



ubroker®

**REPORT DI** *sostenibilità*

**2023**



## Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

sono lieto di presentarvi il primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo uBroker, un documento che riflette il nostro impegno verso la creazione di un futuro più sostenibile e responsabile. Questo bilancio rappresenta un importante traguardo per la nostra azienda e segna l'inizio di un percorso di trasparenza e responsabilità che intendiamo perseguire con determinazione e risolutezza.

Crediamo fermamente che la sostenibilità sia un fattore chiave per il successo a lungo termine. Per questo motivo, abbiamo lavorato con dedizione per integrare pratiche sostenibili in ogni aspetto della nostra attività, dalla gestione delle risorse alla produzione, dal benessere dei nostri dipendenti all'impatto che i nostri servizi hanno sulla società e sull'ambiente.

Il Bilancio di Sostenibilità che vi presentiamo è il frutto di un'analisi approfondita. Tra i punti salienti di questo bilancio, vorrei sottolineare i seguenti aspetti:

- abbiamo ottenuto e manteniamo le certificazioni ISO 14001, 45001 e 9001;
- abbiamo istituito un Team di sostenibilità, che coordina e supervisiona le principali attività in questo ambito, incluso il processo della rendicontazione di sostenibilità;
- abbiamo investito in programmi di formazione e sviluppo per i nostri dipendenti, assicurando che abbiano le competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro;
- stiamo sviluppando un pacchetto di servizi di fornitura totalmente sostenibile;
- proponiamo diverse soluzioni per migliorare la soddisfazione e la customer journey dei clienti;
- sosteniamo associazioni del terzo settore che sviluppano programmi solidaristici in Italia e nel mondo a favore di minori.

Siamo consapevoli che questo è solo l'inizio e che molto resta da fare. Tuttavia, siamo fiduciosi che, con il vostro sostegno e la vostra collaborazione, continueremo a fare progressi significativi verso la realizzazione di una strategia di sostenibilità efficace e di lungo termine.

Vi invitiamo a leggere il nostro Bilancio di Sostenibilità per conoscere nel dettaglio le nostre iniziative e i nostri obiettivi. Siamo aperti al dialogo e apprezziamo ogni feedback che possa aiutarci a migliorare ulteriormente.

Insieme, possiamo costruire un futuro in cui il successo aziendale e la responsabilità sociale e ambientale si rafforzano a vicenda.

*Cristiano Bifulaglia*



## 1. Chi Siamo

Il Gruppo uBroker<sup>1</sup> svolge attività di vendita di energia elettrica e gas a clienti finali, principalmente domestici e micro-business, attraverso una formula commerciale innovativa che sfrutta i canali digitali e la rete di amicizie dei clienti stessi. Il Gruppo vende attraverso rivenditori diretti (uBroker) o agenzie (Smart Energy) e si assicura l'approvvigionamento continuo attraverso la sua controllata Prime Power, azienda di trading energetico. Infine, il Gruppo promuove le competenze dei propri collaboratori con costanti attività di formazione svolte da Zero Academy, azienda controllata specializzata nella formazione della rete commerciale.

Il Gruppo uBroker, tuttavia, non fornisce servizi energetici nel tradizionale senso del termine. Fin dalla sua fondazione nel 2014, uBroker incarna infatti un modello di business che ha rinnovato l'ecosistema energetico italiano, con grandi potenzialità trasformative anche per il prossimo futuro. Il Gruppo adotta un approccio di business flessibile e dinamico che gli permette di porsi all'avanguardia rispetto ai competitor. Mossi da una visione condivisa, gli azionisti hanno forgiato un Gruppo con un'identità solida, ancorandolo a una missione che va oltre il core business. Tale un obiettivo condiviso consiste nel rendere semplici, economici e onesti gli scambi interpersonali e fare dell'energia un veicolo di relazione e fiducia, oltre che di sviluppo commerciale. Il Gruppo, inoltre, testimonia con questo primo Report di Sostenibilità la consapevolezza dell'importanza della tutela dell'ambiente, lo sviluppo economico, la salute e la sicurezza sul lavoro come temi fondanti della propria attività quotidiana.

Questo primo capitolo descrive la storia di uBroker, riassumendo le pietre miliari del suo sviluppo dalla fondazione. È il racconto di un impegno serio e concreto, del contributo di molte donne e uomini alla realizzazione di un futuro in cui l'energia sarà non solo sostenibile e accessibile.

### 1.1 La storia e i valori

[GRI 2-1] [GRI 2-2]

#### La storia e l'assetto societario

uBroker è stata costituita nel 2014 a Collegno, in Piemonte, sotto forma di Società a responsabilità limitata da Cristiano Bilucaglia e Fabio Spallanzani. L'obiettivo dichiarato sin dagli inizi è di essere una realtà giovane e cutting-edge, che rimane al passo con i tempi, supportando i clienti nel miglior modo possibile grazie all'uso delle nuove tecnologie. Con un approccio imprenditoriale innovativo e orientato alla crescita, dopo solo cinque anni dalla fondazione, uBroker si trasforma in Società per Azioni ed emette il primo minibond<sup>2</sup> al fine di supportare la strategia di sviluppo aziendale.

Nel 2020, il Gruppo uBroker si arricchisce con la costituzione di Prime Power, società di trading energetico che ha lo scopo di accompagnare l'evoluzione della attività di vendita di commodities della capogruppo uBroker. Prime Power opera a livello nazionale nel

---

<sup>1</sup> Di seguito ci si riferisce al Gruppo uBroker anche come "Gruppo"; "uBroker".

<sup>2</sup> Il minibond è uno strumento finanziario di debito a medio-lungo termine emesso da piccole e medie imprese (PMI) per raccogliere fondi direttamente dai mercati finanziari. Anche se simile ai tradizionali bond o obbligazioni emesse da aziende più grandi, i minibond sono così chiamati per le loro ridotte dimensioni, adattate alle esigenze di capitale delle PMI.



settore dello stoccaggio del gas e offre servizi di distribuzione di energia e gas naturale in Italia. La Società è il punto focale del Gruppo per quanto riguarda l'attività di approvvigionamento della materia prima energia, avendo sviluppato rapporti solidi e duraturi con fornitori italiani e internazionali. L'obiettivo principale dell'azienda è ottenere le migliori condizioni di prezzo compatibilmente all'impegno di fornire al cliente finale un servizio di elevata qualità. La costituzione di Prime Power sancisce il passaggio di uBroker da Società a Gruppo.

Nel 2023 uBroker non ha celebrato solamente un traguardo in termini di punti di fornitura attivi, raggiungendo la soglia dei 74.000 punti, ma ha anche posto le basi per un ulteriore consolidamento del Gruppo attraverso l'acquisizione di nuovi soci e la costituzione di Smart Energy<sup>3</sup> e Zero Academy<sup>4</sup>. La "mission" di Smart Energy è quella di conquistare una crescente quota di mercato, attraverso un servizio caratterizzato da una componente di scontistica innovativa, basata sulla fidelizzazione del cliente. Per far ciò, Smart Energy ha deciso di utilizzare esclusivamente agenzie specializzate nella vendita di utilities. Zero Academy, invece, lavora per la gestione e l'organizzazione dell'attività della formazione commerciale del Gruppo uBroker.

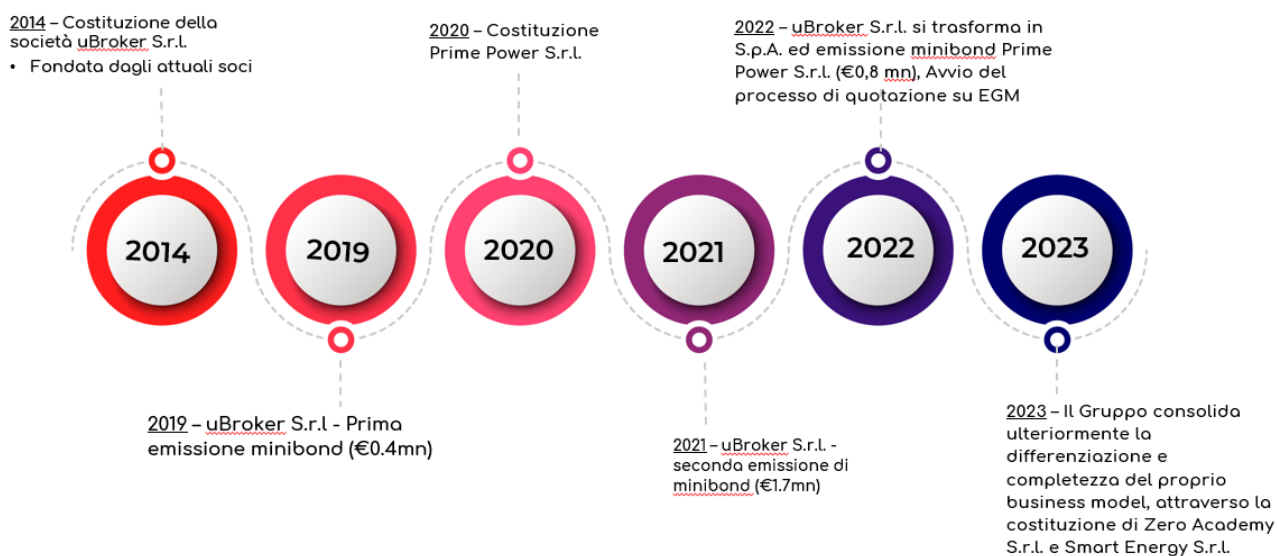


Figura 1 - Evoluzione storica del Gruppo uBroker

È possibile, quindi, delineare una fotografia dell'Assetto Proprietario del Gruppo. I due fondatori Cristiano Bilucaglia e Fabio Spallanzani sono detentori indiretti della proprietà di uBroker attraverso la Società Holding Utilia S.r.l.<sup>5</sup> A fine 2023 uBroker S.p.A. detiene il 55% di Prime Power, l'80% di Zero Academy e 80% di Smart Energy.

<sup>3</sup> In data 30/01/2023 la uBroker S.p.A. ha costituito una società con ragione sociale Smart Energy S.r.l. con un socio di minoranza.

<sup>4</sup> In data 03/02/2023 la Zero Academy S.r.l. ha acquisito il ramo d'azienda da Zero Academy LTD.

<sup>5</sup> Le quote proprietarie della Società Holding Utilia S.r.l. sono equamente suddivise fra i due soci fondatori di uBroker S.p.A.



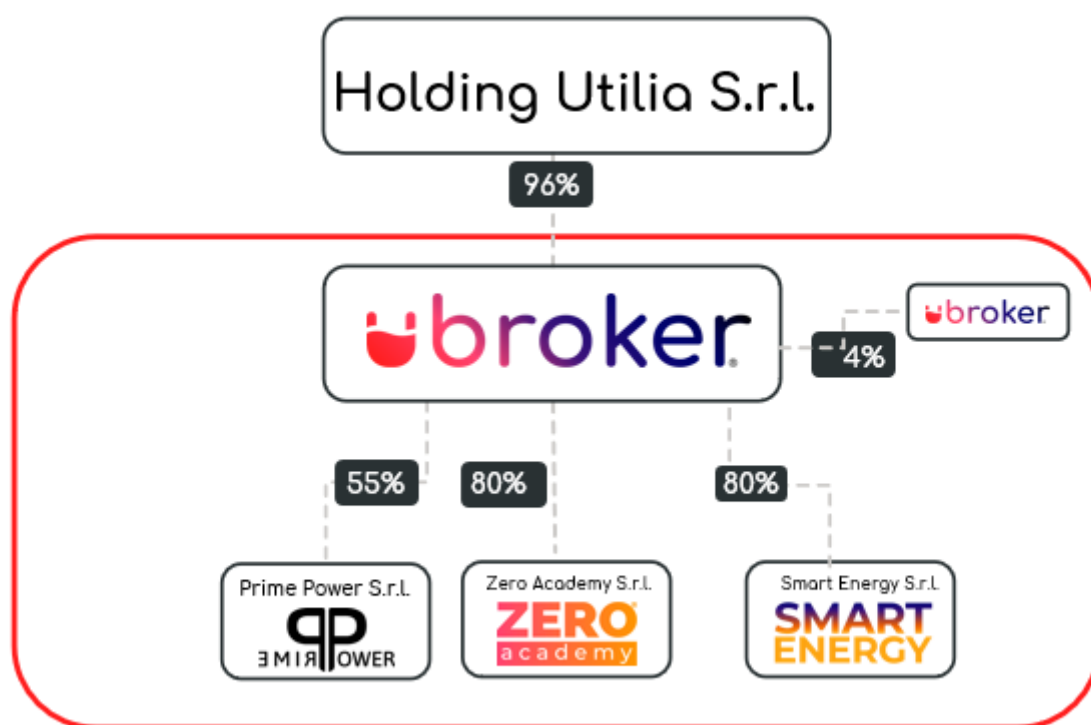


Figura 2 - Rappresentazione dell'assetto proprietario di uBroker SpA

## I valori

I valori di uBroker da subito hanno guidato l'operato di dipendenti, collaboratori, dirigenti, amministratori e fornitori<sup>6</sup> del Gruppo, e sono espressi pubblicamente nel Codice Etico<sup>7</sup>. Al cuore della cultura aziendale di uBroker troviamo, infatti, la correttezza, l'onestà e la trasparenza, che sono alla base dell'operato quotidiano delle persone del Gruppo uBroker per garantire la qualità del servizio e soddisfare pienamente il cliente finale.

