

ACCENDIAMO OGGI LE ENERGIE DI DOMANI



2024

Nuovenergie S.p.a.

**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024

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





INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6	3. AMBIENTE	53
GUIDA ALLA LETTURA	8	3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica	54
1. CHI SIAMO	11	3.1.1. Consumi energetici	55
1.1. Identità	12	3.1.2. Energia venduta	56
1.1.1. La nostra storia	12	3.1.3. Emissioni in atmosfera	57
1.1.2. Mission e valori	14	3.2. Gestione consapevole delle risorse	60
1.1.3. Attività e servizi	17	4. LE PERSONE DI NUOVENERGIE	63
1.1.4. Premi e riconoscimenti	20	4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	64
1.2. Governance	22	4.1.1. Risorse umane	65
1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa	23	4.1.2. Benessere in azienda	70
1.2.2. Strumenti di governo	27	4.1.3. Formazione	73
1.3. Numeri chiave	28	4.2. Diversità, equità e inclusione	74
2. IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ	31	4.2.1. Il valore di ognuno	75
2.1. Gli stakeholder di Nuovenergie	32	4.2.2. Remunerazione	78
2.2. L'analisi di materialità	33	4.3. Salute e sicurezza sul lavoro	79
2.2.1. Il processo di materialità	33	5. CLIENTI E TERRITORIO	81
2.2.2. Doppia materialità	36	5.1. Qualità e orientamento al cliente	82
2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità	41	5.1.1. Relazione con i clienti	82
2.3.1. Agenda 2030	42	5.1.2. Soddisfazione dei clienti	85
2.3.2. Il nostro piano	44	5.1.3. Accessibilità dei servizi	88
		5.2. Creazione di valore per la comunità	90
		5.2.1. Approccio e numeri	91
		5.2.2. Progetti sostenuti	94
		6. PROSPERITÀ E BUSINESS	99
		6.1. Performance e creazione di valore condiviso	100
		6.2. Relazione con i fornitori	102
		NOTA METODOLOGICA	104
		CONTENT INDEX GRI E INTEROPERABILITÀ ESRS	106



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cara lettrice, caro lettore,

anche quest'anno, con orgoglio e responsabilità, condividiamo con voi il nostro **Report di Sostenibilità**. È un'occasione per fare il punto sul cammino intrapreso e, soprattutto, per raccontarvi come stiamo continuando ad avanzare, passo dopo passo, verso un futuro più equo, consapevole e inclusivo.

Se nel 2023 abbiamo gettato le basi, ponendo i primi mattoni del nostro approccio alla sostenibilità, nel 2024 abbiamo lavorato per rendere questo percorso sempre più solido e strutturato: il nostro impegno si è tradotto in **decisioni** e **azioni tangibili** che riflettono il nostro **senso di responsabilità**.

Abbiamo definito **target** e **KPI misurabili**, attribuito responsabilità chiare e identificato orizzonti temporali precisi. In una parola: **abbiamo dato sostanza agli impegni**.

Abbiamo scelto di investire per rafforzare la nostra organizzazione e renderla sempre più capace di affrontare le sfide della transizione sostenibile: creando un **Comitato ESG**, inserendo nuove figure chiave, avviando **percorsi formativi**, migliorando i canali di comunicazione e avviando l'iter per la **certificazione UNI/PdR 125:2022** sulla parità di genere.

Abbiamo anche formalizzato nuovi principi guida, attraverso **politiche aziendali** che parlano di **equità, inclusione, rispetto e tolleranza zero** verso ogni forma di discriminazione: azioni che segnano una svolta significativa, a testimonianza del fatto che i nostri valori non sono solo dichiarazioni.

Sul fronte ambientale, abbiamo incluso per la prima volta – nella nostra analisi – le **emissioni connesse alla nostra catena del valore**, con l'obiettivo di avere una visione completa degli impatti legati alla nostra attività e poter così fare scelte più consapevoli per ridurli.

Ma più di tutto, abbiamo continuato a costruire, **insieme**. Perché sappiamo che ogni passo avanti è possibile solo se condiviso. E che la sostenibilità non è un esercizio di stile, ma una direzione da percorrere con coerenza, giorno dopo giorno.

Grazie a tutte e tutti voi per essere parte di questo viaggio. È con voi che possiamo **accendere oggi le Nuove Energie del domani**.



La Presidente
Claudia Zanetti



Il Direttore Generale
Luca Galetti

GUIDA ALLA LETTURA

Questo secondo *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 associati 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, attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e l'analisi di materialità, ha permesso all'azienda di tradurre l'impegno verso la sostenibilità in un piano strutturato, ulteriormente consolidato nel corso del 2024 e coerente con gli impegni dell'Agenda 2030.
3. **Ambiente**: rendiconta i consumi di energia, le emissioni di gas serra 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.





01.

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.



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.



2011

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

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**.



2013

È **online il portale web** con cui i clienti di Nuovenergie possono 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**, un edificio storico del centro di Rho.

2017

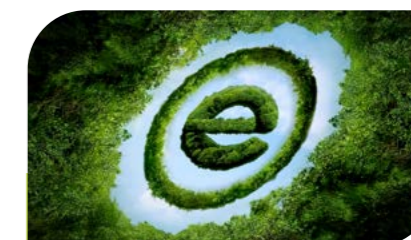
Il bando di gara, indetto dal Comune di Rho e Settimo Milanese per la cessione di una quota di minoranza del 30% del capitale sociale di Nuovenergie spa, è assegnato alla società **Spigas srl**. Cambia l'assetto proprietario ma non cambia il radicamento territoriale di Nuovenergie spa.



CANARBINO

2021

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



2024

Viene inserita la figura dello **Store Manager** in molti punti vendita diretti e vengono installati nuovi totem digitali. Viene inaugurata la prima edizione dell'iniziativa *"Accendi l'Energia della tua Scuola"* e pubblicato il primo Bilancio di Sostenibilità, conferma dell'impegno di Nuovenergie verso il pianeta e la società.



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.

1. Dedizione

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

2. Responsabilità

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

3. 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.

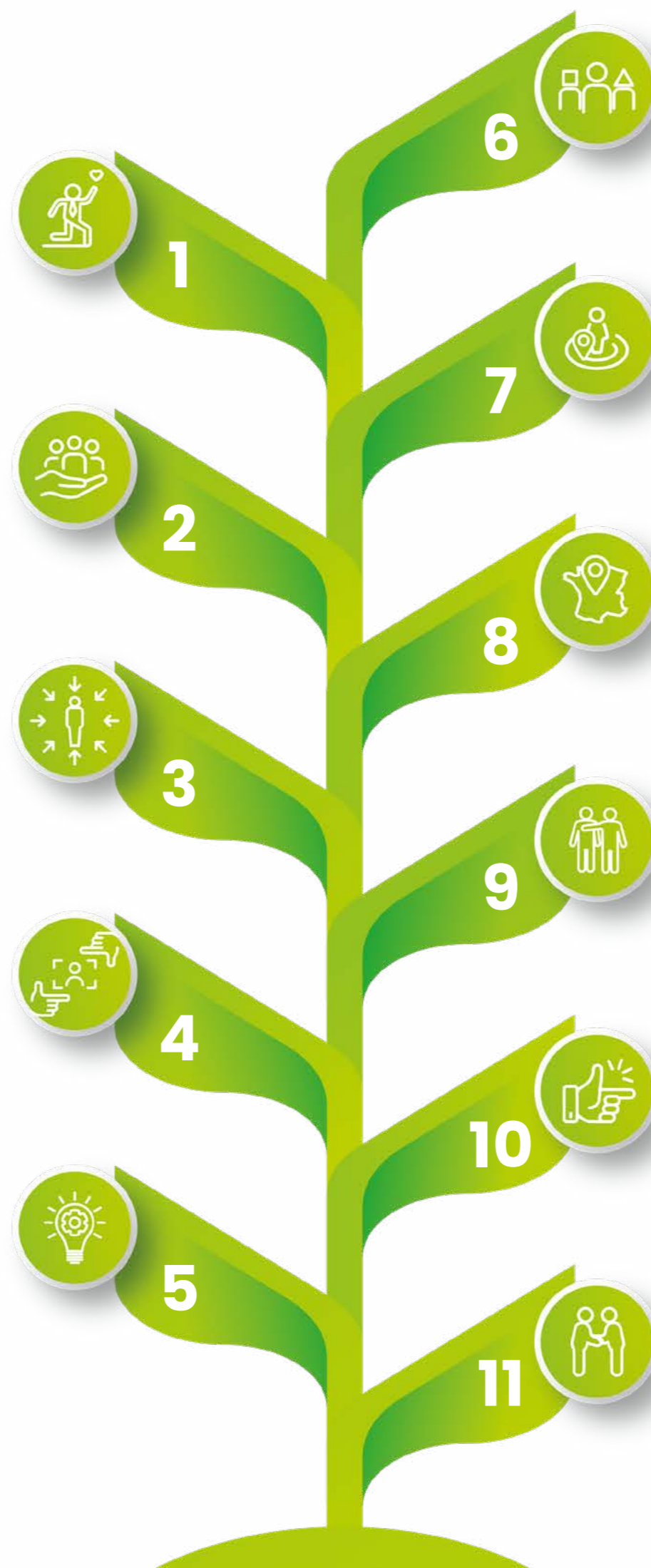
4. Focalizzazione sul cliente

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.

5. 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.



6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Semplicità

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

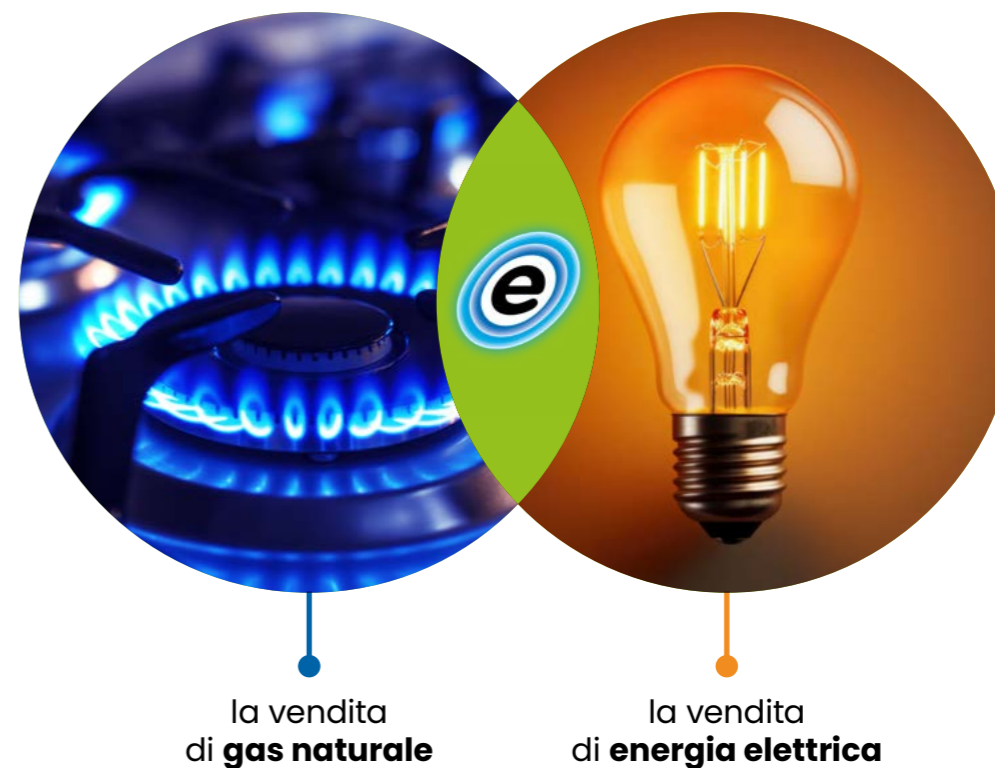
11. Disponibilità

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:



I segmenti di mercato serviti sono la clientela domestica e le aziende. Più di **50.000** clienti sono distribuiti in **20 regioni italiane** e, in particolare, in 95 province per la fornitura di gas metano e in 108 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 più di 100 **agenti**, che portano avanti l'attività di vendita sul territorio con elevati standard di professionalità.

Nell'anno di rendicontazione la **rete di punti vendita**, negozi partner e corner presso esercenti terzi si è consolidata, con due punti vendita in fase di apertura¹ e una crescita nel numero di negozi partner.

Anche nel 2024 le regioni in cui sono presenti store fisici sono tre: Lombardia, Piemonte e Toscana.

¹ In particolare 2 punti vendita con apertura programmata a inizi 2025.



10 Punti vendita diretti
+2 in fase di apertura

- Bareggio
- Busto Garolfo
- Cornaredo
- Corsico
- Lainate
- Magenta
- Nerviano
- Rho
- Settimo Milanese
- Vittuone
- Galliate
- Pero



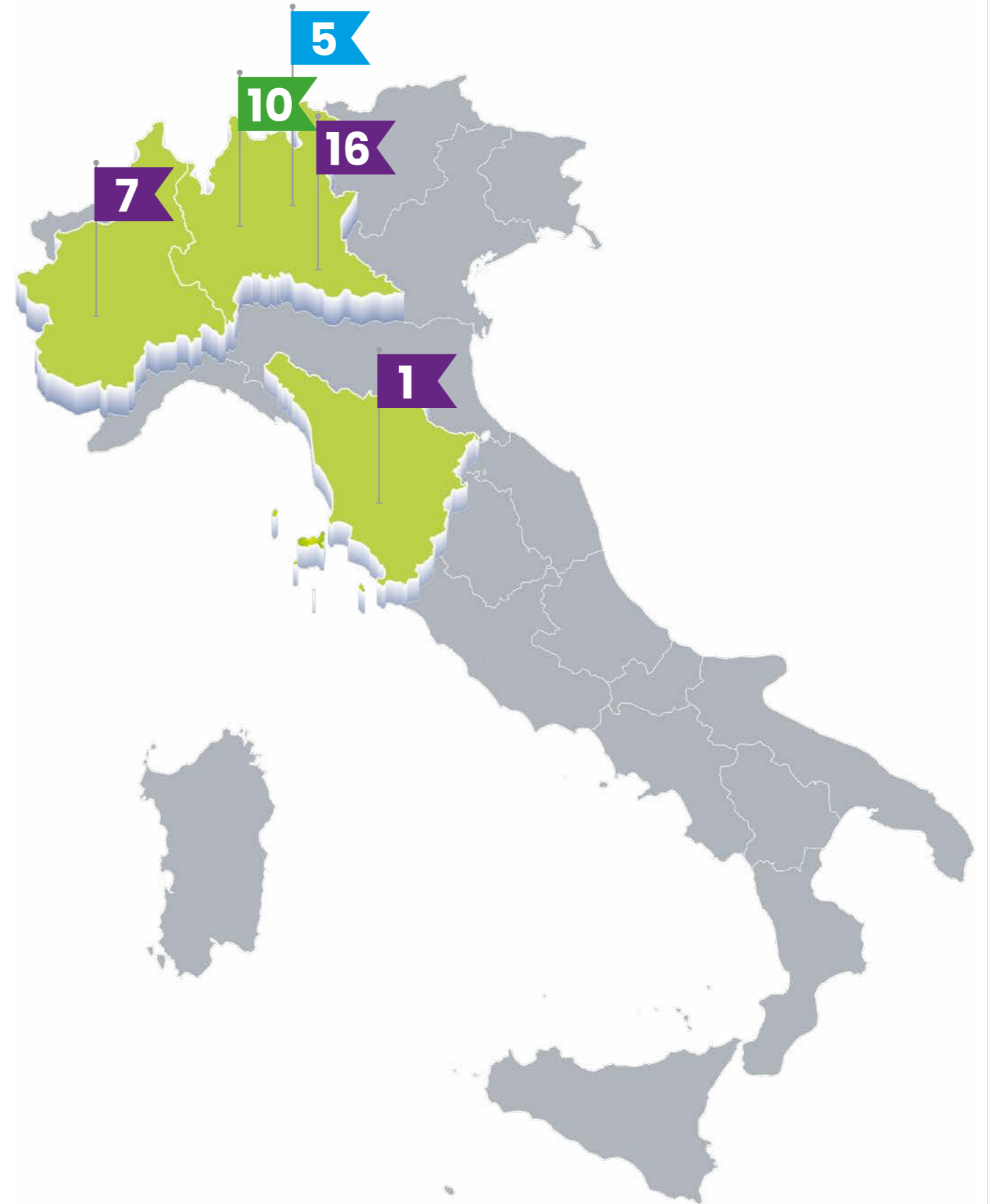
5 Totem digitali

- Cornaredo
- Lainate
- Rho punto vendita
- Rho Sede
- Settimo Milanese



24 Negozi partner

- Abbiategrasso
- Bresso
- Brescia
- Busto Arsizio
- Cassolnovo
- Chiari
- Ciriè
- Como
- Corbetta
- Garlasco
- Legnano
- Livorno Ferraris
- Lucca
- Mortara
- Novara
- Orzinuovi
- Parabiago
- Paruzzaro
- Rho
- Treccate
- Trino Vercellese
- Vercelli
- Vigevano
- Voghera



1.1.4. Premi e riconoscimenti

Nel 2024 Nuovenergie ha ottenuto importanti premi e riconoscimenti.

PREMI

Le Fonti Awards



Nel 2024 a Nuovenergie è stato assegnato il **premio HR Team dell'Anno** - Fornitura Energia - Retail e PMI, come riconoscimento del grande impegno che la società pone nel **valorizzare i propri dipendenti**. Coltivare le qualità e accrescere le competenze di ognuno con iniziative di formazione e sfide personali consente di raggiungere obiettivi sempre più stimolanti, permettendo a ogni dipendente di diventare parte integrante della crescita della società.

Campioni di Crescita



Nuovenergie è azienda italiana **Campione di Crescita 2025** secondo il report annuale pubblicato a fine 2024 dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ITQF) in collaborazione con La Repubblica Affari & Finanza. La ricerca ha premiato le 800 piccole e medie imprese italiane che hanno brillato per fatturato e crescita del numero di dipendenti nel triennio precedente. Si conferma quindi la capacità dell'azienda di affrontare con successo anche le **sfide più impegnative a livello globale**, continuando a garantire un servizio a elevati standard di qualità.

Industria Felix 2024



Nuovenergie ha avuto l'onore di essere riconosciuta, insieme ad altre 160 aziende provenienti da diversi settori, come **"Impresa più competitiva d'Italia"**. Industria Felix celebra le aziende che rappresentano il meglio del panorama italiano per **gestione performante, affidabilità finanziaria e sostenibilità** e nel 2024 Nuovenergie è entrata per la prima volta in questa prestigiosa classifica.



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. Tutti gli indicatori di credibilità, rispetto, equità, orgoglio e coesione hanno avuto un incremento percentuale rispetto al 2023 ed è stato stilato un piano di azione per migliorare ulteriormente.



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.



