



Bilancio di Sostenibilità 2020

A.F. Energia S.r.l. Società unipersonale

Società sottoposta a direzione e coordinamento da parte di A.F. Petroli S.p.A.

Via Roma, 73/A int. 2 Montegrotto Terme PD

tel. +39.049.5212963 - fax +39.049.7331187

numero verde 800 43 99 95

www.afenergia.it - afenergia@afenergia.it

Indice

Introduzione	4
Lettera agli stakeholder.....	4
A.F. Energia nel 2020.....	6
Nota metodologica.....	7
Profilo aziendale	8
Missione e valori.....	8
Profilo di A.F. Energia.....	10
Gli stakeholder di A.F. Energia.....	23
Analisi di materialità.....	25
Governance e gestione dei rischi	29
Struttura di governo.....	29
Etica e integrità del business.....	32
Gestione dei rischi.....	34
Sviluppo economico	41
Principali risultati.....	41
Efficienza operativa.....	42
Valore economico generato e distribuito.....	42
Relazioni con i clienti	45
Qualità del servizio offerto.....	47
Gestione del personale	52
Composizione e crescita.....	52
Salute, sicurezza e welfare.....	56
Tutela dell'ambiente	59
Efficienza energetica e impronta di carbonio.....	59
Consumo e gestione delle risorse naturali.....	65
Relazioni con i fornitori	67
Supporto alle comunità locali	69
Indice dei contenuti GRI	72

Introduzione

Lettera agli stakeholder

Cari stakeholder,

con orgoglio e soddisfazione, A.F. Energia è lieta di rendicontare e di condividere per il secondo anno il proprio impegno verso la sostenibilità, con un bilancio volto a rappresentare con trasparenza la dedizione che contraddistingue l'operato della nostra azienda veneta attiva sul mercato da oltre dieci anni. La sostenibilità implica l'intento di coniugare la crescita economica con la valorizzazione e la salvaguardia delle risorse sociali e ambientali, in modo da assicurare una crescita non solo nel presente, ma anche nel medio e lungo termine, senza compromettere le opportunità delle generazioni future.

L'attenzione ai principi di sostenibilità, la straordinaria capacità di reazione e adattamento unite al senso di responsabilità da parte di tutti i lavoratori, hanno permesso ad A.F. Energia di affrontare positivamente un anno straordinario e destabilizzante come il 2020, segnato dalla pandemia Covid-19. Possiamo affermare con rafforzato senso di responsabilità di essere riusciti a concludere positivamente anche quest'anno, fieri di essere riusciti a portare nelle case delle persone beni fondamentali quali energia elettrica e gas. Inoltre, pur nelle difficoltà ed incertezze della fase emergenziale della pandemia, siamo stati in grado di rimanere accanto ai clienti con continuità e con la stessa qualità che ci contraddistingue, grazie all'impegno e alla dedizione di tutti i dipendenti, di cui ci siamo impegnati sempre a tutelare la salute e sicurezza in questo periodo particolarmente complesso.

Il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità rappresenta l'occasione di condividere le attività svolte e i risultati raggiunti nel corso dell'anno volendo essere un punto di partenza piuttosto che di arrivo, identificando le aree su cui poter ulteriormente migliorare nei prossimi anni, in ottica di creazione di valore condiviso con tutti i nostri stakeholder.

Da sempre A.F. Energia ha posto le esigenze del cliente al centro del proprio operato. In un contesto in continua e rapida evoluzione, i clienti sono sempre più attori protagonisti di tutta la catena del valore, con nuove esigenze ed aspettative che A.F. Energia intende soddisfare con modalità di servizio innovative e sempre più efficaci. La solidità del nostro rapporto con i clienti è dimostrata dalla durata media del rapporto commerciale, che supera i 7 anni, così come dai risultati ottenuti dalle annuali

indagini sulla soddisfazione della clientela. L'ultima indagine, condotta nel 2020, ha confermato che oltre il 95% dei clienti è soddisfatto del servizio. Sano e solido è altresì il rapporto con i nostri lavoratori e con i nostri agenti, grazie ai quali trasmettiamo la passione per il lavoro e la qualità del servizio offerto da A.F. Energia.

Dopo i premi, per due anni consecutivi, di "Impresa eccellente 2019" ed "Impresa eccellente 2018" il nostro approccio per la creazione di valore nel lungo periodo ed i risultati ottenuti ci hanno consentito di ricevere, nel luglio 2021, il premio "Le Fonti TV" come "Eccellenza dell'Anno Innovazione & Crescita Energia Elettrica e Gas Naturale" per la categoria Energy.

A.F. Energia guarda con fiducia e positività alle nuove sfide ed opportunità per continuare a crescere incrementando il portafoglio di utenze domestiche mantenendo alta la soddisfazione della propria clientela. Oltre al mantenimento di equilibri economico-finanziari, il riconoscimento della nostra responsabilità ambientale e sociale assume una valenza strategica (superando quella puramente etica). Per noi la sostenibilità è un obiettivo di lungo termine che perseguiamo come garanzia di vantaggio competitivo. Vari sono gli ambiziosi progetti in corso e quelli che stiamo analizzando per la creazione di un valore condiviso: dal completamento del processo di dematerializzazione dei contratti, a iniziative per aumentare il benessere dei lavoratori, dagli interventi per il miglioramento dell'efficienza energetica di edifici per la diffusione della mobilità elettrica, l'installazione di caldaie autonome a condensazione, alle valutazioni delle opportunità legate alla transizione energetica europea, in particolar modo quelle legate alle comunità energetiche.

Siamo motivati ed impegnati a crescere in modo sostenibile rendendo il territorio in cui operiamo più innovativo, resiliente, facilitando la ripartenza dopo una fase difficile e contribuendo alla realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030.



Federico Agostini

Amministratore Delegato

Alberto Tempestini

Responsabile affari generali, credito e contenzioso

A.F. Energia nel 2020

Utenze servite	28.215 (2019: 19.062)
Gas venduto	36,2 milioni mc (2019: 36 milioni mc)
Energia elettrica venduta	89,4 GWh (2019: 86,8 GWh)
Regioni italiane servite	18
Durata media del rapporto commerciale con i clienti	oltre 7 anni
Indice di soddisfazione della clientela	oltre il 95%
Tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	11 giorni
Fatturato	37,7 milioni di € (2019: 38,5 milioni di €)
Utile Netto	2,8 milioni di € (2019: 2 milioni di €)
Patrimonio Netto	4,4 milioni di € (2019: 3,2 milioni di €)
Valore distribuito agli stakeholder	Oltre 95% del valore generato
Dipendenti al 31.12	12 (2019: 11)
Dipendenti in forza a tempo indeterminato	92%
Emissioni totali di gas ad effetto serra (Scope 1+Scope 2+Scope 3)	18 ton CO_{2e}
% di rifiuti destinati a recupero	100%
Durata media dei contratti con i fornitori	~ 7 anni

Nota metodologica

Con il suo secondo Bilancio di Sostenibilità (nel seguito anche “Bilancio”), riferito al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2020, A.F. Energia (nel seguito anche la “Società”) intende condividere con i propri stakeholder le attività, gli obiettivi e le strategie della Società, assieme agli impatti prodotti in termini economici, ambientali e sociali.

In linea con le migliori pratiche, il documento è stato redatto secondo gli standard di rendicontazione di sostenibilità più diffusi a livello nazionale e internazionale, ovvero i Sustainability Reporting Standards del GRI (nel seguito anche “Standard del GRI”), con l’opzione GRI-Referenced.

Il perimetro di consolidamento del documento è costituito dalla Società A.F. Energia S.r.l.

Come richiesto dagli standard di rendicontazione del GRI, al fine di redigere il Bilancio, la Società ha effettuato un’analisi di materialità in modo da identificare le tematiche rilevanti su cui focalizzare la rendicontazione (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo “Analisi di materialità”). L’indice dei contenuti GRI, collocato alla fine del Bilancio, intende consentire al lettore di risalire facilmente alle tematiche di sostenibilità ivi incluse e alle informative del GRI rendicontate.

Le informazioni incluse nel presente documento sono state raccolte da un gruppo di lavoro esterno con il supporto del top management di A.F. Energia che ha messo a disposizione le informazioni qualitative e la documentazione necessaria per la redazione del seguente Bilancio.

La Società si impegna a redigere ogni due anni il Bilancio di Sostenibilità e a adottare le azioni necessarie per consentirne un miglioramento continuo nel tempo.

Il Bilancio di Sostenibilità sarà sottoposto all’approvazione del Consiglio di Amministrazione a giugno 2022.

Profilo aziendale

Missione e valori

I principi e i valori di A.F. Energia riflettono il costante orientamento al dialogo con i clienti e gli altri stakeholder, il radicamento e l'inclusione del territorio e l'attenzione al rispetto dei requisiti normativi previsti per le attività di vendita di energia elettrica e gas naturale.

L'intento di A.F. Energia è di porsi come la miglior P.M.I. di luce e gas italiana per tutti i suoi stakeholder attraverso un modello di impresa innovativo, capace di adattarsi e, possibilmente, prevenire le esigenze dei clienti trasformando in opportunità le nuove sfide, in un contesto in costante e rapida evoluzione. La trasparenza del proprio operato si pone come valore aziendale e come driver di maggiore competitività, il tutto con un focus particolare al rispetto dell'ambiente e valorizzazione del territorio.

Per A.F. Energia, essere ai vertici della categoria P.M.I. quale fornitore di luce e gas vuol dire riconoscersi in un modello di reciproco affidamento per essere un punto di riferimento per le relazioni con i vari stakeholder dell'intera catena del valore:

- i clienti, perché possano usufruire di servizi in linea con le loro esigenze e aspettative e senza barriere di accesso alle informazioni, con operatori dedicati e costantemente formati;
- il personale, perché possano trovare in A.F. Energia un ambiente di lavoro sano, equilibrato, rispettoso, stimolante e attento alle esigenze degli individui;
- le comunità, perché la ricchezza prodotta possa essere condivisa con il territorio con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili della popolazione, alla tutela dell'ambiente e salvaguardia della biodiversità;
- la proprietà, perché sia adeguatamente aggiornata dell'agire della Società secondo il rispetto dei principi etici, sociali e ambientali fondamentali per la creazione di valore nel tempo;
- i fornitori, perché condividano gli stessi valori di A.F. Energia, per garantire collaborazioni durature ed affidabili;

- le autorità e le istituzioni, perché possano riconoscere in A.F. Energia una società allineata alle disposizioni e impegnata nella creazione di un valore sostenibile e di un benessere condiviso con gli stakeholder.

La determinazione nel voler diventare miglior P.M.I di luce e gas è stata premiata nel 2020 con l'ottenimento del rating di sostenibilità: A.F. Energia è la prima P.M.I del settore ad ottenere "BBB" come rating ESG (per approfondimenti si rimanda alla sezione "Premi e riconoscimenti").

Tutte le operazioni di A.F. Energia sono pianificate, realizzate e monitorate in un'ottica di rispetto dei diritti del consumatore finale, dettati dal Codice di Consumo (D.L.gs 206/2005 e seguenti) e dalle recenti regolamentazioni previste dal Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente¹) entrate in vigore dal 1° luglio 2021 per disciplinare il settore dell'energia e del gas naturale. In particolare, sul sito aziendale è disponibile un "Manuale Cliente", strumento di facile lettura ed utilizzo avente lo scopo di chiarire ai clienti i propri diritti in base al contratto sottoscritto con AF Energia. Inoltre questo manuale espone le varie iniziative intraprese dall'azienda per supportare e tutelare la clientela al di là dei meri obblighi giuridici.

Tutte le attività di A.F. Energia sono guidate dalla permeazione dei valori di:

Trasparenza

La Società si impegna a svolgere trasparentemente e a comunicare tutte le operazioni societarie agli stakeholder. Per A.F. Energia trasparenza significa garantire la conoscenza reale delle informazioni e degli impatti economici, ambientali e sociali dell'azienda al fine di consentire agli stakeholder di comprendere il vero valore aziendale e di poter prendere delle decisioni informate.

Chiarezza

Tutti i soggetti che lavorano in A.F. Energia sono chiamati a fornire le informazioni relative alle attività societarie in modalità comprensibili agli stakeholder assicurando una corretta interpretazione e fruizione delle stesse

Facilitazione

La Società mette a disposizione dei propri stakeholder tutti gli strumenti necessari per rendere accessibili e fruibili le informazioni i servizi offerti.

Collaborazione e spirito di gruppo

¹ L'ARERA è l'autorità indipendente istituita nel 1995, con funzioni di regolazione e di controllo dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale.

Coesione, lavoro di squadra e un clima di reciproco affidamento promuovono una collaborazione interna efficace ed efficiente per garantire la soddisfazione e la fiducia dei clienti e per migliorare la propria competitività.



Figura 1: Luca Baraldo, responsabile amministrativo e Filippo di Giacomo responsabile logistica di A.F. Energia.

Profilo di A.F. Energia

Storia ed evoluzione della Società

A.F. Energia nasce nel 2007 come società a responsabilità limitata, controllata al 100% dal Gruppo A.F. Petroli S.p.A., distributore nazionale di prodotti petroliferi dal 2001.

La fondazione di A.F. Energia deriva dall'opportunità creata con il decreto Bersani (D. Lgs. n.79/1999), il decreto Letta (D. Lgs. n.164/2000) e la completa liberalizzazione del mercato di luce e gas avvenuta con il decreto Bersani bis (D. Lgs. 07/2007). Nel 2010, con l'arrivo dell'attuale Amministratore Delegato (a seguire "A.D.") Dott. Federico Agostini, la Società ha visto una forte espansione della propria attività di reseller, consolidandosi in un mercato di riferimento altamente competitivo e ad altissima specializzazione. In pochi anni, oltre al consolidamento del proprio portafoglio, A.F. Energia ha stretto solidi rapporti di partnership con le maggiori associazioni condominiali italiane, fornendo, oltre alla materia prima, un servizio consulenziale continuo.

A.F. Energia si è così specializzata nel mercato domestico, sia consumer che condominiale, puntando ad un rapporto di vicinanza al cliente ed alla sua fidelizzazione, rinunciando, in controtendenza alla generalità della concorrenza, alla televendita ed ai servizi porta a porta non qualificati.

La Società ha saputo creare un modello di business resiliente adattandosi all'evoluzione dei mercati di luce e gas e distinguendosi dall'agguerrita concorrenza. Nel corso degli ultimi anni, A.F. Energia ha riportato una costante espansione del portafoglio clienti che ha consentito di incrementare il numero di utenze servite. Il consolidamento del portafoglio clienti, congiuntamente alla gestione puntuale dei rischi, ed in particolar modo del rischio di credito, ha conferito alla società una costante capacità di generare flussi di cassa anche nel corso del difficile periodo della pandemia.

Questi successi sono stati raggiunti anche grazie al fondamentale supporto dei dipendenti di A.F. Energia, che hanno saputo garantire la continuità del servizio offerto anche nel corso di un anno particolarmente complicato. Coerentemente alla centralità che riserva alle proprie persone, nel corso della pandemia l'azienda ha dato ai propri dipendenti la possibilità di beneficiare di un innovativo percorso individuale di training per la gestione dell'ansia e dello stress legate al lavoro (per approfondimenti si rimanda alla sezione "Dipendenti").

Sempre più inserita nei territori in cui opera, A.F. Energia aderisce ad associazioni di categoria quali Confindustria Imprese per l'Italia - Ascom Padova e Federlavoro (Federazione delle imprese e dei lavoratori autonomi) ed è convenzionata con l'ANPS (Associazione Nazionale della Polizia di Stato, Sezione di Padova), l'Associazione IPA (International Police Association di Padova) e ANACI, Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari. Le convenzioni prevedono l'offerta di vantaggiose tariffe per la fornitura di gas naturale ed energia elettrica riservate agli associati.

A.F. Energia sta inoltre finalizzando un accordo bilaterale con l'Associazione Movimento Consumatori, al fine di offrire ai propri clienti la conciliazione paritetica come rapida e qualificata via per la risoluzione delle controversie (per approfondimenti si rimanda alla sezione "Clienti").

Nell'ottica di una continua innovazione, A.F. Energia sta anche analizzando, tramite studi di fattibilità, le opportunità legate al recente sviluppo delle "comunità energetiche" introdotte dalla Direttiva UE 2019/944 e, in Italia, dall'articolo 42-bis del c.d. "Decreto Milleproroghe". In questo ambito, infatti, la Società vuole contribuire alla promozione di un ruolo attivo e responsabile dei consumatori rendendoli partecipi della transizione ecologica.

La Società è altresì parte attiva nella condivisione con gli addetti ai lavori e alla sensibilizzazione della clientela, relativamente ai nuovi scenari del mercato dell'energia. I principali esponenti delle funzioni

aziendali di A.F. Energia sono relatori e docenti in materia di diritto dell'energia e sono chiamati a partecipare a diversi convegni in tema di efficientamento energetico.

Il business e la clientela di A.F. Energia

A.F. Energia è attiva nella vendita di gas naturale ed energia elettrica. La Società rivolge la propria offerta alle utenze residenziali, industriali e alla P.A., alle quali garantisce le migliori soluzioni tecnico-economiche per soddisfare i rispettivi bisogni.

I clienti possono sottoscrivere contratti di utenza per la fornitura di gas, energia elettrica o entrambe ("dual"). Oltre all'attività di vendita, A.F. Energia, cura per i propri clienti, senza applicazione di oneri amministrativi, anche importanti e numerose pratiche relative alla connessione di rete, quali i servizi di allacciamento, posa, rimozione o verifica dei contatori.

Di seguito vengono presentate le informazioni della clientela sulla base dei parametri di numerosità, consumi e distribuzione geografica.

Al 31 dicembre 2020, A.F. Energia gestisce un portafoglio di 28.215 utenze: 16.478 per l'energia elettrica, corrispondenti al 58,4% delle utenze complessive, e 11.737 utenze per il gas naturale, pari al 41,6% delle utenze².

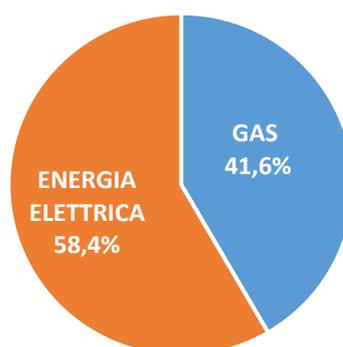


Figura 2 - Utenze per tipologia.

² I dati includono i clienti "dual", ovvero i clienti che hanno sottoscritto contratti di utenza sia per la fornitura di gas sia per l'energia elettrica.

Il mix delle vendite è storicamente concentrato verso la clientela residenziale (domestica e condominiale), che anche nel 2020 si conferma la principale tipologia di utenze servite.

Il target di riferimento dell'offerta di A.F. Energia è costituito in prevalenza dalle utenze residenziali.