Il Codice Etico riflette, quindi, un impegno concreto a operare in un contesto di reciproca collaborazione, nel quale le persone di uBroker sono tenute a comportarsi in modo equo, trasparente e rispettoso dei ruoli e delle aspettative di tutti gli stakeholders coinvolti. Tra i principi cardine delineati nel Codice troviamo l'imparzialità nei rapporti, la trasparenza e la correttezza in ogni azione, l'onestà nella condotta professionale e il rigoroso rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite. Fondamentale per il Gruppo è la chiara divulgazione delle informazioni, che garantisce ai clienti finali scelte autonome e consapevoli e si estende al rispetto delle procedure amministrative e contabile.

La cultura aziendale di uBroker è fortemente orientata verso il digitale. Questa attitudine si è rivelata cruciale durante la pandemia, permettendo all'azienda di adattarsi rapidamente e di mantenere la produttività attraverso la formazione degli incaricati alla vendita.

<sup>6</sup> Di seguito, quando ci si riferisce "Persone di uBroker" si intendono senza eccezioni i dipendenti, i collaboratori, i dirigenti, gli amministratori e i fornitori del Gruppo.

<sup>7</sup> Codice Etico di uBroker, approvato il 12 gennaio 2018.





La fidelizzazione della clientela e le partnership strategiche sono aspetti cruciali per uBroker. L'azienda pone i clienti al centro di ogni decisione, offrendo condizioni economiche vantaggiose e una comunicazione efficace. Allo stesso tempo, le collaborazioni con esperti del settore in vari ambiti, come il marketing, la finanza, il recupero crediti e la compliance, ottimizzano le funzioni aziendali e garantiscono una gestione professionale e competente del servizio.

L'impegno di uBroker verso la responsabilità sociale e la tutela dell'ambiente è descritto in dettaglio in questo primo Report. Il documento illustra come la cultura aziendale improntata alla digitalizzazione, all'innovazione, all'attenzione al cliente ed alle collaborazioni strategiche si combinino per contribuire positivamente alla società e all'ambiente, promuovendo una visione sostenibile e proiettata verso il futuro.

## 1.2 Il modello di business e la strategia

[GRI 2-6] [GRI 204-1]

### La mission e la vision

La mission di uBroker si basa sulla consapevolezza che l'energia non è solo il motore delle attività aziendali e delle abitazioni, ma rappresenta soprattutto un elemento fondamentale nelle relazioni umane. Pertanto, l'intento principale della mission consiste nel semplificare, rendere economico e mantenere integri gli scambi interpersonali, attenzionando la collaborazione e la lealtà della clientela, nucleo centrale della attività del Gruppo. La vision di uBroker proietta il mondo di domani in uno scenario esente da costi superflui, sia dal punto di vista economico che sociale, a vantaggio delle famiglie e delle imprese.

### Il modello di business

uBroker si è data un modello societario, dove la sinergia tra fidelizzazione clienti ed efficienza operativa dà vita ad un ecosistema commerciale dinamico e in continua espansione. Al centro di questa struttura vi è una politica di approvvigionamento e vendita che si avvale dell'esperienza e della competenza di Prime Power.

Fin dal 2020, uBroker ha puntato sulla professionalità del team di Prime Power per gestire l'acquisto di materie prime vitali come l'energia elettrica e il gas naturale. Avendo intrapreso l'attività di commercio all'ingrosso di energia elettrica nel dicembre del 2020 e di gas naturale nell'anno seguente, Prime Power ha consolidato il suo ruolo di Utente della Distribuzione (UDD). L'impressionante scala dell'operato di Prime Power si evince dalla vendita di circa 143.000 MWh di energia elettrica e 18 milioni di metri cubi di gas naturale nel solo anno 2023, rivenduti quasi interamente alla società madre.

Il valore aggiunto offerto da uBroker al cliente si manifesta attraverso l'implementazione del Progetto ZERO, che incentiva la raccomandazione di nuovi clienti tramite un piano di scontistica progressivo. Questo aspetto chiave del modello uBroker stimola il passaparola e consente agli utenti di accumulare sconti significativi. Smart Energy, partecipando al mercato con un listino prezzi strategico e flessibile, riesce a garantire soluzioni economicamente vantaggiose in un settore noto per la sua volatilità. Il Gruppo uBroker offre anche formazione continua alla sua rete vendita attraverso la Zero Academy, evidenziando l'importanza di tenere il passo con un settore in costante evoluzione.





Figura 3 - Modello di Business

Sul fronte delle strategie commerciali e promozionali, uBroker e Smart Energy si distinguono grazie a sconti innovativi: la Compensazione Valore Energia, incentivi per chi introduce nuovi clienti e il rivoluzionario sconto "Smarty", che non solo premia la fedeltà, ma promuove una relazione duratura con la clientela grazie a gamification ed engagement. **Novità dei prossimi esercizi sarà il lancio di Operatori con un'offerta di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti 100% rinnovabili.**

Il gruppo uBroker è molto attento anche al servizio del consumatore post-vendita attraverso un servizio personalizzato di risposta ai ticket generati online. Inoltre, va segnalata la messa a disposizione di app per il consumatore che consentono una gestione trasparente e accessibile delle fatture e dei pagamenti, nonché un monitoraggio diretto dell'evoluzione degli sconti ottenuti. Un approccio che va oltre il semplice consumo energetico e abbraccia una visione più ampia del rapporto con i consumatori.

### La Catena di fornitura

I fornitori sono interlocutori chiave, con cui il Gruppo costruisce e consolida quotidianamente rapporti di collaborazione improntati sulla massima trasparenza e fiducia, come definito nel Codice Etico. Impegno e costante comunicazione sono essenziali per promuovere rapporti positivi e reciprocamente proficui e di garantire un servizio di qualità elevata. L'azienda si impegna a condurre le proprie attività commerciali in modo etico, evitando di trarre vantaggio da eventuali situazioni di dipendenza economica o vulnerabilità dei propri fornitori e/o collaboratori. Inoltre, si

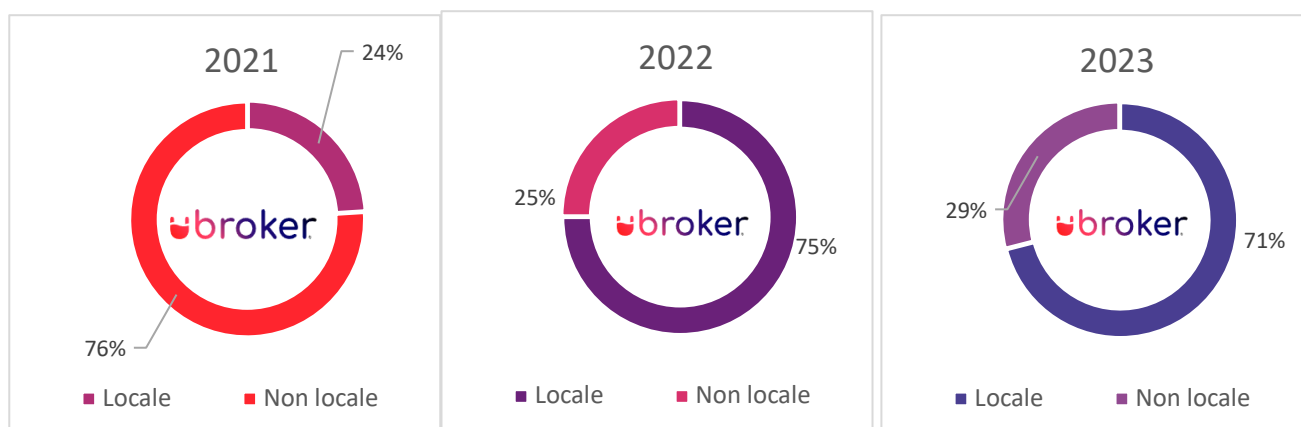
<sup>8</sup> Sono rappresentati solo i principali fornitori in termini di fatturato.



adopera per supportare i partner commerciali, offrendo assistenza e collaborazione per contribuire al loro sviluppo.

Inoltre, relativamente alla catena di fornitura, il Gruppo predilige lo sviluppo di legami commerciali con le realtà locali, al fine di apportare un reale beneficio ai territori in cui opera ed in un'ottica di ottimizzazione delle proprie attività, con la conseguente riduzione degli impatti ambientali e logistici. Questo approccio si riflette nell'elevata quota di spesa da parte delle Società del Gruppo verso i fornitori locali, ossia con sede operativa in Italia e principalmente situati nel Nord.

Il Gruppo conta più di 2.400 fornitori nel 2023, di cui il 94% in Italia e più del 71% nel Nord Italia<sup>9</sup>.



La percentuale di spesa verso i fornitori locali registra un andamento crescente nel 2022 rispetto al 2021, rimanendo stabile per quanto riguarda il 2023 rispetto all'anno precedente. In termini assoluti, si passa da uno speso totale di 56 milioni nel 2021 a 147 milioni nel 2022 e a 73 milioni nel 2023. Nel 2021 il 24% della spesa totale è riferibile ai fornitori locali, mentre nel 2023 più del 70% è imputabile a collaboratori locali.<sup>10</sup>

L'approccio di approvvigionamento del Gruppo uBroker si basa sull'esperienza e l'efficienza della sua controllata Prime Power S.r.l., specializzata nel commercio all'ingrosso di energia elettrica e gas naturale, e come Utente della Distribuzione, la quale ha dimostrato grande competenza nel gestire un elevato numero di Punti di Fornitura (POD e PdR) e ha ottenuto la qualifica di "buon pagatore" dopo sei mesi di pagamenti regolari, permettendo così di utilizzare le garanzie della controllante uBroker, che gode di un rating eccellente (B1.2 Cerved). L'approvvigionamento di energia elettrica e gas naturale avviene attraverso accordi bilaterali con controparti consolidate e acquisti diretti sul mercato gestito dal GME (Iplex per l'energia elettrica e MGAS per il gas). Nonostante le sfide del mercato, Prime Power ha mantenuto una gestione solida, estendendo le sue attività anche a clienti esterni al Gruppo. L'azienda ha raggiunto una quasi totale indipendenza negli approvvigionamenti già dai primi mesi del 2023, migliorando le condizioni di acquisto in termini di flessibilità e prezzo.

<sup>9</sup> Con Nord si intendono le regioni di Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Lombardia, Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria.

<sup>10</sup> Per un maggior dettaglio di informazioni si rimanda all'Appendice 1.



Nel Gruppo uBroker, oltre a Prime Power, anche uBroker S.p.A. si occupa dell'approvvigionamento di energia elettrica e di gas. Quest'ultima si rivolge anche ad altre realtà locali che offrono servizi di vendita diretta, consulenza in vari ambiti, sistemi informatici, servizi bancari e assicurativi, servizi postali e di spedizione, noleggio di veicoli aziendali e forniture per l'arredamento e la manutenzione delle sedi.

Le altre società del Gruppo, come Smart Energy e Zero Academy, hanno anch'esse una rete di fornitori prevalentemente nazionali e concentrati nel Nord-Italia, con cui collaborano per servizi e prodotti specifici legati al loro settore di attività.