Adesione ad associazioni

Nuovenergie aderisce a **Utilitalia** e **Assolombarda**, partecipando attivamente alle dinamiche di settore:



Utilitalia riunisce le aziende attive nei servizi pubblici di acqua, ambiente, energia elettrica e gas;



Assolombarda rappresenta le imprese di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia all'interno del sistema Confindustria.

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.

Rispetto agli impegni presi, nel corso del 2024, Nuovenergie ha lavorato in particolare per consolidare ulteriormente il proprio **piano di sostenibilità** (cfr. Par. 2.3.2 - "Il nostro piano") e per definire un **modello di governance ESG** (cfr. Par. successivo) in grado di favorire la sua integrazione all'interno della strategia e dei processi aziendali.



1.2.1. Assetto, organi di governo e struttura organizzativa

Al 31 dicembre 2024, 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

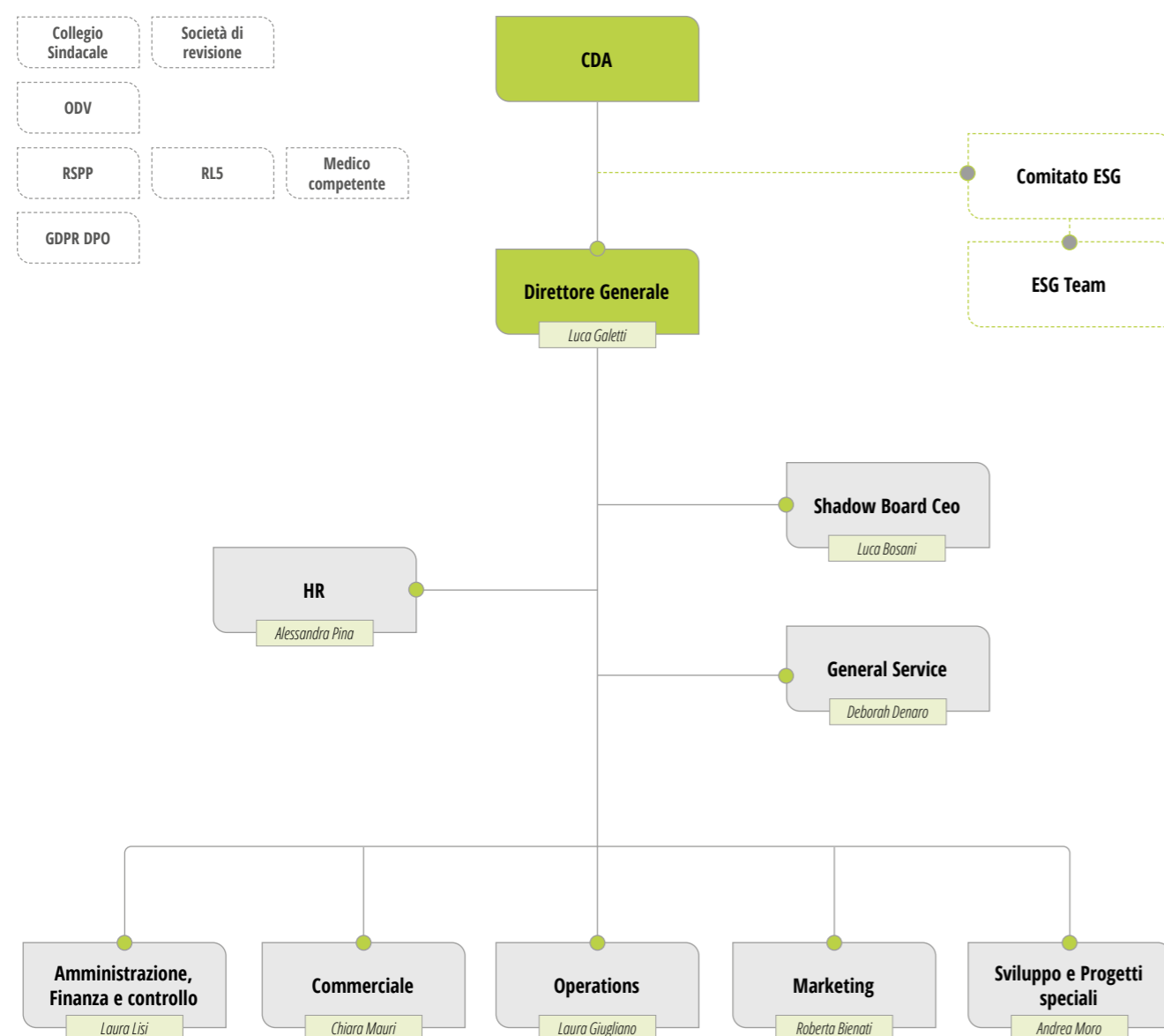
Il **Consiglio di Amministrazione** è eletto dall'**Assemblea dei Soci** e, nel periodo di rendicontazione, è composto da una Presidente, donna e maggiore di 50 anni, e da due consiglieri, una donna e un uomo, entrambi con più di 50 anni. Nella selezione degli amministratori, l'Assemblea accerta l'assenza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

Componente del CdA	Carica Sociale	Età
<i>Claudia Zanetti</i>	Presidente	> 50
<i>Daniela Barbara Morlacchi</i>	Consigliere	> 50
<i>Stefano Breno</i>	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, inclusi quelli di sostenibilità.



Nel 2024, per perseguire in modo efficace gli obiettivi del Piano di sostenibilità, Nuovenergie ha implementato un **modello di governance ESG** articolato su più livelli.

Il **CdA**, con il supporto del **Direttore Generale**, fornisce le linee di indirizzo, supervisiona le attività e approva la rendicontazione di sostenibilità. Nel corso dell'anno è stato creato un **Comitato ESG**², che svolge un **ruolo centrale nella gestione e nel monitoraggio** del Piano, definendo anche le linee strategiche future. Il Comitato si riunisce almeno trimestralmente, con la prima riunione tenutasi alla fine del 2024.

È stata inoltre creata una **Funzione di coordinamento** (affidata alla Responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo) e il Team ESG è stato ulteriormente consolidato. Insieme, gestiscono le iniziative di sostenibilità, garantiscono il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali e supportano operativamente il Comitato ESG. Infine, ogni azione del Piano di sostenibilità è stata assegnata alla responsabilità di una funzione aziendale specifica, sempre con l'obiettivo di favorirne l'attuazione.

L'impegno per la sostenibilità è diffuso in tutta l'organizzazione e tutto lo staff è coinvolto e sollecitato nel perseguire gli obiettivi descritti all'interno di questo Report.

² Il Comitato ESG è composto dal Direttore Generale e dai suoi diretti riporti (Responsabili HR, General Service, Amministrazione Finanza e Controllo, Marketing, Commerciale, Operations, Sviluppo e Progetti Speciali e Shadow Board CEO), per garantire la rappresentatività di tutte le funzioni e aree aziendali.



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.

In un'ottica di miglioramento continuo e per **rafforzare la cultura della legalità**, dal 2025 Nuovenergie assicurerà una **formazione specifica** su Modello 231, Codice Etico e normativa vigente a tutti i dipendenti, oltre a richiedere progressivamente la **sottoscrizione del Codice Etico** a tutti i fornitori.

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

61.587.564[€]
Ricavi

+95,8%
valore economico distribuito

21
anni di attività

58
punti vendita diretti,
negozi partner e corner

Dipendenti e collaboratori



58 numero **dipendenti**
↑ +16% rispetto al 2023

60% **donne** in organico

91% **contratti** a tempo indeterminato

156K investiti nel **Piano di Welfare**
↑ +47% rispetto al 2023

820 ore di **formazione** procapite
↑ 14+ ore per dipendente

UNI/PdR 125 avviato il percorso per la **certificazione**

Clienti



20 **regioni** servite

29.057 **chiamate** gestite dal **Numero verde**

+3,6% ↑ numero **clienti** rispetto al 2023

33 **associazioni** ed **enti sostenuti**

95.610[€] destinati a **iniziative** sul **territorio**

Accendi l'Energia della tua Scuola

- **5.000** buoni raccolti
- **280** premi per la didattica

Comunità e territorio



Premi



Riconoscimenti



Premi e riconoscimenti



100% **energia rinnovabile** certificata per head quarter e tutti i punti vendita

Bollette elettroniche • **+33,7%** ↑ rispetto al 2022
• **75%** del totale delle bollette emesse

Progetto **WAMI**

Ambiente



02.

IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ



2.1. Gli stakeholder di Nuovenergie

Nel primo ciclo di rendicontazione del 2023, Nuovenergie ha identificato le **categorie di stakeholder** più rilevanti per l'azienda, definendo un quadro di riferimento per il loro coinvolgimento. Le categorie individuate sono le seguenti:



Nella prospettiva di comprenderne interessi, aspettative e preoccupazioni, integrandoli nel processo decisionale aziendale, Nuovenergie considera il **dialogo continuativo** e la relazione costruttiva con i propri stakeholder un elemento cardine del proprio approccio strategico, anche rispetto ai temi sostenibilità.

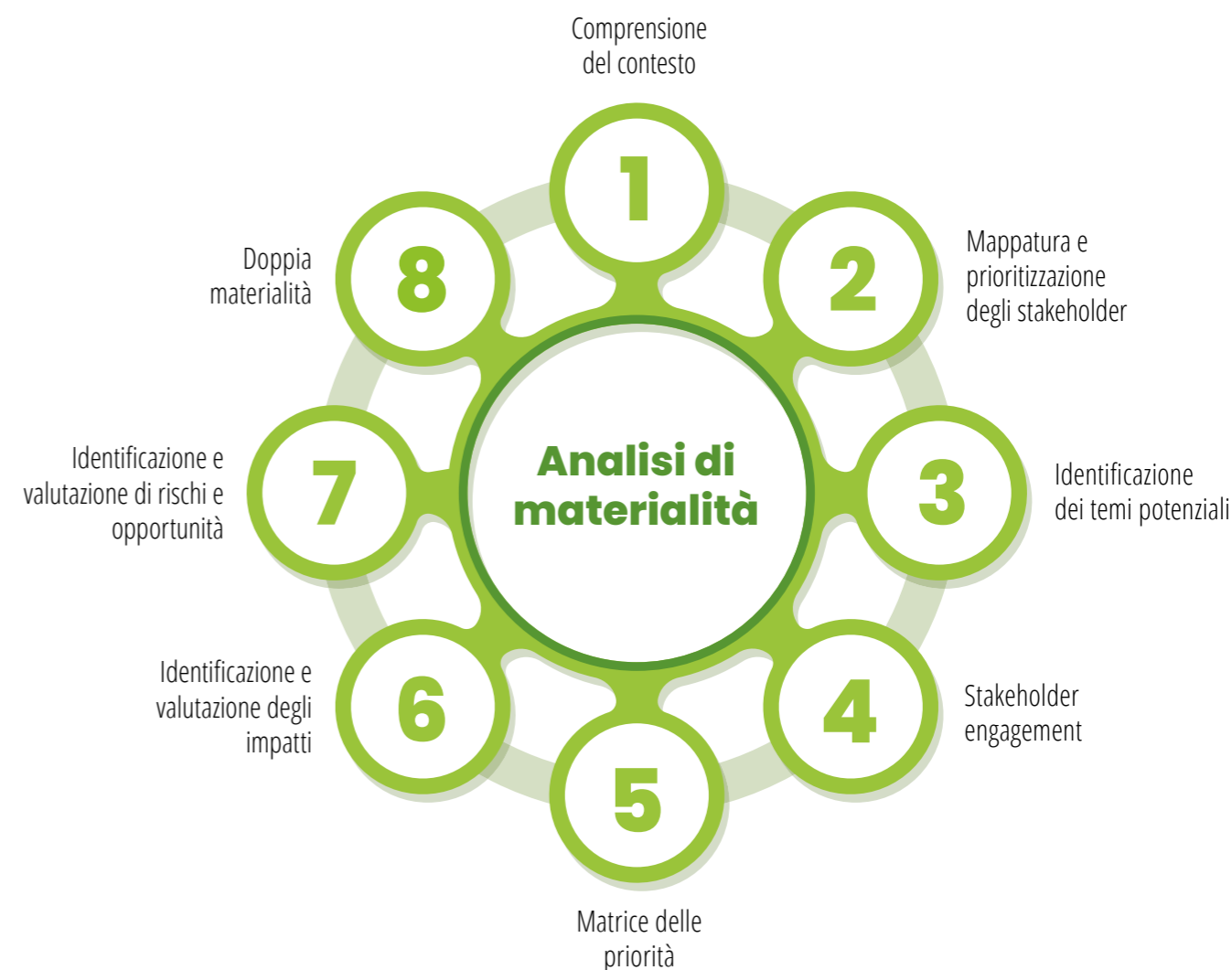
2.2. L'analisi di materialità

Nel corso del 2023, Nuovenergie ha effettuato la sua prima analisi di materialità, identificando e valutando impatti, rischi e opportunità (IROs) e definendo i temi ESG più rilevanti per il proprio business.

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)*.

2.2.1. Il processo di materialità

Il processo di analisi di materialità, che si è ulteriormente consolidato nell'anno di rendicontazione, è strutturato nelle fasi qui di seguito rappresentate:



Comprensione del contesto:

Comprendere il contesto in cui l'azienda opera è il primo passo per individuare le sfide più rilevanti per il business in ottica di sostenibilità. Nuovenergie ha quindi esaminato il proprio modello operativo, la struttura organizzativa e le direttrici di sviluppo. Inoltre, l'azienda ha valutato il contesto esterno, prendendo in considerazione le dinamiche del settore, il posizionamento dei peer, le loro best practices, nonché gli scenari normativi e di mercato.

Mappatura e prioritizzazione degli stakeholder:

Nuovenergie ha mappato **7 categorie di stakeholder** attraverso interviste interne e un benchmark con aziende del settore, identificando – laddove necessario – anche delle sottocategorie. Attraverso un questionario sottoposto al management, è stato quindi valutato il grado di rilevanza di ogni categoria sulla base di **3 criteri: dipendenza, influenza e urgenza**. Le priorità così definite sono state utilizzate da Nuovenergie per ponderare le risposte degli stakeholder nelle fasi successive del processo.

Identificazione dei temi potenzialmente materiali:

Per l'identificazione dei potenziali temi di sostenibilità, punto di partenza del processo di analisi di materialità, Nuovenergie si è basata su:

- La lista dei temi forniti dallo *European Sustainability Reporting Standard (ESRS)*¹;
- 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 rating².

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

Stakeholder engagement:

L'azienda ha coinvolto tutte le categorie di stakeholder attraverso un **questionario online**.

Ai partecipanti è stato chiesto di valutare la rilevanza di ciascuno dei 21 temi potenzialmente materiali con la possibilità di fornire anche input di natura qualitativa. 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.

Sono state raccolte **671 risposte**, 88% delle quali provenienti dai clienti. Il punto di vista di alcuni stakeholder chiave è stato rilevato anche attraverso interviste semi-strutturate.

¹ ESRS 1 – "General requirements", Appendix A: Application Requirements, requisito di applicazione n. 16 (AR 16).² Nuovenergie ha considerato le tematiche ESG a livello di topic, sub-topic e sub-sub-topic.

² 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".

³ 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.
- Sul tema specifico dei "diritti civili e politici dei cittadini" l'azienda non ha di fatto alcun impatto.

⁴ La significatività (severity) degli impatti generati è stata determinata valutando intensità (scale), portata (scope) e, per gli impatti negativi, irrimediabilità (irremediability).

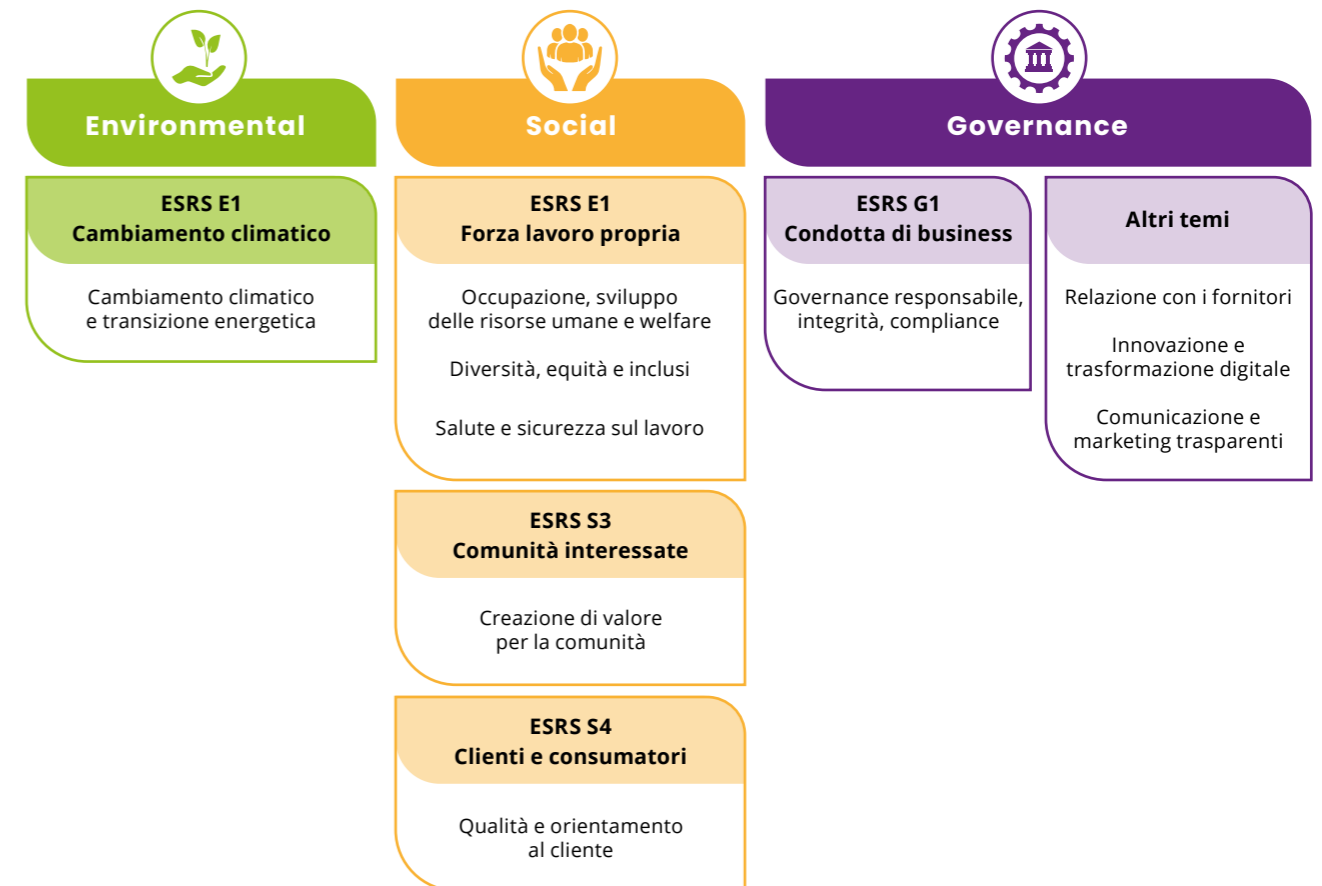
⁵ La catena del valore di Nuovenergie è costituita da società che producono e commercializzano gas naturale ed energia elettrica proveniente sia da fonti fossili che da fonti rinnovabili. In particolare, i fornitori di Nuovenergie svolgono prevalentemente attività di trading e, in alcuni casi, attività di produzione, trasporto e stoccaggio. L'energia acquistata da Nuovenergie è poi rivenuta ai suoi clienti finali, principalmente domestici.