Infatti, considerando la numerosità dei clienti che fruiscono dei servizi di fornitura di A.F. Energia, per quanto riguarda l'energia elettrica, essi sono rappresentati per la quasi totalità (84%) da clienti residenziali (domestici e condomini), con un incremento del 46% delle utenze rispetto al 2018. La quota restante è costituita da clienti industriali e pubblici.

Anche per i clienti di gas naturale si registra una forte prevalenza delle utenze residenziali (90%), che sono più che raddoppiate rispetto al 2018, seguite da altri usi (9,8%), tra cui figurano 10 distributori di metano per auto, utenze industriali (0,13%) ed enti pubblici (0,09%).

In particolare, all'interno della clientela residenziale, le amministrazioni condominiali rappresentano, per numerosità e crescita, il principale cliente sia per la fornitura di gas sia per la fornitura di energia elettrica.

	2020	2019	2018
Clienti energia elettrica			
<i>Residenziali</i>	13.880	10.818	9.480
<i>Industriali</i>	2.550	1.791	1.738
<i>Enti pubblici</i>	48	45	50
Totale Clienti energia elettrica	16.478 (pari a 89,4 GWh consumati)	12.654 (pari a 86,8 GWh consumati)	11.268 (pari a 70,2 GWh consumati)
Clienti gas naturale			
<i>Residenziali</i>	10.557	5.457	5.108
<i>Altri Usi (es: Cogenerazione, Autotrazione)</i>	1.154	924	910
<i>Industriali</i>	15	16	45
<i>Enti pubblici</i>	11	11	25
Totale Clienti gas naturale	11.737 (pari a 36,2 milioni mc consumati)	6.408 (pari a 36 milioni mc consumati)	6.088 (pari a 33,8 milioni mc consumati)
Clienti Totali	28.215	19.062	17.356

Tabella 1 - Numero di clienti attivi al 31.12 di ciascun anno
(la metodologia di calcolo considera per "clienti" il numero di siti/punti luce; le utenze "dual" sono incluse).

Anche in termini di consumi, i condomini e l'uso domestico rappresentano la quota principale come evidenziato nelle due figure sottostanti (figure 3 e 4). In particolare, nel 2020, i clienti residenziali hanno rappresentato il 70% dei volumi totali di vendita di gas, con complessivi 25,2 milioni di smc e il 52% dei volumi totali di vendita di energia elettrica, con complessivi 46,4 GWh.

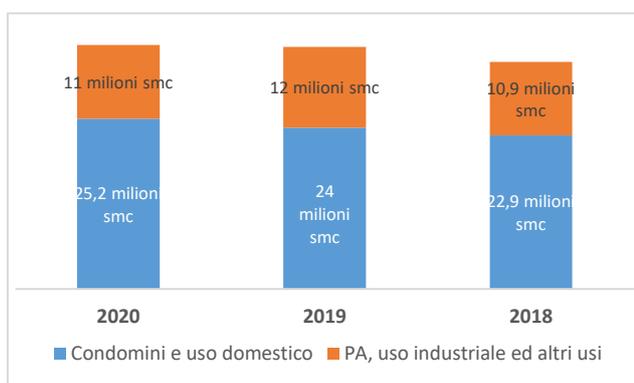


Figura 3 - Consumi totali utenze gas.

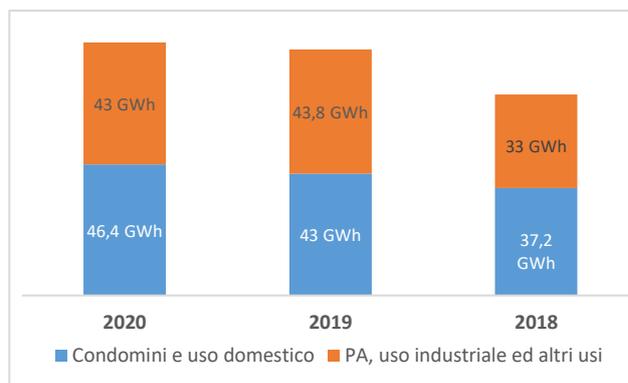


Figura 4 - Consumi totali utenze energia elettrica.

Nel corso degli anni la presenza di A.F. Energia ha visto una notevole espansione in tutto il Paese. La forte vicinanza alla clientela e il passaparola di clienti soddisfatti e fidelizzati hanno permesso ad A.F. Energia di insediarsi dapprima in tutta la provincia padovana, dove si trova la sede principale della Società, per poi diffondersi nel nord d'Italia e quindi in praticamente tutto il territorio nazionale.



Figura 5 - Provincia di Padova e localizzazione di A.F. Energia.

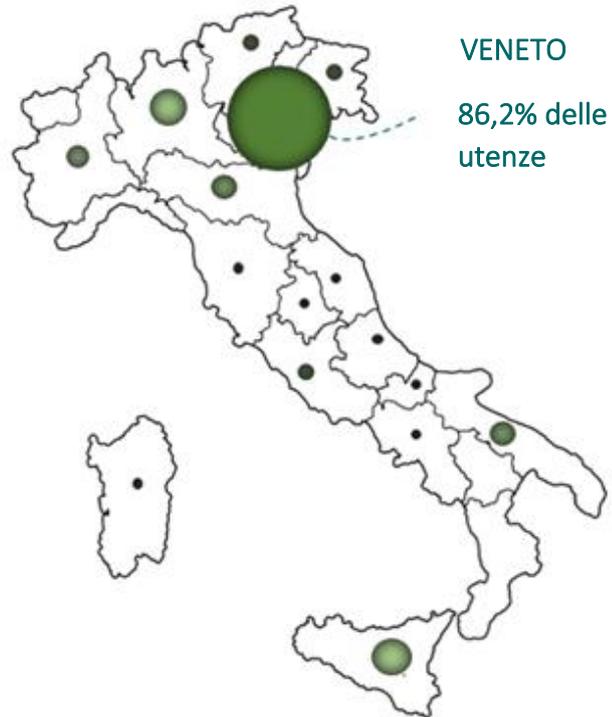


Figura 6 - Le Regioni coperte da A.F. Energia.

Trasparenza, correttezza, assieme alla volontà di soddisfare le esigenze dei clienti creando rapporti di fiducia di lungo termine, stanno infatti consolidando il posizionamento e la reputazione A.F. Energia in tutto il territorio nazionale.

In termini di numerosità della clientela, anche nel 2020 il Veneto si è confermata la regione con la maggiore presenza di A.F. Energia, con oltre l'86% delle sue utenze, seguito dalla Sicilia con più di 1,200 utenze ovvero oltre il 5% del mercato, e dalle quasi 1,000 utenze in Lombardia che copre quasi il 4% del mercato. Seguono la Puglia con 1,64% e l'Emilia-Romagna con 1,25% della clientela. A.F. Energia sta ampliando il portafoglio clienti anche nelle altre regioni italiane dove, la rappresentanza sta crescendo, partendo, attualmente, da valori inferiori all'1%.

La passione per il proprio lavoro e la vicinanza al territorio sono gli ingredienti per una solida ascesa.

Nonostante le gravissime implicazioni legate alla pandemia, A.F. Energia ha chiuso l'esercizio 2020 con un risultato estremamente positivo.

La composizione del portafoglio ha infatti consentito, nel corso del 2020, di assorbire parzialmente l'effetto Covid-19 in relazione all'andamento dei consumi, aumentati nel settore privato (utenze condominiali e domestiche) e diminuiti nel settore industriale a causa del lungo periodo di lockdown e le limitazioni delle attività produttive.

Oltre all'attività di fornitura di gas ed energia elettrica, A.F. Energia è sempre più impegnata con attività di efficientamento energetico del patrimonio edilizio (per approfondimenti si rimanda alla sezione "Efficientamento energetico e rinnovabili").

Il mercato del gas naturale

La filiera del gas naturale è rappresentata dai processi che vanno dall'estrazione e importazione del combustibile fino alla distribuzione, vendita e utilizzo da parte del cliente finale. A.F. Energia opera nell'ultima fase del processo prima dell'utilizzo, attraverso la vendita al dettaglio del gas naturale (Figura 7). La Società, in quanto venditrice, stipula con i distributori dei contratti di vettoriamento per poter accedere alla rete. Al contratto si applicano le tariffe per le attività di distribuzione del gas secondo i criteri prestabiliti dall'ARERA. Anche grazie alla scelta dei clienti di riferimento (con i condomini risulta più semplice prevedere i consumi del nuovo anno partendo dai consumi dell'anno precedente) acquistando la fonte energetica nell'anno precedente a quello effettivo per il consumo, la Società può applicare un'efficiente gestione dei prezzi. Ogni anno il prezzo viene bloccato entro il 1° ottobre vale per l'intero anno termico.

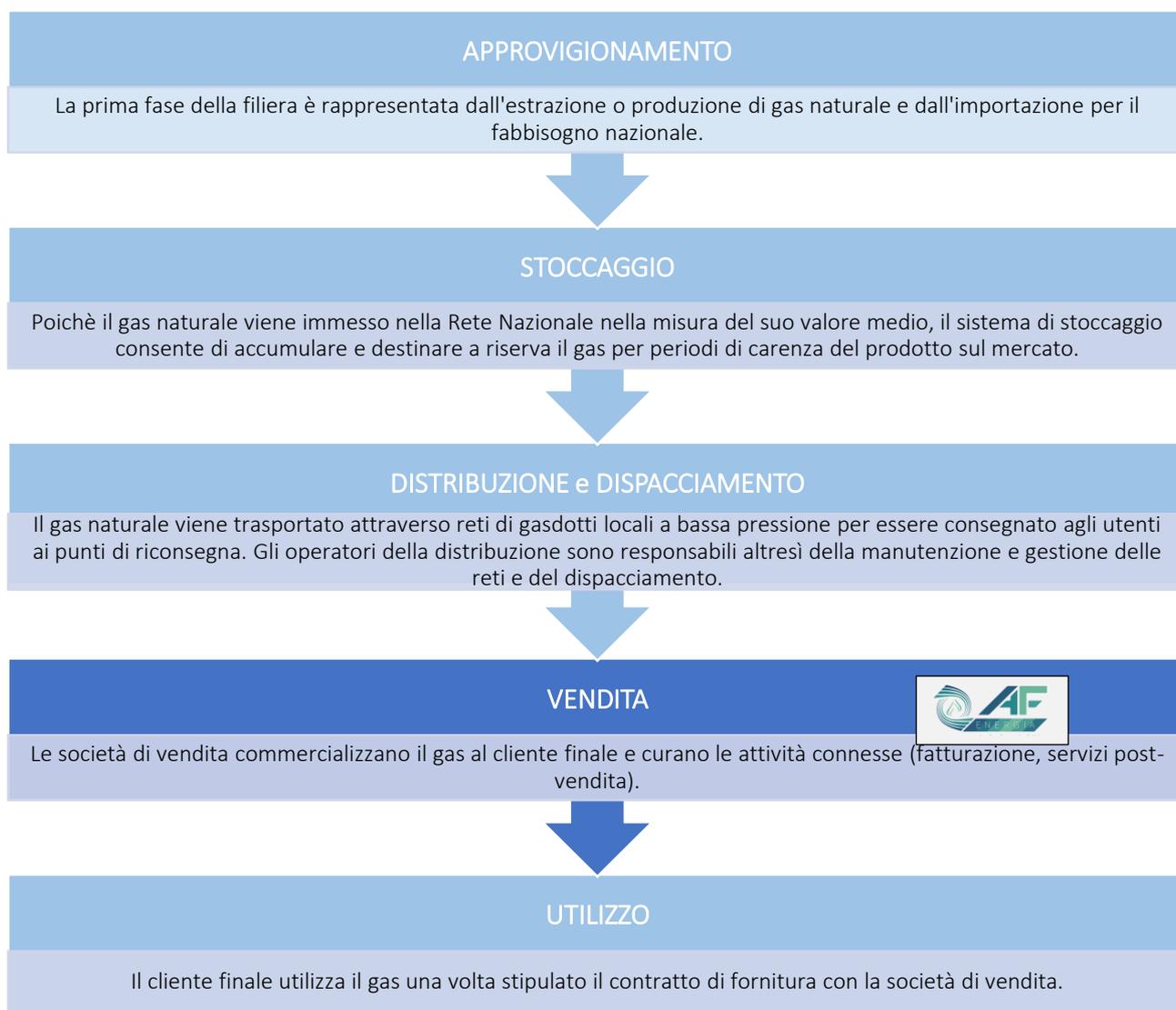


Figura 7 - La catena del valore del settore del gas naturale.

A.F. Energia riesce a proporre la migliore soluzione di fornitura sulle base della tipologia ed esigenze del singolo cliente tramite delle offerte personalizzate all'interno delle opzioni "Gas casa", "Gas Impresa" e "Gas Placet".

Placet è una modalità di offerta, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 555/2017/R/com, rivolta a famiglie e piccole imprese a condizioni contrattuali prefissate e definite dall'Autorità, ma a prezzi stabiliti dalla Società in base ad un accordo chiaro. A.F. Energia offre "Gas Placet" sia a prezzo fisso sia a prezzo variabile.

Il mercato dell'energia elettrica

La filiera dell'energia elettrica è costituita da una serie di fasi che vanno dalla generazione di energia alla distribuzione ed utilizzo finale (Figura 8). A.F. Energia si inserisce tra la fase di distribuzione e l'utilizzo finale dell'utente, con cui stipula i contratti di fornitura e cura le attività connesse (fatturazione e assistenza post-vendita). Anche nel caso dell'energia elettrica la Società riesce ad attuare un'efficiente gestione dei prezzi: il prezzo viene contrattato mensilmente con il fornitore ed ha una durata annuale.

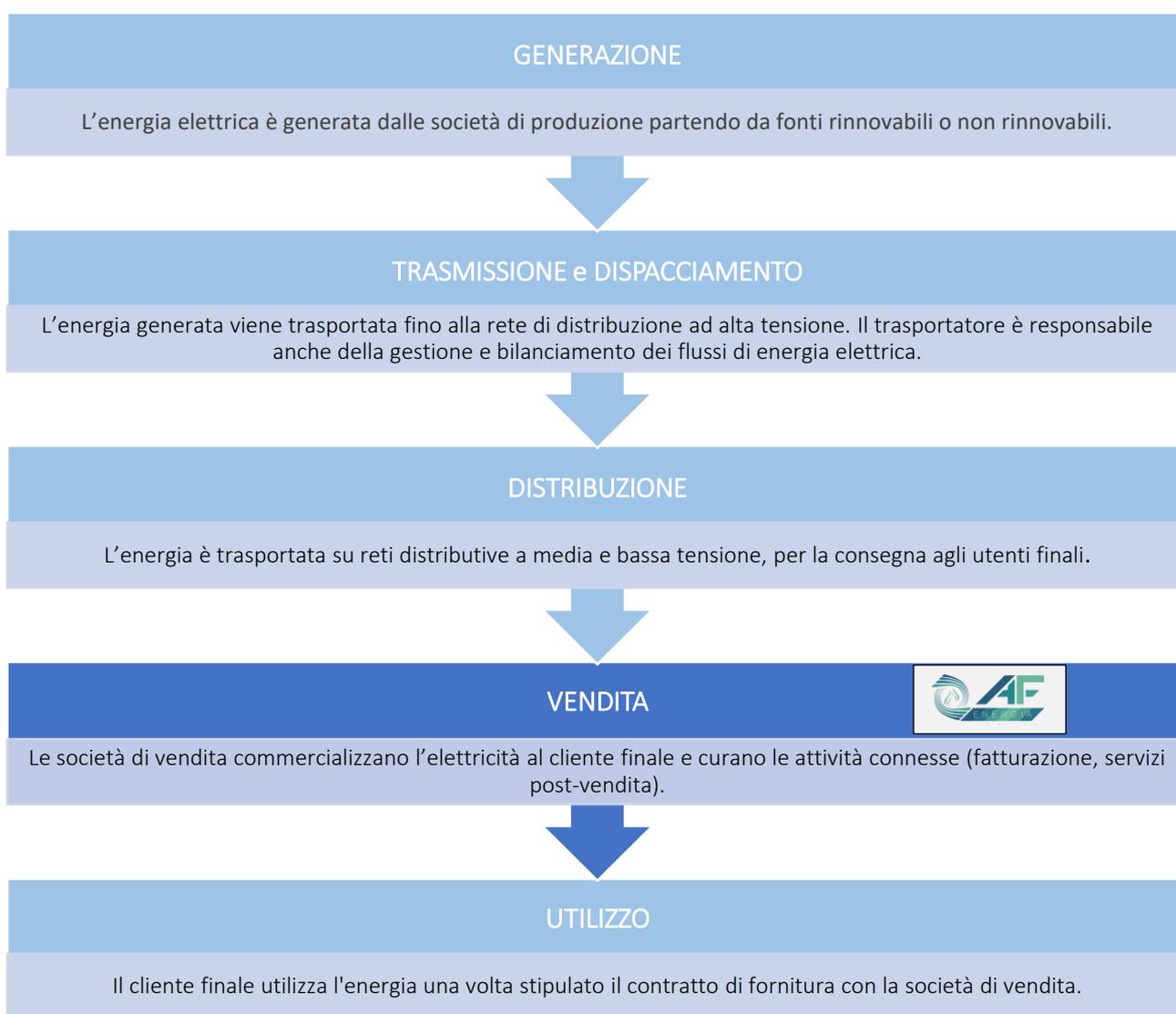


Figura 8 - La catena del valore del settore dell'energia elettrica.

Come con la fornitura di gas, A.F. Energia riesce a proporre la migliore soluzione di fornitura di energia elettrica sulle base della tipologia ed esigenze del cliente tramite delle offerte personalizzate all'interno delle opzioni "Luce casa", "Luce Impresa" e "Luce Placet". Quest'ultima tipologia di offerta, come per il gas, si rivolge a famiglie e piccole imprese sia a prezzo fisso sia a prezzo variabile. Dal 2018, in termini di consumi, A.F. energia ha registrato un aumento complessivo di oltre il 25% nella vendita di energia elettrica. Oltre all'effetto legato all'aumento numerico dei clienti forniti, tale crescita riflette, più in generale, la crescente elettrificazione degli edifici domestici che comporta la crescita dei consumi elettrici nelle abitazioni. Nel corso dell'ultimo anno, l'aumento dei consumi di energia elettrica nelle case e condomini, può verosimilmente attribuirsi anche alle straordinarie circostanze del telelavoro e della didattica a distanza imposte dal Governo per limitare la diffusione del virus Covid-19.

Si riportano nella tabella sottostante (Tabella 2) le informazioni relative al mix energetico utilizzato per la produzione di energia elettrica venduta da A.F. Energia nell'ultimo triennio, che di fatto rispecchia il mix energetico medio italiano.

	2020	2019	2018
Fonti primarie utilizzate:	%	%	%
Gas Naturale	73,34	71,98	64,33
Carbone	11,40	13,09	19,99
Nucleare	5,47	5,69	5,93
Prodotti petroliferi	0,85	0,83	0,85
Fonti rinnovabili	4,12	3,24	4,00
Altre fonti	4,82	5,17	4,90

Tabella 2 - Composizione del mix energetico per la produzione di energia elettrica venduta da A.F. Energia (2018-2020).