L'approvvigionamento di uBroker e delle sue controllate si caratterizza per la ricerca di efficienza, solidità finanziaria e una forte presenza sul territorio nazionale, con una particolare attenzione al Nord-Italia. Questo approccio consente al Gruppo di mantenere una posizione competitiva nel mercato energetico, nonostante le sfide e le volatilità incontrate negli ultimi anni. Di pari importanza è l'attenzione posta alla tutela dei diritti dei lavoratori lungo l'intera catena di fornitura, avendo la maggior parte dei fornitori operanti in Italia. Questo consente all'azienda di beneficiare di un quadro normativo nazionale che impone standard elevati in termini di diritti dei lavoratori e compliance, assicurando così che i principi di responsabilità sociale e rispetto per le condizioni lavorative siano rispettati e promossi attivamente.

### 1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità

[GRI 2-25] [GRI 2-28] [GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-2] [GRI 3-3]

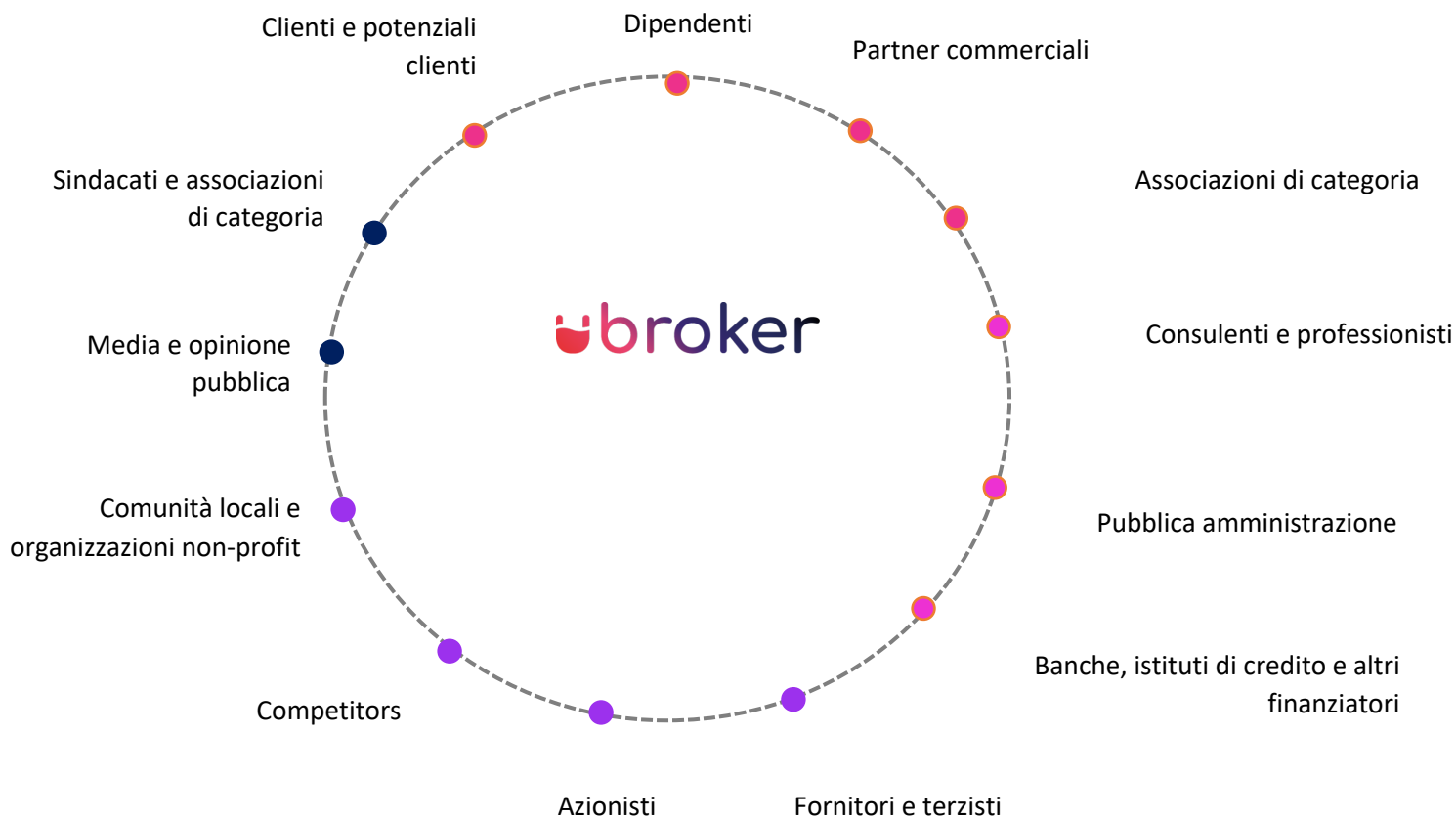
La tutela dell'ambiente, lo sviluppo economico, la salute e la sicurezza sul lavoro ed il legame con il territorio sono temi in cui il Gruppo crede fortemente e sui quali investe quotidianamente le proprie risorse, al fine di garantire una crescita stabile e duratura nel lungo periodo. Il Gruppo si impegna con realtà locali e nazionali per perseguire questi valori. uBroker è, infatti, membro dell'associazione di A.R.T.E., associazione di resellers e traders di energia e gas nata nel 2020, e di Unione Industriali Torino, un'associazione volontaria di imprese di livello territoriale aderente a Confindustria. Inoltre, uBroker sostiene l'associazione Bechildren, un Ente di Terzo Settore che sviluppa programmi solidaristici in Italia e nel mondo a favore di minori.

Allo scopo di informare in modo chiaro e trasparente gli interlocutori sulle proprie performance ambientali, sociali ed economiche, uBroker ha deciso di intraprendere, nel corso del 2023, un percorso volontario di rendicontazione che l'ha portato verso la stesura del primo Bilancio di Sostenibilità, redatto con riferimento ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

#### La Relazione con gli stakeholder

Il Gruppo uBroker opera in un contesto dinamico interagendo con una molteplicità di portatori di interesse (stakeholder) che, direttamente o indirettamente, possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi aziendali; la trasparenza e il dialogo aperto con gli stakeholder sono fondamentali per perseguire una crescita sostenibile e creare valore nel lungo periodo.





Il Gruppo ha instaurato e consolidato nel tempo un rapporto di fiducia e di dialogo grazie ai diversi canali di comunicazione attraverso i quali dialoga con i suoi stakeholders al fine di avere una visione completa del contesto in cui opera. Tali stakeholder sono stati tenuti in considerazione nell'analisi di materialità, ma non sono stati direttamente coinvolti.



Categoria di stakeholder	Canale di coinvolgimento
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assemblea dei soci</li> </ul>
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dialogo quotidiano</li> <li>○ Riunioni di coordinamento</li> <li>○ Attività di formazione</li> <li>○ Canale di segnalazione</li> </ul>
Clienti e potenziali clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dialogo quotidiano</li> </ul>
Fornitori, terzisti Consulenti e professionisti, partners commerciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relazioni commerciali</li> </ul>
Banche, istituti di credito e altri finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incontri periodici a seguito di comunicazioni rilevanti</li> <li>○ Incontri finalizzati alla condivisione dei risultati raggiunti e dei futuri obiettivi aziendali</li> </ul>
Pubblica amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dialogo costante</li> </ul>
Sindacati e associazioni di categoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incontri con le associazioni di categoria e i sindacati</li> </ul>
Comunità locali e organizzazioni non-profit	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sponsorizzazioni ed eventi</li> <li>○ Donazioni</li> </ul>
Media e opinione pubblica	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicati stampa</li> <li>○ Sito web</li> <li>○ Interviste</li> </ul>
Competitors	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incontri di settore</li> </ul>

## L'Analisi di materialità

In linea con gli standard di rendicontazione internazionale e consapevole delle sfide a livello europeo portate dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), uBroker ha svolto la propria Impact Materiality al fine di determinare i temi rilevanti ai fini della stesura del Report. Questa fornisce una chiara e completa illustrazione degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle attività dell'azienda, sia dirette che lungo la catena del valore (value chain). L'analisi è stata condotta in conformità con le disposizioni dei GRI Standards 2021.

I temi materiali per il Gruppo sono identificati basandosi sugli impatti generati effettivi o potenzialmente generabili sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Questi impatti includono anche quelli sui diritti umani, che emergono da tutte le attività e relazioni commerciali dell'Azienda. Gli impatti possono variare in termini di natura (negativi o positivi), di orizzonte temporale (breve o lungo termine), di stato (attuali o potenziali) e di reversibilità.



L'analisi di materialità è stata svolta attraverso quattro fasi distinte:

1. comprensione del contesto in cui uBroker opera: analisi del settore di vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali attraverso varie fonti di informazione, sia interne che esterne all'azienda;
2. identificazione degli impatti sia effettivi che potenziali del Gruppo: gli impatti effettivi si riferiscono a quelli già verificatisi, mentre quelli potenziali sono quelli suscettibili di manifestarsi in futuro;
3. valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti: ogni impatto è oggetto di un processo di valutazione della sua rilevanza lungo tutta la catena del valore;
4. prioritizzazione degli impatti più importanti per la rendicontazione: si determina la priorità degli impatti più rilevanti per uBroker, che a loro volta guidano l'identificazione dei temi materiali illustrati in questo documento.

La metodologia descritta ha permesso di identificare l'elenco dei temi materiali, attraverso la valutazione degli impatti effettivi e potenziali, negativi e positivi, lungo tutta la catena del valore di uBroker. Questo comprende non solo le attività dirette di uBroker, ma anche quelle a monte (upstream) e a valle (downstream). Di seguito è proposta una rappresentazione grafica della catena del valore del Gruppo.

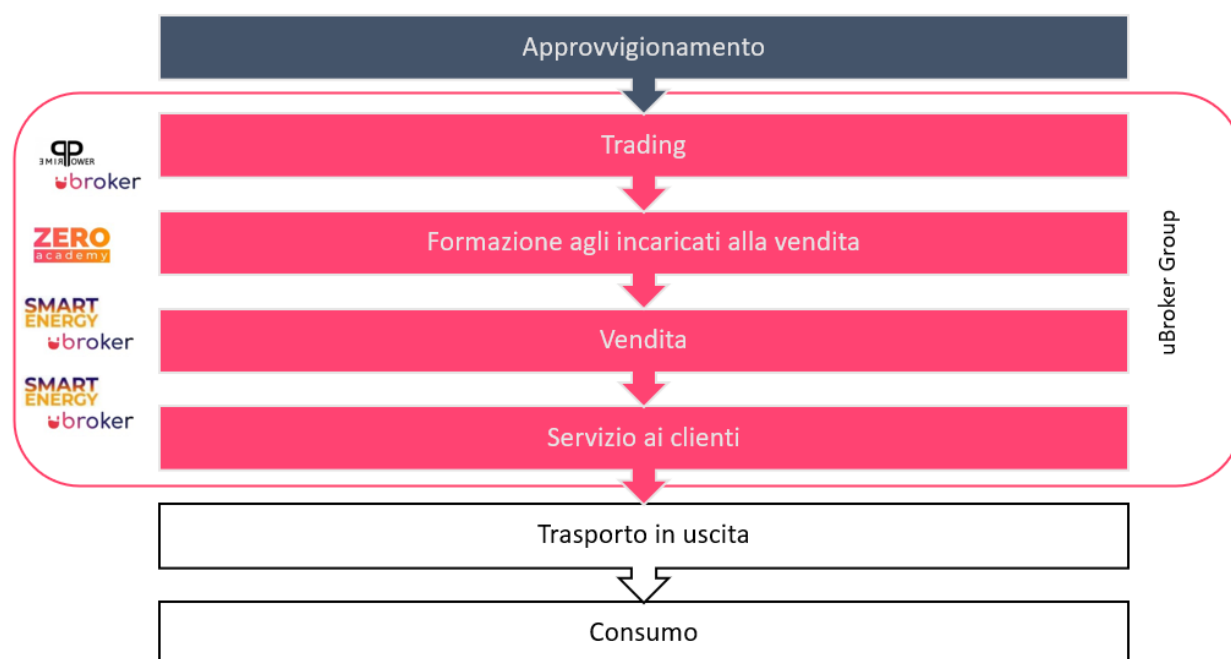















Figura 4 - Rappresentazione della catena del valore

La tabella seguente elenca i temi materiali associati agli impatti risultati come significativi associati alle attività lungo la catena del valore delle aziende del Gruppo uBroker.