Da un punto di vista ambientale e alla luce del tipo di business, dunque, l'aumento delle emissioni di gas a effetto serra (impatto attuale negativo dell'azienda), si verifica a monte della catena di fornitura, nella fase di produzione dell'energia e, in particolare per quanto riguarda il gas naturale, anche a valle, nella fase di utilizzo da parte dei clienti. L'attività di trasporto contribuisce anch'essa agli impatti climatici, considerando – ad esempio – le emissioni connesse alle infrastrutture necessarie alla trasmissione e distribuzione.

L'analisi delle informazioni pubbliche e dei report di sostenibilità dei fornitori di Nuovenergie evidenzia, inoltre, diversi impatti positivi che si estendono lungo la catena di fornitura. Tra questi, ad esempio, quelli riconducibili all'attenzione al benessere dei dipendenti – in taluni casi anche in relazione alle tematiche di DE&I – e all'impegno per una gestione trasparente del business. Inoltre, si osserva una crescente attenzione a temi come la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dei clienti, aspetti che impattano potenzialmente in modo positivo su tutta la catena di fornitura e sulle attività di Nuovenergie.

Matrice delle priorità:

L'elaborazione dei risultati raccolti ha permesso di sviluppare una matrice che delinea i **temi prioritari**, rilevanti sia nella prospettiva degli stakeholder sia in quella dell'azienda. Questi temi sono qui di seguito presentati secondo la suddivisione dello *European Sustainability Reporting Standard (ESRS)*:



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 privacy³.

Identificazione e valutazione degli impatti:

In coerenza con i temi prioritari, sono stati quindi identificati gli **impatti generati dall'azienda sul pianeta e sulla società**. Tali impatti sono stati quindi classificati in **attuali o potenziali, positivi o negativi**. La lista finale degli impatti è stata valutata dal Direttore Generale e dalle prime linee di riporto per determinarne la significatività (severity)⁴ e, in aggiunta, per gli impatti potenziali, la probabilità. Nella valutazione si è tenuto conto degli insights emersi dallo stakeholder engagement. Questa fase ha definito la **materialità di impatto** di Nuovenergie (prospettiva *inside-out*).

Identificazione e valutazione dei rischi e delle opportunità:

Similmente, Nuovenergie ha identificato i **rischi e le opportunità**, connessi ai temi ESG, che possono influenzare lo sviluppo, le prestazioni e la posizione finanziaria dell'azienda. Rischi e opportunità sono stati quindi valutati dal Direttore Generale e dalle prime linee di riporto per determinarne l'entità (magnitude) e la probabilità di accadimento. Questa fase ha definito la **materialità finanziaria** di Nuovenergie (prospettiva *outside-in*).

2.2.2. Doppia materialità

Il percorso sopra descritto ha permesso di **identificare i temi rilevanti per Nuovenergie da una prospettiva di doppia materialità** anche attraverso un approfondimento preliminare sugli impatti nella catena del valore dell'azienda. Impatti, rischi e opportunità, così come perfezionati nel corso del 2024, sono presentati in forma tabellare qui di seguito.

Impatti attuali








#	Tema	Classificazione ESRS	Impatti attuali	Tipo	Significatività
1	Cambiamento climatico e transizione energetica	Cambiamento climatico • Mitigazione cambiamento climatico • Energia	Aumento delle emissioni di gas a effetto serra di Nuovenergie, incluse quelle legate all'energia venduta ai clienti	Negativo	
2	Qualità e orientamento al cliente	Clienti e consumatori	Aumento della soddisfazione dei clienti come conseguenza di un miglioramento della qualità dei servizi offerti, della loro accessibilità, della loro affidabilità ed efficienza e dell'ascolto continuo dei clienti, anche attraverso un approccio multicanale e modalità di coinvolgimento interattive	Positivo	
3	Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	Forza lavoro propria • Condizioni di lavoro • Parità di trattamento ed opportunità - Formazione e sviluppo delle competenze	Aumento del benessere e della motivazione dei dipendenti grazie a programmi di welfare e ad attività di formazione e arricchimento delle competenze	Positivo	
4	Diversità, equità e inclusione	Forza lavoro propria • Parità di trattamento ed opportunità per tutti - Parità di genere e parità di retribuzione - Formazione e sviluppo delle competenze - Occupazione e inclusione di persone con disabilità - Misure contro la violenza e molestie - Diversity	Ambiente di lavoro inclusivo e garanzia di pari opportunità e parità di trattamento, grazie ad azioni mirate	Positivo	
5	Innovazione e trasformazione digitale	[Entity-specific]	Riduzione degli impatti ambientali e miglioramento della customer experience grazie a investimenti in dematerializzazione, digitalizzazione e innovazione di processi e servizi.	Positivo	
6	Comunicazione e marketing trasparenti	[Entity-specific]	Presenza/disponibilità/adequatezza di informazioni chiare, corrette, trasparenti e accessibili a tutti gli stakeholder su servizi erogati, strategie e business	Positivo	
7	Creazione di valore per la comunità	Comunità interessate • Diritti economici, sociali e culturali	Contributo allo sviluppo socio-economico della comunità locale grazie a progettualità con il territorio e i suoi stakeholder, alla creazione di opportunità occupazionali e al pagamento di tasse, con conseguente distribuzione di valore economico nei confronti delle comunità	Positivo	

Impatti potenziali

#	Tema	Classificazione ESRS	Impatti potenziali	Tipo	Significatività
8	Governance responsabile, integrità, compliance	Condotta d'impresa • Cultura d'impresa • Corruzione attiva e passiva	Impatto positivo sulla società per effetto di una gestione trasparente del business e dell'impegno a promuovere principi di integrità e legalità	Positivo	
9	Qualità e orientamento al cliente	Clienti e consumatori	Diminuzione della soddisfazione dei clienti come conseguenza di disservizi o pratiche commerciali scorrette	Negativo	
10	Cambiamento climatico e transizione energetica	Cambiamento climatico • Mitigazione cambiamento climatico • Energia	Riduzione delle emissioni di gas serra grazie a un aumento della componente rinnovabile del mix energetico venduto ai clienti	Positivo	
11	Salute e sicurezza sul lavoro	Forza lavoro propria • Condizioni di lavoro - Salute e sicurezza	Infortuni sul lavoro e malattie professionali con effetti negativi sul benessere psicofisico dei lavoratori	Negativo	
12	Relazione con i fornitori	Condotta d'impresa • Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Impatto positivo sull'economia del territorio, sulla società e sull'ambiente grazie alla scelta di fornitori locali e attenti alle tematiche ESG	Positivo	



Rischi e opportunità

#	Tema	Classificazione ESRS	Tipo	Rischi e opportunità	Entità
A	Cambiamento climatico e transizione energetica	<i>Cambiamento climatico</i> • <i>Mitigazione cambiamento climatico</i> • <i>Energia</i>	Rischio	Rischi di transizione legati all'evoluzione delle politiche europee e internazionali verso la transizione energetica, con ripercussioni normative, legali, reputazionali, tecnologiche e di mercato e possibili effetti finanziari negativi sull'azienda derivanti da incertezza e cambiamenti strutturali del mercato energetico, come aumento dei prezzi della materia prima e variazioni della domanda energetica. Rischi fisici legati a fenomeni meteorologici acuti e cronici che possono provocare minori consumi di gas a causa dell'aumento della temperatura media invernale e/o danni alle infrastrutture di produzione e distribuzione con conseguente interruzione e/o peggioramento della qualità dei servizi erogati e aumento dei costi per la materia prima energetica.	
B	Relazione con i fornitori	<i>Condotta d'impresa</i> • <i>Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento</i>	Rischio	Rischio legato a relazioni instabili con i fornitori, con effetti negativi sulla continuità e qualità dei servizi, danno reputazionale e minore fiducia di clienti e stakeholder con conseguente perdita di clienti, necessità di ricorrere ad altri fornitori a condizioni economiche peggiorative e aumento del costo di contenziosi legali.	
C	Qualità e orientamento al cliente	<i>Clienti e consumatori</i>	Opportunità	Aumento delle quote di mercato grazie ad un maggiore soddisfacimento e fidelizzazione dei clienti, con conseguente vantaggio reputazionale, a seguito di investimenti nella qualità, accessibilità, affidabilità, ed efficienza dei servizi offerti.	
D	Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare Diversità, equità e inclusione	<i>Forza lavoro propria</i> • <i>Condizioni di lavoro</i> • <i>Parità di trattamento ed opportunità</i> - <i>Equilibrio tra vita professionale e vita privata</i> - <i>Formazione e sviluppo delle competenze</i> <i>Forza lavoro propria</i> • <i>Parità di trattamento ed opportunità per tutti</i> - <i>Parità di genere e parità di retribuzione</i> - <i>Diversity</i> - <i>Misure contro la violenza e molestie</i> - <i>Occupazione e inclusione di persone con disabilità</i>	Opportunità	Maggiore efficienza produttiva, crescita del vantaggio reputazionale e riduzione dei costi di reclutamento grazie alla diminuzione del tasso di turnover, all'aumento dell'attrattività verso nuovi talenti e del tasso di retention come conseguenza dello sviluppo e potenziamento di programmi di formazione e welfare e della creazione di un ambiente di lavoro inclusivo.	
E	Innovazione e trasformazione digitale	-	Opportunità	Incremento del numero dei clienti e dell'efficienza operativa, con conseguente riduzione dei costi, grazie ad investimenti in dematerializzazione, digitalizzazione ed innovazione dei processi e servizi.	
F	Comunicazione e marketing trasparenti	-	Opportunità	Aumento della fiducia degli stakeholder e del vantaggio reputazionale per l'azienda, grazie a investimenti rivolti a una comunicazione e marketing trasparenti	
G	Creazione di valore per la comunità	<i>Comunità interessate</i> • <i>Diritti economici, sociali e culturali</i>	Opportunità	Vantaggio reputazionale sul territorio grazie allo sviluppo di progettualità con la comunità e alla creazione di opportunità occupazionali	

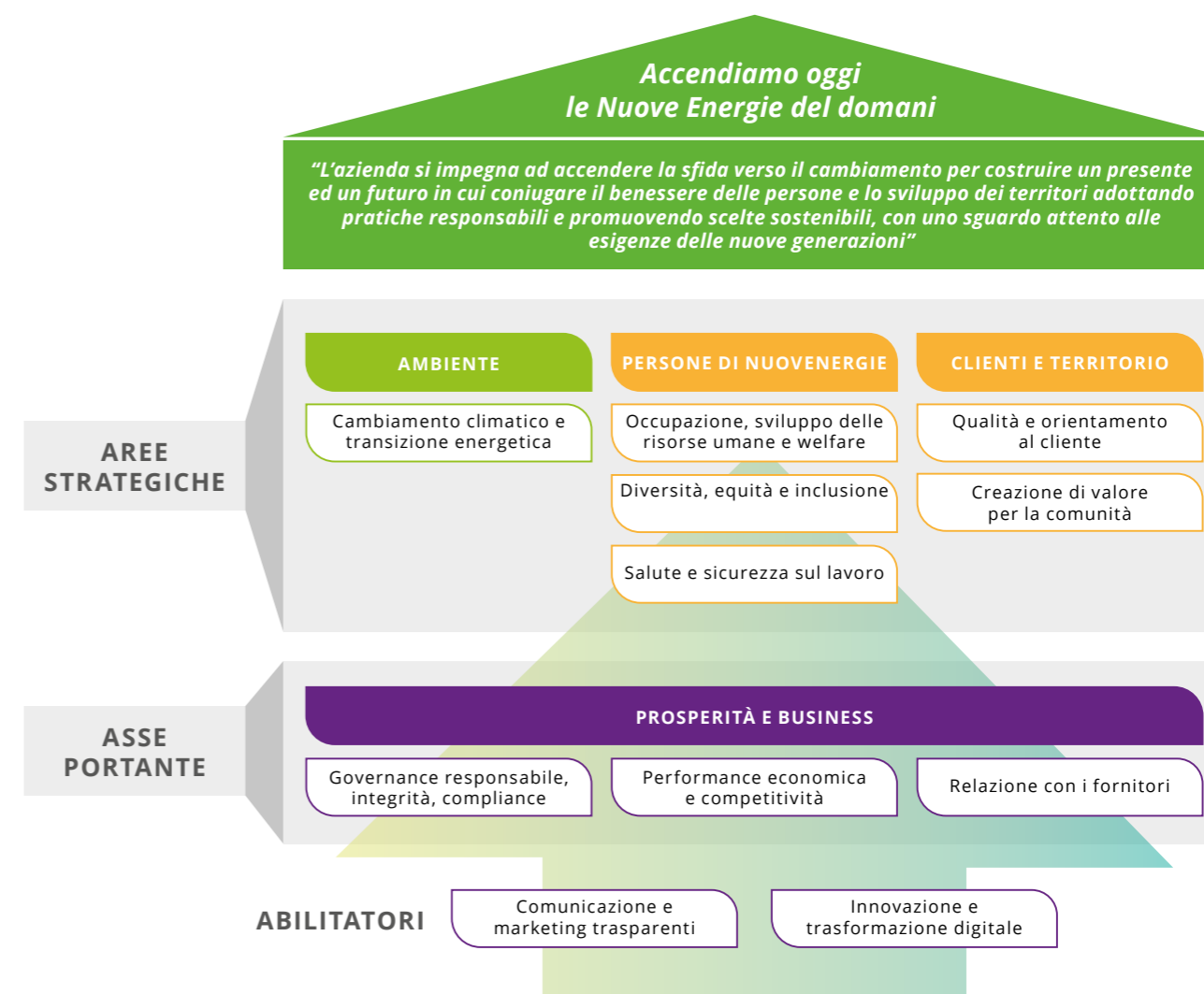




2.3. Il nostro impegno per la sostenibilità

“**Accendiamo oggi le Nuove Energie del domani**” è la visione con cui Nuovenergie integra la sostenibilità nel proprio modello di business, orientando il proprio impegno sui temi dello sviluppo sostenibile.

Nel corso del 2023, a partire dai risultati dell'analisi di materialità e con un percorso partecipativo che ha proattivamente coinvolto il management, Nuovenergie ha costruito il **framework strategico** con cui intende concretizzare questa visione. Nell'anno di rendicontazione, l'azienda ha lavorato al suo ulteriore consolidamento, con un focus particolare sul **piano di sostenibilità** (cfr. Par. 2.3.2 – “*Il nostro piano*”), rafforzandone la struttura per renderne più efficace l'attuazione.



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 framework⁶.

⁶La struttura di questo Report 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, il programma d'azione adottato nel 2015 dalle Nazioni Unite, che attraverso 17 obiettivi globali (Sustainable Development Goals - SDGs) e 169 target mira ad affrontare le sfide chiave dello sviluppo sostenibile, coinvolgendo governi, società civile e imprese.

In linea con le azioni delineate nel proprio piano di sostenibilità (cfr. Par. 2.3.2 - "Il nostro piano"), Nuovenergie ha individuato i goal e i target su cui può contribuire in modo specifico.



Goal	Target rilevanti per Nuovenergie
<p>Goal 5: Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze</p>	<p>5.1. Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze in tutto il mondo 5.5. 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</p>
<p>Goal 7: Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<p>7.1. Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni 7.2. Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale 7.3. Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica</p>
<p>Goal 8: Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>8.2. Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione 8.4. 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 8.5. 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 8.8. 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</p>
<p>Goal 9: Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>9.4. 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 9.c. 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</p>
<p>Goal 10: Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni</p>	<p>10.2. 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 10.4. Adottare politiche, in particolare fiscali, e politiche salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza</p>
<p>Goal 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo</p>	<p>12.6. 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 12.8. 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</p>
<p>Goal 13: Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>	<p>13.1. Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i paesi 13.2. Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici 13.3. 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</p>
<p>Goal 17: Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>17.16. 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 17.17. 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</p>

2.3.2. Il nostro piano

Nel corso del 2024, Nuovenergie ha proseguito lo sviluppo del proprio **piano di sostenibilità**, rafforzando l'impostazione definita l'anno precedente con un approccio sempre più strutturato e orientato all'attuazione concreta degli impegni. In particolare, sono stati definiti con maggiore precisione gli interventi previsti. A ciascuna azione è stata assegnata una **funzione interna responsabile** oppure, laddove più appropriato, la supervisione è stata affidata al Comitato ESG, garantendo così **chiarezza organizzativa** e un **efficace coordinamento** nell'implementazione.

Per assicurare un monitoraggio efficace e il progressivo **avanzamento del piano**, ad ogni azione sono stati associati **KPI specifici e target di miglioramento** – ove possibile quantitativi – in orizzonti di **breve** (2025), **medio** (2027) e **lungo termine** (2030)⁷.



AMBIENTE

Tema	Classificazione ESRS	IRO associati	Azione	Accountability	KPIs	Target						
						2023	2024	2025	2027	2030		
AREA: AMBIENTE												
Cambiamento climatico e transizione energetica	Cambiamento climatico • Mitigazione cambiamento climatico • Energia	Impatto-1 Impatto-10 Rischio-A	Ridurre le emissioni indirette di gas a effetto serra (<i>Scope 2</i>) acquistando energia verde certificata con Garanzie di Origine (GO) per headquarter e punti vendita	Operations	Energia elettrica rinnovabile certificata acquistata per HQ e PV (% su totale)	0%	100%	100%	100%	100%		
			Quantificare le emissioni di gas a effetto serra nella catena del valore (<i>Scope 3</i>)	Team ESG	Baseline carbon footprint completa, incluso Scope 3 (assente/presente)	-	✓	Aggiornamento annuale				
			Definire target di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (<i>Scope 1, 2, 3</i>) e un piano di riduzione	Team ESG	Target e piano di riduzione delle emissioni GHG approvati internamenti (assente/presente)	-	✓					
			Ridurre le emissioni dirette di gas a effetto serra (<i>Scope 1</i>)	Comitato ESG	Riduzione delle emissioni Scope 1 rispetto alla baseline (% di riduzione rispetto al 2024)	13,8	17,5	-	-	-42%		
			Intervenire sul mix energetico incrementando la quota di energia elettrica venduta ai clienti proveniente da fonti rinnovabili e certificata con Garanzie di Origine (GO)	Commerciale	Energia elettrica rinnovabile certificata venduta ai clienti (% sui volumi totali venduti)	-	<1%	>5%	>10%	>20%		
			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	Commerciale	Contratti a fine anno con almeno una soluzione di efficienza energetica (% su totale contratti)	-	0%	0,25%	1%	3%		
			Promuovere una crescita del comparto elettrico	Commerciale	Nuovi contratti di energia elettrica (% sul totale dei nuovi contratti sottoscritti nell'anno)	58,3%	60,5%	61%	63%	66%		

⁷Nella definizione degli orizzonti temporali si è anche tenuto conto di quanto previsto dagli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), in particolare da EFRAG, ESRS 1 – General Requirements, sezione "Time Horizons" (Paragrafi 73-81).