I dati evidenziano una progressiva diminuzione delle fonti fossili con un lieve ma costante aumento della componente rinnovabile che nel corso del 2020 ha superato il 4%. La figura 9 evidenzia per l'anno 2020 il contributo delle varie fonti primarie utilizzate per la produzione di energia elettrica.

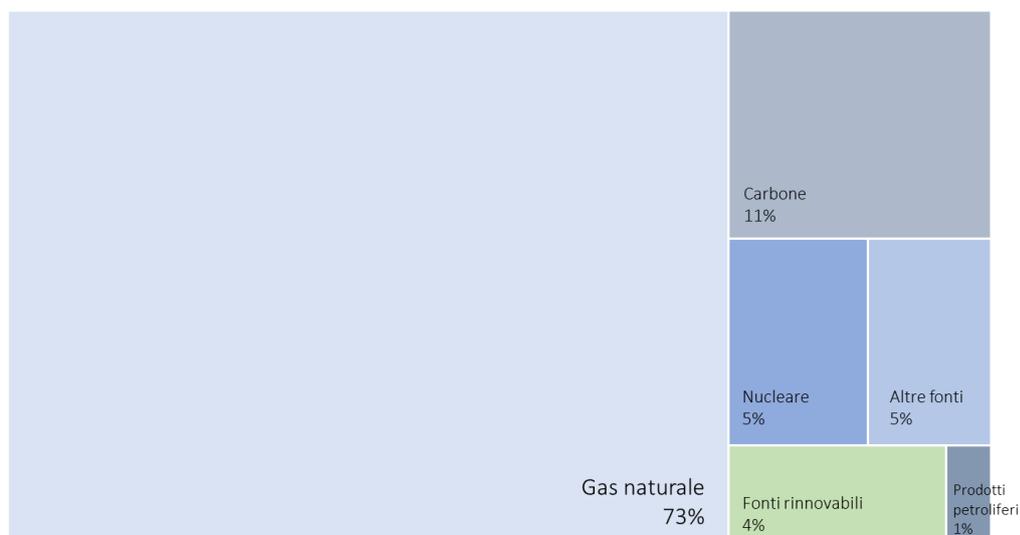


Figura 9 - Composizione del mix energetico per la produzione di energia elettrica venduta da A.F. Energia (2020).

Il gas naturale, il cui contributo percentuale rispetto alle altre fonti è in aumento rispetto al 2018 e 2019, si conferma principale risorsa primaria utilizzata nella produzione di energia elettrica nel 2020 con una quota pari al 73%. Seguono il carbone con un contributo pari all'11% e il nucleare con oltre il 5%. I valori percentuali delle fonti rinnovabili sono rimasti stabili. Sebbene il costo di produzione dell'energia green si sia notevolmente ridotto, il prezzo finale del kilowattora elettrico verde rimane più alto di quello delle fonti tradizionali e spesso risulta quindi meno attrattivo per i clienti. La volatilità e l'intermittenza della produzione di energia da fonti rinnovabili, il loro stoccaggio con uso di batterie e sistemi di backup e la loro minore densità energetica, determinano importanti costi aggiuntivi che vanno ad incidere sulle tariffe a carico dei consumatori.

La pubblica amministrazione potrà giocare un ruolo decisivo nella maggior diffusione delle energie rinnovabili, diventando protagonista della transizione energetica con azioni e progetti innovativi per la riduzione delle emissioni inquinanti.

Al fine di contribuire all'aumento dell'utilizzo di fonti rinnovabili, A.F. Energia intende sottoscrivere degli accordi commerciali per la fornitura di energia green.

Premi e riconoscimenti

A testimonianza della virtuosa gestione societaria e degli ottimi traguardi economici raggiunti, con un fatturato quasi quadruplicato dal 2010 al 2020 (dagli 8 milioni di euro del 2010 ai quasi 38 milioni di euro di fine 2020).

Grazie ad una gestione responsabile ed innovativa, A.F. Energia ha annualmente ricevuto premi e riconoscimenti sempre più prestigiosi, che esprimono la consapevolezza e la volontà aziendale di poter contribuire alla creazione di un valore condiviso e di uno sviluppo sostenibile.

A.F. Energia ha ottenuto, per due anni consecutivi (2018 e 2019), il prestigioso premio “Impresa Eccellente dell’Osservatorio PMI” quale migliore azienda reseller, conferito da Global Strategy, società di consulenza strategica e finanziaria di Borsa italiana. A.F. Energia è stata selezionata tra le eccellenze in un ampio campione di società con ricavi compresi tra i 5 e i 300 milioni di euro secondo la definizione di specifici e stringenti KPI di natura economico-finanziaria, risultando tra le 40 società commerciali maggiormente performanti. Ancora più rilevante risulta il fatto che A.F. Energia sia una delle sole due realtà attive nella vendita di gas ed energia elettrica individuate dall’Osservatorio, dimostrando la capacità della Società di sapersi distinguere in un settore altamente competitivo.

Grazie alla pubblicazione del suo primo Bilancio di Sostenibilità, nel 2020, A.F. Energia, ha ottenuto da Cerved Rating Agency il rating ESG con la valutazione “BBB” e un ESG score pari a 66.5³, con una definizione di ESG Risk Management Capability “HIGH”⁴.

A.F. Energia si posiziona quindi nella parte alta del ranking, superando la maggior parte delle altre aziende analizzate. L’82% delle aziende esaminate da Cerved ha infatti totalizzato un punteggio simile o inferiore. Come precisato nel giudizio emesso dallo stesso Cerved Rating Agency, “A.F. Energia dimostra un’alta capacità di gestione dei rischi e delle opportunità ESG, attestandosi pochi punti sopra la mediana del campione, composto da società nazionali ed internazionali del settore Utilities, che si rivela essere un cluster molto competitivo in termini di performance di sostenibilità”.

Il più recente riconoscimento è stato ottenuto da A.F. Energia a luglio 2021 in occasione dell’undicesima edizione del Premio “Le Fonti Awards”. Durante l’evento sono state premiate le

³ I rating ESG e gli score ESG sintetizzano il grado di sostenibilità dell’impresa, nelle tre dimensioni ambientali, sociali e di governance. La scala dei rating ESG va da “D” (molto basso) a “AAA” (molto alto). Il punteggio degli score ESG utilizza una scala numerica che va da 0 a 100, dove 100 è il punteggio massimo ottenibile.

⁴ Con “ESG Risk management capability” si intende la capacità di gestione dei rischi derivanti da fattori ESG riconducibili a questioni ambientali, sociali e di governance.

eccellenze del mondo imprenditoriale, legale e professionale che si sono distinte per i risultati di business e qualità del servizio, le capacità di innovazione e sviluppo strategico, la leadership di settore e la sostenibilità. A.F. Energia è stata premiata come “Eccellenza dell’Anno Innovazione & Crescita Energia Elettrica & Gas Naturale” per la categoria Energy.



Figura 10 - Federico Agostini (AD di AF Energia), Alberto Tempestini (Responsabile affari generali, credito e contenzioso di AF Energia), Angelica Costa (HR di AF Petroli Spa) ritirano il premio “Eccellenza dell’Anno Innovazione & Crescita Energia Elettrica & Gas Naturale” conferito ad AF Energia da le Fonti TV per la categoria Energy.

Gli obiettivi futuri

L’approvazione di un Business Plan decennale (2020-2030) ha tradotto in modo concreto e puntuale gli obiettivi di una crescita continua e sostenibile di A.F. Energia che vuole rimanere fedele agli attuali valori, principi ed approcci di massima tutela della clientela.

In particolare, nel prossimo decennio A.F. Energia intende proseguire nella crescita, mirando a raddoppiare sia le vendite di gas naturale sia le vendite di energia elettrica, con relativo ampliamento del portafoglio clienti. Tra i vari progetti in corso, vi è la valutazione sulle potenzialità dei prosumer condominiali, ovvero l’adozione delle comunità energetiche da parte della clientela condominiale.

A supporto della continua crescita del business, l'azienda prevede di aumentare il proprio organico (+33% entro il 2030) e di continuare ad investire nella formazione del personale.

In ambito ambientale A.F. Energia intende ampliare progetti che consentano di continuare a supportare i condomini nel loro percorso di efficienza energetica sia con interventi di efficientamento di facciate, sia con la fornitura di caldaie a condensazione.

A.F. Energia vuole inoltre contribuire alla promozione della mobilità elettrica, grazie alla posa di colonnine elettriche condominiali.

Infine, per ridurre ulteriormente il proprio impatto ambientale diretto, A.F. Energia intende concludere entro il 2023 il processo di dematerializzazione dei contratti che porterà ad una drastica riduzione del consumo cartaceo e relative emissioni, pure nel completo rispetto della tutela e sicurezza dei clienti.

In ambito sociale, A.F. Energia vuole continuare a promuovere il benessere fisico, psicologico e sociale dei dipendenti valorizzando una cultura organizzativa e continuando a facilitare la conciliazione vita privata e lavoro.

Piccoli passi continui che rendono una P.M.I. competitiva, capace di apportare valore aggiunto e innovazione.

Gli stakeholder di A.F. Energia

A.F. Energia è consapevole del ruolo fondamentale che le relazioni con gli stakeholder ricoprono nella sua capacità di creare valore nel tempo. Come emerge anche dalla sua Missione, l'ambizione della Società è quella di essere identificata come il miglior partner da parte dei suoi clienti, lavoratori ed, in generale, da parte dei vari stakeholder (interni ed esterni).

L'approccio di A.F. Energia nella gestione delle relazioni con i suoi stakeholder si basa sulla volontà di avere un rapporto diretto e trasparente, senza ricorso a filtri di accesso alle informazioni o di dialogo, al fine di generare un valore condiviso.

Ad esempio, per quanto riguarda il rapporto e il dialogo con i propri clienti, la Società ha volutamente deciso di non avvalersi di nessun call center o di risponditori automatici. I clienti sono sempre accolti

con una “welcome call” in cui vengono accertate l’effettiva volontà dell’utente di avvalersi del servizio e le relative condizioni contrattuali. I clienti sono inoltre regolarmente sensibilizzati sul rischio di truffe telefoniche ovvero sono invitati a diffidare di comunicazioni telefoniche relative a scadenze contrattuali non note o a cambiamenti tariffari e a richieste di dati sensibili. I clienti possono contattare A.F. Energia, tramite un numero verde, per segnalare telefonate sospette da parte di operatori non chiaramente identificati. Inoltre, la Società conduce periodiche indagini sulla soddisfazione dei clienti al fine di monitorare il livello di gradimento degli utenti e di identificare possibili aree di miglioramento del servizio.

La figura 11 mappa i vari stakeholder interni ed esterni di A.F. Energia.

Gli stakeholder di A.F. Energia



Figura 11 - Gli stakeholder di A.F. Energia.

Oltre ai clienti e al personale, da sempre, A.F. Energia ha a cuore la cura ed il rapporto con il territorio in cui opera. I numerosi premi e riconoscimenti ricevuti e un’accresciuta reputazione dimostrano il costante impegno della Società per lo sviluppo socio-economico delle aree in cui è presente. Anche

nelle relazioni con le autorità, istituzioni pubbliche e la comunità finanziaria, l'operato di A.F. Energia si basa sui principi della trasparenza, correttezza ed integrità, promuovendo il coinvolgimento e il confronto con tali stakeholder.

La Società cerca di costruire e mantenere un rapporto di collaborazione e di reciproca fiducia anche con i fornitori, partner fondamentale di crescita e sviluppo.

Analisi di materialità

Così come previsto dagli Standard del GRI, l'analisi di materialità rappresenta una parte fondamentale del reporting di sostenibilità, in quanto consente di identificare le tematiche rilevanti su cui l'azienda deve concentrarsi in ottica gestionale e di reportistica, al fine di creare valore condiviso del tempo, gestire opportunamente i rischi connessi ai temi di sostenibilità e contribuire al raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

Anche per redigere la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità, è stata svolta un'analisi di materialità, analizzando temi potenzialmente rilevanti in considerazione del business e delle attività di A.F. Energia e del contesto in cui opera. Tali tematiche sono state identificate sulla base di:

- benchmark dei temi materiali identificati dai principale competitor di A.F. Energia, dai principali player di settore e dalle best practice in ambito di sostenibilità;
- analisi degli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) delle Nazioni Unite;
- analisi dei trend di settore (es. agenda energetica europea effettuata dal World Energy Council, il Piano Europeo per l'obiettivo climatico 2030 e le varie Direttive Europee);
- analisi dei trend globali (es. Global Risk Report del World Economic Forum).

I temi identificati sono successivamente stati valutati dal top management aziendale, sulla base della loro conoscenza di A.F. Energia, degli impatti generati e delle aspettative degli stakeholder.

Rispetto al 2018, nell'analisi di materialità del 2020 sono stati identificati come materiali anche i temi "Resilienza" e "Offerta di prodotti e servizi sostenibili".

L'elenco completo dei temi ritenuti materiali per A.F. Energia e i suoi stakeholder è riportato nella tabella sottostante (Tabella 3).

Temi materiali per A.F. Energia	Descrizione dei temi materiali	SDGs	GRI Standard di riferimento	Perimetro degli impatti
Etica ed integrità del business	Per A.F. Energia sono fondamentali l'etica e l'integrità degli affari lungo l'intera catena del valore. La Società agisce nella massima trasparenza per prevenire qualsiasi fenomeno corruttivo attivo o passivo, monitora il rischio di condotte anticoncorrenziali e in merito al rispetto dei principi economici, sociali e ambientali.		205: Anticorruzione 206: Comportamento anticoncorrenziale 307: Compliance ambientale 419: Compliance socioeconomica	A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Autorità e Istituzioni Comunità finanziaria Comunità locale
Corporate governance	Per un'adeguata gestione delle attività aziendali, la Società ritiene fondamentale dotarsi di un sistema di corporate governance efficace e adatto alle proprie dimensioni aziendali.		Sezione Governance dello Standard 102	A.F. Energia
Resilienza	Il periodo dell'emergenza pandemica ha evidenziato come la resilienza sia una caratteristica fondamentale per la sopravvivenza e la crescita delle aziende sia nel breve periodo, tutelando la salute e sicurezza dei dipendenti e garantendo la continuità e qualità dei prodotti e servizi offerti, sia nel lungo periodo, gestendo in modo dinamico e continuativo, i vari rischi ed opportunità ambientali, sociali e di governance (ESG). Per A.F. Energia essere resilienti significa concentrarsi contemporaneamente su diversi fattori: i) il personale competente, fedele e flessibile; ii) la solidità e trasparenza delle relazioni con gli stakeholder; iii) la liquidità ovvero risorse a disposizione per superare pressioni improvvise e iv) una solida cultura aziendale.	 	102-15: Key impacts, risks and opportunities	A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Autorità e Istituzioni Comunità finanziaria Comunità locale
Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business	Per assicurare la continuità aziendale, la Società agisce proattivamente dotandosi degli strumenti necessari per prevenire e/o mitigare ogni tipologia di rischio e cogliere le opportunità che i mercati possono offrire nel medio-lungo termine, adeguandosi tempestivamente a tutte le disposizioni dell'Authority.	 		A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Autorità e Istituzioni Comunità finanziaria Comunità locale
Protezione dei dati e cybersecurity	La centralità dei sistemi di sicurezza dei dati e il costante monitoraggio del funzionamento degli hardware e l'aggiornamento dei software sono di vitale importanza per tutelare la privacy degli stakeholder di A.F. Energia, in particolare i dati sensibili dei propri clienti.		418: Privacy dei clienti	A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Autorità e Istituzioni
Immagine e reputazione	La protezione della reputazione e dell'immagine di A.F. Energia sono legate alla trasparenza e all'aderenza alle aspettative degli stakeholder aziendali. Il costante monitoraggio della propria reputazione consente di adottare le contromisure più efficaci al sorgere di eventuali danni reputazionali.			A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Autorità e Istituzioni Comunità finanziaria Comunità locale
Centralità del cliente	Operando nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale, spesso oggetto di critiche relative a pratiche commerciali aggressive e scorrette, la Società è chiamata ad una relazione di massima trasparenza e correttezza con i propri clienti al fine di mantenere il proprio posizionamento sul mercato. Per assicurare un approccio omogeneo e coerente, l'azienda condivide le proprie attività e i propri obiettivi con i partner della rete di vendita, con i quali instaura relazioni durature di reciproca fiducia.		417: Marketing ed etichettatura	A.F. Energia Clienti Personale Autorità e Istituzioni

<p>Accessibilità, efficienza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio</p>	<p>L'azienda opera con rigoroso impegno per garantire la massima efficienza e qualità, continuità e sicurezza della fornitura dei servizi erogati alla propria clientela. Altresì rilevante il pieno diritto e accesso del cliente alla comparazione delle diverse offerte tariffarie disponibili sul mercato.</p>		<p>A.F. Energia Clienti Autorità e Istituzioni</p>
<p>Offerta di prodotti e servizi sostenibili</p>	<p>Per contribuire alla transizione ecologica e alla lotta al cambiamento climatico, A.F. Energia promuove l'offerta di prodotti e servizi sostenibili, efficienti, sicuri e competitivi. La Società si sta impegnando (con varie iniziative puntando) alla decarbonizzazione del mix energetico, la digitalizzazione e dematerializzazione contratti. A.F. Energia intende inoltre aumentare gli interventi di efficientamento energetico degli edifici e continuare l'installazione di colonnine di ricarica per facilitare la mobilità elettrica.</p>	 	<p>305-3: Other indirect (Scope 3) GHG emissions A.F. Energia Clienti Fornitori Comunità locale</p>
<p>Efficienza operativa</p>	<p>Per la massima competitività, A.F. Energia ritiene primario analizzare tutte le attività aziendali, identificando eventuali aree di miglioramento in ottica di miglioramento continuo.</p>		<p>A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Comunità finanziaria</p>
<p>Creazione di valore economico-finanziario</p>	<p>La generazione di valore economico-finanziario è rilevante per l'azienda al fine di garantire la crescita e continuità aziendale e gli investimenti necessari per accrescere il proprio posizionamento, ma anche per assicurare il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder.</p>		<p>201: Performance Economiche A.F. Energia Clienti Personale Fornitori Comunità finanziaria Comunità locale</p>
<p>Diversità e inclusione; Formazione e sviluppo</p>	<p>Le persone costituiscono il principale patrimonio di A.F. Energia. Per l'azienda è cruciale mantenere un team di lavoro flessibile e inclusivo. Il coinvolgimento e le politiche formative per favorire la crescita professionale e la permanenza del personale, risultano altresì fondamentali per l'azienda allo scopo di conservare ed accrescere le competenze chiave nel settore.</p>	  	<p>401: Occupazione 404: Formazione e Istruzione 405: Diversità e Pari Opportunità 406: Discriminazione A.F. Energia Personale</p>
<p>Salute, sicurezza e welfare</p>	<p>La sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute dei propri dipendenti costituiscono un tema essenziale per A.F. Energia. Ad un clima aziendale positivo e alla diffusione del senso di responsabilità, i lavoratori rispondono garantendo la massima efficienza e produttività.</p>	 	<p>403: Salute e sicurezza sul lavoro A.F. Energia Personale</p>
<p>Selezione, gestione e controllo dei fornitori secondo criteri di correttezza e trasparenza</p>	<p>Per garantire la continuità e sicurezza di approvvigionamento, A.F. Energia si avvale di fornitori con elevata affidabilità finanziaria e alto livello reputazionale, che assicurino relazioni di continuità dettati dalla reciproca fiducia, massima trasparenza e correttezza.</p>	  	<p>A.F. Energia Fornitori</p>

<p>Efficienza energetica e impronta di carbonio</p>	<p>La Società promuove politiche che possano contribuire ad un uso responsabile della risorsa energetica e alla riduzione di emissioni di gas serra in atmosfera, favorendo altresì scelte di mobilità più sostenibili.</p>	 	<p>302: Energia 305: Emissioni</p>	<p>A.F. Energia Clienti Comunità locale</p>
<p>Consumo e gestione delle risorse naturali</p>	<p>A.F. Energia promuove un utilizzo razionale delle risorse al fine di ridurre al minimo gli sprechi e il proprio impatto ambientale.</p>	 	<p>301: Materiali 306: Scarichi idrici e rifiuti</p>	<p>A.F. Energia Personale Fornitori Comunità locale</p>
<p>Supporto alle comunità</p>	<p>La creazione di valore condiviso con il territorio rientra tra i capisaldi della politica di A.F. Energia. L'ascolto dei bisogni della collettività è di primaria importanza per esercitare un impatto positivo sul territorio.</p>			<p>A.F. Energia Comunità locale</p>

Tabella 3 - Temi materiali per A.F. Energia.

