportivi e la partecipazione a campionati, è in perfetta sintonia con l'impegno di Nuovenergie nel promuovere salute, sviluppo personale e senso di appartenenza alla comunità. La partnership **rafforza il legame tra sport e benessere quotidiano**, grazie all'offerta di tariffe agevolate per l'energia e il gas per i 400 iscritti dell'ASD e le loro famiglie.

La presenza di Nuovenergie a tutti gli eventi organizzati dall'associazione (inclusi camp estivi, la festa minibasket e tornei 3x3) permette all'azienda di connettersi direttamente con le famiglie e gli appassionati, garantendo il proprio sostegno alle realtà sportive che fanno la differenza nella vita delle persone.



### Rugby Rho ASD:

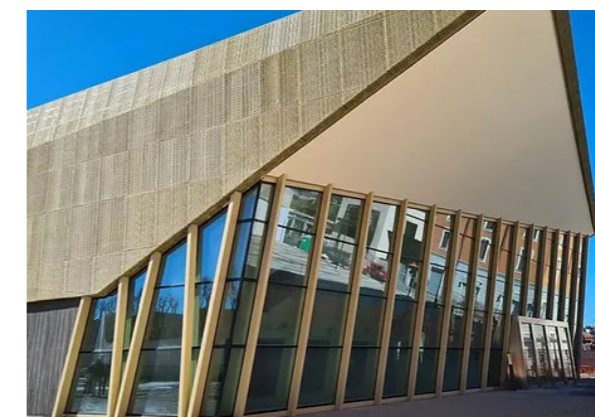
la Rugby Rho ASD contribuisce allo **sviluppo sociale e culturale della comunità** attraverso la promozione e diffusione del rugby. Grazie all'accordo di sponsorizzazione con Nuovenergie, i 250 iscritti hanno l'opportunità di accedere a soluzioni e convenzioni dedicate per i servizi energetici. La partecipazione a una varietà di eventi, dalla categoria Minirugby alle squadre Giovanili Old e Rhottweilers, permette all'azienda di comunicare i propri valori attraverso canali sia online che offline.



### Teatro Civico Roberto De Silva:

nell'obiettivo di **contribuire attivamente al panorama culturale e artistico della comunità**, nel 2023 Nuovenergie ha formalizzato una collaborazione con la Fondazione Teatro Civico di Rho, tramite una partnership promopubblicitaria mirata in particolare al sostegno delle attività culturali del Teatro Civico Roberto De Silva.

Questo luogo è una fondamentale cassa di risonanza per la ricca e variegata vita culturale della città, con alle spalle una lunga tradizione che affonda le radici nei primi del Novecento e comprende teatro, cinema, musica, arte ed altro ancora, ed è stato ideato con l'obiettivo di diventare un punto di riferimento per i cittadini di Rho e dei comuni dell'area metropolitana milanese.





### A.C. Mazzo 80:

la collaborazione tra Nuovenergie e A.C. Mazzo 80, che coinvolge le 22 squadre e gli oltre 350 iscritti dell'associazione, riflette l'impegno condiviso tra le due organizzazioni nel **fornire alla comunità opportunità di crescita e sviluppo**. Negli anni A.C. Mazzo 80 ha dimostrato il proprio impegno nella formazione di giovani talenti con l'ambizione di indirizzarli verso il calcio professionistico, diventando sempre di più un riferimento per l'eccellenza sportiva con l'evoluzione a partire dal 2015 in Centro di Formazione Cagliari Calcio. L'azienda è presente in tutti gli eventi significativi organizzati dall'associazione, compresi il torneo dedicato a Nuovenergie che si svolge tra maggio e settembre.



### Rho Night Run:



nel 2023 Nuovenergie ha contribuito, attraverso un accordo di sponsorizzazione occasionale, alla realizzazione dell'evento ludico-sportivo della "Rho Night Run", una corsa podistica non competitiva che si snoda per 5-8 km attraverso le vie di Rho e che riflette i valori aziendali di **promozione della salute, del benessere e dell'engagement comunitario**. L'evento è stato organizzato dall'Associazione Lions Club di Rho che, con l'inconfondibile motto dei Lions di tutto il mondo "WE SERVE", dedica i propri sforzi a supportare le comunità locali attraverso iniziative nei settori socio-assistenziali, culturali, ambientali, educativi e sportivi, operando sempre senza scopo di lucro.