⁸EFRAG, European Sustainability Reporting Standard (ESRS), ESRS 1 – General Requirements, AR16.



SOCIAL

Tema	Classificazione ESRS	IRO associati	Azione	Accountability	KPIs	2023	2024	Target		
								2025	2027	2030
AREA: PERSONE DI NUOVENERGIE										
Salute e sicurezza sul lavoro	Forza lavoro propria • Condizioni di lavoro - Salute e sicurezza"	Impatto-11	Garantire e migliorare la salute e sicurezza di dipendenti e collaboratori sui luoghi di lavoro assicurando il monitoraggio continuo	HR	Indice di incidenza infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	0	<10	<10	<10
					Certificazione UNI/PdR 125:2022 (assente/presente)	-	In progress	Presente	Presente	Presente
Diversità, equità e inclusione	Forza lavoro propria • Parità di trattamento ed opportunità per tutti - Parità di genere e parità di retribuzione - Formazione e sviluppo delle competenze - Occupazione e inclusione di persone con disabilità - Misure contro la violenza e molestie - Diversity	Impatto-4 Opportunità-D	Garantire e promuovere l'inclusione e la parità di genere	HR	Donne in azienda (% dipendenti donne su totale)	52%	60%	>50%	>50%	>50%
					Donne in posizioni manageriali (% su totale posizioni manageriali)	57%	71%	>45%	>45%	>45%
					Gender Pay Gap complessivo (%)	1,29%	6,38%	<7%	<7%	<7%
					Dipendenti coinvolti in formazione e engagement sui temi DE&I (% dipendenti su totale)	-	0%	80%	90%	100%
Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	Forza lavoro propria • Condizioni di lavoro - Equilibrio tra vita professionale e vita privata	Impatto-3 Opportunità-D	Favorire l'equilibrio vita-lavoro e prendersi cura del benessere delle persone, sistematizzando le buone prassi esistenti e promuovendone il miglioramento continuo (welfare, smartworking, flessibilità, genitorialità, congedi, benefit, permessi studio)	HR	Dipendenti a tempo indeterminato (% su totale dipendenti)	96%	91%	>80%	>80%	>80%
					Dipendenti che hanno accesso al piano di welfare (% dipendenti sul totale)	100%	100%	100%	100%	100%
					Ore lavorate in smartworking sul totale delle ore eleggibili (% ore in smart working)	-	28%	20%	20%	20%
	Forza lavoro propria	Impatto-3 Impatto-4 Opportunità-D	Monitorare annualmente la soddisfazione interna di dipendenti e collaboratori attraverso il modello Great Place To Work e il riesame periodico dei suoi indicatori chiave	HR	Certificazione Great Place to Work (assente/presente)	Presente	✓	Presente	Presente	Presente
					Indice GPTW di clima interno (Trust Index® da 1 a 100)	65%	78%	>75%	>75%	>75%
					Ore complessive di formazione procapite (h/dipendente)	6,6	14,1	>10	>20	>24
Forza lavoro propria • Parità di trattamento ed opportunità per tutti - Formazione e sviluppo delle competenze	Impatto-3 Opportunità-D	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	HR	Dipendenti valutati attraverso il sistema di performance review (% su totale)	0%	0%	100%	100%	100%	



SOCIAL

Tema	Classificazione ESRS	IRO associati	Azione	Accountability	KPIs	2023	2024	Target		
								2025	2027	2030
AREA: CLIENTI E TERRITORIO										
Creazione di valore per la comunità	Comunità interessate • Diritti economici, sociali e culturali	Impatto-3 Impatto-7 Opportunità-G	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	Marketing	Erogazioni e sponsorizzazioni che contribuiscono agli SDGs (% sul totale delle spese per pubblicità)	18%	19,8%	20%	22%	25%
			Sviluppare l'offerta formativa di Nuovenergie Academy, anche nell'ottica di generare opportunità professionali per persone in situazioni di svantaggio	HR	Persone che hanno beneficiato di corsi di formazione erogati da Nuovenergie Academy (numero persone)	11	0	5	5	5
			Coinvolgere dipendenti e collaboratori in attività di volontariato aziendale che promuovano il benessere delle persone e impattino positivamente sulla comunità e sul territorio	HR	Dipendenti coinvolti in iniziative di volontariato aziendale nell'anno (% su totale)	-	0%	20%	25%	30%
Qualità e orientamento al cliente	Clienti e consumatori	Impatto-2 Impatto-9 Opportunità-C	Mantenere o migliorare il livello di customer satisfaction continuando a garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati	Marketing	Indice di soddisfazione (da 1 a 10)	7,05	7,34	7,5	7,8	8
			Incrementare la rete di punti di vendita diretti	Direzione	Punti vendita diretti (n)	10	10 (+ 2 in fase di apertura)	15	25	40
		Incrementare la rete di punti di negozi partner	Commerciale	Negozi partner (n)	21	24	30	34	49	
		Impatto-2 Impatto-6 Opportunità-C Opportunità-F	Introdurre ulteriori miglioramenti per garantire la fruibilità digitale dei servizi online	Marketing	Revisione di sito web e servizi digitali secondo le linee guida Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) in coerenza con lo European Accessibility Act (EAA) (in corso/completato)	-	In progress	Completato		
			Introdurre ulteriori miglioramenti per garantire a tutti i clienti l'accessibilità fisica dei punti di vendita	General service	Modello di valutazione dell'accessibilità dei PV (assente/presente)	-	-	Presente		
			Strutturare una politica volta a gestire specifiche situazioni di disagio economico	AFC	Politica dedicata (assente/presente)	-	-	Presente		
		Consolidare un programma fedeltà rivolto ai clienti, anche attraverso l'attivazione di partneriati con terzi	Marketing	Programma fedeltà (assente/attivo)	-	In progress	Attivo			



GOVERNANCE

Tema	Classificazione ESRS	IRO associati	Azione	Accountability	KPIs	2023	2024	Target		
								2025	2027	2030
AREA: PROSPERITÀ E BUSINESS										
Governance responsabile, integrità, compliance	Condotta d'impresa	Impatto-8	Formalizzare la governance di sostenibilità e consolidare ulteriormente il piano di sostenibilità per favorire la sua integrazione all'interno della strategia aziendale	Comitato ESG	Governance ESG formalizzata (assente/presente)	-				
					Incontri del Comitato ESG (numero incontri annui)	-	1	4	4	4
					Persone che hanno ricevuto una formazione su modello 231, Codice Etico e cultura della legalità nell'ultimo biennio (% dipendenti sul totale)	-	0%	100%	100%	100%
					Fornitori che hanno sottoscritto il Codice Etico aziendale (% sul totale fornitori)	-	0%	10%	50%	100%
	Condotta d'impresa • Cultura d'impresa • Corruzione attiva e passiva		Rafforzare l'area legal interna per migliorare la gestione di rischi e opportunità	Direzione	Nuova funzione legal (assente/presente)	-	-	-	Presente	
Relazione con i fornitori	Condotta d'impresa • Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Impatto-12 Rischio-B	Sviluppare progressivamente una politica di responsible procurement integrando criteri volti a migliorare gli impatti della catena di fornitura	Comitato ESG	Politica di responsible procurement (assente/presente)	-	-	-	Presente	
					Numero di fornitori sottoposti a valutazione ESG (% su totale)	-	-	-	5%	10%
					Fornitori locali* (% su numero totale fornitori) * locali = italiani	99,5%	94,6%	>80%	>80%	>80%
AREA: ABILITATORI										
Innovazione e trasformazione digitale	[Entity-specific]	Impatto-5 Opportunità-E	Avanzare nel percorso di dematerializzazione di bollette, contratti e documenti	Progetti speciali	Bollette digitali (% su totale bollette emesse nell'anno)	61%	75,1%	>70%	>70%	>70%
					Contratti digitali* (% su totale contratti sottoscritti nell'anno)	2,9%	4,6%	>10%	>15%	>20%
Comunicazione e marketing trasparenti	[Entity-specific]	Impatto-6 Opportunità-F	Informare e sensibilizzare clienti, comunità e dipendenti sui temi dell'efficienza energetica e della sostenibilità, garantendo al contempo una maggiore chiarezza nella lettura della bolletta.	Marketing	Ore di formazione erogate ai clienti tramite canali online e offline (h/totali)	-	4	>6	>6	>6
				Marketing	Iniziative di informazione e sensibilizzazione fisiche e digitali sui temi dell'efficienza energetica e della sostenibilità (numero iniziative)	-	17	>15	>15	>15
				Marketing	Integrare la comunicazione di sostenibilità nella strategia di comunicazione aziendale	/			Miglioramento continuo	

03.

AMBIENTE



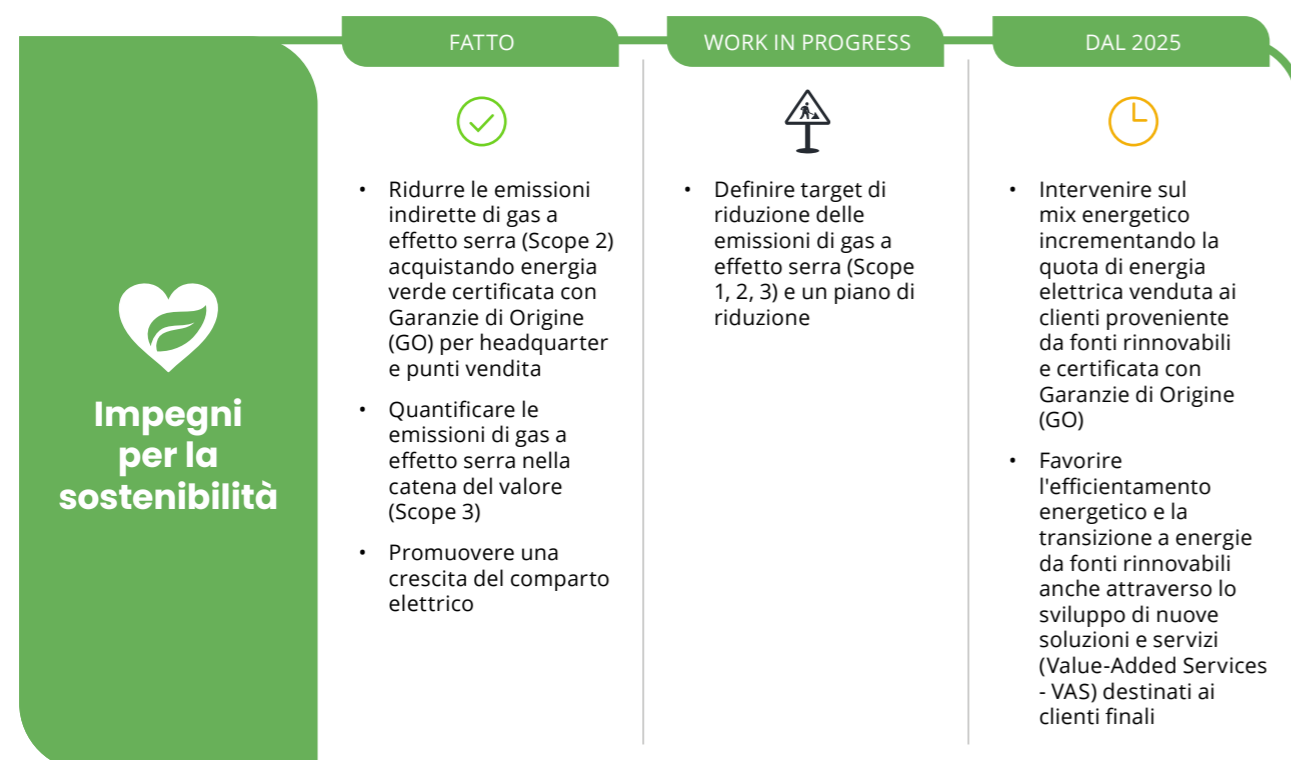
3.1. Cambiamento climatico e transizione energetica

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 ha rafforzato la sua attenzione 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.

In particolare, nell'anno di rendicontazione, l'azienda ha scattato, per la prima volta, una **fotografia completa delle proprie emissioni** di gas a effetto serra (GHG), ivi includendo le emissioni nella catena del valore (Scope 3). In questo modo ha posto le basi per definire target specifici e per sviluppare, nel 2025, un piano di azione coerente.



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 4 punti vendita¹ (di cui 2 in fase di apertura);
- **Gas naturale:** riscaldamento di 8 punti vendita²;
- **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 740 GJ, registrando un aumento rispetto al 2023 (+17%) dovuto all'incremento e ai maggiori consumi dei punti vendita³ e ad un maggior utilizzo della flotta aziendale.

La tabella che segue fornisce un dettaglio dei contributi⁴:

Consumi energetici		Unità	2024	2023	2022
Consumi di energia elettrica		GJ	467	391	421
Energia elettrica acquistata dalla rete	Headquarter	kWh	66.661	62.118	66.417
	Auto elettriche		1.699	1.708	943
	Punti vendita		60.359	44.489	49.068
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico	Headquarter		348	381	390
Consumi di energia da combustibili		GJ	274	240	252
Gas naturale	Punti vendita	mc	6.300	6.056	6.804
Diesel	Auto diesel	litri	478	539	127
Benzina	Auto ibride	litri	1.400	-	-
Totale consumi energetici		GJ	740	631	673
<i>Di cui da fonti rinnovabili⁵</i>		%	63,0%	0,22%	0,21%
<i>Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico</i>		GJ	1,25	1,37	1,40

¹ Punti vendita di Settimo Milanese e Vittuone e di punti vendita in fase di apertura di Galliate e Pero.

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

³ Tra i consumi sono stati inclusi anche quelli dei due punti vendita in fase di apertura (Galliate e Pero). Pur con apertura al pubblico programmata per gli inizi del 2025, tali punti vendita erano già operativi e sotto la gestione di Nuovenergie nel 2024, con relativi consumi contabilizzati.

⁴ Per i punti vendita di Busto Garolfo, Corsico, Nerviano e Rho i consumi di gas naturale sono stati stimati a partire dalle spese condominiali e sulla base dei prezzi medi rilevati da ARERA.

⁵ Include l'energia autoprodotta e l'energia da fonti rinnovabili con certificati di Garanzia di Origine, che coprono il 100% dei consumi di energia elettrica.

3.1.2. Energia venduta

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

Energia venduta ai clienti	Unità	2024	2023	2022
Energia elettrica	MWh	98.220	66.185	52.769
	GJ	353.592	238.264	189.969
Gas metano	Smc	29.934.456	24.204.805	33.317.718
	GJ	1.059.691	856.859	1.179.459

L'energia venduta è stata convertita in GJ (Gigajoule) e comparata al 2023. Rispetto all'anno precedente, nel 2024 le **vendite di energia elettrica sono aumentate del 48,4%**, un incremento superiore rispetto al +23,6% registrato per il gas metano, in linea con gli obiettivi industriali di crescita del comparto elettrico.

Nel periodo di rendicontazione l'energia elettrica venduta proviene principalmente da fonti non rinnovabili⁶. Nell'ambito del piano di sostenibilità consolidato nel corso del 2024, Nuovenergie ha definito interventi 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).



⁶ Il contributo da fonti rinnovabili coperte da Garanzie di Origine (GO) è inferiore all'1%.

3.1.3. Emissioni in atmosfera

Per comprendere e monitorare il proprio impatto sul cambiamento climatico, Nuovenergie quantifica le emissioni di gas a effetto serra rilasciate in atmosfera e riconducibili alle sue attività, in conformità al GHG (Greenhouse Gases) Protocol Corporate Standard.

Per la prima volta, nel 2024 l'inventario ha interessato tutti gli ambiti (Scope) definiti dallo standard internazionale, includendo anche lo Scope 3:

- **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;
- **Scope 3:** emissioni indirette che si verificano nella catena del valore dell'azienda.

Nella tabella che segue si riporta il dettaglio delle emissioni dirette e indirette (Scope 1 e 2).

Si segnala che, 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 nazionale⁷;
- **"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 Mix⁸.

Emissioni di gas a effetto serra dirette e indirette		Unità	2024	2023	2022
Scope 1	Totale	tCO₂eq	17,5	13,8	14,2
	Gas naturale (Punti vendita)		12,9	12,3	13,9
	Parco auto (diesel + hybrid)		4,6	1,4	0,3
Scope 2 (Location-based)	Totale		33,3	27,8	29,9
	Elettricità (HQ + Punti vendita)		32,7	27,4	29,7
	Parco auto (elettrico)		0,6	0,4	0,2
Scope 2 (Market-based)	Totale		0	49,5	53,2
	Elettricità (HQ + Punti vendita)		0	48,7	52,8
	Parco auto (elettrico)		0	0,8	0,4
TOTALE (Scope 1 + Scope 2 Location-based)			50,8	41,6	44,1
TOTALE (Scope 1 + Scope 2 Market-based)			17,5	63,3	67,4

⁷ Per il calcolo "Location-based" sono stati utilizzati fattori di emissioni pubblicati da IEA (International Energy Agency), Emissions Factors 2023

⁸ 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.

Tra il 2023 e il 2024 si registra un aumento delle emissioni complessive (Location-based) pari al 22%, principalmente conseguenti ai maggiori consumi e all'incremento dei punti vendita, ma anche ad un chilometraggio superiore del parco auto. In linea con gli impegni assunti nel piano di sostenibilità, nell'anno di rendicontazione Nuovenergie ha acquistato **energia elettrica da fonti rinnovabili certificate** con Garanzie di Origine (GO) per il **100% dei propri consumi**, azzerando così le proprie emissioni Scope 2 (Market-based).

Le emissioni indirette di **Scope 3** rappresentano più del 99% dell'impronta carbonica complessiva di Nuovenergie e derivano quasi interamente dall'**energia venduta ai clienti**, sia sotto forma di gas metano che di energia elettrica. In conformità con il GHG Protocol, tali emissioni sono state contabilizzate nelle seguenti categorie⁹:

Emissioni di gas a effetto serra lungo la catena del valore		Unità	2024
Categoria 1	Beni e servizi acquistati	tCO ₂ eq	10.710
Categoria 3	Attività legate a combustibili ed energia (non incl. in Scope 1 o 2)		66.927
Categoria 5	Rifiuti		2
Categoria 6	Viaggi di lavoro		1
Categoria 7	Commuting dei dipendenti		49
Categoria 11	Utilizzo dei prodotti venduti		59.734
Categoria 14	Franchising		58
TOTALE (Scope 3)			137.481

Per i prossimi anni, Nuovenergie conferma il proprio impegno ad acquistare energia elettrica verde certificata per il 100% dei propri consumi (Scope 2), associati alla sede centrale e a tutti i punti vendita diretti.