Governance e gestione dei rischi

Struttura di governo

A.F. Energia presenta un modello di governo societario tradizionale che si caratterizza dalla presenza di un organo amministrativo, il Consiglio di Amministrazione (a seguire “C.d.A.” o “Consiglio”) e di un organo di controllo (Collegio Sindacale) nominati dall’Assemblea dei soci. Alla competenza dei soci sono riservate l’approvazione del bilancio e la distribuzione degli utili. Nell’esercizio delle sue funzioni e in base alle attribuzioni previste ai sensi di legge e dello Statuto, al C.d.A. spetta la responsabilità e competenza in relazione alle decisioni più importanti della Società sotto il profilo economico e strategico. Il ruolo del Consiglio è centrale nello sviluppo, aggiornamento e approvazione delle finalità e degli indirizzi strategici e organizzativi da perseguire dalla Società. Lo Statuto prevede che il Consiglio possa essere composto da due fino ad un massimo di sette membri, su decisione dei soci. Il C.d.A. in carica è composto da tre membri: il Presidente e Amministratore Delegato Federico Agostini e due consiglieri, Andrea Legnaro e Filippo D’Amico Camalda in rappresentanza del capitale della Società, cui non sono state attribuite deleghe esecutive.



Figura 12 - Membri del Consiglio di Amministrazione in carica.

La durata in carica dei componenti del Consiglio è stabilita con decisione dei soci e può essere, come ad oggi, indeterminata.

Alla figura del Presidente spetta la facoltà di convocare le riunioni, tutte le volte che lo ritenga opportuno. Il Presidente informa il C.d.A., di regola, con frequenza trimestrale per condividere e

discutere le scelte strategiche di A.F. Energia, scelte che poi vengono sottoposte all'approvazione collegiale del Consiglio stesso. Periodicamente il C.d.A. valuta le performance interne, come avviene ad esempio annualmente per l'Ufficio Credito, per cui il Consiglio riporta una valutazione dei risultati sul credito ed eventuali raccomandazioni in merito alla gestione e al controllo, le quali vengono prese in carico dall'Ufficio. Nel corso del 2020 non sono giunte particolari leve di miglioramento dal C.d.A. Con la nomina del C.d.A., è prevista l'attribuzione ad un comitato o amministratore esecutivo (Amministratore Delegato) della direzione e coordinamento delle attività in conformità agli indirizzi strategici societari e la delega alle operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione. L'A.D. ha altresì la rappresentanza legale della Società e ha le responsabilità per i temi economici, ambientali e sociali. Come previsto dallo Statuto, le cariche di Presidente e A.D. sono cumulabili. Attualmente entrambe le cariche spettano a Federico Agostini.

Prima di portare all'attenzione del C.d.A. tematiche rilevanti per la Società, queste sono trattate da un apposito comitato esecutivo, istituito al di fuori del Consiglio, presieduto e convocato dall'Amministratore Delegato e composto dalle tre persone che guidano le rispettive funzioni aziendali. Il comitato si riunisce con cadenza almeno bimestrale e ogni qualvolta sia ritenuto necessario dall'A.D. Queste adunanze interne aiutano a identificare potenziali problemi, condividere informazioni o piani futuri rilevanti per la Società e coordinare attività trasversali per definire al meglio i compiti da assegnare a ciascun soggetto in azienda. Le decisioni importanti di natura economica e strategica prese in sede di comitato esecutivo vengono successivamente portate all'attenzione del Consiglio per essere sottoposte a ulteriore discussione e approvazione.

Nell'aprile 2020 A.F. Energia ha costituito un Comitato Covid-19 e adottato un Protocollo di Sicurezza seguendo le indicazioni del "Protocollo delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro" stipulato tra Governo e Parti Sociali a marzo 2020 e le indicazioni del Documento Tecnico dell'INAIL. Il Comitato Covid-19, coordinato dall'A.D. e composto da tutti i membri del servizio di protezione e prevenzione aziendale, ha valutato i livelli di rischi di tutti i reparti aziendali. Il Comitato ha quindi provveduto alla formazione interna di tutti i dipendenti circa le misure previste per il contrasto e contenimento della diffusione del virus (per ulteriori approfondimenti si rimanda alla sezione "Gestione del Personale").

Le riunioni del comitato esecutivo consentono di condividere internamente le tematiche e le informazioni strategiche rilevanti per l'azienda, affidando i compiti a soggetti precisi e definendone le relative responsabilità.

In relazione al sorgere di eventuali criticità è facoltà di qualsiasi dipendente rivolgersi prima al referente interno preposto e solo successivamente, qualora si ritenga necessario, può essere condiviso con l'Amministratore Delegato. Ad ogni dipendente è infatti assegnato un referente (collaboratore interno), il quale garantisce la massima tutela e disponibilità per l'accoglimento o risoluzione di eventuali problematiche in azienda, incluse eventuali condotte discriminatorie o attività non conformi all'etica professionale prevista dal regolamento interno. In caso di eccezionale criticità è altresì possibile che venga istituito un comitato esecutivo per trattare la problematica e che sia concessa la partecipazione di un collaboratore interno, qualora sia ritenuto opportuno in quanto direttamente coinvolto nella segnalazione o criticità nei processi interni. Invece, gli agenti possono fare riferimento al responsabile commerciale di A.F. Energia per segnalare eventuali problematiche di qualsiasi natura. A seguito di indicazioni degli agenti e discussione in sede di comitato esecutivo, dal 2019 è attivo il Portale Agenti, uno strumento che consente ai collaboratori esterni di gestire in maniera semplice e veloce l'intero portafoglio clienti, di verificarne lo stato dei pagamenti e altresì di comunicare rapidamente con la Società per segnalare eventuali problematiche.

Per i temi di natura economica, ambientale e sociale il massimo organo di governo, dopo l'approvazione dell'A.D., può delegare i processi di gestione ad un collaboratore specifico per assolvere determinate tematiche. Al 2020, ciò avviene solo per la procedura di smaltimento dei rifiuti pericolosi e per il tema dematerializzazione dei contratti in ottica di sostituzione della forma cartacea con quella digitale.

L'attività di controllo delle attività è svolta dal Collegio Sindacale, composto da tre membri. Il Collegio vigila sull'osservanza delle leggi e dello Statuto societario, sulla correttezza del sistema amministrativo ed è responsabile del controllo contabile. I membri effettivi e supplenti sono scelti tra gli iscritti nel Registro dei Revisori Contabili istituito presso il Ministero della Giustizia.

Etica e integrità del business

Da aprile 2020 A.F. Energia è inserita nell'elenco delle imprese con rating di legalità.

Tale strumento, realizzato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, premia le aziende che rispettano la legge, che sono trasparenti e che operano secondo sani principi etici.

Il rating di legalità è un ulteriore riconoscimento della volontà e dello sforzo di A.F. Energia di operare nel rispetto di elevati standard di legalità e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business secondo principi di trasparenza ed etica professionale.

In base all'esito delle valutazioni effettuate dall'Autorità garante, A.F. Energia ha conseguito il punteggio di una stella ++⁵. La Società prevede l'aumento di tale punteggio con il conseguimento del rating E.S.G. avvenuto nel luglio 2020.

La trasparenza di tutti i processi aziendali di A.F. Energia e l'osservanza delle normative sono considerati i mezzi per garantire la prevenzione della corruzione e di qualsiasi condotta non conforme ai principi di onestà e responsabilità della Società.

100%
delle operazioni di
A.F. Energia sono
valutate rispetto a
rischi di corruzione

A.F. Energia applica il Modello di Organizzazione e Gestione e Controllo della responsabilità ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, con l'obiettivo di istituire un sistema strutturato ed organico di procedure e di attività di controllo al fine di prevenire condotte che possano fare riferimento agli estremi dei reati contemplati dal Decreto. In merito non è stato istituito un Organismo di Vigilanza, ma viene svolta attività di controllo interno, su tutte le operazioni aziendali, con l'ausilio di consulenti esterni. Dell'applicazione del Modello in azienda è stata data comunicazione interna ai membri del C.d.A. e a tutti i dipendenti. In sede di analisi e riesame è stato valutato che i rischi potenziali connessi alla corruzione sono opportunamente gestiti dalla Società.

Per prevenire potenziali rischi corruttivi, A.F. Energia stabilisce la rigorosa valutazione e il controllo di tutti i processi aziendali e prevede, per i dipendenti, formazione interna sulla tematica anticorruzione.

La Società si è avvalsa dell'intervento di un tecnico esterno che ha contestualizzato e parametrato la materia in base all'attività svolta dalla Società, basando la formazione sui seguenti argomenti: la

⁵ Il Rating di legalità prevede tre livelli di adesione: da un minimo di 1 stelletta a un massimo di 3 stellette. Sono previsti inoltre punteggi intermedi tra una stella e l'altra: una stella e un più; una stella e due più; due stelle e un più oppure due stelle e due più.

trasparenza, la codificazione dei processi, la condivisione dei principi e i canoni di condivisione delle politiche ai dipendenti. Dal 2018, l'Amministratore Delegato e circa il 20% dei dipendenti hanno ricevuto annualmente formazione e regolare comunicazione sulle politiche e procedure di anticorruzione. Nel corso del 2019 e del 2020, sono stati inoltre svolti dei corsi di aggiornamento su diversi temi tra cui privacy, normative in ambito energetico e miglioramento delle competenze informatiche.

Per prevenire casi di corruzione è attuato un presidio senza soglie della filiera di tutti i pagamenti con il principio della doppia firma. La prima del responsabile preposto all'operazione e successivamente la controfirma dell'Amministratore Delegato a garanzia del monitoraggio, controllo e approvazione di ogni singolo pagamento relativo a tutti gli stakeholder coinvolti (clienti, fornitori ecc.).

Nelle relazioni con i condomini, al fine di prevenire eventuali fenomeni corruttivi, la policy interna di A.F. Energia prevede che un amministratore condominiale non possa chiedere informazioni alla Società usando forme di contratto anomalo o utilizzando modalità diverse da quelle previste dall'azienda. Inoltre, la policy prevede che nessun dipendente possa ricevere alcun beneficio economico né da un amministratore di condominio né da un fornitore.

La mancata rilevazione di casi di corruzione prova l'efficacia dei sistemi di gestione e di controllo costantemente aggiornati al fine di prevenire ogni possibile tentativo di corruzione nell'ambito lavorativo.

Il rispetto del Codice di Condotta Commerciale e del Codice di Consumo, le politiche di relazione diretta stabilite, il controllo di tutte le informazioni e le modalità di accertamento dell'effettiva volontà dei clienti (per maggiori informazioni si rimanda alla sezione "Relazioni con i clienti"), costituiscono i principali riferimenti per garantire l'integrità e la trasparenza societaria nelle relazioni con la clientela.

I dipendenti rispondono invece all'autoregolamentazione prevista alla firma del contratto (Regolamento Aziendale). L'accertamento di eventuali violazioni delle norme di condotta e dei principi etici della Società, nei casi di gravità, può essere motivo di risoluzione del contratto di collaborazione.

A.F. Energia, nel corso degli anni, ha mantenuto e aggiornato la procedura per la gestione e il trattamento dei dati personali in azienda, adottando, nel corso del 2020, il Modello Organizzativo

Privacy (MOP) predisposto al fine di rispondere alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 “General Data Protection Regulation” (per ulteriori approfondimenti si rimanda alla sezione “Rischio Informatico”).

Infine, per assicurare sicurezza ed integrità anche della catena di fornitura A.F. Energia svolge verifiche per accertare la solidità, la reputazione e la sostenibilità del potenziale fornitore che intenda avviare la collaborazione con la Società (maggiori dettagli nella sezione “Relazione con i fornitori”).

Gestione dei rischi

A.F. Energia si è dotata di un sistema di controllo interno e di gestione atto a identificare, valutare e mitigare i potenziali rischi collegati alle attività della Società.

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO



UNI EN ISO 9001:2015

Figura 1: Certificazione
ISO 9001.

A.F. Energia implementa un sistema che prevede una serie di strumenti e policy strutturate volte all'individuazione, misurazione e gestione dei principali rischi interni ed esterni e all'adozione delle relative azioni migliorative, per una conduzione societaria in linea con gli obiettivi prefissati.

Al fine di valutare rischi connessi alle attività aziendali, ma anche opportunità di miglioramento di business, A.F. Energia ha implementato il Sistema Qualità dell'Impresa, con certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema include l'individuazione periodica delle aree di rischio per ogni processo aziendale e la loro gestione ai fini di un miglioramento continuo. L'analisi dei rischi, svolta con cadenza annuale, viene gestita e discussa prima dal comitato esecutivo e poi portata all'attenzione del C.d.A. Il Consiglio rivede il processo dei rischi previo il nullaosta dell'Amministratore Delegato e successivamente approva l'analisi.

Come da prassi, annualmente è altresì previsto un riesame della Direzione per verificare il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati nell'anno precedente e la definizione delle azioni correttive e dei nuovi obiettivi. Al riesame partecipano il rappresentante legale della Società (l'Amministratore Delegato), il Responsabile dell'Assicurazione della Qualità (R.A.Q.) e un tecnico esperto dell'ente certificatore che ha il compito di semplificare tutte le attività connesse alla gestione di eventuali non conformità.

L'ultimo riesame si è svolto ad ottobre 2020 e non ha evidenziato alcuna non conformità/differenza o particolare raccomandazione

La Società ha identificato, in relazione ai processi interni per assicurare la continuità aziendale, le seguenti principali categorie di rischio:

- Prezzi delle materie prime
- Creditizio;
- di Liquidità
- Normativo;
- Informatico;
- Reputazionale;
- Pandemico

Rischio prezzi delle materie prime

La complessa e volatile situazione geopolitica ha portato ad un significativo aumento dei prezzi di acquisto del gas naturale arrivato a costare ben otto volte la cifra di acquisto rispetto ai precedenti esercizi. All'interno del contesto internazionale, l'Italia ha particolarmente sofferto a causa della dipendenza energetica da fonti estere. La situazione per il mercato energetico è stata ulteriormente aggravata dalla pandemia e dagli interventi straordinari effettuati dall'autorità quali il blocco alle chiusure per morosità.

Rischio creditizio

La sfera del credito tocca una serie di rischi e attività che la Società sottopone a stringente monitoraggio quali la regolarità dei pagamenti, la verifica di eventuali insoluti, attività di recupero crediti, solleciti, ordini di chiusura ed eventuali perdite.

Per fronteggiare i rischi connessi, A.F. Energia adotta un sistema di "clusterizzazione" della rischiosità di credito per natura. Mentre per gli utenti domestici si seguono le normative di recupero credito stabilite dall'ARERA, diverso è l'approccio dedicato alle forniture per le P.M.I. finanziariamente importanti, ovvero che superino una soglia di consumo di 50.000 chilowattora di energia elettrica e 20.000 metri cubi di gas naturale, per cui A.F. Energia applica un rigido controllo alla fonte di ogni contratto.

In merito all'esposizione al rischio creditizio, A.F. Energia applica un approccio prudenziale che prevede un monitoraggio con duplice rendicontazione annuale dell'andamento del credito nel quale viene a essere specificato il D.S.O.⁶ del momento. Nonostante le gravi implicazioni della pandemia, A.F. Energia è riuscita a contenere, nel corso del 2020, l'aumento del D.S.O. di soli sette giorni rispetto al 2019.

A.F. Energia, conformandosi a direttive emanate dall'ARERA per consentire la sospensione dei pagamenti delle utenze nella prima fase della pandemia, ha provveduto alla rateizzazione straordinaria delle bollette gas ed elettricità. Tale misura che ha cercato di proteggere i consumatori, è stata ben gestita e monitorata dall'azienda: il 94% delle rateizzazioni concesse nel corso del 2020 (pari a quasi 600.000 euro) risultano rientrate a fine esercizio 2020.

Nel corso del 2020, per il sesto anno consecutivo, l'agenzia di analisi finanziaria Cerved Rating Agency S.p.A. (a seguire "Cerved"), ha effettuato analisi di due diligence sulle risultanze contabili ed il management della società, elevandone la classe di merito creditizio da B1.2, ottenuto nel 2018, a B1.1. Come precisato da Cerved, "l'upgrade del rating riflette la continua crescita organica nell'ultimo triennio, la resilienza evidenziata dal business anche nell'anno 2020 ed il mantenimento di un equilibrato assetto finanziario".

Tra fattori di mitigazione del rischio creditizio rilevanti applicati da A.F. Energia ed emersi dall'analisi Cerved si segnalano:

- i controlli preventivi sui nuovi clienti per la rimodulazione delle policy implementate dall'Ufficio *Credito e Contenzioso*;
- i rafforzamenti del personale dell'Ufficio *Credito e Contenzioso* avvenuti già nel 2016 a seguito della prima analisi di Cerved;
- il monitoraggio continuo che prevede il ricorso tempestivo alle vie legali in caso di pagamenti non avvenuti.

Per evitare qualsiasi problematica legata al credito o ad un rischio di shock finanziario, A.F. Energia applica altresì un fondo crediti che viene incrementato con cadenza annuale. Nel 2020 il fondo

⁶ Il D.S.O. (Days Sales Outstanding) è un indicatore di natura finanziaria corrispondente al numero medio di giorni che l'azienda impiega per incassare il credito dopo la vendita.

ammonta a 673.550 euro, valore ben superiore al il minimo civilistico (69.000 euro) per coprire eventuali perdite di inesigibilità

Rischio di liquidità

Un aumento improvviso della morosità dei clienti potrebbe portare ad una crisi di liquidità ed un conseguente aumento degli oneri finanziari per l'azienda.