## Nuovenergie Academy



Per contribuire allo **sviluppo di nuove opportunità professionali** sui territori in cui opera, Nuovenergie organizza 'Nuovenergie Academy', un percorso di più giorni di formazione gratuita - accessibile a tutti - che consente ai partecipanti di acquisire le competenze necessarie per muovere i primi passi nel settore dell'energia e di avvicinarsi alla professione del consulente commerciale.

Il corso (un'edizione nel 2023, con 11 partecipanti) è tenuto da **professionisti aziendali** che mettono a disposizione dei partecipanti la loro pluriennale esperienza. Nuovenergie fornisce gratuitamente tutto il materiale formativo necessario per affrontare la formazione in aula oltre ad un rimborso spese per la partecipazione al corso, e al termine della formazione viene rilasciato un attestato di partecipazione.

*"Grazie a Nuovenergie ho avuto la possibilità di prendere parte a un percorso interessante che mi ha aiutato ad apprendere meglio tutti i segreti della professione del venditore e, inoltre, mi ha permesso di entrare in azienda, prima come dipendente a tempo determinato e poi con un'assunzione a tempo indeterminato. Consiglio a tutti questa esperienza perché può essere utile a livello formativo e permette di avere anche delle opportunità lavorative."*

*Silvia, Consulente Commerciale*

## Progetto "Accendi l'Energia della tua Scuola"

Nel corso del 2023 Nuovenergie ha lavorato attivamente all'organizzazione di **"Accendi l'Energia della tua Scuola"**, un **progetto a sostegno degli istituti scolastici del Comune di Rho in programma per l'anno 2024**.

Il progetto permetterà alle 33 scuole coinvolte tra infanzia, primarie e secondarie di riscattare premi utili alle attività scolastiche. Dal 1° gennaio 2024 al 31 marzo 2024 tutti i clienti Nuovenergie con una fornitura luce o gas attiva nel comune di Rho troveranno automaticamente allegati alle loro bollette i buoni da ritagliare e consegnare alla scuola scelta (1 buono ogni 30 € di spesa in bolletta).

L'impegno condiviso dell'azienda e dei singoli clienti si tradurrà in un sostegno concreto all'istruzione dei bambini e dei ragazzi di Rho, attraverso la donazione di strumenti musicali, materiale didattico, attrezzature informatiche, cancelleria o supporti per l'educazione fisica.





6.