Temi materiali		Impatti Significativi	 	Effettivo/Potenziale
Ambientale	Climate Change e emissioni inquinanti	Emissioni di gas climalteranti e contributo al cambiamento climatico		Effettivo
		Emissioni indirette dovute a perdita di efficienza dei vettori di trasporto		Potenziale
		Impatto dell'inquinamento atmosferico sulla salute e sull'ambiente		Effettivo
	Presidio della catena di fornitura	Danni alla biodiversità nelle fasi di approvvigionamento e trasporto		Potenziale
		Impatti ambientali negativi legati al mancato presidio della catena di fornitura		Effettivo
		Impatti sociali negativi legati al mancato presidio della catena di fornitura		Effettivo
Sociale	Promozione del benessere e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	Limitata tutela delle condizioni di lavoro dei dipendenti e dei lavoratori non dipendenti		Potenziali
		Stress da lavoro correlato e incidenti sul lavoro		Potenziale
	Tutela dei diritti umani dei lavoratori di tutta la catena del valore	Violazione dei diritti umani dei lavoratori lungo tutta la catena del valore		Potenziale
	Sviluppo delle competenze dei lavoratori	Sviluppo delle competenze dei lavoratori		Effettivo
	Promozione delle pari opportunità dei lavoratori	Discriminazione sul posto di lavoro		Potenziale

Economico/ Governance	Integrità di business e comunicazione trasparente	Danni reputazionali ed economici per mancanza di integrità e trasparenza nella gestione del business	-	Effettivo
		Danni alla clientela causati da una comunicazione ingannevole o scorretta	-	Potenziale
	Business continuity e sicurezza del servizio per la clientela	Danni causati dall'interruzione della fornitura del servizio	-	Potenziale
	Tutela della privacy e dei clienti e dei partner commerciali	Violazione della privacy dei clienti e dei partner commerciali	-	Potenziale
	Supporto allo sviluppo economico del Paese	Supporto allo sviluppo economico del Paese	+	Effettivo
		Vantaggio economico per il cliente legato alla partecipazione alla Community uBroker	+	Effettivo



L'Analisi di Materialità ha permesso a uBroker di raggiungere una più profonda comprensione delle questioni relative alla sostenibilità, con l'obiettivo di definire impegni e obiettivi di sostenibilità in linea con i valori e il contesto in cui il Gruppo opera. Nei capitoli successivi di questo Report, saranno illustrate le iniziative implementate da uBroker per mitigare e minimizzare gli impatti negativi e promuovere quelli positivi.

## 1.4 L'integrazione della sostenibilità nel modello di business

[GRI 2-22] [GRI 2-23] [GRI 2-24]

uBroker si impegna attivamente nel perseguire obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economico, come è dichiarato nel Codice Etico dell'azienda. Nella valutazione e gestione dei rischi economici, ambientali e sociali, il Gruppo adotta un approccio basato sul principio precauzionale e si impegna nei prossimi esercizi a predisporre delle procedure formalizzate per l'individuazione degli stessi. La tematica relativa ai diritti umani è trattata all'interno del Bilancio di Sostenibilità, in quanto, come evidenziato nel Codice Etico, il Gruppo tutela il rispetto, la dignità e l'integrità delle persone assicurando pari opportunità di trattamento senza alcuna discriminazione.

L'approccio che uBroker sta attuando è dimostrato da un impegno tangibile verso la sostenibilità attraverso una serie di progetti e iniziative strategiche, che si integrano con la mission aziendale. Un esempio emblematico di tale impegno è il progetto<sup>11</sup> di ristrutturazione del circondario delle zone degli uffici di Collegno. Il Gruppo si è assunto la responsabilità di migliorare l'infrastruttura locale, con particolare attenzione alla pavimentazione e all'illuminazione. L'installazione di luci a basso consumo energetico e la ristrutturazione delle aree verdi non solo aumenteranno l'efficienza energetica, ma contribuiranno anche a valorizzare l'ambiente per la comunità locale, inclusi i più piccoli frequentatori dell'asilo vicino. L'installazione di colonnine di ricarica per veicoli elettrici è un ulteriore passo verso la promozione di una mobilità sostenibile, sottolineando l'impegno del Gruppo nel facilitare e incentivare scelte ecologiche. Parallelamente, uBroker ha intrapreso iniziative per ottimizzare l'efficienza energetica interna, come la sostituzione delle lampadine tradizionali con quelle a LED e l'installazione di pannelli solari, la cui attivazione è prevista per il 2024. Queste azioni riflettono la consapevolezza che ogni gesto, anche il più piccolo, contribuisce alla riduzione dell'impronta carbonica.

Infine, la volontà del Gruppo di rispondere proattivamente alle richieste del mercato si manifesta nell'iniziativa di dare alla luce un Operatore, che si ponga l'obiettivo di promuovere la vendita di un prodotto energetico 100% da origine controllata. Quest'ultimo progetto è in fase di sviluppo e verrà lanciato sul mercato nel corso dei prossimi due anni.

Nel rafforzare il suo impegno verso la sostenibilità, uBroker ha posto particolare enfasi sul mantenimento delle certificazioni ambientali e di qualità che testimoniano la dedizione e conformità agli standard internazionali. L'azienda è orgogliosa di mantenere le certificazioni ISO 14001 e 45001, che riflettono l'impegno per l'ambiente e la sicurezza sul lavoro, e la ISO 9001, che garantisce l'eccellenza dei processi interni. Questo impegno è stato ulteriormente riconosciuto attraverso il prestigioso Rating Cerved, che ha assegnato a uBroker un punteggio di B1.2, attestando la solidità e l'affidabilità nel panorama economico.

---

<sup>11</sup> Attualmente l'iniziativa è ancora in fase progettuale e l'inizio dei lavori è previsto per il 2024.



Questo bilancio di sostenibilità rappresenta solo l'inizio di un percorso che vedrà il Gruppo sempre più impegnato nel perseguire obiettivi ambiziosi di sostenibilità e innovazione, per il bene dell'ambiente e della società in cui opera. La sostenibilità non è solo una parola d'ordine, ma una missione che guida ogni decisione e azione intrapresa.

## 2. Governance responsabile

### 2.1 Integrità, etica e trasparenza

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19]

#### Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale

La struttura di Governance di uBroker è caratterizzata dalla presenza del Consiglio di Amministrazione (di seguito indicato anche come “CdA” o “Consiglio”) e del Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque consiglieri e ha il compito di svolgere le operazioni necessarie per l’attuazione dell’oggetto sociale. La procedura di nomina si struttura come segue: il CdA viene nominato dall’Assemblea dei soci, tenendo in considerazione l’esperienza professionale maturata, e rimane in carica per tre anni. Gli amministratori dichiarano eventuali conflitti di interesse, anche potenziali, relativi a operazioni con parti correlate. Se il voto non è determinante, la votazione avviene secondo la normale procedura, motivando adeguatamente in sede di delibera i motivi e i vantaggi che escludono il conflitto di interesse alla base dell’operazione per la società che approva.

Il CdA definisce l’indirizzo strategico e si impegna nella valutazione della corretta gestione aziendale. Al Presidente del Consiglio di Amministrazione spetta la rappresentanza della società e, in caso di assenza o impedimento del Presidente ai consiglieri delegati nei limiti della delega e ai direttori generali nei limiti delle competenze loro attribuite.

Un altro ruolo del Presidente è quello di coordinare, in qualità di datore di lavoro, le funzioni di sicurezza aziendale, prevenzione incendi, antinfortunistica e igiene, sicurezza e protezione, con potere di nominare le figure previste dalla normativa applicabile (e.g. medico competente, R.S.P.P., responsabile emergenze, preposti); ha inoltre il compito di curare l’adempimento da parte della società degli obblighi discendenti dalle normative sulla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nell’ambiente di lavoro, inclusa l’osservanza delle disposizioni dettate in materia del d. lgs 81/08. Il Presidente è anche il soggetto responsabile della Privacy ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 sulla Protezione dei Dati (GDPR). Il Presidente ha delegato la responsabilità dell’organizzazione e coordinamento delle funzioni aziendali in materia di ecologia e tutela ambientale a un consigliere.

In virtù di una sempre maggiore sensibilità dell’azienda ai temi sociali, ambientali e di governance, nel 2023 è stato istituito un Team di sostenibilità, composto da 5 membri dipendenti di uBroker. Il team riporta al CFO del Gruppo, membro del CdA, con cui vengono svolte riunioni periodiche. Il Team di sostenibilità coordina e supervisiona le principali attività in questo ambito, incluso il processo della rendicontazione di



sostenibilità. Tale processo è stato definito in occasione della predisposizione del primo bilancio di sostenibilità del Gruppo. Nel corso del 2024 uBroker si impegna a definire una procedura e struttura di governance per le tematiche e performance di sostenibilità.

La retribuzione del CdA è determinata dall'Assemblea dei soci, sulla base delle competenze e delle esperienze di ciascun amministratore esecutivo. I compensi del Presidente e dell'Amministratore Delegato sono definiti tenendo in considerazione le deleghe, i poteri e le responsabilità agli stessi attribuiti, oltre che il loro ruolo di soci. I premi per ciascun amministratore sono determinati sulla base dei parametri oggettivo-economico-finanziari relativi a uBroker S.p.A., raggiunti durante l'esercizio. Essi vengono quindi liquidati solo dopo aver attestato che gli obiettivi siano stati raggiunti, anche attraverso situazioni contabili infrannuali. Anche i premi sono approvati regolarmente dall'Assemblea dei soci, a seguito del deposito del bilancio d'esercizio precedente.

Composizione del Consiglio di Amministrazione		
Presidente <sup>12</sup>	Cristiano Bilucaglia	Esecutivo
Amministratore delegato	Fabio Spallanzani	Esecutivo
Consigliere delegato	Angelo Sidoti	Esecutivo
Consigliere delegato	Mauro Lorenzo Marinelli	Esecutivo
Consigliere delegato	Ivano Pomatto	Esecutivo
Procuratore generale	Antonino Vitrano	Non esecutivo
Procuratore generale	Simona Paratore	Non esecutivo

Il Collegio Sindacale è composto da cinque membri, di cui tre effettivi e due supplenti, e ha un mandato della durata di tre esercizi. Il ruolo del Collegio è quello di esercitare il controllo contabile e vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

### Il Codice Etico e il canale Whistleblowing

uBroker ha adottato un Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione, per esprimere formalmente il proprio impegno e responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'azienda. Il Codice stabilisce i comportamenti che tutte le Persone di uBroker devono rispettare e le responsabilità che devono assumere sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Il Codice definisce quindi i principi generali su cui si fonda la propria cultura aziendale, che, come

<sup>12</sup> Il presidente ha anche la nomina di Amministratore Delegato della società.





già menzionato nel capitolo precedente, sono la trasparenza, la correttezza e il rispetto della legalità. L'azienda, infatti, non tollera pratiche di corruzione e tramite il suo Codice Etico vieta qualsiasi comportamento che possa configurare i reati di corruzione, concussione, truffa ai danni dello stato, frode informatica e reati in tema di erogazioni pubbliche.



Pag. 1 a 13

## CODICE ETICO uBroker

***Approvato dal Consiglio di Amministrazione di uBroker il 12/01/2018***

Tra i principi cardine che guidano l'operato di uBroker vi è anche la responsabilità verso la collettività e la tutela ambientale, l'impegno a offrire a tutti i propri collaboratori le medesime opportunità di crescita e a salvaguardare la loro integrità morale, contrastando atteggiamenti discriminatori.

Per quanto riguarda i rapporti istituzionali, nel Codice Etico viene specificato che sono vietati contributi, diretti o indiretti, a partiti politici, organizzazioni sindacali che siano al di fuori dai termini stabiliti dalla normativa vigente. Similmente, è vietata l'instaurazione di relazioni personali e doni a funzionari o dipendenti delle pubbliche amministrazioni a scopo di ottenere favoritismi.

Il personale di uBroker è informato e formato sulle regole contenute nel Codice in apposite riunioni circa i principi esposti e la necessità del loro rispetto al fine della garanzia dei propri diritti, dell'immagine aziendale e del rispetto dei requisiti di legge applicabili. I clienti e i fornitori sono invece informati della presenza del Codice tramite la pubblicazione del sito internet aziendale.