Per evitare rischi di liquidità dovuti alla morosità dei clienti, AF Energia si è dotata di una gestione del portafoglio clienti clusterizzata per natura del rischio credito (domestico, condominiale, partite iva) in grado di fare rapide previsioni sui tempi medi di incasso, sul capitale circolante e sulle esigenze di tesoreria. Inoltre la Società interviene proattivamente sulle situazioni deteriorate o in fase di deterioramento.

Rischio normativo

Il settore in cui opera A.F. Energia è influenzato dalla complessità e dall'incertezza circa l'evoluzione del quadro normativo di riferimento. Per uniformarsi continuamente alle delibere dell'ARERA e agli aggiornamenti dei regolamenti comunitari, dal 2012 A.F. Energia si avvale della consulenza di uno studio legale specializzato in materia regolatoria che mensilmente invia all'Ufficio *Credito e Contenzioso* le nuove normative con una chiara spiegazione e modalità di attuazione delle stesse. Le disposizioni e i campi di applicazione delle nuove delibere sono così analizzate e sottoposte in seguito a specifica riunione del comitato esecutivo, con la successiva approvazione dell'Amministratore Delegato. Il comitato riunito si può avvalere della consulenza di tecnici esterni relativamente alla specifica normativa da adempiere.

A dimostrazione dell'efficacia del processo di analisi e attuazione dei provvedimenti normativi, anche nel corso del 2020, come nei precedenti anni, la Società non ha ricevuto alcuna sanzione dall'Authority.

Rischio Informatico

Il rischio informatico, tra i maggiori rischi globali secondo il World Economic Forum, è in rapida e costante evoluzione e può impattare su tutti gli stakeholder. La sua gestione richiede un approccio sistemico su persone, processi e tecnologie aziendali. Nello specifico, per A.F. Energia, sono rilevanti il rischio relativo al trattamento dei dati sensibili e la sicurezza dei sistemi informatici.

La tutela e il trattamento dei dati personali rappresentano una sfida importante in un'era di crescente digitalizzazione in termini di responsabilità nella gestione, così come un'opportunità per il miglioramento del servizio che A.F. Energia eroga. Tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto del Modello Organizzativo Privacy (MOP) predisposto e adottato da A.F. Energia nel corso del 2020 al fine di rispondere alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 General Data Protection Regulation (a seguire "GDPR"), sulla protezione dei dati personali. Il MOP delinea il quadro delle varie e coordinate misure di sicurezza, organizzative, fisiche e di logistica da adottare, da parte di tutte le risorse operanti all'interno di A.F. Energia, per il trattamento dei dati personali.

Il Data Protection Officer ("DPO") di A.F. Energia, nominato a marzo 2018, in conformità alla GDPR, fornisce la consulenza tecnica e legale all'organizzazione in merito alla raccolta, conservazione e trattamento dei dati sensibili che tocca non solo la sfera dei clienti di A.F. Energia, ma anche tutti gli altri stakeholder.

Come richiesto dal Regolamento UE, A.F. Energia redige e aggiorna il Registro delle attività di trattamento, spiegando le finalità del trattamento, le categorie di soggetti interessati e dei destinatari a cui i dati saranno comunicati assieme alle altre informazioni richieste dallo stesso Regolamento.

Nel 2020 A.F. Energia non ha registrato alcun caso di violazione dei dati personali.

Per rispondere in maniera efficace al fine di evitare possibili violazioni dei dati, A.F. Energia applica uno stringente monitoraggio dei sistemi di sicurezza informatica tramite un monitoraggio continuo dei software gestionali, aggiornamento e manutenzione degli hardware. In fase di implementazione della GDPR, la Società ha assunto un Amministratore di Sistema, corrispondente allo stesso tecnico già da tempo in rapporti con la Società, addetto alla gestione e alla manutenzione degli impianti di elaborazione con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali. In seguito ad una completa e dettagliata analisi della infrastruttura informatica di A.F. Energia, condotta nel 2018, la Società ha redatto a dicembre 2020 il "Manuale Operativo Sicurezza IT" utilizzando il Regolamento UE 2016/679 e le Misure minime di sicurezza stabilite dall'Agenzia per l'Italia digitale come riferimenti normativi. Il responsabile dei sistemi informativi di A.F. Energia dispone e aggiorna un elenco contenente tutte le risorse attive collegate alla rete della Società e un inventario dei software autorizzati e che devono essere installati sulle postazioni di lavoro. Tutte le postazioni di lavoro di A.F. Energia sono verificate, almeno una volta l'anno, per controllare il software e l'installazione di aggiornamenti. I dispositivi mobili usati con SIM aziendali non accedono alle risorse IT aziendali. Il Manuale contiene inoltre le procedure di verifica continua della vulnerabilità con memorizzazione di tutte le operazioni da parte

dell'Amministratore di Sistema. Le copie dei backup, eseguiti quotidianamente, sono crittografate. Si effettuano revisioni periodiche al Manuale al fine di garantirne la completezza, conformità ed applicabilità. E' in corso un'analisi specifica relativa alla protezione dei dati al fine di individuare i cosiddetti dati rilevanti ovvero i dati con particolare requisiti di riservatezza. L'analisi, che si concluderà entro il 2021, porterà alla revisione del "Manuale Operativo Sicurezza IT".

Rischio reputazionale

La reputazione di A.F. Energia è fortemente correlata ai principi di etica ed integrità applicati dall'Azienda e dai suoi partner (agenti, fornitori). In particolare, la reputazione è influenzata dalla qualità e sicurezza del servizio offerto ai propri clienti e quindi risulta importante la valutazione del miglioramento dei processi interni all'azienda (per approfondimenti si rimanda alla sezione "Relazioni con i clienti").

A.F. Energia deve applicare altresì un approccio che consideri fattori esterni alla Società che possano compromettere l'immagine o la reputazione societaria, quali i potenziali attacchi via web atti a screditare la Società e le condotte anticoncorrenziali da parte di società terze. Per far fronte ad eventuali attacchi dall'ambiente esterno, A.F. Energia usufruisce delle competenze di una software house, che offre i suoi servizi per monitorare la reputazione web della Società.

Complessivamente si riscontra un presidio efficace della reputazione web di A.F. Energia; commenti inappropriati e fuori contesto sono rilevati con immediatezza, consentendo di rimuovere eventuali condotte anti-reputazionali, che possano ridurre il buon nome della Società sul web.

La reputazione della Società potrebbe essere messa a rischio anche da pratiche anticoncorrenziali attuate da soggetti terzi. Ad esempio, si sono già verificati casi di utilizzo illecito di dati personali degli utenti da parte di falsi collaboratori. Spesso sono stati gli stessi clienti a segnalare ad A.F. Energia pratiche scorrette o richieste anomale di questo tipo, confermando un rapporto di fiducia e di trasparenza reciproca.

I numerosi premi e riconoscimenti ricevuti stanno consolidando ulteriormente la reputazione della Società in tutto il territorio nazionale.

Rischio pandemico

Seguendo le indicazioni del Protocollo delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus negli ambienti di lavoro stipulato tra Governo e Parti Sociali a (marzo 2020) e le indicazioni

contenute nel Documento Tecnico dell'INAIL (aprile 2020), nell'Aprile 2020 A.F. Energia ha costituito un Comitato Covid-19 aziendale e adottato un Protocollo di Sicurezza.

Il Comitato Covid-19, coordinato dall'Amministratore Delegato e composto da tutti i membri del servizio di protezione e prevenzione aziendale (per un totale di cinque responsabili), ha valutato, in analogia con quanto previsto dall'INAIL, i livelli di rischi di tutti i reparti aziendali, uffici amministrativi, uffici commerciali ed ambienti comuni. Per A.F. Energia il rischio da Sars-Cov-2 è risultato essere medio-basso.

Il Comitato Covid-19 di A.F. Energia ha provveduto alla formazione interna di tutti i dipendenti circa le misure previste per il contrasto e contenimento della diffusione del virus (es. le modalità di accesso e uscita dei lavoratori, precauzioni igieniche personali, la presenza e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale, la gestione di spazi comuni e le procedure da seguire in caso di eventuali contagi). All'ingresso e nei luoghi maggiormente visibili dell'azienda è stato affisso materiale informativo e apposita segnaletica di sicurezza.

Il Comitato, responsabile dell'applicazione del protocollo da parte di tutti i dipendenti, si riunisce regolarmente per adattare le misure di sicurezza in caso di cambiamenti normativi o in caso di eventi che abbiano riscontrato problematiche nell'applicazione del Protocollo stesso.

Sviluppo economico

Principali risultati

L'obiettivo di A.F. Energia è la creazione di valore per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder aziendali attraverso una crescita sostenibile ovvero il mantenimento di una costante crescita economico-finanziaria, oltre che patrimoniale. Gli obiettivi di crescita economico-finanziaria sono infatti stabiliti dalla Società in modo chiaro e in modo da non compromettere la qualità del servizio offerto né il rispetto del capitale umano.

Nel corso degli anni la Società ha raggiunto eccellenti risultati: dal 2010 al 2020 ha quasi quintuplicato il fatturato, passando da 8 milioni di euro a oltre 38 milioni di euro. L'azienda ha chiuso il 2020 con un utile netto di quasi 3 milioni di euro. Vari premi e riconoscimenti, citati nella sezione "Premi e riconoscimenti", hanno riconosciuto A.F. Energia come una realtà che, nonostante le condizioni altalenanti del mercato, l'alta competitività del settore in cui opera e le difficili condizioni legate alla pandemia, è in grado di crescere costantemente grazie a solide e sane strategie di sviluppo.

Per il prossimo decennio, A.F. Energia si è posta come obiettivo quello di raddoppiare i risultati raggiunti finora.

Oltre alla fornitura di gas ed energia elettrica, le attività di miglioramento energetico di edifici stanno contribuendo alla crescita economica della Società oltre che alla lotta all'inquinamento e alla transizione ecologica. Al fine di espandere ulteriormente tali attività di efficientamento energetico, A.F. Energia ha ottenuto, nel 2020, un finanziamento pari a 2 milioni di euro.

Il successo economico- finanziario di A.F. Energia è il risultato di una gestione aziendale che promuove la crescita misurata e controllata, basata sulla qualità del servizio offerto e sull'assoluto rispetto del capitale umano.

Efficienza operativa

A.F. Energia ha come obiettivo l'efficienza operativa, che viene definita su direttiva del comitato esecutivo dove i singoli responsabili discutono di ogni eventuale leva di miglioramento applicabile a specifici ambiti di attività. È infatti compito dei responsabili proporre le azioni da intraprendere a livello operativo nei rispettivi uffici al fine di migliorare l'efficienza (per approfondimenti sul comitato esecutivo si rimanda alla sezione "Governance e gestione dei rischi").

Ad esempio, nel 2020 la Società ha avviato la digitalizzazione dei contratti, che, oltre a garantire ai clienti velocità, sicurezza e semplicità nella definizione del rapporto di fornitura e a ridurre il proprio impatto ambientale, consente di ottenere migliorare l'efficienza operativa dell'azienda.

Questi miglioramenti e nuovi strumenti non sono punti di arrivo per A.F. Energia ma tappe di un processo di miglioramento continuo nella volontà di contribuire alla creazione di un valore condiviso.

Valore economico generato e distribuito

La creazione di un valore condiviso è un obiettivo di A.F. Energia e parte integrante della strategia aziendale. Consapevole del proprio ruolo nel mercato, nella società e nell'ambiente in cui opera, A.F. Energia non si accontenta dei risultati raggiunti e vuole continuare a crescere rendendo la Società stessa ed il territorio in cui opera più ricco e resiliente.

Il valore economico generato e distribuito nel corso dell'ultimo triennio è riportato nel seguente prospetto di riclassificazione dei Bilanci d'esercizio al 31 dicembre dei rispettivi anni.

VALORE ECONOMICO (in migliaia di €)

	2020	2019	2018
Totale del valore economico diretto generato	37.695	38.571	30.286
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	37.621	38.488	30.162
<i>Altri ricavi e proventi</i>	74	82	124
Totale del valore economico diretto distribuito	35.936	37.596	29.934
<i>Valore economico distribuito ai fornitori e spese generali</i>	32.628	34.555	27.167
<i>Valore economico distribuito al personale</i>	583	529	537
<i>Valore economico distribuito ai fornitori di capitale</i>	1.589	1.601	1.499
<i>Valore economico distribuito alla pubblica amministrazione</i>	1.077	863	708
<i>Valore economico distribuito alla comunità</i>	60	47	23
Totale del valore economico trattenuto	1.759	975	352

Tabella 4 - Valore economico generato e distribuito.

Rispetto l'anno precedente, nel 2020 si evidenzia una lieve diminuzione del valore economico generato e di valore distribuito. Come riportato nel grafico sottostante (Figura 13), la Società nel 2020 ha distribuito ai propri stakeholder oltre il 95% del valore economico generato attraverso le sue attività, aumentando significativamente, rispetto all'anno precedente, il contributo distribuito alla comunità (+27%).

**Oltre 95% del
valore distribuito
agli stakeholder**

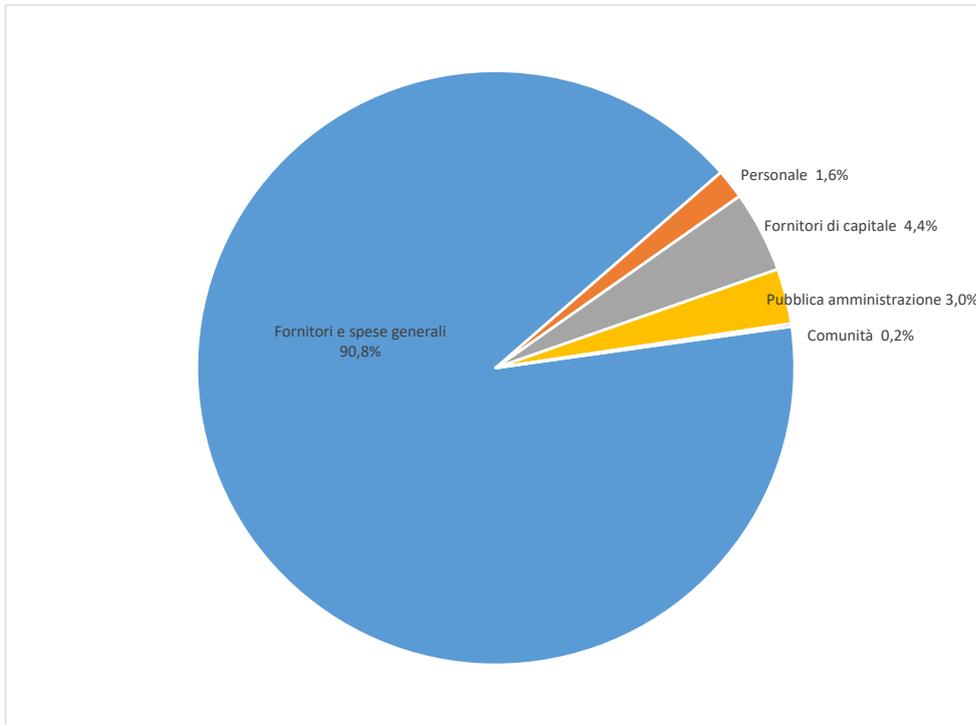


Figura 13 - Distribuzione del valore agli stakeholder nel 2020.

Relazioni con i clienti

La centralità con i clienti riflette un'importante connotazione sociale delle attività svolte da A.F. Energia. In un contesto settoriale in continua evoluzione e di una concorrenza sempre più agguerrita e di difficile lettura per l'utente, l'ascolto della clientela diventa il fattore chiave di successo.

A.F. Energia instaura con i propri clienti delle relazioni che vanno ben oltre la semplice definizione del contratto e il rispetto degli obblighi legislativi. L'interesse per le persone, il mantenimento degli impegni presi, l'offerta di soluzioni personalizzate, la trasparenza e disponibilità si traducono in rapporti di fiducia con i propri clienti.

La tutela dell'utente finale è il cuore delle attività di A.F. Energia. È una fonte di garanzia su cui viene improntata la filosofia aziendale, che mira a distinguersi, dando priorità alla qualità del servizio offerto tramite la vicinanza al cliente.

Come tutte le società che operano nei mercati di energia elettrica e del gas naturale, anche A.F. Energia è tenuta ad agire rispettando i dettami del Codice di Condotta Commerciale dell'ARERA. Avvalendosi di consulenza legale esterna, A.F. Energia ha scelto di mutuare il Codice di Condotta Commerciale nel modo più completo e rigoroso possibile, incluse le parti non obbligatorie, come, ad esempio, l'utilizzo della "welcome call", utilizzata per accogliere ogni nuovo cliente e accertarne l'effettiva volontà a procedere alla contrattualizzazione dell'offerta.

Trasparenza e chiarezza delle offerte, nessun filtro nelle comunicazioni con i propri clienti, non facendo uso di call center o risponditori automatici e seri provvedimenti che vanno dall'ammonizione all'annullamento del contratto per i propri agenti qualora non rispettino le pratiche commerciali adeguate agli standard di comportamento previsti dalla Società: sono queste le leve distintive di A.F. Energia che impattano sulla qualità del servizio erogato alla clientela.

A dimostrazione della centralità posta ai clienti e del corretto operato della Società, l'indagine sulla soddisfazione dei clienti svolta nel corso del 2020, ha evidenziato ottime performance in termini di gradimento della clientela con livello complessivo di soddisfazione superiore al 95%. Nello specifico,

l'indagine ha individuato nella disponibilità e nella professionalità del personale di A.F. Energia, i principali motivi che hanno spinto i clienti a scegliere A.F. Energia (per approfondimenti si rimanda alla sezione "La soddisfazione della clientela").

Inoltre, come nei precedenti anni, nessuna sanzione è stata irrogata ad A.F. Energia per casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.

La conferma della solidità del rapporto tra A.F. Energia e i suoi clienti è la durata media del rapporto commerciale, che supera i 7 anni. Un ottimo dato, considerando che la Società opera sul mercato da 13 anni.

Il contributo degli Agenti

Per relazionarsi con i clienti attuali o potenziali, A.F. Energia dispone di una rete di agenti che operano con contratti plurimandatari. Nel corso del 2020, la rete di agenti della Società è aumentata, raggiungendo 98 collaboratori sparsi in tutto il territorio nazionale (94 collaboratori nel 2019 e nel 2018).

La Società ritiene pertanto fondamentale trasmettere la propria filosofia agli agenti di cui si avvale, affinché possano trasmettere ai clienti una rappresentanza piena e veritiera dei valori di A.F. Energia. La Società da sempre si impegna quindi a fornire il massimo supporto agli agenti commerciali soprattutto nel primo periodo di collaborazione, in modo da poter trasmettere i propri valori nelle fasi di interazione con i clienti.