Nell'ottica di ridurre le emissioni dirette di gas a effetto serra (Scope 1), è stato invece fissato **un nuovo target**: ridurre le emissioni Scope 1 del 42% rispetto al 2024, anno di baseline. Questo obiettivo è in linea con la traiettoria di 1,5°C e con le raccomandazioni scientifiche per contenere l'aumento della temperatura globale, come indicato dagli studi più recenti e dagli impegni internazionali.

Infine, nel corso del 2025, Nuovenergie ha in programma di definire un target specifico per ridurre le emissioni di **Scope 3** associate all'energia venduta, che rappresentano il proprio hotspot ambientale. A tal fine, nel piano di sostenibilità sono già previsti interventi specifici, con particolare attenzione all'**incremento progressivo della quota di energia proveniente da fonti rinnovabili** certificate con Garanzie di Origine (GO) nel mix energetico venduto ai clienti.

⁹ Le emissioni associate all'energia venduta ai clienti sono state contabilizzate nelle seguenti categorie dello Scope 3, secondo i criteri definiti dallo standard GHG Protocol: Categoria 3 (Attività legate a combustibili ed energia, non incluse in Scope 1 o 2) per le emissioni associate alla produzione e al trasporto dell'energia elettrica venduta, Categoria 11 (Utilizzo dei prodotti venduti) per le emissioni derivanti dalla combustione del gas naturale venduto e Categoria 1 (Beni e servizi acquistati) per le emissioni legate alla produzione e al trasporto del gas naturale venduto.



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.

Nell'anno di rendicontazione, è proseguita la collaborazione avviata nel 2023 con WAMI, estendendo il progetto anche al punto vendita di via Madonna a Rho. Qui, come nell'headquarter, sono stati installati erogatori di acqua direttamente collegati alla rete idrica. 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 al loro trasporto, dall'altra ha anche una valenza 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 2024, i **consumi idrici** di Nuovenergie, legati esclusivamente all'uso di acqua potabile negli uffici, sono stati pari a 1.284 m³, registrando un incremento rispetto ai 796 m³ dell'anno precedente. Benché in parte attribuibile all'aumento del numero di dipendenti, Nuovenergie intende comunque approfondire questo dato nel corso del 2025.

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** 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 2023 al 2024 il numero di bollette emesse da Nuovenergie è complessivamente aumentato del 22,5%. Nonostante ciò, l'azienda è riuscita ad incrementare il numero netto di fatture trasmesse elettronicamente via e-mail: le **bollette elettroniche** rappresentano, nell'anno di rendicontazione, il 75% del totale delle bollette emesse (erano il 61% nel 2023). Allo stesso modo, la percentuale di **contratti sottoscritti digitalmente** è salita al 4,6% nel 2024 (dal 2,9% nel 2023), con l'obiettivo di superare il 10% nel 2025.



04.

*LE PERSONE
DI NUOVENERGIE*



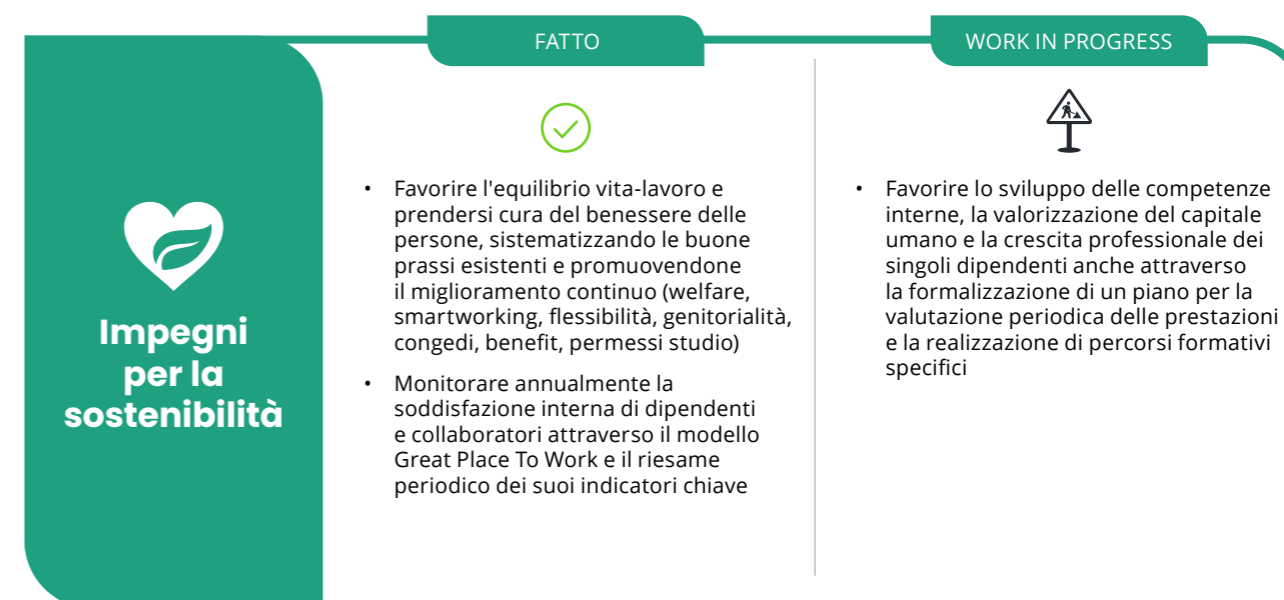
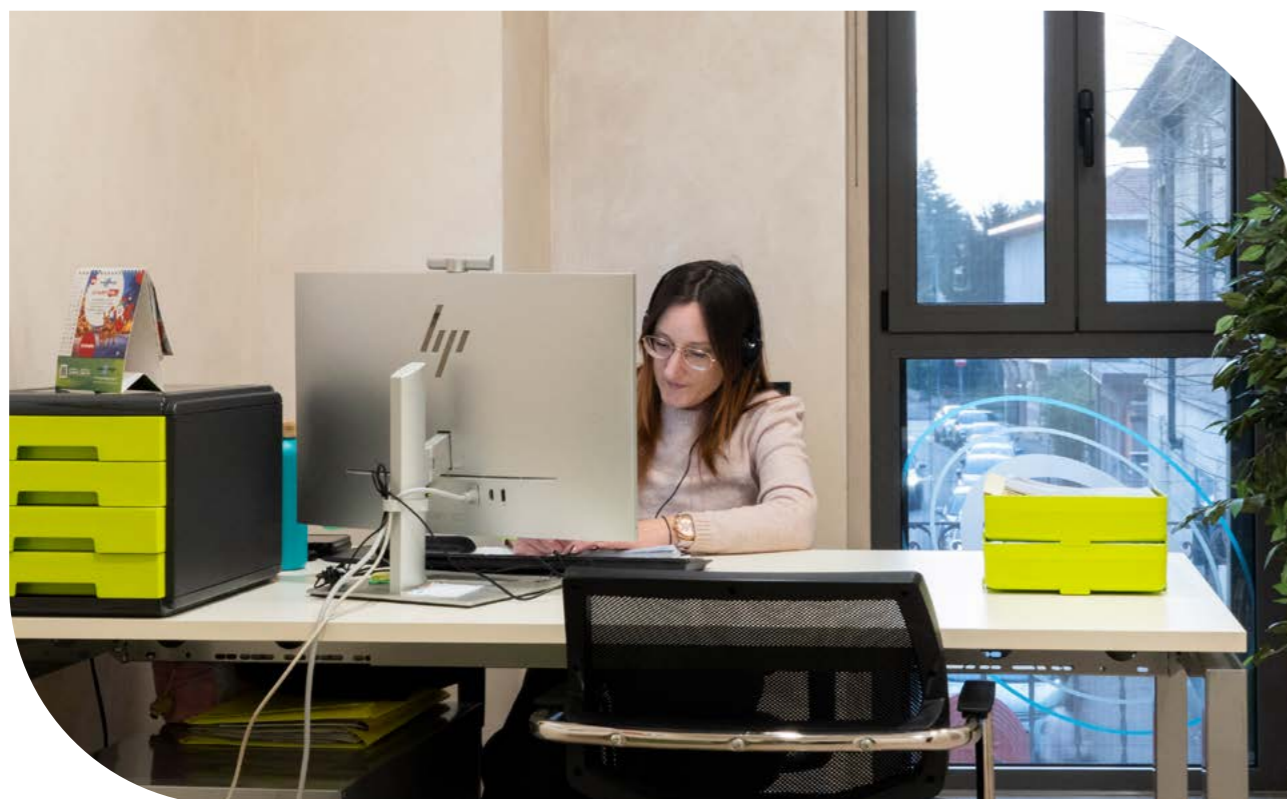
4.1. Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare

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:

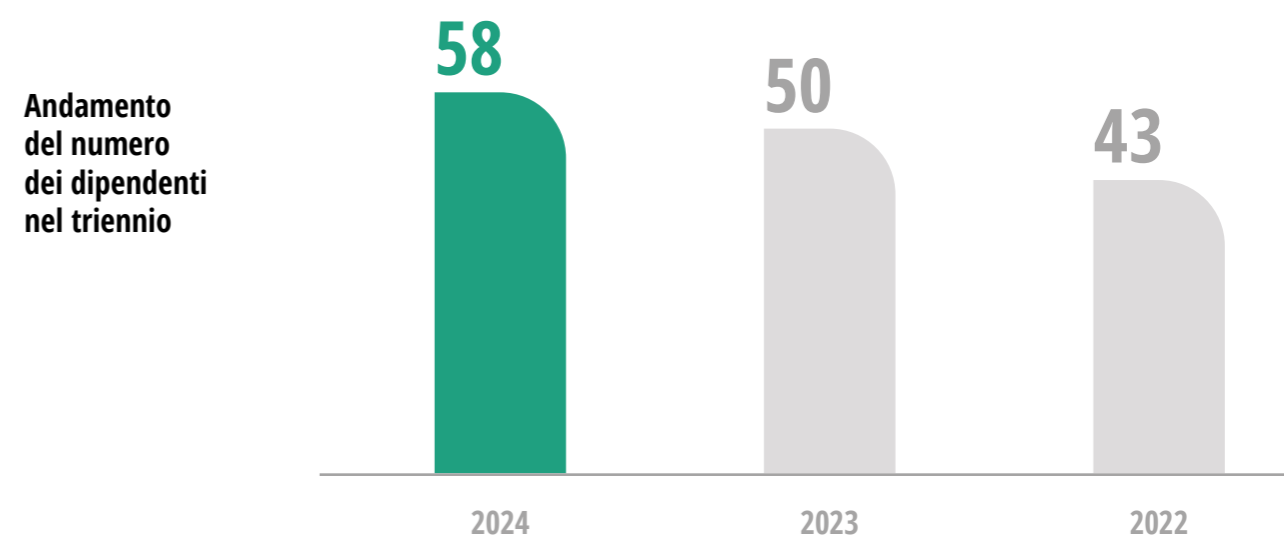
- Il percorso di certificazione Great Place to Work
- L'attestazione Bollino Etico Sociale e il relativo monitoraggio continuo
- Il crescente consolidamento del Piano di Welfare aziendale
- Le attività di formazione continua e di sviluppo delle competenze
- Una crescita progressiva dell'organico contraddistinta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

Nel 2024, Nuovenergie ha puntato con decisione sulle persone, investendo ulteriormente nello sviluppo dell'area Risorse Umane. Ne è un esempio l'introduzione di una **Direzione HR** e, a novembre, il lancio della **nuova newsletter interna**: un canale pensato per aggiornare i dipendenti su news, eventi e benefit, ma soprattutto per dare loro voce attraverso interviste e contenuti coinvolgenti. Un'iniziativa che mira a rafforzare l'engagement e a promuovere una cultura aziendale sempre più partecipativa.



4.1.1. Risorse umane

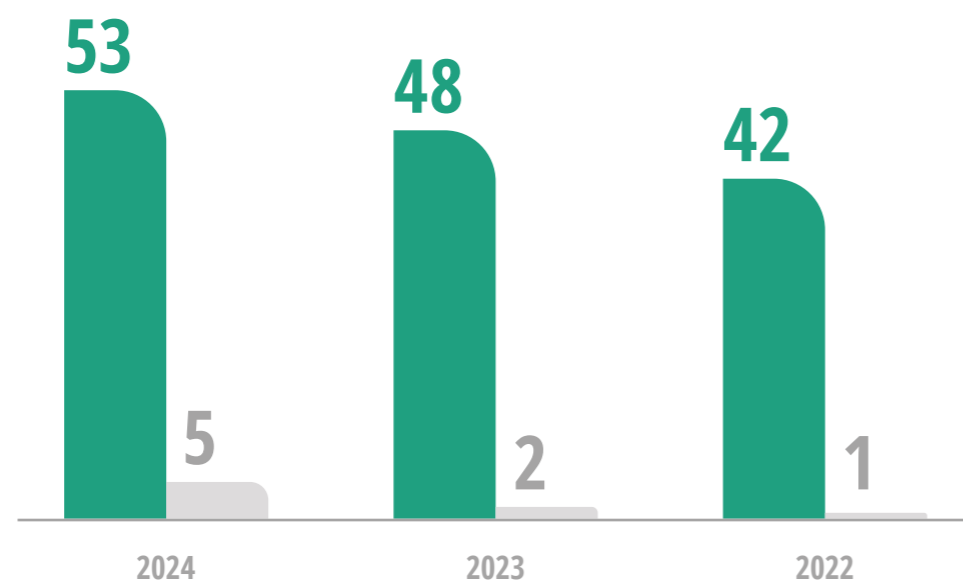
Al 31 dicembre 2024, la composizione del personale di Nuovenergie è pari a **58 dipendenti** (35 donne e 23 uomini), con un incremento netto di 8 risorse (+16%) rispetto alla fine del 2023.



Il totale dei dipendenti è residente in Nord Italia (57, in particolare, sono residenti in Lombardia).

Tipologia di contratto

- Tempo indeterminato
- Tempo determinato



Contratti full-part time	2024			2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full time	23	34	57	24	26	50	24	19	43
Part time	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Totale	23	35	58	24	26	50	24	19	43

Nell'anno di rendicontazione, il **91% 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 5 (tutte donne).

Solo 1 dipendente (donna) ha un contratto part-time, mentre gli altri sono tutti impiegati a tempo pieno. Tutti i dipendenti sono inquadrati secondo il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) Gas-Acqua eccetto il Direttore, unico Dirigente in azienda, inquadrato secondo il CCNL Dirigenti Industria.

Nel corso del 2024, sono state assunte 15 persone, in maggioranza donne (73%). Per 7 persone (2 donne e 5 uomini) si è invece concluso il rapporto di lavoro con l'azienda.

Cessazioni 2024 per tipologia	Uomini	Donne	Totale
Pensionamenti	1	0	1
Dimissioni volontarie	3	1	4
Licenziamenti	1	0	1
Altri motivi	0	1	1
Totale	5	2	7

Nella tabella che segue si forniscono maggiori dettagli relativi al numero e al tasso di assunzioni e cessazioni per genere e fascia di età¹.

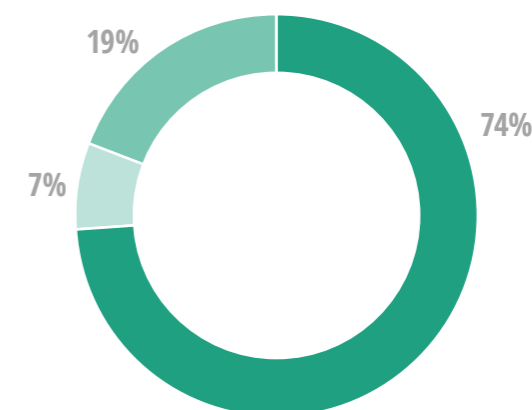
Tasso di assunzioni, cessazioni e turnover	2024			2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di assunzioni	4	11	15	4	12	16	3	4	7
< 30 anni	0	0	0	1	2	3	0	0	0
30-50 anni	3	9	12	2	6	8	3	4	7
> 50 anni	1	2	3	1	4	5	0	0	0
Numero di cessazioni	5	2	7	3	6	9	2	4	6
< 30 anni	0	0	0	1	0	1	2	1	3
30-50 anni	3	1	4	2	5	7	0	3	3
> 50 anni	2	1	3	0	1	1	0	0	0
Totale dipendenti	23	35	58	24	26	50	24	19	43
Tassi di assunzioni	17,4%	44,0%	31,3%	17,4%	63,2%	38,1%	13,6%	21,1%	17,1%
Tasso di turnover	21,7%	8,0%	14,6%	13,0%	31,6%	21,4%	9,1%	21,1%	14,6%

Il tasso di turnover in entrata è pari al 31,3%, in maggioranza donne. Il tasso di turnover in uscita è invece pari al 14,6%, in maggioranza uomini e in diminuzione rispetto al 2023.

Nel 2024, il 74% dei dipendenti ha un'**anzianità di servizio** compresa fra 0 e 5 anni (era il 68% nel 2023), il 6,8% tra 6 e 10 anni e il 18,9% è presente in azienda per un periodo superiore a 10 anni.

Anzianità di servizio nel 2024

- Dipendenti in servizio da 0 a 5 anni
- Dipendenti in servizio da 6 a 10 anni
- Dipendenti in servizio da oltre 10 anni



¹ Il tasso di assunzioni e il tasso di cessazioni sono calcolati rapportando il numero di assunzioni e cessazioni per genere e fascia di età avvenute nel 2024 al numero di persone impiegate alla fine dell'anno precedente.

Si segnala che, nell'anno di rendicontazione, i dipendenti iscritti ai sindacati sono il 5% senza variazioni in termini assoluti rispetto al 2023, e che – nell'anno di rendicontazione – è stata avviata la consultazione dei sindacati per la firma dell'accordo di premio di risultato per il triennio 2025-2027.

Al 31/12/2024, Nuovenergie conta anche, infine, su una rete di **109 agenti** (27 donne e 82 uomini), di cui 44 liberi professionisti e 65 operanti tramite contratti con società terze. La **rete di vendita** è complessivamente cresciuta rispetto al 2023, rafforzando così la capillarità dell'azienda e la capacità di migliorare la relazione con i clienti. Con gli agenti esterni vengono organizzati incontri periodici di formazione e allineamento.

Team building da veri Masterchef



A settembre 2024, Nuovenergie ha organizzato un'esperienza di team building unica nel suo genere: una sfida culinaria in perfetto stile Masterchef, ospitata nella suggestiva Cascina Gabrina di Vanzago (MI). Questo evento ha rappresentato un'occasione unica per rafforzare il legame tra i dipendenti e per promuovere il lavoro di squadra in un contesto informale e stimolante.

Dopo un caloroso brindisi di benvenuto, la serata è iniziata con la presentazione del primo **Report di Sostenibilità** (2023) dell'azienda e con una panoramica sui risultati emersi dall'indagine **Great Place to Work (GPTW)**, per condividere con tutti i dipendenti i progressi raggiunti e gli obiettivi per il futuro. Poi è scattata la competizione: i partecipanti, divisi in quattro squadre, si sono cimentati nella preparazione

di un'intera cena, guidati da chef professionisti. Al termine della sfida, tra assaggi e votazioni, il team building si è trasformato in un momento di autentico divertimento e condivisione. Un'esperienza che ha consolidato lo spirito di squadra e rafforzato la cultura aziendale, allineando ancora di più i dipendenti agli obiettivi comuni.