L'attuazione delle regole definite dal Codice, il monitoraggio e il controllo della loro corretta applicazione sono demandate agli amministratori. Le medesime funzioni sono responsabili delle comunicazioni di comportamenti illeciti o comunque non conformi alle regole del Codice Etico o di legge per quanto applicabili, in modo che possano essere attuate le necessarie azioni correttive e, se del caso, le relative sanzioni.

Per una gestione ancor più rigorosa di eventuali illeciti commessi nella propria organizzazione, nel 2023 uBroker ha avviato il percorso per l'implementazione di un sistema di segnalazione Whistleblowing, che sarà attivo dal 2024. Le segnalazioni potranno essere fatte dai lavoratori dipendenti e autonomi che svolgono o hanno svolto attività lavorativa presso uBroker, dai collaboratori e i liberi professionisti, dai consulenti esterni, dai fornitori, subfornitori o dipendenti/ collaboratori di questi, dai tirocinanti, dai volontari e dalle persone con funzioni di amministrazione, controllo, vigilanza o



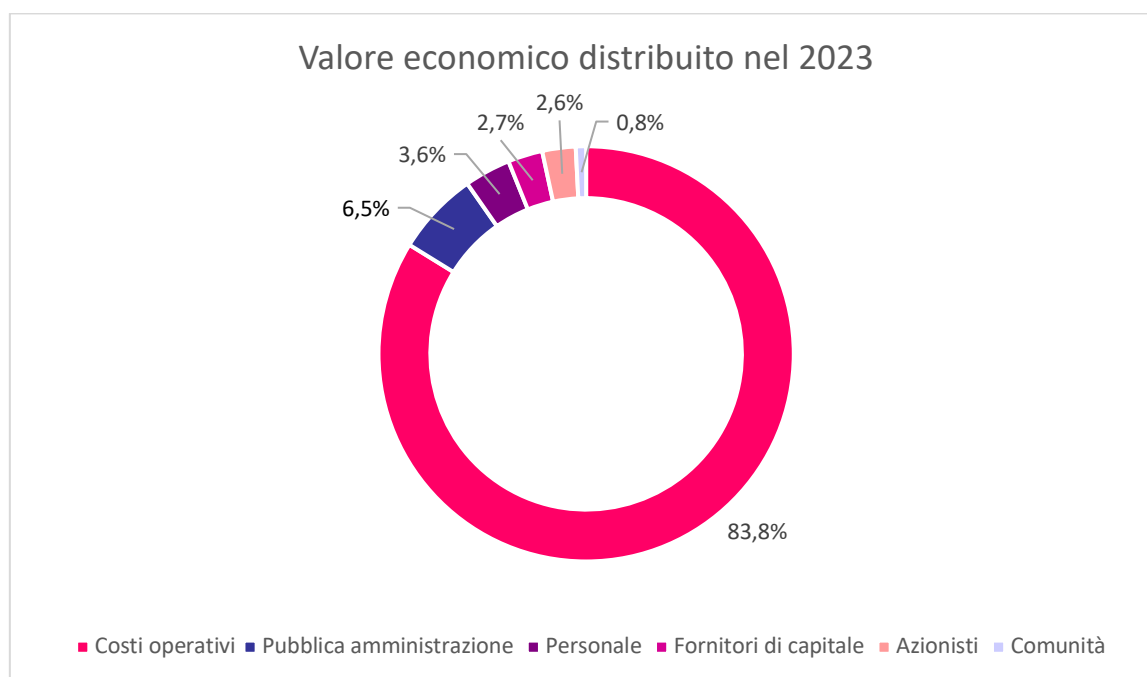
rappresentanza. La modalità di segnalazione è molto semplice, in quanto sarà possibile effettuarla tramite una piattaforma informatica dedicata, accessibile attraverso il sito web di uBroker. Le segnalazioni saranno gestite dal Comitato di Segnalazione, la struttura interna a uBroker incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo e di gestire il canale di segnalazione interno, garantendo ai segnalanti la riservatezza della loro identità, la corretta gestione della segnalazione e la protezione da eventuali atti di ritorsione.

## 2.2 Performance economico e distribuzione di valore

[GRI 201-1]

Nel 2023, il Gruppo uBroker ha generato valore economico per più di 84,6 milioni di euro. La variazione significativa di questo dato nei tre periodi non è da attribuirsi a un decremento dei volumi ma, in special modo, alla normalizzazione dei prezzi delle materie prime che a partire dalla fine del 2021 ha subito un'impennata straordinaria per via di fattori esogeni.

Il valore economico distribuito si attesta intorno all'90%. Di questo ammontare, gran parte si riferisce ai costi operativi (83,8%), mentre la restante parte è stata destinata alla Pubblica Amministrazione (6,5%), al personale (3,6%), ai fornitori di capitale (2,7%), agli azionisti (2,6%) e alla comunità (0,8%).



Valore economico generato e distribuito (in migliaia di euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato	79.059	135.192	84.600
Valore economico distribuito	74.431	122.394	76.222
Costi operativi	71.153	107.250	63.884
Valore distribuito ai dipendenti	1.799	2.288	2.731
Valore distribuito ai fornitori di capitale	493	842	2.066
Valore distribuito alla Pubblica Amministrazione	574	11.491	4.918
Valore distribuito agli azionisti	-	-	2.000
Valore distribuito alla comunità	412	523	623
Valore economico trattenuto	4.628	12.798	8.378





## 3. Il valore delle persone

### 3.1 Le nostre persone

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 401-1]

Vista la rapida crescita che ha interessato l'azienda, la funzione delle Risorse Umane del Gruppo uBroker è al momento in una fase di riorganizzazione, volta a una maggiore strutturazione, in modo da saper accogliere nel miglior modo possibile le esigenze di una realtà in continua evoluzione. La funzione si occupa delle decisioni in termini di assunzioni, cessazioni e più in generale la gestione del fascicolo del dipendente, come l'avanzamento di carriera, la pianificazione delle ferie, la definizione del piano formativo ed altre ancora. La funzione si avvale di collaboratori esterni per responsabilità amministrative, come ad esempio la predisposizione delle lettere di assunzione e l'elaborazione dei cedolini.

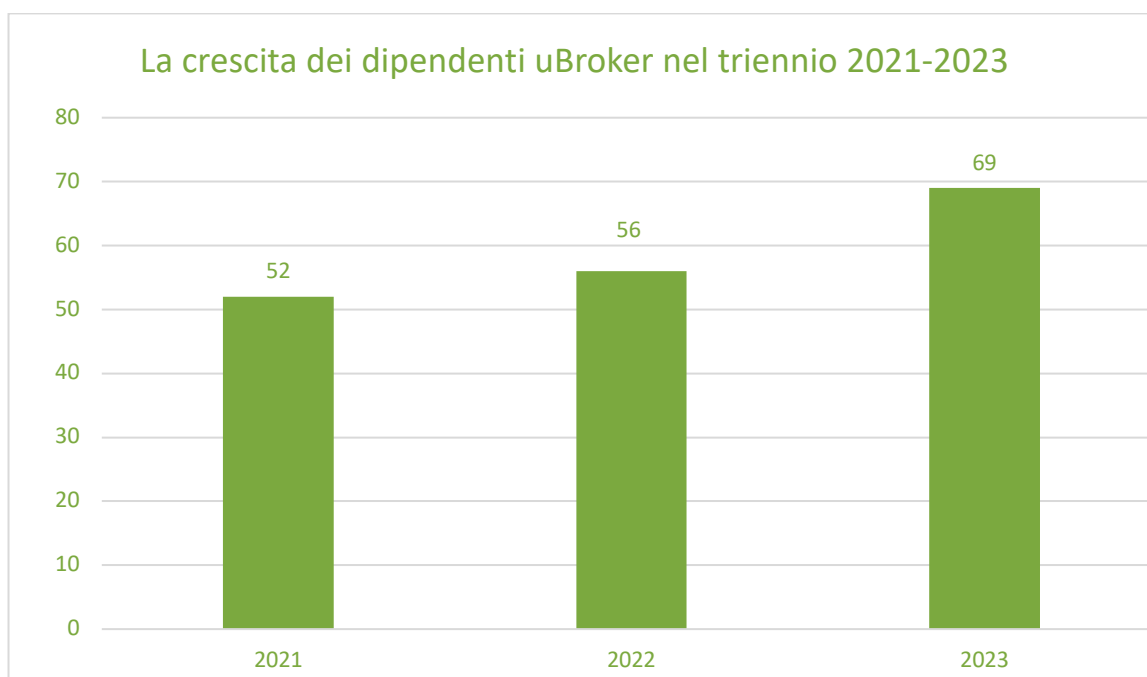
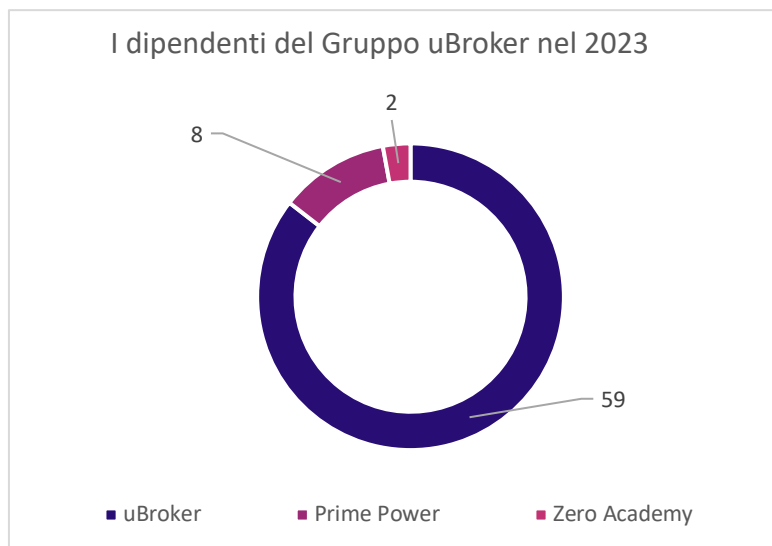
Il percorso verso una maggiore strutturazione della funzione sta portando uBroker a adottare varie politiche che formalizzino i processi interni in questo ambito. Ne è un esempio la Procedura di Recruiting, che stabilisce che, nel momento in cui insorge l'esigenza di una nuova risorsa, il Responsabile di riferimento di area, in collaborazione con la figura HR, definisce le modalità di ricerca e selezione del personale, i criteri di valutazione e i tempi previsti per l'inserimento.

uBroker si è dotata anche di una Procedura di Onboarding, che mira ad agevolare l'inserimento della risorsa all'interno dell'azienda, favorendo fin da subito la produttività, la condivisione della cultura aziendale e quindi la retention. Ad ogni nuova risorsa viene assegnato un buddy, che svolge una funzione di accoglienza nei primi giorni e di presentazione dell'azienda. Viene anche assegnato un mentore, una figura proveniente dall'area operativa in cui è stata inserita la nuova risorsa, che guida il nuovo dipendente nelle attività dei primi mesi, confrontandosi anche con il responsabile dell'area sull'andamento della nuova risorsa. Il percorso di Onboarding si conclude dopo tre mesi con un momento di feedback sul percorso di inserimento, di valutazione delle competenze della risorsa ed eventualmente con la proposta di un piano di sviluppo personalizzato.

Inoltre, per migliorare la qualità e l'efficienza della giornata lavorativa l'azienda si è dotata di un Regolamento interno, tramite cui si disciplinano materie quali il primo soccorso e la prevenzione incendi, l'orario lavorativo, la richiesta di permessi individuali retribuiti, l'assenza per malattia, eventi aziendali, etc.

Al 31 dicembre 2023 l'organico aziendale del Gruppo uBroker è composto da 69 dipendenti, di cui 59 facenti parte della società uBroker, 8 di Prime Power e 2 di Zero Academy; mentre al momento non vi sono dipendenti in Smart Energy essendo una società neocostituita. Il numero dei dipendenti ha visto un trend in crescita negli ultimi anni, aumentando del 7% e del 19% rispettivamente nel 2022 e nel 2023. Nel corso dell'anno di rendicontazione sono state infatti assunte 20 nuove risorse.