Infatti, in occasione delle prime visite ai clienti, laddove sia ritenuto necessario per rispondere a specifiche richieste dei clienti, è previsto l'affiancamento di un dipendente della Società, come il responsabile commerciale e della rete vendita o addirittura il responsabile dell'Ufficio *Credito e Contenzioso*, esperto in materia di Diritto dell'Energia.

A.F. Energia prevede un periodo di induction dei nuovi agenti per trasmettere "sul campo" i propri valori in risposta ai bisogni dei clienti.

A.F. Energia mira a mantenere un rapporto di lungo corso con i propri agenti, in modo da assicurare continuità anche nelle relazioni con i clienti finali. Infatti, mediamente gli agenti hanno una relazione di circa sette anni con la Società, in crescita rispetto al passato.

La continuità del rapporto con gli agenti è garantita anche da un sistema di incentivazione e remunerazione che premia il mantenimento della clientela e le relazioni con essa, piuttosto che ad una spasmodica ricerca di nuovi clienti. Ciò consente ad A.F. Energia di fortificare e consolidare il rapporto con il cliente, rendendolo più stabile e duraturo. Allo stesso tempo, come citato sopra, A.F. Energia si impegna ad essere esigente e rigorosa con i propri agenti al fine di garantire uniformità e costanza nel rispetto delle pratiche commerciali e nello standard di comportamento previsto. Se per oltre il 20% della produzione dei contratti portati da un agente o sub-agente si registrano casi di non conformità delle pratiche commerciali adottate (identificate ad esempio tramite il controllo effettuato per mezzo della “welcome call”), A.F. Energia entro 6 mesi interrompe il rapporto di collaborazione con il suddetto agente o sub-agente. Per questo motivo nel 2020 A.F. Energia ha annullato un contratto di agenzia e ha effettuato un’ammonizione.

Qualità del servizio offerto

Accessibilità ed efficienza del servizio

La qualità del servizio erogato al cliente è un obiettivo chiave che A.F. Energia si pone, prima ancora degli obiettivi sui volumi di vendita. Per accrescere il grado di fidelizzazione dei clienti è indispensabile che ogni rapporto sia incentrato su criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità.

Per assicurare la massima qualità del servizio, le fasi su cui la Società pone particolare attenzione sono:

- l’acquisizione della clientela;
- la relazione con i clienti;
- la fatturazione;
- la gestione del sito web.

L’**acquisizione del cliente** è un momento cruciale per dimostrare fin dal primo contatto con il cliente la massima disponibilità e affidabilità del personale commerciale, la veridicità e trasparenza dell’offerta e il rispetto dei tempi di attivazione previsti.

Seguendo la norma dell'ARERA sulla comparabilità, in modo chiaro e trasparente, delle offerte tariffarie presenti sul mercato, A.F. Energia propone ad ogni potenziale cliente un prospetto di comparazione, a parità di condizioni, di periodo e di consumo, tra la tariffa dell'attuale fornitore, quella prevista da ARERA e quella proposta da A.F. Energia. Grazie a questa chiara e trasparente valutazione, il cliente può liberamente scegliere in modo informato, tra le varie opzioni.

L'accessibilità ed efficienza del servizio sono aumentate con la digitalizzazione dei contratti e la possibilità di utilizzare la App A.F. Energia. La Società si impegna infatti continuamente per migliorare i servizi offerti, rendendoli più veloci e snelli pure salvaguardandone la sicurezza. Combinando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, A.F. Energia per un continuo miglioramento nell'efficienza ed efficacia della propria attività.

In fase di contrattualizzazione, andando oltre agli standard stabiliti da ARERA, A.F. Energia attua un rigoroso controllo alla fonte tramite la verifica della bontà anagrafica e delle firme per ogni singolo contratto e l'accertamento di eventuali pagamenti dovuti con altre società di fornitura, tramite il controllo dell'ultima bolletta e degli oneri accessori elencati. Al presentarsi di bollette arretrate, una volta accertata la natura dei mancati pagamenti e di comportamenti reiterati, il profilo del cliente può considerarsi non affidabile ed è policy di A.F. Energia non procedere alla stipulazione del contratto, se non in caso di risoluzione della morosità pregressa con il fornitore precedente. Infatti, la Società in sede di contrattualizzazione, in caso di fatture pregresse non pagate, non applica il Cmor⁷ (delibera ARERA, ARG/elt 219/10⁸). Tali disposizioni sono previste per tutelare la Società e contrastare il fenomeno del "turismo energetico", pratica sleale che si riconduce al passaggio volontario, in tempi ristretti, di taluni soggetti da un fornitore di luce e gas ad un altro, senza pagare le bollette.

In generale, le **relazioni con i clienti** sono fondate sulla presenza di canali di comunicazione esclusivamente diretta (telefono, e-mail, sportello) a disposizione degli utenti per interagire con la Società e sulle competenze del personale nel risolvere eventuali problemi con la massima efficienza e tempestività.

Come accennato nella sezione della "Storia ed evoluzione della Società", A.F. Energia sta siglando un accordo con l'Associazione Movimento Consumatori al fine di contribuire al miglioramento delle

⁷ Corrispettivo di morosità addebitato al cliente finale equivalente ad un sistema indennitario per i fornitori di energia e gas precedenti.

⁸ Deliberazione 30 novembre 2010 – ARG/elt 219/10; Disposizioni per il funzionamento del Sistema Indennitario di cui all'Allegato B della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09.

relazioni con i clienti. Con tale accordo A.F. Energia offre ai propri utenti la possibilità di ricorrere alla conciliazione paritetica per risolvere eventuali contese in modo celere e competente con la riduzione dei tempi e dei costi legati al contenzioso. L'accordo prevede inoltre un'attività congiunta di analisi e monitoraggio per ottimizzare continuamente la qualità del servizio e per prevenire l'insorgenza di controversie con i clienti.

Sempre nell'ottica di una comunicazione trasparente, A.F. Energia sensibilizza regolarmente i clienti sul rischio di truffe telefoniche. I clienti possono accedere ad A.F. Energia, tramite un numero verde, per segnalare telefonate sospette da parte di operatori non chiaramente identificati.

Nel 2019 la Società ha inoltre sostenuto il progetto "Censimento delle unità immobiliari condominiali di Padova" al fine di aumentare la sicurezza dei condomini e diminuire la presenza di immobili ignoti.

Per assicurare un servizio di qualità, la Società si impegna altresì ad occuparsi con il massimo rigore della **fatturazione** attraverso un'accurata verifica in merito alla regolarità di arrivo delle bollette, alla correttezza degli importi e alla facilità di lettura per l'utente. Sulla base di disposizioni straordinarie dell'ARERA in condizioni di particolari criticità (come un evento catastrofe in una determinata area), è possibile che venga esercitata la sospensione dei pagamenti. Ciò è avvenuto nel corso del 2020 a causa della pandemia Covid-19. Come spiegato nella anteriore sessione sulla Gestione dei rischi, A.F. Energia, conformandosi a direttive emanate dall'ARERA per consentire la sospensione dei pagamenti delle utenze nella prima fase della pandemia, ha provveduto alla rateizzazione straordinaria delle bollette gas ed elettricità.

A.F. Energia applica la sospensione del pagamento anche qualora un cliente abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto nei termini previsti, ma la fornitura sia comunque stata avviata contro l'effettiva volontà a procedere.

Infine, anche la **gestione del sito web**, per facilità di navigazione, utilità informativa ed Area Clienti, gioca un ruolo fondamentale per una maggior trasparenza nel dialogo con i clienti e gli altri stakeholder. A.F. Energia risponde a tutti gli obblighi di pubblicazione previsti per le società di vendita di gas naturale ed energia elettrica. Inoltre, pubblica regolarmente aggiornamenti sulle attività svolte ed eventuali promozioni a disposizione dei clienti. La recente App A.F. Energia, sviluppata nel totale rispetto della sicurezza dei dati dei clienti, si propone come ulteriore canale di dialogo e luogo di incontro con i clienti a cui A.F. Energia vuole essere sempre più vicina.

La soddisfazione della clientela

Dal 2017 A.F. Energia effettua annualmente un'analisi della soddisfazione della clientela, sia per misurare il livello di soddisfazione dei consumatori finali sia per identificare potenziali aree di miglioramento del servizio offerto. Il 2020 ha confermato i precedenti indicatori molto positivi in termini di capacità di risolvere problemi in tempi brevi, professionalità degli agenti e del personale e funzionalità dell'Area Clienti nel sito web.

I principali risultati emersi sono:

- una soddisfazione complessiva superiore al 95%⁹;
- Il comune passaparola per l'eccellente servizio che è in grado di fornire l'organizzazione appare come il risultato del forte legame che unisce la Società con il territorio. Tra i fattori che contribuiscono ad accrescere il passaparola vi sono la regolarità di arrivo delle bollette e la loro chiarezza e facilità di lettura, la corrispondenza tra gli importi fissati nel contratto d'utenza e quelli effettivamente presenti in bolletta, il lavoro del back office nella rapida risoluzione di eventuali problematiche sollevate dai clienti e l'assenza di oneri amministrativi ulteriori a quelli definiti dal distributore in fase di voltura e altre pratiche relative alle connessioni.

Tra alcuni punti di miglioramento emersi, su cui la Società si impegna a lavorare in ottica di continua crescita, si rileva in particolare l'aggiornamento e la revisione della pagina web di A.F. Energia al fine di renderla più attrattiva e fruibile dagli utenti.

La gestione dei reclami

L'efficienza e l'affidabilità dei servizi offerti alla clientela di A.F. Energia si fondano anche sulla tempestività di risposta alle eventuali segnalazioni e problematiche da essa riscontrate.

Oggi, dopo 13 anni di attività, A.F. Energia ricopre un posizionamento importante all'interno del settore grazie ad una gestione esemplare dei rapporti con la rete di vendita e con i clienti tali per cui si registrano progressivi miglioramenti in termini di riduzione dell'indicatore

**oltre il 95%
dei clienti è
soddisfatto del
servizio offerto da
A.F. Energia**

⁹ Percentuale riferita ai clienti che si sono dichiarati soddisfatti o deliziati dal servizio di A.F. Energia.

di reclusività¹⁰ (0.05% nel 2020, in netto calo rispetto allo 0,18% del 2018) e dalla sostanziale stabilità del tasso di recesso (dal 1,60% del 2019 al 1,67% del 2020 per l'energia elettrica dal 1,30% del 2019 al 1,31% del 2020 per il gas).

L'indagine di soddisfazione della clientela ha evidenziato che nel 2020, la quasi totalità (92%) della clientela risulta soddisfatta della capacità di A.F. Energia di risolvere nel minor tempo possibile i problemi o le richieste.

11 GIORNI
tempo medio di risposta
ai reclami ricevuti

Nel corso del 2020 A.F. Energia ha ricevuto 13 reclami dai clienti, rispondendo nella totalità dei casi entro i termini previsti. Tutti i reclami si sono conclusi a favore di A.F. Energia.

Come previsto dal Codice dell'ARERA, la Società comunica all'Authority la classificazione dei reclami ricevuti nel corso dell'esercizio di riferimento, come evidenziato nella seguente tabella. Nel 2020 si sono registrati 7 reclami relativi a clientela del mercato del gas e 6 reclami da utenti di energia elettrica.

<i>Mercato</i>	Tipologia	Reclami
<i>Gas</i>	Libero Bassa Pressione	7
	Multisito	0
<i>Energia elettrica</i>	Domestico (libero) Bassa Tensione	6
	Multisito	0
	Domestico (tutela) Bassa Tensione	0
	Non domestico (libero) Bassa Tensione	0
<i>TOTALE</i>		13

Tabella 5 - Reclami per fornitura (2020).

¹⁰ Per indicatore di reclusività si intende il rapporto tra il numero di reclami scritti presentati dai clienti finali nell'anno e il numero dei clienti serviti (per 100).

Gestione del personale

Composizione e crescita

Le persone di A.F. Energia sono un bene essenziale per la Società. Le loro competenze e il loro sviluppo rappresentano un fondamentale fattore di differenziazione della Società: dalle persone dipendono il raggiungimento di obiettivi e la qualità del servizio offerto.

Il mantenimento di un ambiente lavorativo sereno, sicuro e dinamico consente la creazione e il consolidamento di una cultura aziendale e la valorizzazione del capitale umano stesso. Ciò si è tradotto durante la pandemia, nella promozione per tutti i dipendenti di un innovativo percorso di supporto psicologico.

La collaborazione in un ambiente sereno e cordiale sono alla base del successo della Società.

A fine 2020, la Società conta 12 dipendenti (2 persone in più rispetto al 2018). Le due recenti assunzioni, entrambe di donne, avvenute una nel 2019 ed una nel 2020, riflettono la crescita costante della Società e portano la rappresentanza femminile dell'organico ad essere doppia rispetto a quella maschile.

Nel 2020 A.F. Energia ha convertito l'unico contratto lavorativo in essere a tempo determinato a contratto indeterminato. Pertanto, dal 2020 la totalità dei lavoratori godono di un contratto a tempo indeterminato (12 lavoratori su 12), a dimostrazione della volontà di valorizzarne il percorso lavorativo. Tutti i dipendenti lavorano a tempo pieno.

Il 2020 si è registrato un tasso di turnover del 16%, dovuto all'uscita di due dipendenti con dimissioni volontarie.

La tabella 6 riassume la suddivisione dell'organico della Società evidenziando la prevalenza femminile nell'organico e ribadendo un concreto bilanciamento tra uomini e donne.

	2020	2019	2018
Dipendenti a tempo pieno e con contratto a tempo indeterminato	12	10	10
<i>di cui donne</i>	8	7	6
<i>di cui uomini</i>	4	3	4
Totale Dipendenti	12	11	10

Tabella 6 - Dipendenti per tipologia di contratto/impiego e genere.

Oltre ai 12 dipendenti, A.F. Energia conta del supporto di 98 collaboratori esterni (94 nel 2019 e nel 2018) che sono legati a 5 agenzie, di cui 1 gestita da una donna. I collaboratori esterni comprendono soggetti legati alla Società con un contratto di agenzia e sub-agenzia. La maggior parte degli agenti ha instaurato un rapporto di collaborazione di lunga data con A.F. Energia, mediamente di sette anni (dato in crescita rispetto al 2018), a testimonianza del rapporto di reciproca fiducia tra le parti.

Come riportato in dettaglio nelle tabelle 7 e 8, la quasi totalità dei dipendenti rientra nella fascia d'età tra i 30 e 50 anni. Inoltre, tutti i dipendenti sono impiegati, ad eccezione di una persona che è stata promossa a quadro nel 2018.

	2020	2019	2018
Dipendenti con meno di 30 anni	1	1	0
<i>di cui donne</i>	1	1	0
<i>di cui uomini</i>	0	0	0
Dipendenti tra i 30 e 50 anni	11	10	9
<i>di cui donne</i>	7	7	6
<i>di cui uomini</i>	4	3	3
Dipendenti con più di 50 anni	0	1	1
<i>di cui donne</i>	0	1	1
<i>di cui uomini</i>	0	0	0

Tabella 7 - Dipendenti per fasce d'età e genere.

	2020	2019	2018
Quadri	1	1	1
<i>di cui donne</i>	0	0	0
<i>di cui uomini</i>	1	1	1
Impiegati	11	10	9
<i>di cui donne</i>	8	8	6
<i>di cui uomini</i>	3	2	3

Tabella 8 - Dipendenti per inquadramento e genere.

Il rapporto tra il salario base delle impiegate e quello degli impiegati risulta paritetico, restando immutato rispetto al passato. Nel 2020 si segnala un rapporto tra il salario medio¹¹ delle impiegate e quello degli impiegati pari a 0,42, valore immutato dal 2019. Tale valore, in diminuzione rispetto al 2018, può essere giustificato dal fatto che le responsabilità di funzione sono assegnate a impiegati uomini.

Rispettare la Persona vuol dire anche saperla ascoltare e valorizzare perché per A.F. Energia la sostenibilità è anche etica.

Il forte legame che viene ad instaurarsi tra i lavoratori permette anche ai nuovi assunti di integrarsi velocemente. Al fine di aumentare la fidelizzazione dei dipendenti, nel corso del 2020 A.F. Energia ha valutato diverse iniziative con l'obiettivo di rendere operativo un progetto di fidelizzazione a partire dal 2021. Infatti, a partire dal prossimo esercizio, la Società attuerà un premio fedeltà accantonando una somma mensile per ogni dipendente.

L'attenzione ai dipendenti si tramuta anche nell'erogazione di un'adeguata formazione, che arricchisce e stimola il personale, acquistando e mantenendo le competenze necessarie per operare in modo sempre più efficiente e fornire servizi di qualità ai clienti. La formazione è rivolta a tutti i

¹¹ Salario medio: Stipendio base più gli importi aggiuntivi corrisposti a un lavoratore. Esempi di importi aggiuntivi corrisposti a un dipendente includono quelli basati sugli anni di servizio, bonus, benefit, straordinari, tempo dovuto e qualsiasi abbuono (allowance) aggiuntivo come spese di viaggio, vitto e alloggio e cura dei figli.

dipendenti ed oltre ad una formazione base obbligatoria, nel corso degli anni sono stati attivati aggiuntivi corsi specifici quali, ad esempio, quello sull'utilizzo dei software gestionali e applicativi.

	2020	2019	2018
Quadri	16	26	16
<i>di cui donne</i>	NA	NA	NA
<i>di cui uomini</i>	16	26	16
Impiegati	48	102	99,5
<i>di cui donne</i>	32	72	56
<i>di cui uomini</i>	16	30	43,5
Totale ore di formazione	64	128	115,5

Tabella 9 - Numero di ore di formazione per inquadramento e genere.

NOTA: NA per dato non applicabile (nessun dipendente per la categoria specifica).

Il forte calo delle ore di formazione medie per dipendente che si è registrato nel 2020 (le ore medie pari a 5,5, dimezzate rispetto ai due anni precedenti¹²) è imputabile alla pandemia, che ha richiesto una focalizzazione sulla gestione dell'emergenza e ha fortemente limitato l'accesso in presenza alla formazione. Tuttavia, nel 2020 l'azienda ha fatto in modo che i propri dipendenti accedessero a un percorso di supporto psicologico e di training individuale per la gestione dell'ansia e dello stress lavoro-correlati. Tale percorso, guidato da psicologi, ha compreso tecniche di respirazione e l'utilizzo di realtà virtuale finalizzati all'aumento dell'autoefficacia, alla concentrazione e al rilassamento corporeo ovvero al miglioramento del proprio benessere. Il training individuale, organizzato in quattro sessioni settimanali, è stato ampiamente apprezzato da tutti i partecipanti ed ha permesso a ciascun lavoratore di potenziare le proprie risorse per gestire l'ansia e lo stress legate al lavoro.

Abbiamo a cuore i nostri lavoratori e le loro famiglie e contribuiamo a garantirne il benessere psicofisico.