**PROSPERITÀ  
E BUSINESS**

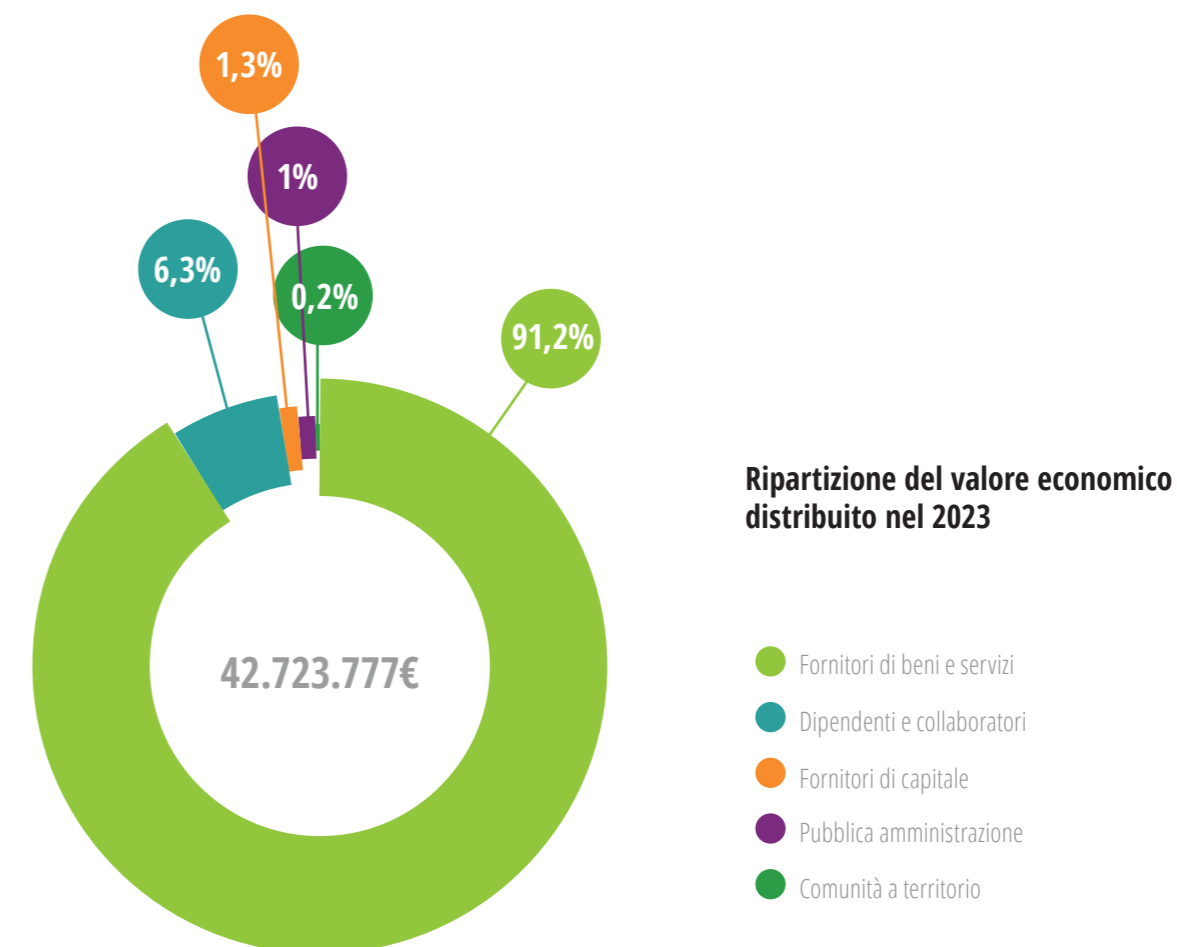
## 6.1. Performance e creazione di valore condiviso

Nel periodo di rendicontazione, Nuovenergie ha registrato un fatturato complessivo pari a **44.077.532€**, in diminuzione rispetto al 2022 (-30%). Ciò in conseguenza del fatto che il 2023 è stato un anno caratterizzato da un drastico rallentamento dei prezzi dei beni energetici, che avevano registrato un'accelerazione significativa nell'anno precedente (con un picco a dicembre 2022), rapidamente riassorbita nell'anno di rendicontazione.

Nonostante la delicata situazione del mercato energetico e le condizioni di incertezza che continuano a caratterizzare il contesto geopolitico, nel corso del 2023 l'azienda ha **incrementato** in modo consistente gli **utili di esercizio (+25,4%)** rispetto all'anno precedente, sviluppando ulteriormente la sua presenza capillare e mantenendo così il presidio e la **vocazione territoriale** che da sempre la caratterizzano.

Valore economico generato, distribuito e trattenuto da Nuovenergie Spa nel biennio 2022-2023 (in Euro)	31/12/2022	31/12/2023
<b>Valore economico generato</b>	<b>63.106.612</b>	<b>44.077.532</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	63.007.855	44.036.208
Ricavi diversi	124.000	93.310
Svalutazione dei crediti	-85.522	-83.000
Proventi finanziari	60.279	31.014
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>61.973.362</b>	<b>42.723.777</b>
Costi operativi	59.098.366	38.946.637
Costo del personale	2.328.983	2.702.925
Oneri finanziari	155.424	556.154
Imposte	360.138	435.131
Sponsorizzazioni e liberalità	30.451	82.930
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>1.133.250</b>	<b>1.353.755</b>
Ammortamenti	414.122	451.850
Utile di esercizio	719.128	901.905

Un elemento cardine nell'approccio strategico di Nuovenergie è la **creazione di valore condiviso** attraverso la **distribuzione di valore ai propri stakeholder**. Nell'anno di rendicontazione l'azienda ha distribuito **più di 42 milioni di euro**. La maggior parte del valore economico è stato destinato ai fornitori (91,2%), il 6,3% a dipendenti e collaboratori (in aumento rispetto al 2022) e la restante parte a fornitori di capitale, Pubblica Amministrazione, comunità e territorio.