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

Nel 2024, sono stati introdotti buoni pasto per ogni dipendente, validi per ciascun giorno lavorato². Sempre nel corso dell'anno di rendicontazione, è stato aggiornato il piano sanitario individuale attraverso il Fondo Aperto di Assistenza Integrativa ed è stata implementata una piattaforma di welfare aziendale che ha permesso ai dipendenti di usufruire di 300€ a titolo di liberalità natalizia.

Piano di welfare aziendale	Unità	2024	2023	2022
		Totale	Totale	Totale
Risorse investite nel piano di welfare	€	€ 156.789	€ 106.031	€ 81.237
Num. dipendenti che accedono al piano di welfare	%	100%	100%	100%

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

Nell'anno di rendicontazione, le risorse investite nel Piano di Welfare aziendale ammontano a più di **156.000€**, in aumento rispetto al 2023 **(+47,9%)** 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 legate all'implementazione della piattaforma di welfare aziendale.

Per ciò che riguarda, invece, i **congedi familiari**, essi comprendono il congedo di maternità, di paternità e per assistenza. **Tutti i dipendenti ne hanno diritto** nel caso in cui diventino genitori o debbano assistere un familiare. Nel 2024, 9 dipendenti (4 uomini e 5 donne) hanno usufruito di un congedo parentale. Di questi, tutti sono rientrati al lavoro nel corso dell'anno, tranne una dipendente che, al 31 dicembre 2024, non aveva ancora ripreso servizio.

Congedo parentale nel 2024	Unità	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti aventi diritto al congedo parentale	%	100%	100%	100%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.	4	5	9
<i>Di cui non ancora rientrati</i>		0	1	1
<i>Di cui rientrati al lavoro nell'anno di riferimento (2024)</i>		4	4	8
Tasso di rientro da congedo (%)	%	100%	80%	89%

Infine, la politica di **smart working**, introdotta per migliorare l'equilibrio fra vita privata e vita lavorativa, prevede che possano accedere esclusivamente i dipendenti con mansioni compatibili (33 nel 2024, che rappresentano il 56,9% della popolazione aziendale) per un massimo di due giorni a settimana. Nel 2024, la percentuale di ore effettivamente lavorate in smart working sul totale delle ore eleggibili è stata del **28%**, sopra la soglia target del 20%.



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*®", è misurata attraverso un questionario online anonimo³, 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 2024 il Trust Index® è risultato pari a 78 (nel 2023 era di 65), e tutti gli indicatori di credibilità, rispetto, equità, orgoglio e coesione hanno avuto un incremento percentuale rispetto al 2023. Nuovenergie ha stilato un piano di azione per intervenire in modo propositivo sulle aree di miglioramento individuate.



Nuovenergie, nel 2016, ha inoltre ottenuto l'attestazione **Bollino Etico Sociale**®, avviando un percorso di miglioramento che è proseguito negli anni successivi e anche nel periodo di rendicontazione. *Bollino Etico Sociale*® è un metodo per lo sviluppo di azioni di innovazione sociale volte a migliorare il benessere delle persone. Anche nel 2024, l'azienda è coinvolta in audit specifici, 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.



³ Per l'indagine svolta nel 2024 sono stati invitati tutti i dipendenti che erano in organico alla data di somministrazione del questionario (48). Il tasso di risposta è stato del 100%.

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 l'azienda ha erogato complessivamente **820 ore di formazione**, in aumento rispetto al 2023, con una media di 14 ore per dipendente, come dettagliato nella tabella che segue:

Numero medio ore di formazione per inquadramento e per genere	2024			2023			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	8,0	-	8,0	40,0	-	40,0	48,0	-	48,0
Quadri	73,0	29,0	36,3	8,0	26,0	20,0	32,0	30,0	30,4
Impiegati	6,4	15,3	11,6	2,3	5,5	3,9	1,5	8,0	4,1
Ore medie di formazione per dipendente	9,3	17,3	14,1	4,3	8,6	6,6	4,7	12,6	8,2

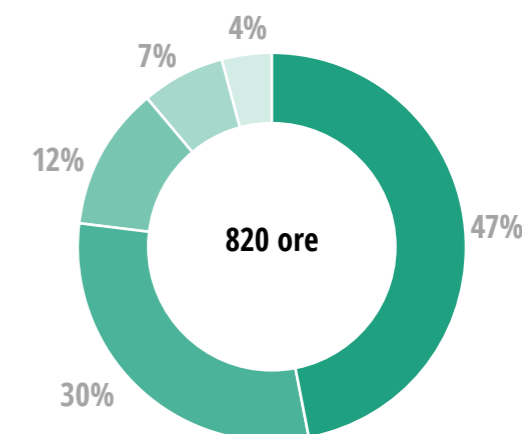
La formazione ha riguardato in particolare i quadri e, in continuità con il 2023, le dipendenti donne con una media di 17,3 ore.

L'**aumento significativo** delle ore rispetto all'anno precedente (erano 328 le ore di formazione nel 2023) è dovuto soprattutto all'introduzione di un **nuovo programma di induction** per i nuovi assunti. Ciononostante, anche la formazione dedicata alle altre aree è cresciuta rispetto all'anno precedente (+32%), segnalando la chiara intenzione dell'azienda di **investire nella crescita dei dipendenti**.

Sul totale delle ore erogate, il 47% è rappresentato dal programma di induction per nuovi dipendenti e collaboratori e il 30% dalla **formazione obbligatoria** (salute e sicurezza sul lavoro). Sono state realizzate attività di formazione in ambito **marketing e commerciale** (12%), **formazione manageriale, amministrazione e finanza** (7%) e in **ambito tecnico** (4%).

Ore di formazione erogate ai dipendenti nel 2023 per argomento

- Programmi di induction per nuovi dipendenti e collaboratori
- Formazione obbligatoria
- Formazione commerciale
- Formazione manageriale, amministrazione, finanza
- Formazione tecnica



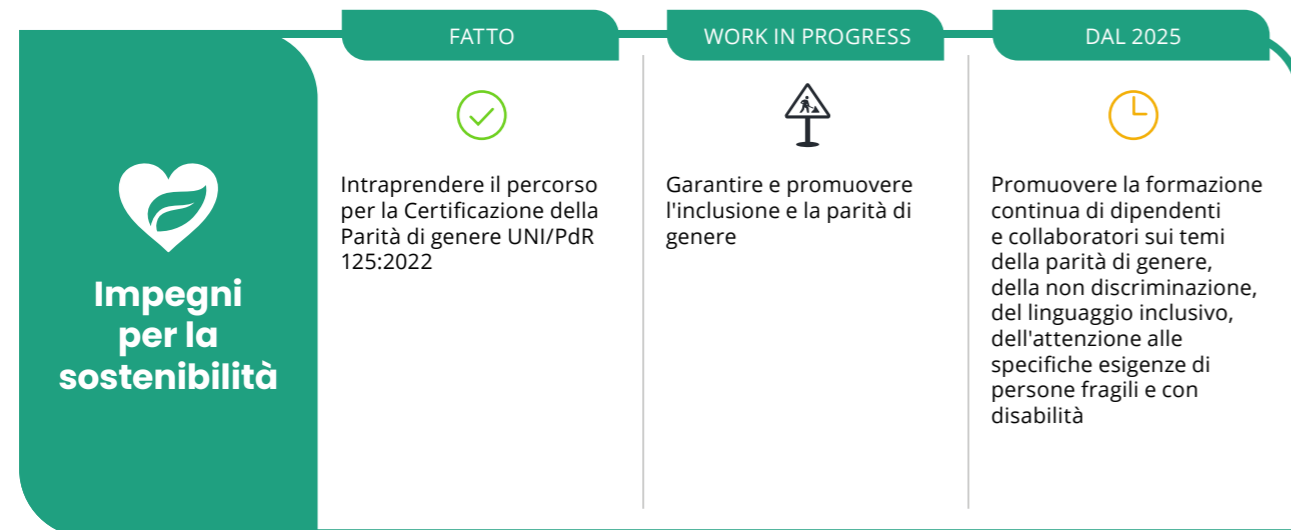
In ottica di miglioramento continuo, nel 2024 Nuovenergie ha rafforzato l'area Risorse Umane inserendo una Direzione **HR** e ha posto le basi per formalizzare un processo strutturato per la **valutazione delle prestazioni** (c.d. "performance review") che, nel 2025, coinvolgerà il 100% dei dipendenti anche con l'obiettivo di definire piani specifici di sviluppo personale e professionale.

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.

Nel 2024, Nuovenergie ha rafforzato il proprio impegno per un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo, capace di riconoscere, tutelare e celebrare la pluralità delle individualità, attraverso azioni concrete:

- **Certificazione UNI/PDR 125:2002**: avviato il percorso per la certificazione, prevista per la metà del 2025, con un assessment iniziale già completato;
- **Politica aziendale sulla Parità di genere**: pubblicato e diffuso un documento che illustra i principi aziendali sul tema, rivolto a personale, stakeholders e ai soggetti interessati;
- **Dichiarazione di Tolleranza Zero**: pubblicato e diffuso un documento ufficiale con l'impegno a rispettare e promuovere i diritti umani, in linea con la *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* e i *Principi Guida su Imprese e Diritti Umani delle Nazioni Unite*.

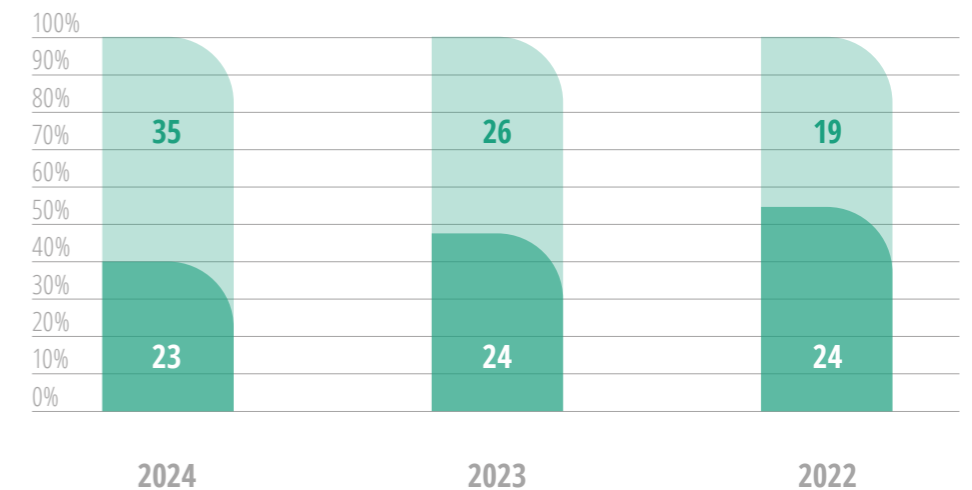


4.2.1. Il valore di ognuno

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, in conformità al Codice Etico e alle Politiche dedicate, 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.

Dipendenti per genere nel triennio

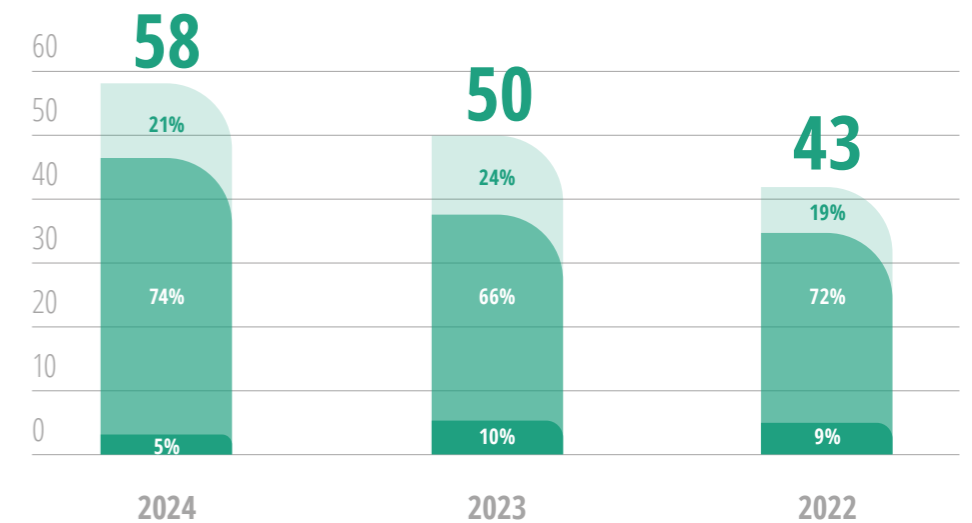
- Uomini
- Donne



Al 31 dicembre 2024, l'organico è composto dal 60% di donne e dal 40% di uomini, con una **crecente presenza femminile** rispetto al 2023.

Distribuzione della popolazione aziendale per età

- < 30 anni
- 30-50 anni
- > 50 anni



La **fascia di età** più rappresentata resta quella tra i 30 e i 50 anni (74%), mentre diminuiscono i dipendenti sotto i 30 anni (dal 10% del 2023 al 5%) e sopra i 50 anni (21% nel 2024).

Dipendenti per inquadramento, fascia di età e genere	Unità	2024			2023			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	n.	1	-	1	1	-	1	1	-	1
> 50 anni		1	-	1	1	-	1	1	-	1
Quadri		1	5	6	2	4	6	1	4	5
30-50 anni		1	4	5	2	3	5	1	3	4
> 50 anni		-	1	1	-	1	1	-	1	1
Impiegati		21	30	51	21	22	43	22	15	37
< 30 anni		1	2	3	2	3	5	3	1	4
30-50 anni		18	20	38	16	12	28	17	10	27
> 50 anni		2	8	10	3	7	10	2	4	6
Totale			23	35	58	24	26	50	24	19
Contratti tempo indeterminato	%	100%	86%	91%	96%	96%	96%	96%	100%	98%
Contratti tempo determinato		0%	14%	9%	4%	4%	4%	4%	0%	2%

In termini di **inquadramento**, l'unico dirigente è un uomo (con più di 50 anni), mentre più dell'80% dei quadri è rappresentato da donne (di cui 4 fra i 30 e i 50 anni). Anche tra gli impiegati si registra, dal 2024, una maggiore presenza femminile.

Il 73% delle 15 **nuove assunzioni avvenute** nel 2024 è rappresentato da lavoratrici (cfr. Par. 4.1.1. - "Risorse umane"). Si segnala, inoltre, una maggioranza femminile anche 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").

Nel 2024, 2 dipendenti - entrambe donne - rientrano in categorie protette.

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 2023, non sono state registrate segnalazioni né casi di discriminazione o altro genere di reclami. Non si registrano di conseguenza neanche sanzioni, multe o compensazioni. Nel 2025, nell'ambito dell'attuazione della **UNI/PDR 125:2022**, l'azienda proseguirà su vari aspetti, tra cui la formazione specifica sulle tematiche DE&I e la prevenzione e il contrasto alla discriminazione, installando una cassetta delle lettere anonima e informando tutti i dipendenti e collaboratori della sua disponibilità.

La parità di genere in azienda: Politica e tolleranza zero



Nuovenergie, da sempre attenta a promuovere un ambiente lavorativo inclusivo e rispettoso, ha deciso di intensificare il proprio impegno su questi temi. Nella cornice del percorso verso l'ottenimento della certificazione UNI/PDR 125:2002, l'azienda ha esplicitato la propria **Politica in materia di parità di genere** in un documento ufficiale, consultabile online, e i principi e valori che si impegna a rispettare nello svolgimento delle proprie attività: *Non discriminazione, Dialogo aperto e rispettoso, Pari opportunità, Equa retribuzione, Rappresentanza femminile, Conciliazione vita-lavoro, Attenzione alle responsabilità di cura, Formazione specifica e per lo sviluppo di consapevolezza, Monitoraggio delle prestazioni aziendali*. La Politica ha lo scopo di illustrare, comunicare e diffondere i suddetti principi a tutto il personale, agli stakeholders e a tutti i soggetti interessati.

Parallelamente Nuovenergie ha pubblicato sul proprio sito la **Dichiarazione Tolleranza Zero**, con cui si impegna a rispettare e promuovere i diritti umani, coerentemente con la *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e i Principi Guida su Imprese e Diritti Umani delle Nazioni Unite*. L'azienda ribadisce che gli unici fattori tenuti in considerazione sono le capacità, l'esperienza e l'attitudine personale, in una pratica quotidiana di equità, promozione della diversità e cortesia nelle interazioni con le persone.



4.2.2. Remunerazione

Nell'anno di rendicontazione il rapporto tra la remunerazione mediana delle donne rispetto agli uomini è di circa il 91% tra i quadri e il 96% tra gli impiegati con un **divario salariale di genere** (c.d. "**Gender pay gap**")⁴ rispettivamente pari al 9,2% e 3,5%. Non è invece calcolato il pay gap per i dirigenti, in quanto è presente un solo dirigente in azienda.

Il pay gap medio si attesta al 6,4%, in aumento rispetto al 2023, quando era intorno al 1%. Questo gap è oggetto di costante monitoraggio e azioni correttive da parte dell'azienda, che è fermamente impegnata a garantire equità retributiva. In tal senso si osserva come, nonostante l'incremento, il gap rimanga al di sotto del target aziendale, fissato a un massimo del 7%.

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**")⁵, questo si attesta a 3,7, in diminuzione rispetto al 2023 quando era pari a 3,9.

	2024	2023	2022
Total remuneration ratio	3,7 a 1	3,9 a 1	4,1 a 1



⁴ 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.

⁵ 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. Nel calcolo si intendono inclusi anche i benefit.

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. Il DVR è stato aggiornato nel 2024 con l'aggiunta dei nuovi punti vendita diretti.

Nel corso dell'anno di rendicontazione, il **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** è stato coinvolto in riunioni periodiche dedicate a questi temi e ha partecipato attivamente anche in occasione di eventi aziendali particolari, contribuendo alla gestione dei rischi e alla promozione della sicurezza.

Inoltre, sono state **recepite e implementate** le proposte di azioni migliorative suggerite dal **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)** durante gli **audit** effettuati in azienda.