¹² Come in passato, i dati sulla formazione non includono la formazione interna che i responsabili di ufficio rivolgono ai propri colleghi con cadenze periodiche in cui viene sospesa l'attività lavorativa e si affrontano tematiche più operative, in quanto tale formazione non viene monitorata

La tabella sottostante evidenzia, per inquadramento e per genere, il numero di ore dedicate al supporto psicologico durante la pandemia e al percorso individuale per la gestione dell'ansia e stress lavorativi. Mediamente ciascun dipendente ha beneficiato di oltre 4 ore (4,3) di supporto psicologico.

	2020
Quadri	4
<i>di cui donne</i>	NA
<i>di cui uomini</i>	4
Impiegati	48
<i>di cui donne</i>	32
<i>di cui uomini</i>	16

Tabella 10 - Numero di ore di supporto psicologico erogate per inquadramento e genere.

NOTA: NA per dato non applicabile (nessun dipendente per la categoria specifica).

Nel 2020 i responsabili delle funzioni aziendali, che costituiscono il 40% dei dipendenti, hanno ricevuto valutazione sulla performance con obiettivi in ambito economico-finanziario (D.S.O.¹³, utile netto, EBITDA). Inoltre, tutti i collaboratori esterni sono stati oggetto di valutazione della performance, al fine di garantire una valutazione non solo delle performance economico-finanziarie, ma anche, come spiegato nella sezione relativa agli agenti, dell'allineamento con i principi e i valori aziendali in termini di comportamenti commerciali (reclami dei clienti, risoluzione problematiche).

Salute, sicurezza e welfare

Nel contesto della situazione emergenziale causata dalla diffusione del Covid-19, A.F. Energia ha cercato e messo in atto fin da subito misure di sicurezza volte a tutelare la salute dei lavoratori e contrastare la diffusione del virus nei luoghi lavorativi. Come anticipato nella sezione relativa alla gestione dei rischi, nell'aprile 2020 A.F. Energia ha costituito un Comitato Covid-19 aziendale e adottato un Protocollo di Sicurezza. Il Comitato ha valutato il rischio di tutti i luoghi lavorativi ed ha quindi provveduto alla formazione di tutto il personale circa le aggiuntive e nuove regole di sicurezza da rispettare in fase pandemica emergenziale.

¹³ Il D.S.O. (Days Sales Outstanding) è un indicatore di natura finanziaria corrispondente al numero medio di giorni che l'azienda impiega per incassare il credito dopo la vendita.

Oltre alle distanze interpersonali, la sanificazione delle varie postazioni lavorative con limitazione degli spostamenti e la distribuzione di dispositivi di igiene individuale, la Società ha offerto il telelavoro a tutti i dipendenti, per tutelarne la salute e per agevolare la conciliazione tra lavoro e famiglia durante la chiusura delle scuole. In questo periodo, 8 dipendenti hanno usufruito del lavoro a distanza.

In generale, anche prima della pandemia, la Società ha sempre promosso un sano equilibrio tra vita privata e professionale. Grazie ad un rapporto di fiducia e di reciproca responsabilizzazione, è offerta la massima flessibilità e disponibilità a soddisfare particolari esigenze o richieste da parte dei dipendenti grazie ad uno spirito di squadra e di supporto reciproco.

Indipendentemente dalla pandemia, sebbene l'attività lavorativa non sia caratterizzata da significativi rischi di salute e sicurezza, è in ogni caso obiettivo primario della Società salvaguardare e promuovere la salute e la sicurezza dei propri lavoratori. A tal fine, in linea con quanto previsto dagli obblighi di legge, viene svolta internamente un'analisi dei pericoli connessi alle attività con una riunione su salute e sicurezza che oltre ai vertici aziendali conta della partecipazione del responsabile dei servizi di prevenzione dei rischi, del medico legale e del rappresentante del lavoro e della sicurezza. Ogni anno viene erogata formazione specifica alla sicurezza sul lavoro a tutti i dipendenti per un totale di 12 ore di formazione nel corso del 2020.

Per certificare lo stato di sicurezza e tutela del personale aziendale, fin dagli inizi delle proprie attività A.F. Energia si è dotata di una certificazione volontaria che identifica uno standard di gestione delle relative tematiche. A.F. Energia fino al 2017 ha ottenuto la certificazione OHSAS 18001, mentre dal 2012 è entrata in possesso della certificazione UNI ISO 45001. La gestione della sicurezza inserita a tutti i livelli dell'azienda costituisce una parte essenziale della strategia aziendale e di tutti i processi lavorativi garantendo un elevato profilo delle performance aziendali e offrendo continue opportunità di miglioramento. L'attenzione posta al tema si è tradotta nella mancanza di infortuni e di malattie professionali nel corso del 2020, come nei precedenti anni.

Oltre agli obblighi previsti dalla legge, come la visita medica periodica e la disposizione di un responsabile di primo soccorso e gestione delle emergenze, dal 2018 la Società ha deciso di eseguire annualmente, anche se non obbligata data la sua dimensione aziendale, la prova di evacuazione. Per proteggere la salute dei lavoratori ed aumentarne il benessere, A.F. Energia dispone altresì delle soluzioni più idonee alle esigenze psicofisiche dei dipendenti, assicurando le migliori condizioni per

rendere confortevoli le singole postazioni di lavoro negli uffici. A tal proposito, la Società dispone dei requisiti normativi illuminotecnici per gli interni di lavoro, comprensivi dell'utilizzo dei riflettori antiabbagliamento, per assicurare un adeguato comfort visivo ai lavoratori e condizioni di luce favorevoli sui computer. A.F. Energia ha inoltre recentemente messo a disposizione dei dipendenti sedie e poltrone ergonomiche, supporti monitor regolabili in altezza, inclinazione e angolazione e pedane per promuovere una corretta postura dei dipendenti.

Oltre a condividere i traguardi raggiunti, è bello lavorare con persone responsabili in un clima aziendale sereno.

Tutela dell'ambiente

Efficienza energetica e impronta di carbonio

Efficientamento energetico e rinnovabili

A.F. Energia si impegna a perseguire lo sviluppo delle proprie attività di business ricercando il massimo equilibrio tra la componente economica, la responsabilità sociale e la tutela dell'ambiente. Il tema della sostenibilità ambientale è fortemente percepito dalla Società. Nonostante A.F. Energia si collochi al termine della filiera dei settori di energia e gas naturale, appena prima dell'utilizzatore finale, la Società vuole contribuire alla tutela dell'ambiente e alla lotta ai cambiamenti climatici, cercando di mitigare i rischi e di minimizzare i propri impatti ambientali.

Malgrado le difficoltà ed incertezze legate alla pandemia, l'Europa sta portando avanti un importante e rivoluzionario percorso di decarbonizzazione e di transizione ecologica. Il miglioramento dell'efficienza energetica del patrimonio edilizio è fondamentale per conseguire l'ambizioso obiettivo di neutralità in termini di emissioni di carbonio entro il 2050, così come definito nel Green Deal europeo. Secondo un recente rapporto¹⁴ dell'Agenzia Internazionale dell'Energia (IEA), il settore edile e delle costruzioni sono attualmente responsabili di quasi il 40% delle emissioni globali legate all'utilizzo di energia elettrica.

L'attuale contesto normativo italiano, in attuazione delle Direttive Europee sull'efficienza energetica (di cui la più recente è la 844/2018/UE), pone infatti sempre più attenzione agli interventi di riqualificazione degli edifici esistenti. Tali interventi di miglioramento costituiscono anche uno dei pilastri del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per la ripresa post pandemia nel periodo 2021-2026.

Per poter giocare un ruolo attivo e responsabile nella transizione ecologica e nel percorso di crescita sostenibile, la Società collabora con partner altamente qualificati, facendosi promotrice di progetti ed iniziative, avvalendosi della normativa vigente in materia. In linea con le attività di business, i trend del settore e gli obiettivi della politica energetica europea, i temi particolarmente sentiti da A.F. Energia sono l'efficientamento energetico e le energie rinnovabili.

¹⁴ "Net Zero by 2050: a Roadmap for the Global Energy Sector", IEA, Maggio 2021

A.F. Energia, collaborando con la capogruppo A.F. Petroli, sta attivamente contribuendo all'efficienza energetica con diverse valutazioni, proposte e realizzazioni di interventi di efficientamento energetico del patrimonio edilizio italiano, fornendo supporto anche nell'area burocratica e contrattuale.

A.F. Energia ha promosso con la capogruppo una brochure (Figura 14) che spiega all'utente in maniera chiara e sintetica le finalità e le varie fasi del processo di riqualificazione edilizia. I cittadini, talvolta spaventati o scoraggiati dalla complessità della procedura, vengono così informati e guidati passo passo dal materiale informativo. La brochure illustra l'intero iter di realizzazione della riqualificazione edilizia con spiegazione delle varie tappe: dal sopralluogo iniziale all'affidamento lavori ad imprese specializzate, dalla cessione del credito d'imposta spettante per gli interventi di riqualificazione energetica su unità immobiliari condominiali, come dettato dal decreto competitività (D. Lgs. 205/2017), ai servizi energetici post-intervento sia ordinari sia straordinari.



Figura 14 -La copertina della brochure realizzata con A.F. Petroli in merito alla riqualificazione energetica dei condomini.

Sfruttando la logica ESCo (Energy Service Company), A.F. Petroli può finanziare dal 50 al 75% la progettazione e realizzazione di impianti tecnologici e riqualificazioni edilizie, attraverso la cessione

del credito d'imposta, in un'ottica di risparmio energetico e riduzione delle emissioni di gas a effetto serra. La cooperazione sinergica tra A.F. Petroli per la parte tecnico-commerciale, A.F. Energia per la definizione dei termini contrattuali e di Accredia che fornisce la piattaforma finanziaria per la parte fiscale, consente di valutare, proporre e realizzare interventi di miglioramento energetico degli edifici che permettono al condominio di beneficiare immediatamente dell'agevolazione fiscale. La cessione del credito può avvenire per interventi di riqualificazione quali pompe di calore, caldaie ad alta efficienza, sistemi di termoregolazione o cappotti termici. Il controllo sulla sussistenza delle condizioni di fruizione delle detrazioni fiscali per le spese sostenute per gli interventi di riqualificazione energetica è affidato ad ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile).

La cessione del credito può avvenire anche per Ecobonus con detrazioni delle spese sostenute per interventi di efficienza energetica su parti comuni del condominio che vanno dal 50% (ad esempio per l'installazione di caldaie a biomassa o a condensazione classe A) fino al 75% (come per un cappotto termico con superficie maggiore del 25% della superficie disperdente).

A.F. Petroli, una volta effettuate le analisi preliminari del progetto e stipulato il contratto d'appalto per l'esecuzione delle opere, affida i lavori a imprese specializzate gestendo l'intera operazione per garantire la corretta esecuzione delle opere (con Polizza assicurativa decennale di rimpiazzo posa in opera). Al termine dei lavori, fornisce i servizi energetici post-intervento e si occupa in prima persona di ricercare finanziamenti per agevolare il pagamento della quota residua a carico del condominio. È altresì prevista una polizza legale a copertura degli oneri relativi all'assistenza stragiudiziale e giudiziale a tutela degli interessi dei condomini in casi di necessità, quali il recupero delle spese condominiali nei confronti di condomini morosi o vertenze relative alla proprietà o altri diritti reali inerenti al condominio assicurato.

A.F. Energia e A.F. Petroli riescono quindi a porsi come interlocutore unico in tutte le fasi del progetto di miglioramento garantendo ai clienti, in modo semplice, tutti i vantaggi di un edificio riqualificato ovvero la riduzione delle emissioni inquinanti, la diminuzione dei consumi energetici, l'aumento del comfort abitativo e l'aumento del valore dell'immobile stesso.

Efficientamento energetico ed energie rinnovabili sono i trend del mercato energetico per cui A.F. Energia ha pianificato una serie di interventi in collaborazione con la capogruppo A.F. Petroli e partner altamente qualificati.

Nel corso del 2020, A.F. Energia ha partecipato a 40 studi di fattibilità relativi a richieste di interventi per il miglioramento energetico di edifici condominiali. A fine 2020 risultano completati 8 interventi di efficientamento di facciate con relativa cessione del credito che hanno consentito ai condomini di beneficiare immediatamente dell'agevolazione fiscale. A fine 2020 la Società conta inoltre 5 cantieri di miglioramento energetico ancora aperti.

A.F. Energia vuole altresì contribuire ad una maggiore diffusione delle fonti rinnovabili nel settore dell'energia elettrica con la progressiva elettrificazione dei condomini, al fine di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente, al miglioramento della qualità dell'aria e della salute di tutti i cittadini.

Dal 2018 A.F. Energia ha avviato l'installazione di colonnine elettriche per la ricarica di veicoli nei condomini. Nella tabella sottostante (Tabella 11) si riportano le quantità di colonnine installate da A.F. Energia.

	2020	2019	2018
Colonnine installate	196	192	8

Tabella 11 - Colonnine per la ricarica elettrica di veicoli e biciclette installate da A.F. Energia.

Il vertiginoso aumento del numero di ricariche di energia condominiali, dimostra il grande impegno della Società di contribuire alla diffusione, attualmente ancora disomogenea, delle stazioni di ricarica elettrica nel territorio. A.F. Energia contribuisce così alla crescita della mobilità elettrica sul territorio apportando un beneficio collettivo in termini di sostenibilità ambientale. L'obiettivo congiunto è altresì quello di favorire scelte di consumo di energia da fonti rinnovabili ovvero di sensibilizzare gli utenti sulla provenienza della materia prima, ancora poco percepita sul mercato di energia elettrica in cui la convenienza della tariffa, oltre alla qualità e affidabilità del servizio, rimane ancora tra le principali motivazioni di scelta da parte degli utenti.

Facilitare la mobilità elettrica consente ad A.F. Energia di sensibilizzare gli utenti sul tema delle energie rinnovabili dando un concreto contributo in ottica di sviluppo sostenibile.

Consumi energetici della sede

I consumi energetici presso la sede della Società sono costituiti dal consumo di gas metano per il riscaldamento e dai consumi di energia elettrica¹⁵. Nel 2020 la Società ha consumato circa 94,6 GJ, con una diminuzione di circa il 1,4% rispetto al 2019, a parità di superficie degli uffici occupati da A.F. Energia. La diminuzione è verosimilmente attribuibile alla condizione di telelavoro dei dipendenti durante la fase emergenziale della pandemia.

0,31 GJ/mq
Intensità
Energetica

	U.d.m.	2020	2019	2018
Gas metano per riscaldamento	GJ	22,5	30,8	30,5
Energia Elettrica	GJ	72,1	65,1	58,2
Consumi energetici totali	GJ	94,6	95,9	88,7

Tabella 12 - Consumi energetici presso la sede di A.F. Energia.

Viaggi di lavoro

Il mantenimento e rafforzamento di relazioni con gli stakeholder, comporta per A.F. Energia regolari spostamenti e viaggi di lavoro. Tali viaggi permettono di effettuare le visite annuali presso le amministrazioni condominiali site sull'intero territorio nazionale, programmate regolarmente di anno in anno. Nel corso del 2020, a causa delle restrizioni imposte per il contenimento della diffusione del Covid-19, i km totali dei viaggi di lavoro risultano dimezzati rispetto ai due anni precedenti. Infatti, il personale di A.F. Energia ha percorso circa 66.000 km per viaggi di lavoro utilizzando auto aziendali o private, mentre, sempre a causa delle restrizioni, non sono stati effettuati viaggi né in treno né in aereo.

¹⁵ La Società non fa ricorso ad utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

L'approccio innovativo di A.F. Energia determinata a trasformare le sfide in opportunità, sta portando a rivedere le politiche di viaggio, al fine di ridurre il proprio impatto ambientale e di aumentare l'efficienza.

	U.d.m.	2020	2019	2018
Viaggi di lavoro con auto aziendale	Km	50.000	102.000	105.000
Viaggi di lavoro con auto privata	Km	16.000	16.000	16.000
Viaggi di lavoro in aereo	km	0	2.500	3.600
Viaggi di lavoro in treno	Km	0	1.800	1.800
Totale km percorsi per viaggi di lavoro	Km	66.000	122.300	126.400

*Tabella 13 - Viaggi di lavoro per chilometri percorsi.
Nota: i dati sono stimati.*

Impronta di carbonio

Le emissioni di gas inquinanti rilasciate in atmosfera derivano dai consumi di energia diretti e indiretti presso la sede aziendale e dagli spostamenti dei lavoratori. Il totale di emissioni di gas ad effetto serra (GHG - greenhouse gas) generate nel 2020 è di 18 tonnellate di CO₂ (Tabella 14). La significativa riduzione delle emissioni è principalmente dovuta alle restrizioni imposte dalla pandemia.

	U.d.m.	2020	2019	2018
Emissioni dirette (Scope 1)*	tCO ₂ e	9,6	19,2	20,2
Emissioni indirette (Scope 2)**	tCO ₂ e	5,7	5,1	4,8
Altre emissioni indirette (Scope 3)***	tCO ₂ e	2,7	3,2	4
Emissioni totali di GHG	tCO₂e	18	27,6	29

Tabella 14 - Emissioni dirette e indirette totali in tonnellate di CO₂.

Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i fattori di emissione di ISPRA per gas naturale ed energia elettrica e i fattori di DEFRA per i viaggi di lavoro.

**Nello scope 1 sono incluse le emissioni dovute al consumo di gas metano per il riscaldamento della sede di A.F. Energia e le emissioni dei viaggi di lavoro con auto aziendali.*

***Nello scope 2 sono incluse le emissioni dal consumo di energia elettrica acquistata per le necessità della sede di A.F. Energia.*

****Nello scope 3 sono incluse le emissioni da viaggi di lavoro con auto private, treno e aereo.*

Nel 2020, la componente principale delle emissioni totali (circa 62%) è collegata ai viaggi di lavoro effettuati dai lavoratori, rappresentando circa 0,9t di CO₂e per dipendente. La parte restante delle

emissioni (circa 38%) è imputabile ai consumi energetici della sede di A.F. Energia, rappresentando circa 26kg di CO_{2e} per mq occupato.

Consumo e gestione delle risorse naturali

Consapevole dell'importanza della preservazione delle risorse naturali e determinata a contribuire alla salvaguardia dell'ambiente, A.F. Energia si impegna a mantenere un uso efficiente e razionale di tali risorse. Particolare attenzione è dedicata all'utilizzo dei materiali come la carta e alla gestione dei rifiuti.

La carta è di fatto la risorsa principalmente utilizzata nel corso delle attività lavorative della Società¹⁶. La completa digitalizzazione dei contratti, che A.F. Energia intende raggiungere entro il 2023, consente, tra i vari benefici, di contribuire ad un significativo abbattimento dei consumi cartacei. Il processo di digitalizzazione vuole sfruttare l'innovazione digitale ma allo stesso tempo tutelare i clienti garantendo agli stessi l'autenticità, veridicità, sicurezza ed immodificabilità dei documenti.