Da evidenziare, in particolare, che le **sponsorizzazioni e liberalità** destinate al mondo dell'associazionismo e alle iniziative del territorio (cfr. Par. 5.2. - "Creazione di valore per la comunità") sono **quasi triplicate** rispetto all'anno precedente, con un importo complessivo nel 2023 pari a 82.930€.



## 6.2. Relazione con i fornitori

La relazione con i suoi fornitori è di importanza cruciale per Nuovenergie nell'ottica di garantire un servizio di alta qualità e la piena soddisfazione dei clienti. Per questo motivo **affidabilità delle forniture, tempestività, competitività, trasparenza, disponibilità a instaurare collaborazioni continuative e durature** sono aspetti fondamentali nelle valutazioni dell'azienda. Questo vale per tutti i fornitori e, ancor di più, per i fornitori di materia prima che insieme rappresentano più del 85% delle spese di fornitura sostenute complessivamente da Nuovenergie nell'anno di rendicontazione.

L'azienda, a parità di condizioni, privilegia **forniture locali**. Tra i fornitori di materia prima, i fornitori con sede in Italia rappresentano il 72,9% dell'importo speso da Nuovenergie per l'acquisto di materia prima (la restante quota proviene da fornitori con sede in Europa).

Per ciò che concerne le **pratiche di pagamento**, nel periodo di rendicontazione i tempi medi di pagamento dei fornitori sono stati di **38 giorni**, evidenziando una **significativa riduzione** rispetto ai 49 giorni medi registrati nel 2022. Ciò è riconducibile anche ad una generalizzata modifica delle condizioni relative alle tempistiche di pagamento che ha previsto il versamento di acconti sulle forniture energetiche (c.d. "Prepayment"). In generale tale riduzione rappresenta un segnale positivo nell'ottica di rafforzare le relazioni con la catena di fornitura e di consolidare la reputazione aziendale. Nessuna azione legale connessa a ritardi nei pagamenti è stata inoltre intrapresa contro Nuovenergie nel 2023 né sono state registrate sanzioni o altre forme di compensazione.

### Impegni per la sostenibilità



- Incrementare la quota di fornitori locali al fine di redistribuire valore sul territorio
- Consolidare il rapporto con i fornitori garantendo buona governance, continuità e relazioni paritetiche
- Sviluppare progressivamente una politica di approvvigionamento responsabile integrando criteri volti a migliorare gli impatti della catena di fornitura

L'azienda crede che **collaborazioni stabili e durature** possano essere un'opportunità per **sensibilizzare sui temi dello sviluppo sostenibile** e per promuovere un miglioramento che coinvolga l'intera catena del valore.



## NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce la **prima edizione** del Bilancio di Sostenibilità di Nuovenergie Spa.

Il **periodo di rendicontazione** è compreso fra il 01/01/23 e il 31/12/23 in linea con il periodo di riferimento del bilancio di esercizio. Le edizioni successive a questo Report avranno cadenza annuale. Il **perimetro delle informazioni riportate** interessa la società Nuovenergie Spa per tutti gli impatti rendicontati, misurati attraverso indicatori per i quali sono state riportate le tendenze relative al biennio 2022-2023.

Il Bilancio ha lo scopo di fornire agli stakeholder di Nuovenergie un quadro esaustivo dei suoi impatti ambientali, sociali ed economici nonché dei rischi e delle opportunità a questi connessi. Rappresenta inoltre lo strumento attraverso il quale l'azienda gestisce e comunica gli impegni assunti con l'obiettivo di migliorare le proprie performance ESG.

Il **processo di analisi, rendicontazione e redazione** di questo documento è stato gestito da un team di lavoro interno, coordinato dalla Responsabile dell'area Amministrazione, Finanza e Controllo con il supporto della società di consulenza So-What Srl Società Benefit.