Si evidenzia che anche nel 2024, come negli anni precedenti, 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

FATTO

✓

Garantire e migliorare la salute e sicurezza di dipendenti e collaboratori sui luoghi di lavoro assicurando il monitoraggio continuo



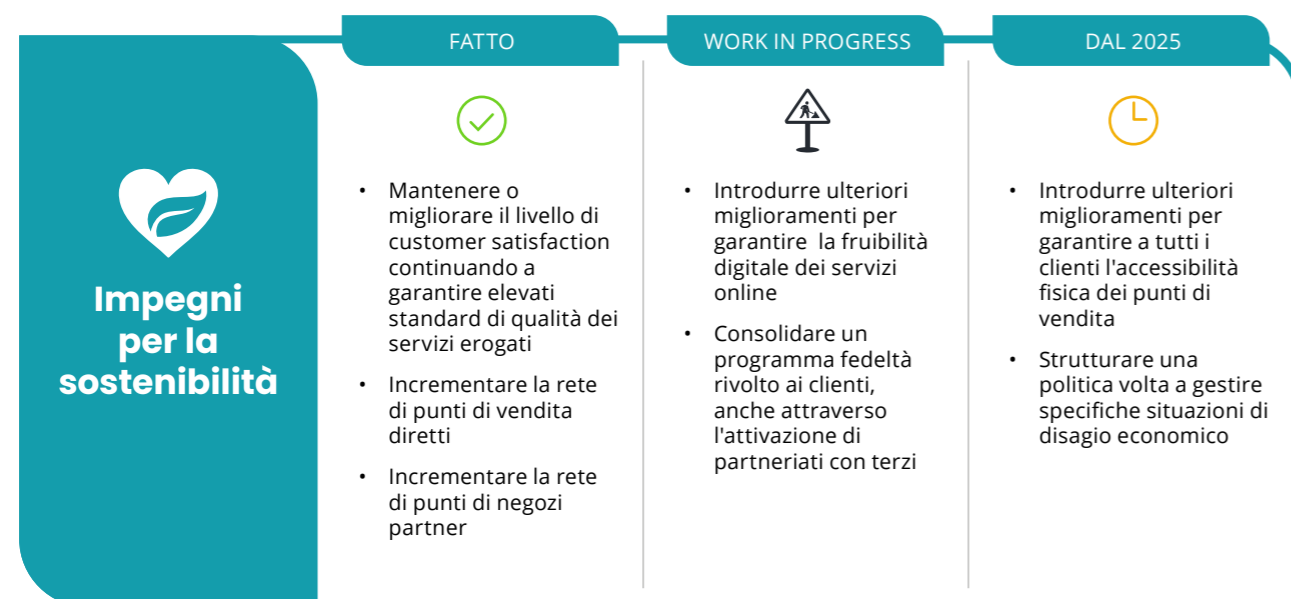
05.

*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 2024 il **numero dei clienti è cresciuto del 3,7%** rispetto all'anno precedente, con una netta **prevalenza dei clienti consumer** - che rappresentano il 91,2% dei clienti totali - rispetto ai clienti business.



5.1.1. Relazione con i clienti

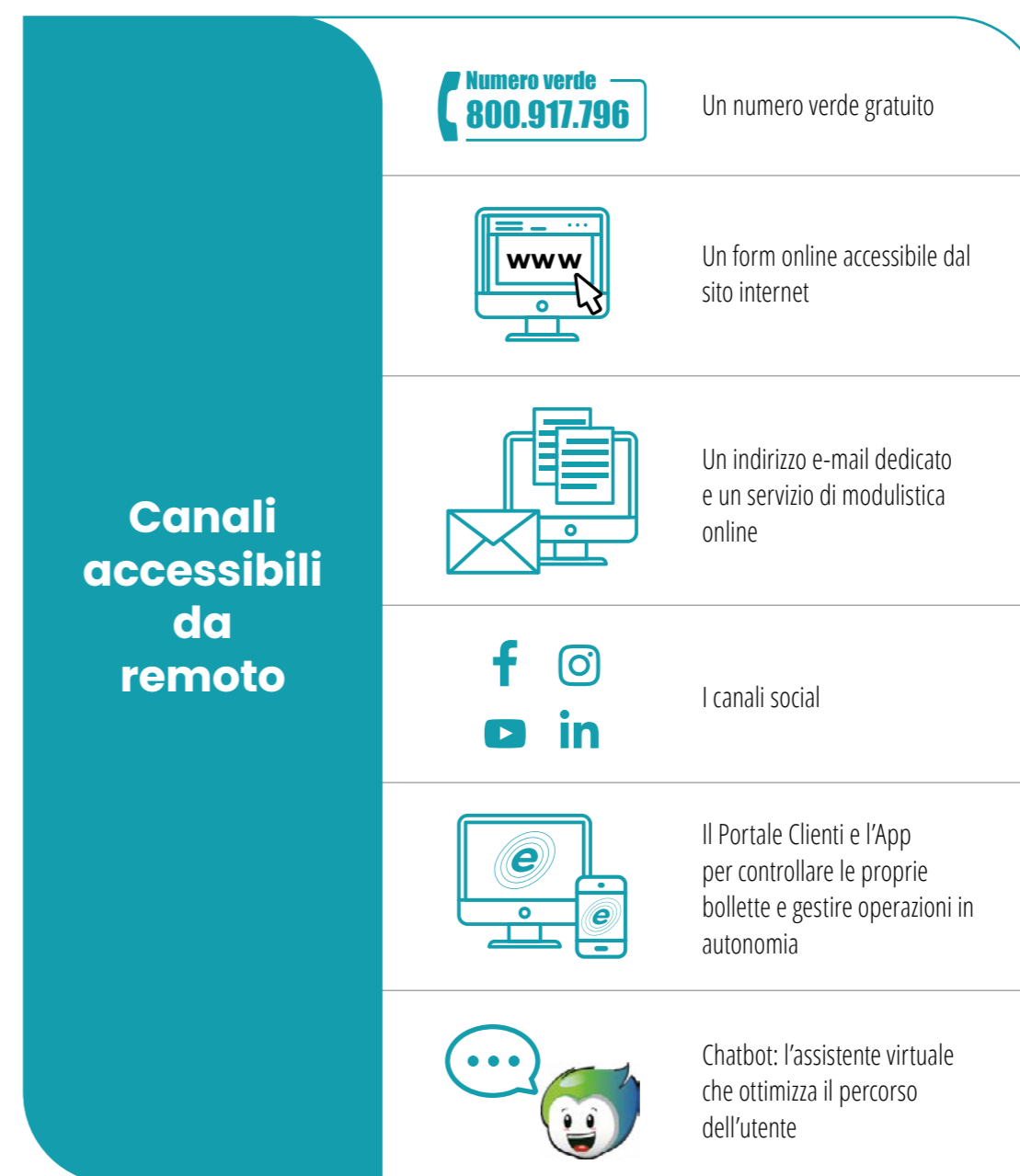
La cura della relazione parte dal **mettere a disposizione canali e punti di contatto** attraverso i quali i clienti possano ricevere informazioni, risolvere criticità, esprimere preoccupazioni o dare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per rispondere in modo personalizzato alle richieste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



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

- 34 tra punti vendita diretti e negozi partner (3 in più rispetto al 2023), presso i quali i clienti possono interagire direttamente con un consulente
- 5 totem digitali (3 in più rispetto al 2023), che consentono di effettuare le operazioni più semplici e ordinarie in totale autonomia, senza dover fare code agli sportelli
- 24 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**:



Premio Industria Felix



Nel dicembre 2024, Nuovenergie è stata insignita del Premio Industria Felix, entrando per la prima volta - insieme ad altre 160 aziende - nella lista delle **imprese più competitive d'Italia**. La cerimonia si è tenuta a Palazzo Mezzanotte a Milano, celebrando le aziende italiane che si distinguono per performance gestionale, affidabilità finanziaria e sostenibilità.

Il Premio Industria Felix - L'Italia che compete è organizzato da Industria Felix Magazine ed edito da Centro Studi Industria Felix in supplemento a Il Sole 24 Ore.

Il Direttore Generale ha espresso orgoglio per questo riconoscimento, sottolineando l'importanza di essere considerati un partner affidabile e sostenibile per soci, collaboratori e clienti.



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, dalla firma presente nelle e-mail degli operatori del contact center ai messaggi e-mail/sms che notificano l'emissione delle fatture fino alla App e al Portale clienti.

Tra gli indicatori monitorati, l'indice sintetico di gradimento **Net Promoter Score (NPS)**¹ è migliorato anche nel 2024, passando da +16,32 a +23, con un indice di soddisfazione pari a 7,34 su 10 (era 7,05 nel 2023). L'attività di ascolto di Nuovenergie tiene in particolare considerazione gli **input qualitativi forniti dai clienti**, ad esempio monitorando attentamente le recensioni sulle schede Google e Trustpilot, che sono oggetto di periodiche 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 complessivo² di chiamate gestite, nell'anno di rendicontazione, è pari a 29.057 con una durata media di 3 minuti e 29 secondi. Con il superamento della soglia di 50.000 clienti, Nuovenergie è soggetta ad obbligo di monitoraggio degli indicatori ARERA³ relativi alla qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale, che in ogni caso venivano già monitorati in precedenza. In generale, gli standard previsti sono ampiamente rispettati su tutti gli indicatori:

Numero Verde	Unità	2024	2023	2022
Chiamate complessive	n.	31.655	31.773	36.560
Chiamate gestite		29.057	29.221	31.265
Accessibilità al servizio (AS) Valore minimo previsto da ARERA: 95%	%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo medio di attesa (TMA) Tempo massimo previsto da ARERA: 180 sec	secondi	48	29	40
Livello di servizio (LS): (valore minimo previsto da ARERA: 85%)	%	96,0%	89,5%	91,8%

Come previsto dall'articolo 23 del TIQV⁴, il Numero Verde di Nuovenergie è **gratuito** per le chiamate da rete fissa, con possibilità esplicita di parlare con un operatore e sistemi di instradamento automatico in caso di errore. Le specifiche del servizio sono riportate sulle fatture, il sito istituzionale e il materiale di comunicazione. Si segnala che il delta tra chiamate complessive e chiamate gestite si intende risolto

¹ 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.

² Le chiamate gestite direttamente da Nuovenergie rappresentano il 73% del totale. Le chiamate restanti sono state gestite da un provider esterno con sede in Italia, operante in alcune specifiche fasce orarie.

³ 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*).

⁴ Il TIQV è il *Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale*, definito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

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** (53 nel 2024) che sono diminuiti del 17% rispetto al 2023. Il tempo medio di risposta ai reclami è di 17 giorni solari, largamente inferiore al massimo stabilito da ARERA (30 giorni solari). 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 4 con un tasso di incidenza⁵ complessivo pari allo 0,01%. 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 con un importo medio di circa 10 €) ai clienti che hanno manifestato un particolare disagio. Le modalità di erogazione sono state definite in una specifica procedura interna, condivisa con tutti i dipendenti. Nel 2024 sono stati erogati 359 Bonus Sorriso, in aumento rispetto all'anno precedente (erano 227 nel 2023) ma con un valore medio più basso e un tasso di incidenza percentuale tra numero di Bonus e numero totale di clienti univoci pari al 0,85%.

Iniziative di Loyalty

Sono numerose le iniziative di fidelizzazione che Nuovenergie ha attivato nel corso del 2024 e che hanno coinvolto sia i sottoscrittori di nuovi contratti di fornitura sia i clienti esistenti.

Tutti i clienti che hanno attivato un nuovo contratto presso uno dei punti vendita nel periodo compreso tra il 01/04/2024 e 12/12/2024 hanno ricevuto un biglietto **“Gratta e Vinci”**, con la possibilità di vincere fino a 300€ sotto forma di sconto applicato in bolletta. Sono stati 1.250 Gratta e Vinci vincenti, per un investimento totale dell'azienda di 27.250€.

Nuovenergie ha inoltre deciso di premiare tutti i propri clienti lanciando il concorso **“Vinci un anno di energia”**. L'estrazione, programmata per il 31/01/2025, permetterà a due vincitori di ricevere uno sconto in fattura pari a 1.000€ e 600€ (che corrispondono alla media di spesa annua per un contratto gas e un contratto luce). Infine, nel 2024 Nuovenergie si è impegnata a strutturare un **innovativo programma fedeltà** che verrà lanciato nel 2025, grazie al quale tutti i clienti nel mercato libero avranno accesso a una vasta gamma di offerte su prodotti e servizi, oltre alla possibilità di accumulare cashback utilizzabili come sconto sulle bollette.



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

“Informazione e sensibilizzazione”



Nel 2024, l'azienda ha promosso **17 iniziative** sui temi dell'efficienza energetica e sostenibilità. Tra queste, per il quarto anno consecutivo, la serie di webinar mensili **“Te lo spiega Nuovenergie”**, incontri di formazione, online e gratuiti che offrono approfondimenti sul settore dell'energia e la possibilità di interagire con esperti. I webinar sono disponibili anche su YouTube.

Fra le altre iniziative di rilievo, Nuovenergie pubblica regolarmente articoli su sostenibilità, risparmio ed efficienza energetica nel proprio blog, condivisi con i clienti tramite newsletter mensili. Questi progetti rafforzano la reputazione aziendale e si confermano strumenti efficaci di informazione.



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 un facile accesso ai clienti con disabilità motorie o su sedia a rotelle, l'ingresso di tutti i punti vendita è libero da ostacoli, gli spazi interni sono ampi e progettati per agevolare il passaggio, i servizi igienici sono adeguati e la pavimentazione è uniforme e priva di sporgenze. Nei punti vendita su più livelli, sono state installate rampe o ascensori per consentire l'accesso a persone con mobilità ridotta. La segnaletica, 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.

Nel 2025, nell'ottica del miglioramento continuo, è in programma la definizione di un **modello di valutazione dell'accessibilità dei punti vendita**, con l'obiettivo di definire un quadro omogeneo e sistematico che permetta di monitorare e ottimizzare ulteriormente gli spazi.

Anche nello sviluppo dei **canali e servizi digitali** (come sito web, social network, portale 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 sono:

- Percettibilità: ottenuta attraverso, ad esempio, l'aggiunta di descrizioni testuali alternative per le immagini
- Utilizzabilità: l'architettura dell'informazione è chiara e intuitiva e la navigazione è fluida e fruibile tra le varie sezioni del sito
- Comprensibilità: il linguaggio 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



Nel 2024 Nuovenergie ha avviato la revisione del proprio sito web e dei servizi digitali secondo le linee guida *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* in conformità con lo **European Accessibility Act (EAA)**. Nel corso dell'anno sono stati completati i primi due step previsti dalla normativa, ovvero:

- Analisi e audit di accessibilità: identificazione delle criticità rispetto agli standard WCAG
- Adeguamento di codice e design: correzione di problematiche relative, ad esempio, alla navigazione, al contrasto e alla compatibilità con i software di lettura dello schermo (screen reader)

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 **6.007 bonus** per un valore complessivo pari a quasi 700.000 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.

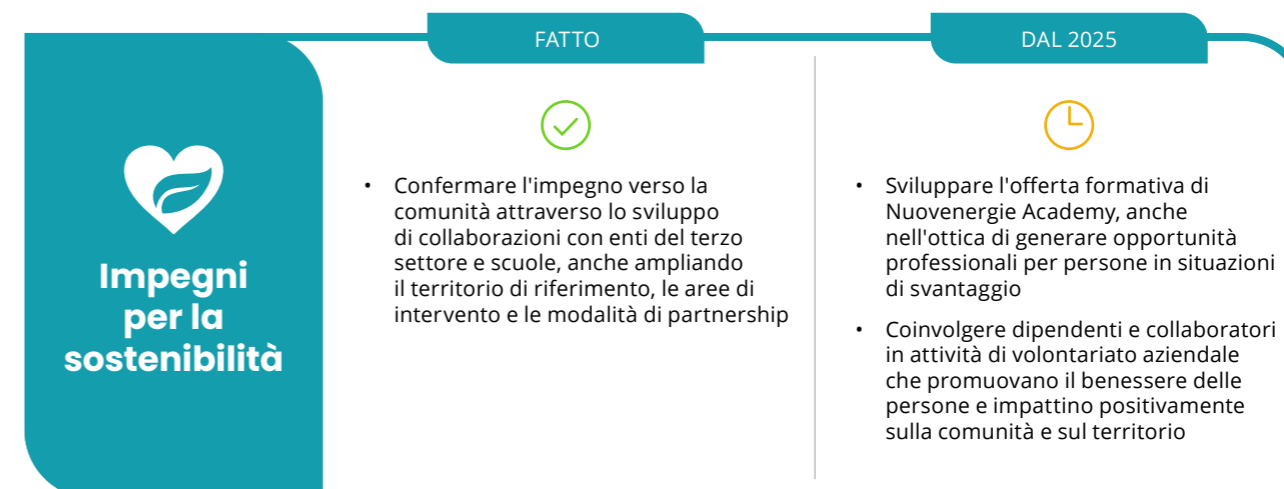


5.2. Creazione di valore per la comunità

Nuovenergie non solo fornisce servizi essenziali ai propri clienti, ma, con l'obiettivo di **rafforzare il legame con la comunità di cui è parte**, è da sempre impegnata nel sostenere associazioni e realtà che rappresentano il territorio.

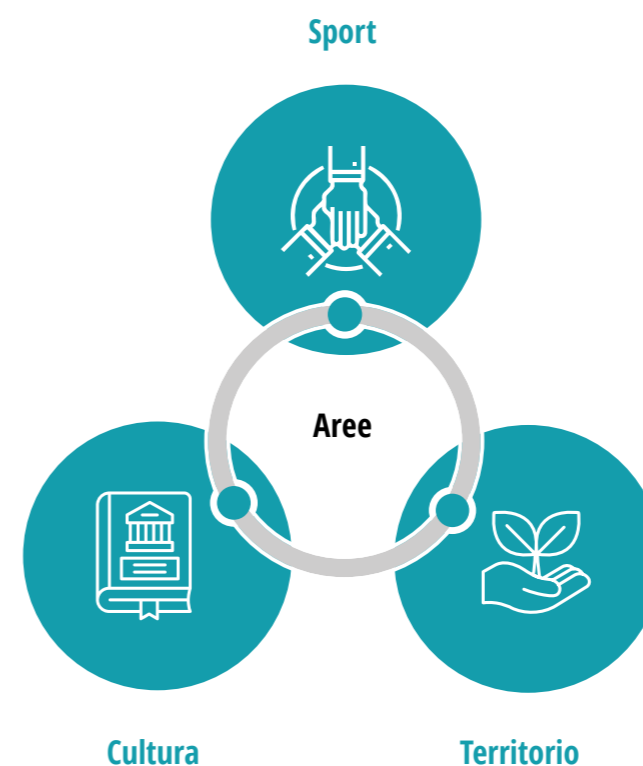
Nel corso degli anni, l'azienda ha attivato **numerose collaborazioni**, cercando di consolidare le relazioni con gli attori chiave – come associazioni, enti locali e scuole – e, in generale, di aumentare il suo coinvolgimento attivo nella comunità. Per migliorare la valutazione dell'efficacia di queste collaborazioni, nel 2024, alcune iniziative, come ad esempio il progetto **“Accendi l'energia della tua scuola”**, sono state supportate da indagini telefoniche che hanno consentito di monitorare il grado di soddisfazione degli enti coinvolti e raccogliere suggerimenti per eventuali miglioramenti.

Nel corso del 2024, inoltre, Nuovenergie ha ampliato il proprio **raggio di azione**, cercando di creare legami con le realtà presenti nei Comuni dove sono stati aperti nuovi punti vendita o negozi partner. Gli store manager, radicati sul territorio, sono stati coinvolti per individuare enti e associazioni che meglio condividono i valori aziendali.



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 2024, Nuovenergie ha confermato il proprio impegno verso la comunità di cui è parte sostenendo 33 fra enti e associazioni del territorio, consolidando partnership di lungo termine ma anche attivando nuove collaborazioni.