Nel 2020, A.F. Energia ha consumato 570 chilogrammi di carta, un valore sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti, nonostante l'incremento del numero di contratti stipulati, grazie alla dematerializzazione dei contratti (con l'utilizzo di pdf editabili ed alla riduzione del numero delle copie da conservare dei contratti stipulati).

L'uso responsabile delle risorse naturali e la riduzione degli sprechi assumeranno sempre più importanza nei processi interni di A.F. Energia. Digitalizzazione e dematerializzazione dei contratti costituiranno dei veri e propri obiettivi di rilievo nel medio termine per la Società.

L'attenzione di A.F. Energia alla tutela delle risorse naturali trova ulteriore attuazione nella responsabilità adottata per favorire la riduzione dei rifiuti prodotti nelle attività di business della Società e nella conformità alle normative vigenti.

¹⁶ Per il 2020 non è stato possibile rendicontare i consumi di toner usati per le stampanti, in quanto l'attività è esternalizzata ad una società terza.

L'impegno per una corretta gestione dei rifiuti si traduce nel massimizzare il più possibile la quota di raccolta differenziata, ricorrendo allo smaltimento in discarica solamente in casi eccezionali.

La Società, nel 2020, ha generato 40 chilogrammi di rifiuti (38,5% in meno rispetto al 2019 e al 2018), tutti destinati alla raccolta differenziata. Dal 2019 l'azienda riesce a dedicare l'intera produzione di rifiuti al riciclaggio senza alcuna produzione di rifiuti pericolosi. La tabella 15 evidenzia le diverse tipologie di rifiuti non pericolosi prodotti.

A.F. Energia adotta infatti una scrupolosa raccolta differenziata finalizzata al recupero e valorizzazione dei rifiuti: per questo negli uffici della Società sono presenti i contenitori per raccogliere separatamente la carta, la plastica, il vetro, i metalli e l'umido. Anche i rifiuti IT (ovvero apparecchiature elettroniche dismesse quali computer, fax, fotocopiatrici, stampanti, calcolatrici, ecc.) che contengono parti destinate al riciclaggio e/o al recupero sono opportunamente raccolti separatamente.

	Unità di misura	2020
		Rifiuti Non Pericolosi
Raccolta differenziata	Kg	40
<i>di cui carta-cartone</i>	<i>Kg</i>	<i>20</i>
<i>di cui plastica</i>	<i>Kg</i>	<i>15</i>
<i>di cui vetro</i>	<i>Kg</i>	<i>5</i>
<i>di cui alluminio e altri metalli</i>	<i>Kg</i>	
<i>di cui umido</i>	<i>Kg</i>	
<i>di cui rifiuti IT</i>	<i>kg</i>	
Totale Rifiuti	<i>kg</i>	40

Tabella 15 - Smaltimento dei rifiuti.

Nel corso del 2020, A.F. Energia ha sensibilmente ridotto la produzione di rifiuti di plastica, grazie alla sensibilizzazione di tutto il personale su comportamenti idonei a perseguire un utilizzo razionale delle risorse e grazie alla distribuzione ed utilizzo interno di bottigliette in resina o alluminio. L'eliminazione di bottigliette di plastica ha contribuito all'ulteriore abbattimento della produzione di rifiuti e quindi dell'inquinamento.

Relazioni con i fornitori

A.F. Energia reputa fondamentale disporre di fornitori affidabili e con cui instaurare un rapporto stabile e di supporto in un'ottica di crescita reciproca. Infatti, la presenza di una catena di fornitura solida e stabile consente alla Società di perseguire gli obiettivi aziendali e di posizionarsi sul mercato con credibilità verso i propri stakeholder. La Società mira a costruire duraturi rapporti trasparenti e di cooperazione, coinvolgendo gli stessi nel rispetto di elevati standard di qualità e professionalità.

La Società ha pertanto predisposto un processo di selezione dei propri fornitori prima di poter essere iscritti in un apposito albo. Dopo un primo incontro conoscitivo al fine di condividere le visioni aziendali e valutare l'allineamento dei reciproci valori, la Società effettua diversi tipi di screening volti ad individuare partner responsabili, leali e solidi, quali:

- Screening reputazionale attraverso l'identificazione dell'adesione ad associazioni riconosciute sul territorio e la ricerca di eventuali controversie legali aperte.
- Screening finanziario per assicurarsi che il fornitore di energia sia adeguatamente solvibile e non abbia precedenti casistiche di sofferenze e ritardi nelle forniture e quindi assicurare ad A.F. Energia di mantenere gli impegni verso i propri clienti.
- Screening di governance verificando eventuali Bilanci di Sostenibilità prodotti dai fornitori al fine di valutarne la condotta responsabile, la trasparenza e verificabilità di dati e informazioni fornite.
- Screening ambientale investigando le azioni intraprese dai fornitori per affrontare i propri impatti ambientali e gli obiettivi di tutela dell'ambiente, il possesso di eventuali certificazioni di gestione ambientale.
- Screening sociale per accertare la responsabilità e sostenibilità sociale dei fornitori (contributi comunità territorio in cui operano?)

A.F. Energia è consapevole dell'importanza nell'instaurare relazioni di reciproca fiducia e affidabilità con i fornitori al fine di garantire il perseguimento degli obiettivi della Società nel lungo periodo.

Con esito positivo dello screening, la Società procede alla negoziazione dei termini e delle condizioni contrattuali con il fornitore. In corso di operatività, lo scambio e la trasmissione delle informazioni devono rispettare determinati criteri di correttezza e accessibilità. Il sorgere di eventuali criticità

finanziarie o reputazionali, ambientali o sociali da parte dei fornitori, non comporta l'immediata cessione del rapporto ma la verifica e monitoraggio da parte di A.F. Energia delle iniziative adottate da parte del fornitore coinvolto per risolvere la situazione/problematica.

Inoltre, ogni 12 mesi A.F. Energia effettua un'analisi sulla gestione finanziaria del soggetto fornitore in modo da monitorare la continuità del rapporto e minimizzare ogni eventuale criticità. Negli ultimi 8 anni non sono state registrate problematiche nella gestione delle forniture garantite con continuità anche durante i mesi della pandemia.

A.F. Energia collabora attualmente con 8 fornitori di gas naturale ed energia elettrica con una durata media dei contratti di fornitura di circa 7 anni, un anno in più rispetto al 2018.

~ 7 anni
durata media dei contratti
di fornitura correnti

Al 31/12/2020, la Società ha in essere 26 rapporti di fornitura (2 in più rispetto al 2018) rappresentati nella Figura 15: per il 45,5% si tratta di distributori di gas naturale e del 13,5% di energia elettrica, mentre la quota restante (circa il 41%) è relativa a fornitori di servizi di varia natura (es. hardware, software, consulenza legale e tecnica, pubblicità).

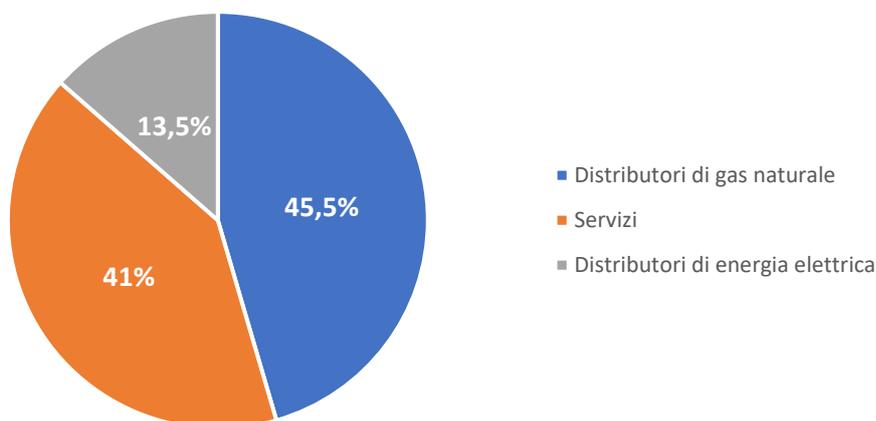


Figura 15 – Fornitori per natura.

Supporto alle comunità locali

La vicinanza ed il voler contribuire, tramite la creazione di un valore condiviso, al territorio in cui opera, è uno degli aspetti di primaria importanza della gestione responsabile di A.F. Energia. La Società ha storicamente un forte legame con il territorio del Veneto e della provincia di Padova in particolare. In questi territori, spinta da uno spirito di solidarietà verso le categorie più bisognose, A.F. energia supporta iniziative e progetti di vari istituti religiosi e comunità di accoglienza. L'impatto positivo nelle comunità da parte di A.F. Energia si concretizza in diverse aree, tra cui:

- Istruzione;
- Salute e ricerca;
- Sociale/solidarietà;
- Cultura;
- Sport.

Dopo il contributo avvenuto nel 2019, all'Istituto Suore Francescane Elisabettine di Padova per il rifacimento di un'aula informatica, nel corso del 2020, A.F. Energia, nonostante le incertezze legate alla pandemia, ha continuato a supportare diversi istituti religiosi e comunità di accoglienza volendo supportare le fasce della popolazione più vulnerabile e quindi maggiormente sottoposta ai rischi e alle conseguenze derivanti dalla diffusione del Covid-19 e relative restrizioni imposte. Nel 2020, il contributo alla comunità è aumentato, rispetto al 2019, arrivando a quasi quasi 60,000 euro.

In ambito solidale, A.F. Energia ha donato beni materiali alla Comunità di Sant'Egidio per dare un contributo alle persone in difficoltà, agli anziani soli, agli immigrati, a cui la Comunità offre un insediamento sociale.

A.F. Energia si impegna ad ascoltare le istanze che arrivano dalle comunità e dal territorio per promuovere concrete attività di supporto e sostenere progetti di forte valenza sociale.

Diverse sono le associazioni e i progetti in materia scientifica e sociale sostenuti da A.F. Energia. La Società supporta “Team for Children Onlus”, associazione che collabora con i medici del reparto di Oncoematologia Pediatrica dell’Ospedale di Padova, l’Associazione Medici per l’Africa CUAMM e l’Associazione Linfa Onlus con cui finanzia abitualmente il logo delle divise per la “Padova Marathon”. In ambito sanitario, nel 2020 in collaborazione con ANACI la Società ha donato defibrillatori ad amministratori condominiali, non potendo finanziarne la posa in luoghi pubblici a causa delle restrizioni durante la pandemia.

L’energia di A.F. Energia ha contribuito anche al sostegno dell’innovativo progetto culturale per la realizzazione di un campus dell’intelligenza creativa a Piazzola sul Brenta in provincia

di Padova. Volendo partecipare allo sviluppo economico e sociale del territorio, A.F. Energia nel 2020 ha contribuito, con una donazione di 15.000 euro, alla creazione di questo spazio ibrido che unisce il mondo della scuola, dell’università e delle imprese per promuovere lo sviluppo dell’intelligenza creativa attraverso lo scambio di conoscenze ed esperienze. La Società ha partecipato a questo progetto culturale per arricchire i giovani e le future generazioni di lavoratori, coinvolgere i meno giovani, portatori di un ricco patrimonio di vita, contribuendo alla crescita umana e professionale delle persone.

Coniugando impegno sociale ed ambientale, A.F. Energia nel corso del 2020 ha inoltre partecipato alla riapertura delle Grotte del Caglieron, paradiso naturale nella provincia di Treviso, danneggiate gravemente e chiuse in seguito ad un evento atmosferico eccezionale. Con la volontà di salvaguardare l’ambiente e di tutelare la biodiversità, la Società ha donato euro 5.000 per il ripristino delle passerelle all’interno delle Grotte consentendone la visita e godimento da parte dei cittadini.

Numerose anche le sponsorizzazioni in ambito sportivo di cui hanno beneficiato le squadre di calcio della Luparense Football Club (prima squadra e Academy di San Martino di Lupari), l’Abano Calcio e la Polisportiva Torreglia, oltre ad altre società sportive del Veneto quali l’A.S.D. Hockey Club Diavoli Vicenza e l’A.S.D. U.S. Madonna Incoronata Basket. Nel corso del 2020, l’importo erogato relativo alle sponsorizzazioni sportive è di circa 10.000 euro.

**quasi 10.000 €
in Sponsorizzazioni, quasi
75.000 € in Donazioni
effettuate nel 2020**



Figura 16: Ospiti della Comunità di Sant'Egidio.

Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Informativa	Informazione o pagina di riferimento
PROFILO ORGANIZZATIVO		
102-1	Nome dell'organizzazione	p. 2
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	pp. 12-14; pp. 16-19
102-3	Luogo della sede principale	p. 2; 15
102-4	Luogo delle attività	p. 15
102-5	Proprietà e forma giuridica	p. 2
102-6	Mercati serviti	pp. 16-19
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 6
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	pp. 52-58
102-9	Catena di fornitura	pp. 67-68
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nel corso del 2020 non si registrano cambiamenti significativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura.
102-11	Principio di precauzione	pp. 34-40
102-13	Adesione ad associazioni	pp. 11-12
STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	pp. 4-5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	pp. 19-20; pp. 22-23; pp. 29-40
ETICA ED INTEGRITA'		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp. 8-10; pp. 33-34
GOVERNANCE		
102-18	Struttura della Governance	pp. 29-31
102-19	Delega dell'autorità	pp. 29-31
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	p. 30
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	pp. 29-30
102-23	Presidente del massimo organo di governo	p. 29
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	pp. 29-30
102-30	Efficacia nei processi di gestione del rischio	p. 34
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	p. 7
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 24-25
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti di A.F. Energia è coperto da Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Clienti: p. 50. Per le altre categorie di stakeholder la Società ha un rapporto periodico che consente un dialogo costante, ma attualmente non ha in essere e non prevede di sviluppare attività di coinvolgimento formalizzate.

GRI 102:
Informativa
Generale 2016

GRI Standard	Informativa	Informazione o pagina di riferimento
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		

GRI 102: Informativa Generale 2016	102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Clienti: p. 50. Per le altre categorie di stakeholder la Società ha un rapporto periodico che consente un dialogo costante, ma attualmente non ha in essere e non prevede di implementare attività di coinvolgimento formalizzate.
	102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Clienti: p. 50. Per le altre categorie di stakeholder la Società ha un rapporto periodico che consente un dialogo costante, ma attualmente non ha in essere e non prevede di implementare attività di coinvolgimento formalizzate.
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
	102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	pp. 25-28
	102-47	Elenco dei temi materiali	pp. 25-28
	102-48	Revisione delle informazioni	il Bilancio di Sostenibilità non è oggetto di revisione esterna delle informazioni
	102-49	Modifiche nella rendicontazione	Non si segnalano/registrano cambiamenti significativi nella rendicontazione rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità 2018.
	102-50	Periodo di rendicontazione	p. 7
	102-52	Periodicità della rendicontazione	p. 7
	102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	p. 2
	102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	p. 7
	102-55	Indice dei contenuti GRI	pp. 72-76

TEMI MATERIALI

Creazione di valore economico-finanziario

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 27
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 41-44
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 41-42
GRI 201: Performance Economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 42-44

Etica ed integrità del business

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 26
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 32-34; p. 39; pp. 45-47; pp. 67-68
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 32-34; p.39; pp. 45-46; p. 68
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	p. 32
	205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	p. 32-33
	205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	p. 33
GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nell'anno di rendicontazione, non sono state avviate o concluse azioni legali nei confronti della Società per pratiche anticoncorrenziali e/o violazioni di regolamentazioni in materia antitrust o pratiche di monopolio.
GRI 307: Compliance Ambientale 2016	307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel corso del 2020 non si sono registrate multe e/o sanzioni per non conformità in materia ambientale.
GRI 419: Compliance socioeconomica	419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel 2020 non si registrano multe e/o sanzioni per inosservanza di leggi e normative in materia socioeconomica.

GRI Standard	Informativa	Informazione o pagina di riferimento	
Consumo e gestione delle risorse naturali			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 28
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 19-20; p. 23; pp. 65-66

	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 64-65																
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	p. 64																
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	pp. 65-66																
Efficienza energetica e impronta di carbonio																			
	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 28																
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	p. 23; pp. 59-63																
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 63-65																
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	p. 63																
	302-3	Intensità energetica	p. 63																
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	p. 64																
	305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	p. 64																
	305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	p. 64																
	305-4	Intensità delle emissioni di GHG	pp. 64-65																
Diversità e inclusione, Formazione e sviluppo																			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 27																
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	p. 23; p. 31; pp. 52-56																
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 52-54																
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Nuove assunzioni e turnover	p. 52																
	401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Non applicabile. Nel 2020 tutti i dipendenti della Società hanno un contratto full-time a tempo indeterminato.																
GRI 404: Formazione e Istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	p. 55																
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	p. 56																
GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	pp. 53-54; Composizione del Consiglio di Amministrazione per genere e fasce d'età al 31/12/2020:																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Numero</th> <th>30-50 anni</th> <th>>50 anni</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uomini</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Donne</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Totale</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Numero	30-50 anni	>50 anni	Totale	Uomini	1	2	3	Donne	0	0	0	Totale	1	2	3
Numero	30-50 anni	>50 anni	Totale																
Uomini	1	2	3																
Donne	0	0	0																
Totale	1	2	3																
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	p. 54																
GRI 406: Discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel 2020 non si è verificato alcun episodio di discriminazione.																

GRI Standard	Informativa	Informazione o pagina di riferimento
Salute, sicurezza e welfare		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione
	403-1	Sistema e gestione della salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403: Salute e Sicurezza sul lavoro 2018	403-3	Servizi di medicina del lavoro	p. 57
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pp. 56-58
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p. 57
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p. 57
	403-9	Infortuni sul lavoro	p. 57
	403-10	Malattie professionali	p. 56-58

Centralità del cliente

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 27
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	p. 9; p. 39; pp. 44-47
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 38-39; pp.44-51; p.54
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	p. 46

Protezione dei dati e cybersecurity

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 26
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 37-39
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 37-39
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel 2020 non si registrano denunce comprovate per violazione della privacy e/o perdita di dati dei clienti.

Immagine e reputazione

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 26
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 30-31; pp. 38-39; pp. 44-46; pp. 65-66
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 31; p. 39; pp. 45-46; 53; pp. 67-68

Corporate Governance

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 26
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 29-31
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 29-31

Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business

GRI 103: Modalità di gestione	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 26
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 22-23; pp. 32-40
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 32-40

Efficienza Operativa

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 27
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 16-18; p. 42; pp. 47-48
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 16-18; p. 42; pp. 47-48

GRI Standard

Informativa

Informazione o pagina di riferimento

Accessibilità, efficienza, qualità, sicurezza e affidabilità del servizio

GRI 103: Modalità di gestione	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 27
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 47-51
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 49-51

Selezione, gestione e controllo dei fornitori secondo criteri di correttezza e trasparenza

GRI 103: Modalità di gestione	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 28
-------------------------------	-------	---	-------

103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 67-68
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	p. 68

Supporto alle comunità locali

GRI 103: Modalità di gestione	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	p. 28
	103-2	Le modalità di gestione e le sue componenti	pp. 69-70
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 69-70