Gli standard adottati per valutare e rendicontare gli impatti di Nuovenergie Spa sono i **GRI Standards**, rilasciati da Global Reporting Initiative (GRI), nella versione 2021 e nell'opzione *"with reference to"*. Gli standard e le informative rendicontate sono indicati nell'indice dei contenuti GRI.

<sup>1</sup> In particolare, oltre a ESRS 1 – "Requisiti generali" e ESRS 2 – "Informazioni generali": ESRS E1 – "Cambiamento climatico", ESRS S1 – "Forza lavoro propria", ESRS S3 – "Comunità interessate", ESRS S4 – "Consumatori e utilizzatori finali", ESRS G1 – "Condotto delle imprese".

Nel corso del 2023, Nuovenergie ha inoltre avviato il percorso volto ad implementare le previsioni della *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*, Direttiva 2022/2464/UE, concernente l'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario per le imprese soggette. Per garantire maggiore comparabilità in ambito reporting, tali imprese saranno tenute ad adottare gli standard di rendicontazione ESRS (*European Sustainability Reporting Standard*), predisposti da EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*) e pubblicati in Gazzetta Ufficiale nel dicembre 2023 (Regolamento UE 2023/2772). In particolare l'azienda ha:

- Condotta la propria analisi di materialità (cfr. Par. 2.2. – *"L'analisi di materialità"*) in coerenza con le indicazioni del GRI, dello standard ESRS 1 *"Requisiti generali"* e delle *"Implementation guidance – Materiality assessment"*, poste in consultazione da parte di EFRAG sotto forma di bozza nel corso del 2023;
- Definito gli standard ESRS di riferimento<sup>1</sup> in linea con i risultati dell'analisi di materialità e mappato, nell'indice dei contenuti GRI, le informative ESRS rendicontate utilizzando il *"GRI-ESRS Interoperability Index"*, pubblicato a fine 2023 da GRI e EFRAG e la cui finalizzazione è prevista nel 2024.

In particolare, il **processo di analisi di materialità** è dettagliato nel Paragrafo 2.2. – *"L'analisi di materialità"*, che specifica la lista dei temi di sostenibilità materiali valutati secondo l'approccio della doppia materialità. In coerenza con i risultati dell'analisi, Nuovenergie ha definito un nuovo piano di sostenibilità, adottato a fine 2023, organizzato in quattro aree di azione e descritto nel Paragrafo 2.3.2 – *"Il nostro piano"*. Nuovenergie ha in programma una ulteriore definizione del piano nel corso del 2024.

Il presente documento è stato approvato del Consiglio di amministrazione (CdA).  
Il Report di Sostenibilità 2023 non è stato sottoposto a revisione di parte terza.

Il Report è liberamente consultabile e scaricabile sul sito di Nuovenergie Spa (<https://www.nuovenergiespa.it>). Per informazioni o osservazioni relative al Report di sostenibilità: [info@nuovenergiespa.it](mailto:info@nuovenergiespa.it).