Creazione di valore per la comunità	Unità	2024	2023	2022
Associazioni e enti sostenuti	n.	33	41	37
Erogazioni liberali e sponsorizzazioni	€	€ 95.610	€ 82.930	€ 30.451

Nell'anno di rendicontazione, il **contributo destinato alle iniziative territoriali è aumentato del 15% rispetto al 2023** ed è triplicato 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.

Le erogazioni e le sponsorizzazioni che contribuiscono al **raggiungimento degli SDGs** (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030) rappresentano il **20% della totalità delle spese** sostenute per pubblicità dall'azienda nel 2024.

Nel 2024 non si sono realizzate le iniziative di formazione rivolte alla comunità di **Nuovenergie Academy**, che riprenderanno nel 2025 nell'obiettivo di contribuire allo sviluppo di nuove opportunità professionali nel settore dell'energia.



5.2.2. Progetti sostenuti

Le iniziative più rilevanti in termini di risorse destinate da Nuovenergie nel 2024 sono:

Sistema Socio Sanitario



ASST Rhodense:

Il 2 ottobre 2024 Nuovenergie ha donato un **ecografo al Consultorio dell'ASST Rhodense**, potenziando così le capacità diagnostiche della struttura grazie alla possibilità di una diagnosi precoce e accurata per diverse patologie. Con questa donazione, l'azienda ha contribuito a migliorare i servizi sanitari offerti ai cittadini e a **promuovere la salute pubblica**. Nuovenergie ha messo così in pratica la sua visione aziendale che va oltre la fornitura di energia e che abbraccia una responsabilità sociale mirata a migliorare la qualità della vita nelle comunità in cui opera.



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.

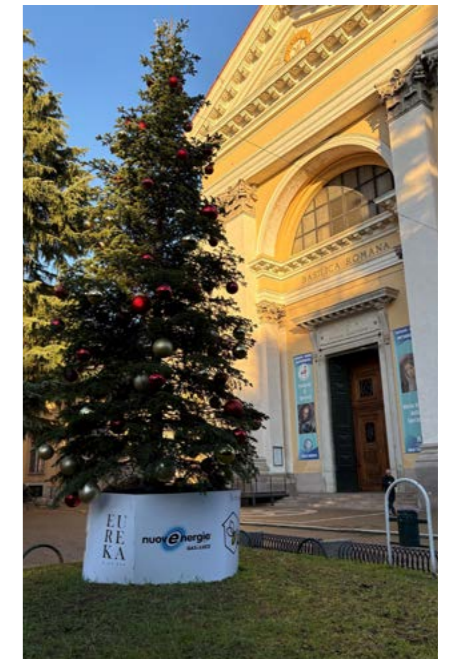
La presenza di Nuovenergie a tutti gli eventi organizzati dall'associazione (inclusi camp estivi, la festa minibasket e tornei 3x3) permette all'azienda di connettersi direttamente con le famiglie e gli appassionati, garantendo il proprio sostegno alle realtà sportive che fanno la differenza nella vita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



Festa dell'Immacolata di Rho:

Nuovenergie ha sostenuto con entusiasmo la tradizionale accensione dell'Albero di Natale al Santuario di Rho perché crede nel **valore della comunità** e nella forza delle tradizioni che uniscono le persone e che consolidano il senso di appartenenza e condivisione.

Nella sua visione, l'azienda considera eventi come questo, illuminati con tecnologia a basso impatto, e iniziative che promuovono il rispetto per l'ambiente, come parte di un percorso che vuole **conciliare innovazione e responsabilità**. Investire nelle tradizioni significa guardare al futuro con consapevolezza, offrendo energia non solo come servizio, ma come valore per la crescita del territorio.



FAI - Fondo Ambiente Italiano:

Nuovenergie sostiene il FAI, un'organizzazione dedicata alla tutela del patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano. Attraverso questa partnership, che assume la forma di una sponsorizzazione annuale, l'azienda contribuisce alla **conservazione e valorizzazione di siti culturali e naturali**, promuovendo la sostenibilità ambientale e la sensibilizzazione verso la protezione del nostro patrimonio. Questa collaborazione riflette l'impegno di Nuovenergie nel preservare le risorse naturali e culturali per le generazioni future.





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:



Anche nel 2024 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.

Progetto "Accendi l'Energia della tua Scuola"

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.



06.

*PROSPERITÀ
E BUSINESS*



6.1. Performance e creazione di valore condiviso

Nel periodo di rendicontazione, Nuovenergie ha registrato un fatturato complessivo pari a **61.079.248 euro**, in aumento rispetto al 2023 (+37,6%). Questo incremento è riconducibile al fatto che l'anno precedente è stato caratterizzato da un mercato rallentamento dei prezzi dei beni energetici, seguito, nel corso del 2024, da una graduale inversione di tendenza: dopo una fase iniziale di ulteriore riduzione, dall'estate i prezzi hanno cominciato a salire progressivamente, sia per l'energia elettrica che per il gas metano, contribuendo così a far crescere il valore della produzione.

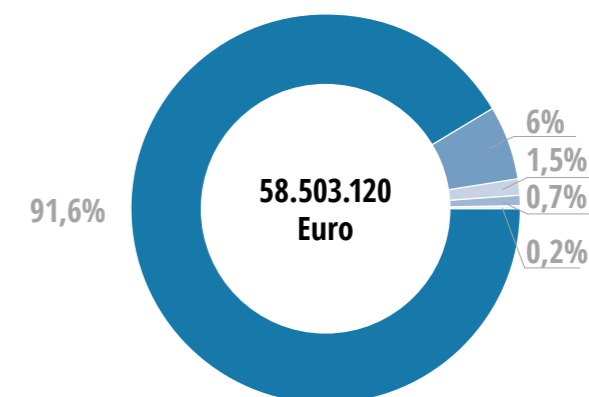
Nonostante il perdurare dell'instabilità geopolitica, che continua a influenzare i prezzi del mercato energetico, nel 2024 l'azienda ha **consolidato la propria presenza sul territorio** – in particolare nel Nord Italia – e **ha migliorato i principali indicatori economici**, registrando una crescita dell'utile netto del 91% rispetto all'anno precedente.

Valore economico generato, distribuito e trattenuto da Nuovenergie Spa nel triennio 2022-2024	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2024
Valore economico generato	63.106.612	44.077.532	61.079.248
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	63.007.855	44.036.208	61.587.564
Ricavi diversi	124.000	93.310	91.761
Svalutazione dei crediti	-85.522	-83.000	-650.619
Proventi finanziari	60.279	31.014	50.542
Valore economico distribuito	61.973.362	42.723.777	58.503.120
Costi operativi	59.098.366	38.946.637	53.616.624
Costo del personale	2.328.983	2.702.925	3.493.561
Oneri finanziari	155.424	556.154	399.228
Imposte	360.138	435.131	898.097
Sponsorizzazioni e liberalità	30.451	82.930	95.610
Valore economico trattenuto	1.133.250	1.353.755	2.576.128
Ammortamenti	414.122	451.850	853.511
Utile di esercizio	719.128	901.905	1.722.617

La **creazione di valore condiviso** è uno degli obiettivi che guida l'attività dell'azienda. Nel 2024 sono stati **distribuiti ai principali stakeholder oltre 58 milioni di euro** (quasi il 36% in più rispetto al 2022): il 91,6% è stato destinato ai fornitori, il 6% a dipendenti e collaboratori e la restante parte a fornitori di capitale, Pubblica Amministrazione, comunità e territorio.

Ripartizione del valore economico distribuito nel 2024

- Fornitori di beni e servizi
- Dipendenti e collaboratori
- Fornitori di capitale
- Pubblica amministrazione
- Comunità a territorio



Da evidenziare, in particolare, che le **sponsorizzazioni e liberalità** destinate al mondo dell'associazionismo e alle iniziative del territorio (cfr. paragrafo 5.2. – "Creazione di valore per la comunità") sono **triplicate** rispetto al 2022, con un importo complessivo nel 2024 pari a 95.610 euro.



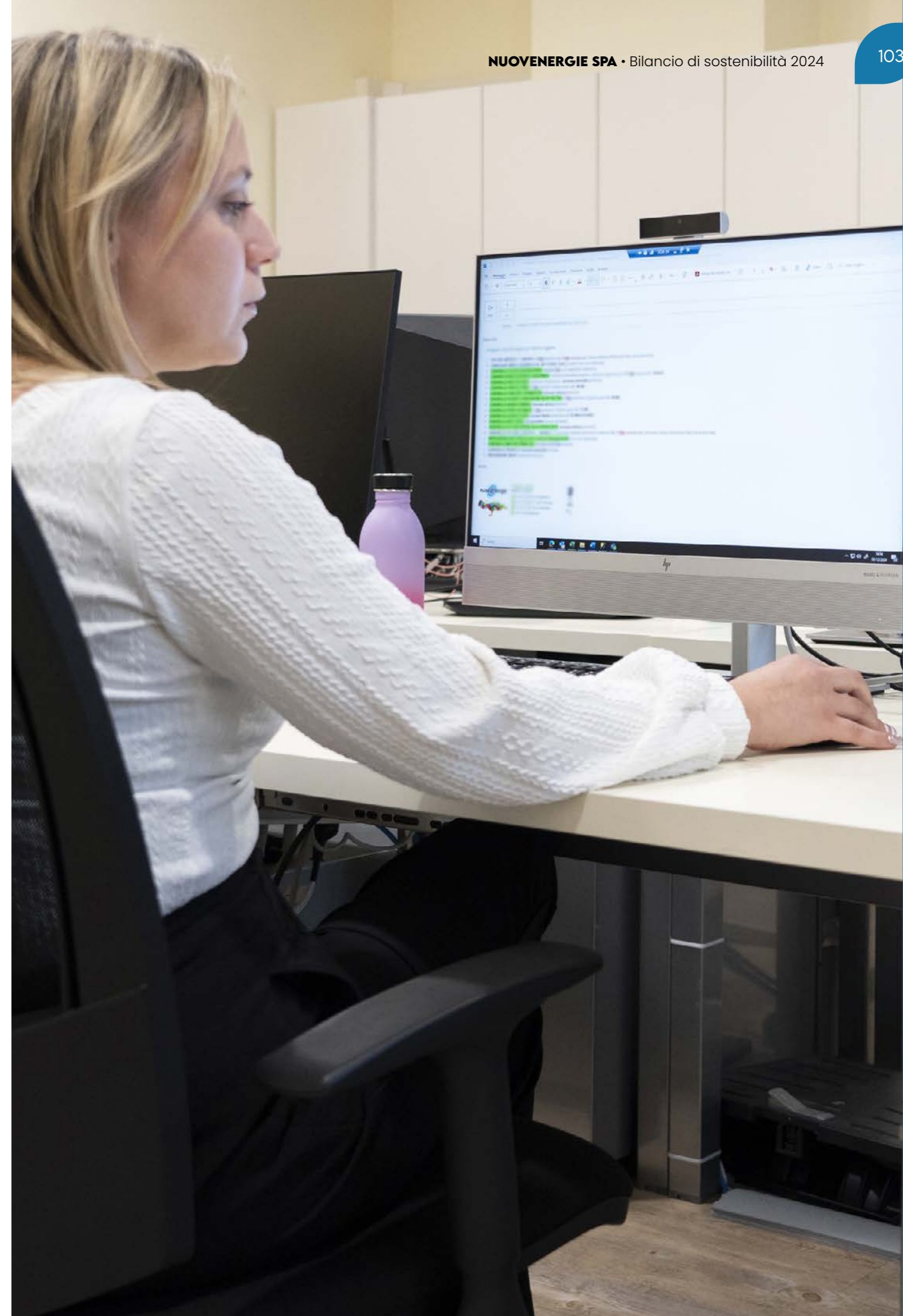
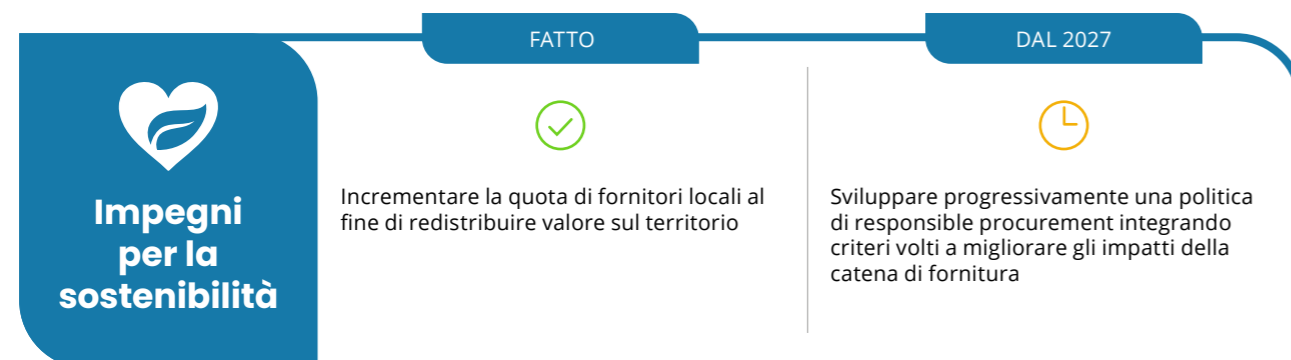
6.2. Relazione con i fornitori

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**: nel 2024 il 94,6% del totale dei fornitori e il 81% dei fornitori di materia prima hanno sede principale in Italia, sopra la soglia target dell'80%.

Per ciò che concerne le **pratiche di pagamento**, nel periodo di rendicontazione i tempi medi sono stati di 86 giorni, in aumento rispetto ai 38 giorni del 2023. La variazione è riconducibile a un **aggiornamento delle condizioni** concordate con alcuni fornitori, in particolare di materia prima, che ha comportato un progressivo allineamento a termini di pagamento posticipati. In generale, l'attenzione alla regolarità e puntualità dei pagamenti contribuisce a rafforzare le relazioni con la catena di fornitura e a consolidare la reputazione aziendale.

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. In quest'ottica, a partire dal 2025, Nuovenergie chiederà progressivamente ai suoi fornitori di sottoscrivere il proprio **Codice Etico**, con l'obiettivo di favorire un allineamento condiviso ai principi in esso contenuti. Tra gli impegni futuri, l'azienda prevede, inoltre, di definire una politica di approvvigionamento sostenibile e avviare uno screening ESG dei fornitori con l'obiettivo di migliorare il monitoraggio e la gestione degli impatti lungo tutta la catena di fornitura.



NOTA METODOLOGICA

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

Il periodo di rendicontazione è compreso fra il 01/01/24 e il 31/12/24 in linea con il periodo di riferimento del bilancio di esercizio. La periodicità di pubblicazione del Bilancio è annuale. Il perimetro di rendicontazione include la società Nuovenergie Spa. I dati relativi al triennio 2022-2024 sono riportati a fini comparativi.

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 connessi ai temi di sostenibilità. 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 dal Team ESG, coordinato dalla Responsabile dell'area Amministrazione, Finanza e Controllo, con il supporto del Comitato ESG e 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.

In continuità con il 2023, anche nel 2024 Nuovenergie ha proseguito il proprio percorso di avvicinamento alla *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*, Direttiva 2022/2464/UE, concernente l'obbligo di comunicazione di informazioni di carattere non finanziario per le imprese soggette. Tali imprese saranno tenute ad adottare gli standard di rendicontazione ESRS (*European Sustainability Reporting Standard*), predisposti da EFRAG (*European Financial Reporting Advisory Group*). In particolare l'azienda ha:

- Rafforzato l'analisi di materialità (Par. 2.2. - "L'analisi di materialità") condotta in coerenza con le indicazioni del GRI, dello standard ESRS 1 "Requisiti generali" e delle "Implementation guidance - Materiality assessment", pubblicate da EFRAG nel maggio 2024;
- Consolidato il proprio piano di sostenibilità (Par. 2.3.2 - "Il nostro piano") attraverso metriche, target e responsabilità e definito prime politiche in ambito ESG;
- Mappato, nell'indice dei contenuti GRI, le informative ESRS rendicontate utilizzando il "GRI-ESRS Interoperability Index", pubblicato nel novembre 2024.

Il presente documento è stato approvato del Consiglio di amministrazione (CdA).

Il Report di Sostenibilità 2024 non è stato sottoposto a revisione di parte terza.

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



CONTENT INDEX GRI E INTEROPERABILITÀ ESRS

Standard GRI	Informative GRI	Informative ESRS*	Numero di paragrafo, note e eventuali omissioni
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
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	Nessuno
GRI 2-5	Assurance esterna	-	<i>Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna</i>
Attività e lavoratori			
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) i-ii, §42	1.1. Identità 2.2. L'analisi di materialità 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
Governance			
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	ESRS 2 GOV-1 §AR 3	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 2024</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 2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Non prevista	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	
GRI 2-21	Rapporto sulla retribuzione totale annuale	ESRS S1 S1-16 §97 (b) to (c)	4.2.2. Remunerazione
Strategia, politiche e procedure			
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 2-23	Impegni assunti tramite policy	ESRS S1 S1-1 §20, §21, §AR 14	4.2. Diversità, equità e inclusione

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 2024 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	-	1.1. Identità
Coinvolgimento degli stakeholder			
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
GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021			
Informative su temi materiali			
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
STANDARD SPECIFICI - Ambito Economico			
GRI 201: Performance economica 2016			
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
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016			
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
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016			
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
GRI 205: Anticorruzione 2016			
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 2024 non si sono verificati casi di corruzione di alcun genere che coinvolgessero direttamente o indirettamente Nuovenergie Spa</i>

GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016			
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 2024 non si sono registrate azioni legali in materia di comportamenti anticoncorrenziali o violazioni delle normative antitrust relative alle pratiche monopolistiche</i>
STANDARD SPECIFICI - Ambito Ambientale			
GRI 302: Energia 2016			
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
GRI 305: Emissioni 2016			
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
GRI 305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	ESRS E1 E1-4 §34; ESRS E1 E1-6 §44, §51	3.1.2. Emissioni in atmosfera
STANDARD SPECIFICI - Ambito Sociale			
GRI 401: Occupazione 2016			
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
GRI 401-3	Congedo parentale	ESRS S1 S1-15 §93	4.1.2. Benessere in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018			
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

GRI 404: Formazione e istruzione 2016			
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
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016			
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
GRI 406: Non discriminazione 2016			
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
GRI 413: Comunità locali 2016			
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
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016			
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 2024 non si sono verificati episodi di non conformità dei servizi con impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti</i>
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016			
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 2024 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 2024 non si sono verificati episodi di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing</i>
GRI 418: Privacy dei clienti 2016			
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 2024 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>

(* Le informative GRI sono state raccolte con le informative ESRS tramite il "GRI-ESRS Interoperability Index" (© GRI & EFRAG 2024, Novembre 2024, V1) includendo unicamente le informative coperte dalle informazioni contenute in questo Report.



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





**ACCENDIAMO OGGI
LE ENERGIE DI DOMANI**

www.nuovenergiespa.it