La maggior parte dei dipendenti è impiegata con un contratto a tempo indeterminato (97% dei dipendenti), a testimonianza dell'impegno di uBroker a costruire un rapporto solido e lungo con i propri dipendenti. Inoltre, il 13% dei dipendenti ha un contratto part-time, poiché l'azienda cerca di incoraggiare soluzioni lavorative flessibili laddove possibile.

Collaborano con la società anche numerosi lavoratori non dipendenti, il cui numero è stato anch'esso in forte aumento, essendo passati da 435 nel 2022 a 693 nel 2023. Ad eccezione di uno stagista, si tratta di lavoratori autonomi che costituiscono la rete di incaricati alla vendita diretta e che si occupano di presentare a potenziali nuovi clienti l'azienda e la sua offerta.



Quest'attività di vendita diretta a domicilio, comunemente nota come "Network Marketing," è regolamentata da uBroker in conformità alla Legge n. 173 del 17 agosto 2005, che disciplina tale tipo di vendita con l'obiettivo di proteggere i consumatori dalle pratiche di vendita piramidale. In base all'art. 3 della suddetta legge, gli Incaricati alla Vendita di uBroker operano in assenza di vincoli di subordinazione con la Società.

## Le iniziative di welfare

[401-2] [401-3]

Tutti i dipendenti del Gruppo uBroker sono inquadrati con il Contratto Collettivo Nazionale dei Lavoratori (CCNL) del settore Terziario Confcommercio e quindi possono fruire delle misure di welfare incluse nel contratto, tra cui l'iscrizione al fondo sanitario di categoria. In più, per completare la copertura resa dal fondo sanitario, uBroker ha sottoscritto una polizza integrativa per infortuni e alcune patologie classificate come malattie gravi, che permette l'accesso a prestazioni sanitarie con costi calmierati. Ai dipendenti viene inoltre garantita la fruizione dei congedi parentali: nel 2023, tutte e quattro dipendenti che ne avevano il diritto ne hanno usufruito. Oltre a essere rispettati gli obblighi di contribuzione al sistema nazionale di previdenza obbligatoria, uBroker ha sottoscritto un accordo aziendale per permettere ai propri dipendenti di aderire ad una data pensione integrativa a condizioni maggiormente vantaggiose.

A dimostrazione dell'attenzione di uBroker per il benessere dei propri dipendenti sono messi a disposizione dei dipendenti una serie di benefit aggiuntivi, quali uno spazio di lavoro confortevole dotato di bevande e frutta fresca gratuiti, anche in ottica di promozione di uno stile di vita salutare. uBroker offre anche numerose attività di team building come aperitivi aziendali, numerose attività extra-lavorative, giornate sulla neve, corsi di subacquea o apnea. Sono presenti delle convenzioni aziendali, ad esempio con l'asilo adiacente alle proprie sedi e con Unione Industriali Torino. Inoltre, per i dipendenti è prevista la possibilità di sottoscrivere contratti di fornitura di energia elettrica e di gas ad un prezzo agevolato. I dipendenti con un inquadramento di livello superiore hanno accesso a benefit ulteriori, come il fringe benefit di un'autovettura aziendale. Inoltre, sono previsti bonus maggiori per l'area back office nei periodi dell'anno in cui l'attività lavorativa è più intensa.

Un'ulteriore iniziativa a favore del benessere dei dipendenti è la possibilità di fruire di una modalità lavorativa ibrida. Lo smart working viene regolato mediante degli accordi individuali sulla base di specifiche esigenze dei dipendenti.

## Diversity and inclusion

[405-1] [405-2] [406-1]

uBroker è fermamente convinta che le attività di business debbano svolgersi nel rispetto delle diversità e della garanzia di pari opportunità per tutti i dipendenti. Per questo motivo, uno dei principi su cui si fonda la cultura aziendale e che viene anche affermato nel proprio codice etico è proprio l'imparzialità, infatti, nei rapporti di affari e in tutte le relazioni, uBroker assume sempre un atteggiamento di trasparenza e correttezza, evitando qualsiasi tipo di discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle ideologie politiche ed all'orientamento religioso. Viene, inoltre, ribadito che sia nella selezione del personale che nella sua gestione, non viene tollerata alcuna forma di discriminazione: l'accesso a ruoli ed incarichi viene stabilito in relazione alle competenze e ai meriti professionali, l'azienda si impegna a



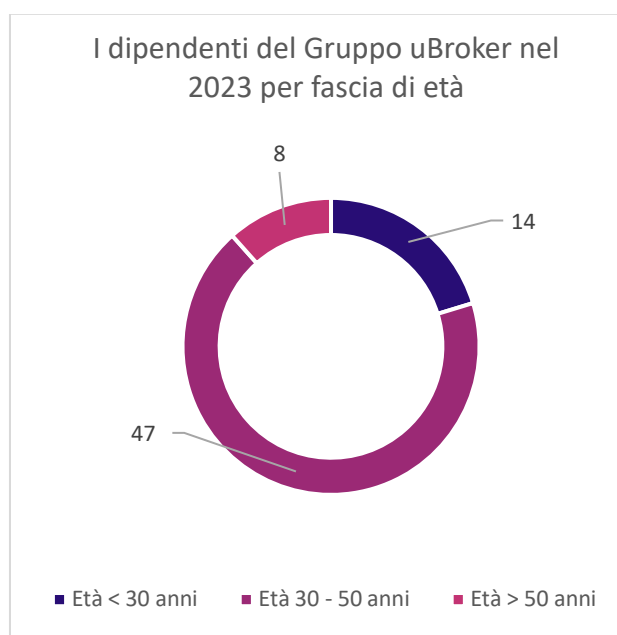
offrire a tutti i collaboratori le medesime opportunità lavorative, con l'obiettivo di una collaborazione a tutti i livelli, nel pieno rispetto della dignità.

L'attenzione al tema ha fatto sì che gli episodi di discriminazione fossero pari a 0 nell'anno di rendicontazione e anche nel biennio precedente.

A dimostrazione dell'impegno di uBroker a garantire l'inclusività si può notare che a livello di genere la popolazione aziendale dipendente è distribuita tra un 67% rappresentante del genere femminile (46 dipendenti donna) e un 33% da quello maschile (23 dipendenti uomo). Per quanto riguarda la diversità negli organi di governo e nel management, uBroker si sta impegnando nell'offrire pari opportunità promuovendo la crescita interna di risorse di genere femminile perché possano sempre più ricoprire maggiori responsabilità gestionali.



Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti in base alla loro età, la maggior parte dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni (68%). I dipendenti con età inferiore ai 30 e superiore ai 50 costituiscono, rispettivamente, il 20% e il 12%.





## 3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori

[GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-8] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

La tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti è una priorità per uBroker, in quanto elemento essenziale per garantire il benessere dei collaboratori e creare le condizioni per il successo dell'Azienda.

A luglio 2023, Il Gruppo ha ottenuto la certificazione ISO 45001:2018 per il suo sistema di gestione della salute e sicurezza. Il Gruppo si era già dotato di un modello di organizzazione e di gestione ex art. 30 del D.lgs. 81/2008, per la definizione e l'attuazione di una politica aziendale per la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro e quindi dei propri lavoratori. Il sistema di gestione certificato di uBroker garantisce:

- la tutela della salute e integrità psicofisica dei lavoratori, attraverso la predisposizione di spazi di lavoro e procedimenti di alta qualità;
- il rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ai luoghi di lavoro;
- un'attività di valutazione dei rischi e, di conseguenza, la predisposizione di misure di prevenzione e protezione adeguate e specifiche;
- un'attività di sorveglianza sanitaria, d'informazione e formazione dei lavoratori e di vigilanza delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza;
- verifiche periodiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

Rientrano nel campo applicativo di tale sistema di gestione tutti i lavoratori del gruppo uBroker, la cui totalità appartiene alla categoria dei videoterminalisti e svolge quindi attività impiegatizia. Non vi sono quindi esclusioni né sulla base della sede, né sulla base di attività.



In linea con quanto richiesto dalla normativa e dallo standard ISO 45001, il Gruppo ha individuato il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) in un soggetto esterno, mentre ogni società ha designato un medico competente esterno e nominato un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Le società del Gruppo uBroker provvedono all'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Il procedimento di valutazione dei rischi, presidiato dall'RSPP, prende in considerazione fattori quali gli ambienti di lavoro, le attrezzature utilizzate, le mansioni svolte e, più in generale, tutto quello che in qualche modo può causare danni o lesioni per i lavoratori che possono esservi esposti. L'iter di valutazione prevede l'identificazione del pericolo, la commisurazione del rischio e l'individuazione di eventuali obiettivi di miglioramento. Per ogni rischio individuato vengono descritte le misure di prevenzione e protezione adottate o da adottare, le misure di mantenimento del livello di rischio e quelle volte al miglioramento. Il DVR, aggiornato annualmente, contiene anche l'esito della verifica, condotta dall'RSPP stesso, del raggiungimento dei risultati previsti.

I principali rischi che il Gruppo ha individuato sono legati all'attività da videoterminalisti e in minor parte, allo spostamento dei carichi. Tali rischi sono definiti dal RSPP partendo dalla definizione delle mansioni tramite l'utilizzo di una matrice con probabilità e verificabilità. Potenziali pericoli possono essere individuati anche tramite segnalazione dei lavoratori direttamente al RLS.

Per garantire che il livello di attuazione degli interventi e delle misure previste siano adeguate, l'RSPP effettua quattro sopralluoghi annuali, durante i quali esamina eventuali problematiche emergenti e verifica il raggiungimento dei risultati previsti. I risultati di queste verifiche vengono formalizzati nel DVR, aggiornato annualmente. Al termine dei sopralluoghi, sulla base dei risultati derivanti da specifiche valutazioni, viene rilasciato un rapporto sullo stato di avanzamento dei lavori e su eventuali misure di protezione e prevenzione ulteriori che si rendano necessarie, predisponendo un piano delle attività da realizzare.

Viene, inoltre, svolto un sopralluogo annuale degli ambienti di lavoro da parte del RSPP e del medico competente, per verificare che rispondano alle caratteristiche previste dalla normativa. Nel corso del sopralluogo vengono anche individuate le mansioni dei dipendenti, e revisionato il DVR, se necessario.

La normativa prevede anche lo svolgimento di una riunione annuale obbligatoria, in cui si discute con il datore di lavoro e l'RLS l'andamento di eventuali incidenti sul lavoro. L'obiettivo della riunione è anche quello di valutare la presenza di eventuali "near miss" e le opportune misure preventive necessarie.

Nel corso dell'anno di rendicontazione e nel biennio precedente nel Gruppo uBroker non si sono verificati né infortuni, né casi di near miss.

Oltre alla sicurezza, un altro aspetto a cui l'azienda presta particolare attenzione è quello della salute del suo personale. Tutti i dipendenti sono sottoposti a sorveglianza sanitaria con visite mediche preventive e periodiche obbligatorie, sulla base della quale viene rilasciato il giudizio di idoneità alla mansione specifica del lavoratore. In virtù del principio della riservatezza, che uBroker fa proprio in tutte le sue attività, le informazioni personali sulla salute dei lavoratori non vengono in alcun modo diffuse all'interno dell'azienda, ma sono condivise esclusivamente con i soggetti designati che si occupano delle risorse



umane e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. All'interno del Gruppo uBroker non è stata presentata alcuna denuncia di malattia professionale nell'ultimo triennio.

L'efficacia e l'efficienza del sistema di prevenzione è monitorata da un team di lavoro composto dall'Ufficio HR e dall'Ufficio Compliance, in collaborazione con il datore di lavoro, l'RLS, l'RSPP e il medico competente, individuando le misure correttive e migliorative se necessarie.

Il coinvolgimento dei dipendenti nello sviluppo, implementazione e valutazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro viene garantito grazie al ruolo della figura dell'RLS, nominata dai dipendenti. L'RLS, infatti, partecipa alle riunioni annuali previste dall'art. 35 del D.lgs. 81/2008 e viene consultato e informato su tutte le attività nel campo della prevenzione e protezione sul lavoro. Un altro modo in cui il personale di uBroker è coinvolto è tramite la formazione in materia di salute e sicurezza. A tutti i lavoratori dipendenti viene, infatti, fornita la formazione obbligatoria generale e specifica in tema di sicurezza sul lavoro al momento dell'assunzione, ai sensi dell'art. 37 D.lgs. 81/2008. La formazione è erogata da una società esterna in modalità e-learning, all'esito della quale viene rilasciato un attestato di frequenza e di superamento della verifica finale di apprendimento.