**S WHAT**  
navigating **sustainability**

# CONTENT INDEX GRI E INTEROPERABILITÀ ESRS

Standard GRI	Informative GRI	Informative ESRS*	Numero di paragrafo, note e eventuali omissioni
<b>GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021</b>			
<b>L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione</b>			
GRI 2-1	Dettagli organizzativi	-	1.1. Identità 1.2. Governance Nota metodologica
GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	ESRS 1 5.1; ESRS 2 BP-1 §5 (a), (b)	Nota metodologica
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	ESRS 1 6.1	Nota metodologica
GRI 2-4	Restatement delle informazioni	ESRS 2 BP-2 §13, §14	3.1.3. Energia venduta
GRI 2-5	Assurance esterna	-	<i>Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna</i>
<b>Attività e lavoratori</b>			
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) i-ii, §42	1.1. Identità 6.2. Relazione con i fornitori
GRI 2-7	Dipendenti	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) iii; ESRS S1 S1-6 §50 (a), (b), (d), (e), §52	4.1.1. Risorse umane 4.2.1. Il valore di ognuno
GRI 2-8	Lavoratori non dipendenti	ESRS S1 S1-7 §55, §56	4.1.1. Risorse umane
<b>Governance</b>			
GRI 2-9	Struttura e composizione della governance	ESRS 2 GOV-1 §21, §22 (a), §23; ESRS G1 §5 (b)	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Non prevista	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo	Non prevista	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	ESRS 2 GOV-1 §22 (c); ESRS G1 §5 (a)	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	ESRS 2 GOV-1 §22 (c) i; ESRS G1 G1-3 §18 (c)	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa 1.2.2. Strumenti di governo
GRI 2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	-	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-16	Comunicazione delle criticità	ESRS G1 G1-1 AR 1 (a); G1-3 §18 (c)	1.2.2. Strumenti di governo <i>Non sono emerse criticità rilevanti nel corso del 2023</i>
GRI 2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	ESRS 2 GOV-1 §23	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa
GRI 2-19	Politiche retributive	ESRS 2 GOV-3 §29 (a) to (c); ESRS E1 §13	<i>Le politiche retributive dei massimi organi di governo e dei senior manager non sono al momento correlate a obiettivi e risultati conseguiti in relazione alla gestione degli impatti in ambito ESG.</i>
GRI 2-21	Rapporto sulla retribuzione totale annuale	ESRS S1 S1-16 §97 (b) to (c)	4.2.2. Remunerazione
<b>Strategia, politiche e procedure</b>			
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	ESRS 2 SBM-1 §40 (g)	Lettera agli stakeholder 2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità
GRI 2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	ESRS S1 S1-3 §AR 32 (d); ESRS S4 S4-3 §AR 24 (d); ESRS G1 G1-1 §10 (a); G1-3 §18 (a)	1.2.2. Strumenti di governo 5.1.2. Soddisfazione dei clienti

GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti	ESRS S1 S1-17 §103 (c), (d), §104 (b); ESRS G1 G1-4 §24 (a)	1.2.2. Strumenti di governo <i>Nel corso del 2023 non sono stati registrati casi di non conformità a leggi e regolamenti, né sanzioni pagate da Nuovenergie per il loro mancato rispetto</i>
GRI 2-28	Adesione ad associazioni	-	1.2.2. Strumenti di governo <i>Nuovenergie Spa non aderisce ad associazioni di settore o ad altre associazioni di categoria e non svolge alcuna attività di advocacy in proprio o tramite terzi.</i>
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	ESRS 2 SMB-2 §45 (a) i to (a) iv; ESRS S1 S1-1 §20 (b); S1-2 §25, §27 (e), §28; ESRS S3 S3-1 §16 (b); S3-2 §19, §21 (d); ESRS S4 S4-1 §16 (b); S4-2 §18, §20 (d)	2.2. L'analisi di materialità
GRI 2-30	Accordi di contrattazione collettiva	ESRS S1 S1-8 §60 (a) and §61	4.1.1. Risorse umane
<b>GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021</b>			
<b>Informative su temi materiali</b>			
GRI 3-1	Processo per determinare i temi materiali	ESRS 2 IRO-1 §53 (b) ii, (b) iv	2.2. L'analisi di materialità
GRI 3-2	Elenco di temi materiali	ESRS 2 SBM-3 §48 (a)	2.2. L'analisi di materialità
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 SBM-1 §40 (e); SBM-3 §48 (c) i, (c) iv; MDR-A §68 (a), (b); ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 ESRS S3 S3-2 §21; ESRS S4 S4-2 §20;	2.2. L'analisi di materialità 2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità
<b>STANDARD SPECIFICI - Ambito Economico</b>			
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b);	6.1. Performance e creazione di valore condiviso
GRI 201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Non prevista	6.1. Performance e creazione di valore condiviso
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b); ESRS S3 S3-2 §21;	5.1. Qualità e orientamento al cliente 5.2. Creazione di valore per la comunità
GRI 203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	5.1.3. Accessibilità dei servizi 5.2. Creazione di valore per la comunità
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	6.2. Relazione con i fornitori
GRI 204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	6.2. Relazione con i fornitori
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	1.2. Governance
GRI 205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	ESRS G1 G1-3 §AR 5	1.2.2. Strumenti di governo <i>Per maggiori dettagli si rimanda al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex Dlgs. 231/2001</i>
GRI 205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	ESRS G1 G1-4 §25	1.2.2. Strumenti di governo <i>Nel corso del 2023 non si sono verificati casi di corruzione di alcun genere che coinvolgessero direttamente o indirettamente Nuovenergie Spa</i>
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>			

GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	1.2. Governance
GRI 206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Non prevista	<i>Nel corso del 2023 non si sono registrate azioni legali in materia di comportamenti anticoncorrenziali o violazioni delle normative antitrust relative alle pratiche monopolistiche</i>
<b>STANDARD SPECIFICI - Ambito Ambientale</b>			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica
GRI 302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	ESRS E1 E1-5 §37; §38	3.1.1. Consumi energetici
GRI 302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b); MDR-M §75	3.1.3. Energia venduta
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica
GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	E1-6 §44 (a); §46; §50; §AR 39 (a) a (d); §AR 40; AR §43 (d)	3.1.2. Emissioni in atmosfera
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	ESRS E1 E1-6 §44 (b); §46; §49; §50; §AR 39 (a) a (d); §AR 40; §AR 45 (a), (c), (d), (f)	3.1.2. Emissioni in atmosfera
<b>STANDARD SPECIFICI - Ambito Sociale</b>			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b) ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39	4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare
GRI 401-1	Nuove assunzioni e turnover	ESRS S1 S1-6 §50 (c)	4.1.1. Risorse umane
GRI 401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	ESRS S1 S1-11 §74; §75; §AR 75	4.1.2. Benessere in azienda
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b) ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	ESRS S1 S1-1 §23	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	ESRS S1 S1-3 §32 (b), §33	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-3	Servizi di medicina del lavoro	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	4.1.3. Formazione 4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b)	4.1.2. Benessere in azienda 4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	ESRS S1 S1-14 §88 (a); §90	<i>Il DVR copre la totalità della popolazione aziendale e tutti gli ambienti di lavoro</i>
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro	ESRS S1 S1-4, §38 (a); S1-14 §88 (b), (c); §AR 82	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
GRI 403-10	Malattie professionali	ESRS S1 S1-4, §38 (a); S1-14 §88 (b), (d); §89; §AR 82	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b) ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39	4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare 4.2. Diversità, equità e inclusione
GRI 404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	ESRS S1 S1-13 §83 (b)	4.1.3. Formazione

GRI 404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	ESRS S1 S1-1 §AR 17 (h)	4.1.2. Benessere in azienda 4.1.3. Formazione
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b) ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39	4.2. Diversità, equità e inclusione
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	ESRS 2 GOV-1 §21 (d); ESRS S1 S1-6 §50 (a); S1-9 §66 (a), (b); S1-12 §79	1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa 4.2.1. Il valore di ognuno
GRI 405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	ESRS S1 S1-16 §97, §98	4.2.2. Remunerazione
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b) ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39	4.2. Diversità, equità e inclusione
GRI 406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	ESRS S1 S1-17 §103 (a), §AR 103	4.2.1. Il valore di ognuno
<b>GRI 413: Comunità locali 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b); ESRS S3 S3-2 §21;	5.2. Creazione di valore per la comunità
GRI 413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	ESRS S3 S3-2 §19; S3-4 §AR 34 (c)	5.2. Creazione di valore per la comunità
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>			
GRI 416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	ESRS S4 S4-4 §35	<i>Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di non conformità dei servizi con impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti</i>
<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b);	2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità
GRI 417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	ESRS S4 S4-4 §35	<i>Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di non conformità relativamente all'etichettatura di prodotti e servizi</i>
GRI 417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	ESRS S4 S4-4 §35	<i>Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing</i>
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>			
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali	ESRS 2 MDR-A §68 (a), (b);	1.2. Governance
GRI 418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	ESRS S4 S4-3 §AR 23; S4-4 §35	<i>Nel corso del 2023 non si sono registrati reclami riguardo a violazioni della privacy dei clienti né episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti</i>





*Nuovenergie S.p.A.  
Corso Garibaldi, 91 - 20017 Rho (MI)*





**L'ENERGIA DELLA TUA CITTÀ**  
*[www.nuovenergiespa.it](http://www.nuovenergiespa.it)*