Per garantire che tutti i dipendenti abbiano completato la formazione in linea con le tempistiche richieste dalla normativa, viene effettuato un piano per la sua erogazione, monitorando le scadenze relative a ciascun dipendente. La formazione specifica ha, infatti, una validità di cinque anni, allo scadere dei quali viene programmata una nuova sessione formativa con le medesime modalità.

È prevista altresì la formazione specifica relativa ai rischi gestiti nei piani di gestione emergenze per i dipendenti addetti al primo soccorso, addetti all'antincendio e per il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, la quale viene erogata con le medesime modalità e sulla base di un piano di formazione.

Grazie all'attività di comunicazione e formazione, tutte le funzioni aziendali delle varie società sono rese consapevoli che la politica riguardante la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro costituisce una linea guida condivisa, presidiata dalla figura del datore di lavoro, che definisce e controlla il sistema gestionale della prevenzione aziendale.

### 3.3 La formazione

[404-1] [404-2]

Nel proprio Codice Etico uBroker ribadisce la consapevolezza che i dipendenti sono un elemento indispensabile per la società e la loro professionalità è necessaria per raggiungere gli obiettivi prefissati e mantenere alto il suo valore. Per questo motivo l'azienda si propone e si impegna a sviluppare le capacità e le competenze delle proprie risorse affinché possano esprimere appieno le proprie capacità in ambito lavorativo nonché possano alimentare l'energia necessaria ad affrontare le quotidiane attività lavorative, offrendo a tutti gli strumenti adeguati e le medesime opportunità di crescita.

Questo impegno si concretizza con la promozione di attività di formazione sia interna che esterna. Ad esempio, nel 2023 è stato organizzato da un consulente esterno un corso di formazione del personale appartenente alle aree che hanno maggiori contatti con i clienti finali con l'obiettivo di accrescere la customer satisfaction. È stato anche organizzato un corso per l'utilizzo di Excel come attività di formazione interna, iniziato



nel 2022 e che si è protratto fino a metà 2023. Infine, per sensibilizzare i propri dipendenti sulle tematiche legate alla sostenibilità, è stata effettuata una sessione di formazione in materia ambientale.

Complessivamente, sono state erogate 172 ore di formazione ai dipendenti del Gruppo, con una media di 2,5 ore di formazione per dipendente, e in particolare una media di 2,9 ore per le donne e 1,7 ore per gli uomini.

Un'attività formativa di particolare rilievo per il business di uBroker è quella focalizzata sulle tecniche di vendita fornita da Zero Academy e rivolta alla rete commerciale. Tale formazione si svolge in maniera continuativa nel corso dell'anno, con diversi appuntamenti settimanali, in coordinamento con i flussi di produzione, tipicamente mensili. Il percorso formativo prevede diversi eventi:

**Starship** è un evento svolto in modalità online che approfondisce diversi temi a rotazioni in slot da un'ora circa. Le varie sessioni analizzano il processo di crescita e i vari ruoli di gestione utilizzando la testimonianza delle persone più esperte nella pratica.

**New Horizon** è un evento che si propone di approfondire in modo pratico e concreto le tecniche acquisite durante gli eventi in modalità online. Dura 4 giorni e mira alla condivisione e allo scambio di esperienze tra gli incaricati di uBroker con l'obiettivo di migliorare le proprie capacità.

**ZERO**  
academy

Il **Check Point** è un evento svolto in modalità online ed è offerto a chi ha sottoscritto il contratto di incaricato alla vendita diretta con uBroker. Ha l'obiettivo di descrivere le attività preliminari e necessarie per un solido percorso professionale, nonché di comprendere meglio i meccanismi di guadagno all'interno della rete di vendita uBroker.

Il **Change your Life** è un evento che si svolge in presenza della durata di due giorni di stampo motivazionale e che mira a sviluppare ed utilizzare le tecniche acquisite con gli eventi in modalità online.

uBroker propone anche un evento formativo all'estero per i cento collaboratori esterni che hanno performato meglio nel corso dell'anno.





## 4. Tutela dell'ambiente

Nel contesto attuale, caratterizzato da una crescente consapevolezza ambientale e dalla necessità di un'azione urgente per contrastare i cambiamenti climatici, il settore del trading energetico si trova al centro di un'importante transizione. In quanto player primario di questo comparto, uBroker ha avviato un percorso al fine di strutturarsi per operare in modo responsabile, garantendo la sostenibilità e il rispetto dell'ambiente nelle sue attività.

### 4.1 La politica di uBroker e la gestione degli impatti ambientali

Il modello di business del Gruppo genera esternalità con risvolti negativi sull'ambiente. Infatti, in primo luogo, uBroker opera nel settore del trading offrendo forniture di gas naturale ed energia elettrica, la quale è in parte variabile prodotta con fonti non rinnovabili. Secondariamente, per condurre le proprie attività l'azienda consuma anch'essa combustibili per il riscaldamento e l'autotrazione. Come è noto, queste fonti energetiche sono i principali colpevoli del rilascio in ambiente di emissioni di gas climalteranti ad effetto serra.

Il Gruppo riconosce l'importanza della protezione e della salvaguardia dell'ambiente come elementi da tenere in considerazione quando si prendono decisioni di business. Per questa ragione, il Consiglio di Amministrazione ha approvato una Politica Aziendale nella quale viene sancito l'impegno per il rispetto dell'ecosistema in cui il Gruppo opera.

La Politica dettaglia i punti cardine della strategia ambientale di uBroker per mitigare l'impatto ambientale delle proprie attività. Un primo elemento cruciale consiste nella promozione di azioni concrete per la minimizzazione dei rifiuti prodotti, favorendo pratiche di riciclaggio e recupero. La scelta di tecnologie all'avanguardia, quali l'installazione di un impianto fotovoltaico e la sostituzione dell'illuminazione degli stabili con la tecnologia LED, mirata a prevenire l'inquinamento e a proteggere l'ambiente in cui l'azienda opera. La Politica affianca a una prospettiva prettamente interna un'attenzione al contesto esterno al Gruppo, sottolineando l'importanza dei rapporti di collaborazione con clienti e fornitori, per migliorare la comprensione reciproca e favorire un coinvolgimento attivo di tutti nel controllo degli impatti ambientali. La Politica si sofferma, inoltre, sull'impegno a formare e sensibilizzare il proprio personale su tali temi, rendendolo consapevole delle responsabilità e degli effetti delle proprie azioni sull'ambiente. L'azienda si dedica al riesame periodico delle proprie politiche e sistemi di gestione per assicurare la loro efficacia e il raggiungimento degli obiettivi di qualità, sicurezza e tutela ambientale. La Direzione di uBroker si impegna a fornire tutte le risorse necessarie, sia economiche che tecnologiche, oltre alle risorse umane e alle infrastrutture, per perseguire gli obiettivi ambientali dichiarati.



## POLITICA UBROKER

Home | Planetfirst | Politica uBroker

La Direzione di uBroker S.p.A. ha stabilito di adottare e mantenere un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro, conforme agli standard internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001: 2015 ed UNI EN ISO 45001:2018.

Con il presente documento si ritiene opportuno evidenziare le linee guida della Politica Aziendale al fine di diffondere e condividere i relativi obiettivi, coinvolgere gli stakeholder nel raggiungimento dei traguardi prefissati.

La uBroker S.p.A. è da sempre molto attenta alle mutevoli esigenze del mercato ed investe notevoli risorse per assicurare una elevata qualità del servizio offerto ai propri clienti e nel controllo delle prestazioni ambientali e alla sicurezza dei propri dipendenti, al fine di perseguire i seguenti obiettivi ed impegni aziendali:

- mantenere efficace ed efficiente un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018;
- operare con integrità professionale e nel rispetto di tutti i requisiti cogenti applicabili ai servizi offerti ai Clienti, nonché nel rispetto di tutte le prescrizioni pertinenti con il contesto in cui opera l'azienda;
- indirizzare le proprie scelte verso le migliori tecnologie economicamente compatibili, al fine di tutelare l'ambiente e prevenire l'inquinamento;



**Bureau Veritas Certification**

**UBROKER S.P.A.**  
Via Vittor Pisani, 31 - 20124 MILANO (MI) - Italy

I siti oggetto di certificazione sono in allegato al presente certificato  
Bureau Veritas Italia S.p.A. certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

**ISO 14001:2015**  
Campo di applicazione

Acquisto e vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali attraverso sistemi di distribuzioni gestiti da terzi.  
IAF 25, 26

Sistema di gestione valutato secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-09

Data della certificazione originale:	27-Luglio-2023
Data di scadenza precedente ciclo di certificazione:	NA
Data dell'Audit di certificazione / rinnovo:	14-Giugno-2023
Data d'inizio del presente ciclo di certificazione:	27-Luglio-2023
Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al:	26-Luglio-2026

Certificato Numero: IT324693    Versione: 1    Data di emissione: 27-Luglio-2023

  
**GIORGIO LANZAFAME** Local Technical Manager

**ACCREDIA**  
Società a partecipazione paritetica tra il CNIS e il CNA  
Via S. Felice 10 - 00187 Roma, Italia  
Tel. +39 06 498081 - Fax +39 06 49808200  
www.accredia.it

Indirizzo dell'organismo di certificazione:  
Bureau Veritas Italia S.p.A., Viale Monza, 347 - 20126 Milano, Italia  
Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App



1/2

Alla Politica si affianca il sistema di gestione aziendale (SGA), certificato secondo la norma ISO 14001, uno standard riconosciuto globalmente che attesta gli elevati standard del sistema di gestione per tutto ciò che riguarda gli impatti ambientali. Attraverso questo presidio uBroker monitora i propri consumi, adotta soluzioni per ridurre le emissioni e promuove l'uso efficiente delle risorse. La certificazione ISO testimonia che tale sistema di gestione soddisfa i più stringenti requisiti in termini di gestione degli impatti ambientali, con un'attenzione particolare dedicata anche al miglioramento continuo e al raggiungimento di obiettivi sempre più sfidanti. In un'epoca in cui i cittadini sviluppano una sensibilità ambientale sempre più acuta, e la categoria dei consumatori pone sempre più attenzione all'impatto ecologico delle aziende da cui acquista, possedere una certificazione ISO 14001 non è solo una questione di conformità,

ma un vero e proprio vantaggio competitivo.

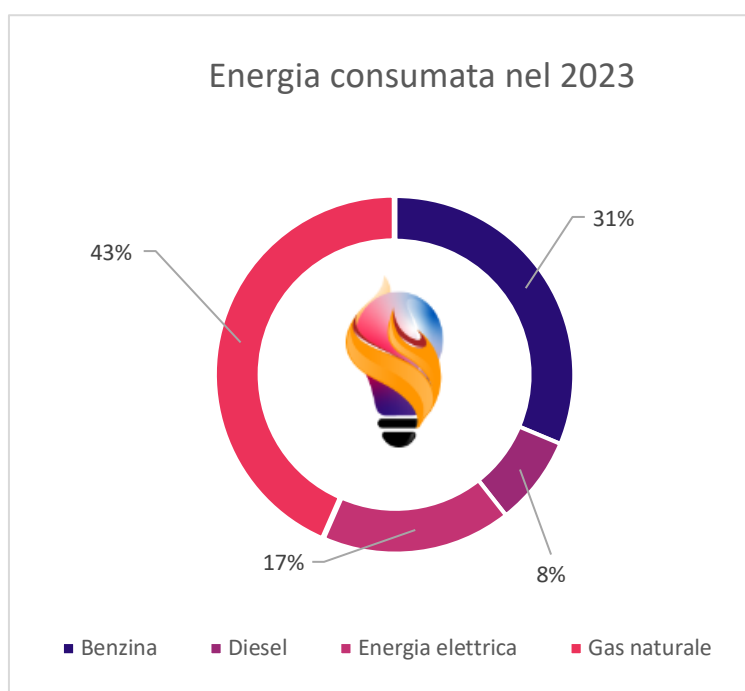


## 4.2 Consumi energetici ed emissioni di GHG

[GRI 302-1] [GRI 305-1] [GRI 305-2]

La riduzione dei consumi energetici e delle emissioni in atmosfera costituiscono una delle principali sfide del Gruppo. Per limitare e mitigare gli impatti ambientali derivanti dalla propria attività di business, uBroker si è impegnata a favorire comportamenti finalizzati a ridurre i propri consumi energetici diretti e a calcolare le emissioni dirette e indirette delle sue Società.

Per lo svolgimento delle proprie attività uBroker utilizza primariamente energia elettrica che acquista dalla rete, cui si aggiunge il sistema di riscaldamento alimentato a gas metano<sup>13</sup>. Tra le altre tipologie di energia consumate, vi sono i combustibili come diesel e benzina che alimentano le auto della flotta aziendale.



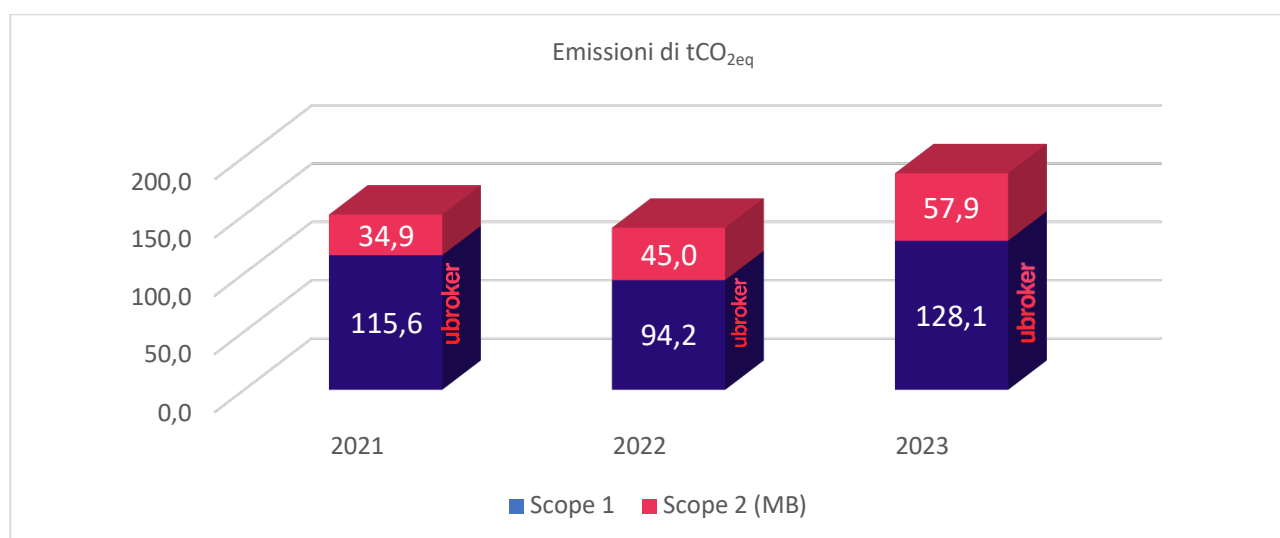
Nel corso del 2023 il Gruppo ha consumato complessivamente 2.388 GJ di energia, la cui quota principale è rappresentata dal consumo di gas naturale usato per il riscaldamento, 1.026 GJ pari al 43% del fabbisogno energetico totale. I consumi sono aumentati del 34% rispetto al 2022, a seguito dell'apertura di una nuova sede a fine 2022. Inoltre, il Gruppo utilizza un parco auto alimentato a benzina e diesel che ha consumato complessivamente 945 GJ per il 2023. L'energia elettrica rappresenta il restante 17% dei consumi totali, che ammontano a 417 GJ.

<sup>13</sup> Rimane escluso dal calcolo il consumo per l'ufficio di Prime Power in quanto è un piano in un immobile in affitto e non è possibile reperire il consumo del singolo piano.



GJ Gruppo uBroker	2021	2022	2023
Benzina	464,0	631,8	750,4
Diesel	221,5	154,2	195,4
Energia Elettrica	275,3	354,5	417,0
Gas naturale	539,5	644,2	1.026,1
<b>Totale</b>	<b>1.500,14</b>	<b>1.784,67</b>	<b>2.388,87</b>

Nel 2023 il Gruppo ha emesso in totale 186 tCO<sub>2eq</sub>, di cui 128,1 tonnellate sono emissioni dirette di CO<sub>2eq</sub>, mentre 57,9 tCO<sub>2eq</sub> sono emissioni indirette di Scopo 2 (calcolate con il metodo market-based) dovute all'acquisto di energia elettrica. Le emissioni di Scopo 1 rappresentano il 69% delle emissioni totali e sono principalmente causate dal consumo di benzina della flotta auto e di gasolio per il riscaldamento degli immobili di uBroker. Rispetto al 2022, le emissioni sono aumentate del 33,7%, avendo aperto la nuova sede a fine 2022.

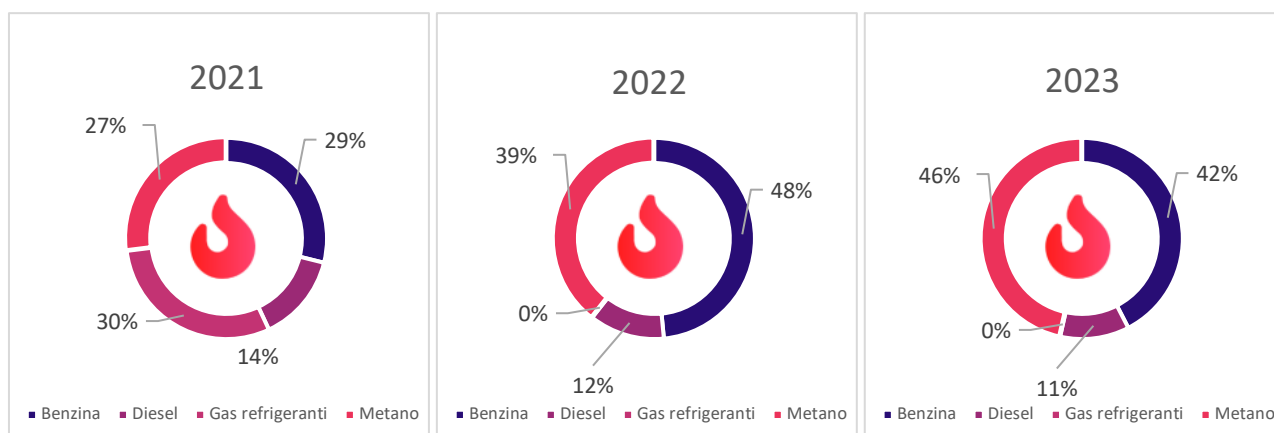


Il grafico riporta la ripartizione tra le emissioni tCO<sub>2eq</sub> di dirette (scope 1) e indirette (Scope 2) da parte del gruppo uBroker per il triennio 2021-2023. Di seguito si riporta la suddivisione delle emissioni dirette per il triennio<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Rappresentazione delle emissioni Scope 2 secondo il modello Market Based







uBroker sta intraprendendo un percorso innovativo e consapevole verso la sostenibilità, con l'obiettivo di promuovere un consumo responsabile e ridurre l'impatto ambientale. In linea con i principi di uBroker, il Gruppo è intento ad installare un impianto fotovoltaico presso gli uffici: il primo, situato nel Palace 1, avrà una capacità di 32,30 kWp e si prevede che produrrà annualmente 38.463 kWh di energia pulita; il secondo impianto, collocato nel Palace 2, avrà una potenza di 45,60 kWp, con una produzione stimata di 54.021 kWh all'anno. Queste iniziative permetteranno di alimentare le attività con energia sostenibile, riducendo significativamente l'impronta ecologica e incrementando la propria autonomia energetica. Il progetto prevede che l'eventuale energia prodotta in eccesso sia immessa nella rete elettrica. È stato stimato che l'investimento si ripagherà in tempi brevi, anche grazie all'installazione di impianti di illuminazione a LED e alla certificazione energetica APE di classe A per gli edifici della sede.

### 4.3 Prodotti di uBroker e la sostenibilità

Il Fuel Mix, o Mix Energetico, rappresenta un elemento cruciale nel settore energetico, poiché indica la varietà di fonti energetiche primarie impiegate per generare l'energia elettrica che le imprese di vendita forniscono ai consumatori finali. Questa composizione è fondamentale per comprendere l'impronta ambientale e la sostenibilità delle pratiche energetiche di un'azienda. In Italia, la procedura nota come Fuel Mix Disclosure gioca un ruolo chiave nel garantire trasparenza e consapevolezza: essa prevede la tracciatura accurata delle fonti energetiche utilizzate nella produzione di energia elettrica, includendo sia la produzione interna sia le importazioni, nonché l'uso delle Garanzie d'Origine. Queste ultime attestano la provenienza dell'energia da fonti rinnovabili, permettendo ai consumatori di essere informati sulle scelte sostenibili operate dalle imprese.

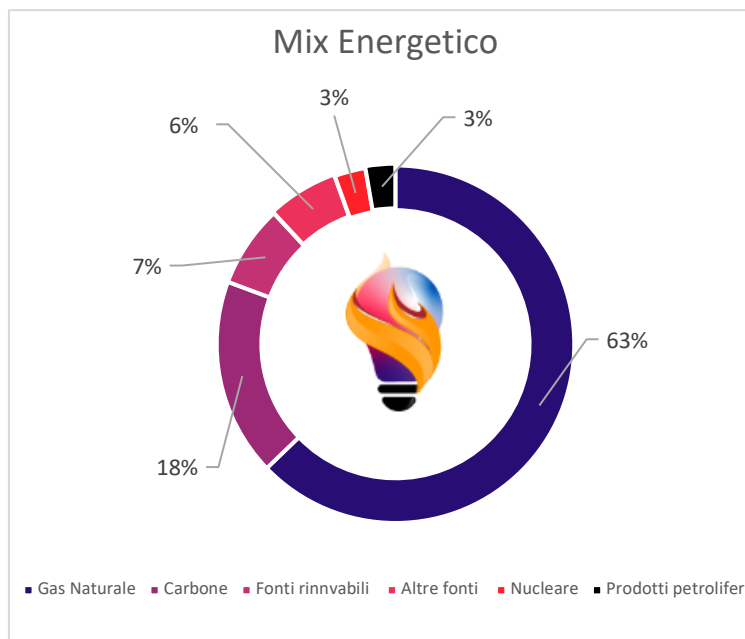


Grafico 1 -Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa<sup>15</sup>

Per il Gruppo uBroker, che si occupa di trading energetico, il mix energetico venduto in rete riflette il mix energetico nazionale, che è composto da una combinazione di fonti rinnovabili come solare, eolico e idroelettrico, e fonti convenzionali come il carbone, il gas naturale e il nucleare. L'obiettivo è bilanciare la necessità di energia affidabile e costante con l'impegno verso la riduzione dell'impatto ambientale e la promozione di un futuro energetico sostenibile.



uBroker sta definendo delle azioni per incrementare la quota di energie rinnovabili nella composizione del mix energetico offerto, così da ridurre progressivamente la dipendenza da fonti fossili e contribuire al raggiungimento degli obiettivi nazionali e internazionali di decarbonizzazione. Informando i clienti sulla composizione del mix energetico e sul relativo impatto ambientale, l'azienda non solo adempie agli obblighi normativi ma si posiziona come attore responsabile e trasparente nel mercato energetico, promuovendo scelte consapevoli e incentivando uno sviluppo più verde e sostenibile.

<sup>15</sup> Si consulti Appendice 3 per la tabella con il dettaglio della composizione del Mix Energetico



Per uBroker, operare nel settore del trading energetico significa essere al crocevia di sfide e opportunità legate alla transizione energetica globale. In tal senso, il Gruppo sta lavorando per cambiare il Mix Energetico offerto al mercato, sviluppando un pacchetto di servizi di fornitura totalmente sostenibile. Il progetto relativo ad un Operatore 100% green consiste infatti in pacchetti di fornitura di energia elettrica proveniente interamente da fonti di energia rinnovabile, i quali saranno disponibili a partire dal 2024. In quanto operatore di trading, il contributo di uBroker al percorso di transizione verso un mondo low-carbon si traduce in un saldo impegno verso i consumatori; infatti, con questo Operatore si offrirà la possibilità di acquistare energia elettrica da fonti rinnovabili con la certezza che ogni kilowattora acquistato non sia stato prodotto emettendo emissioni clima alteranti, poiché esso sarà corredato da una Garanzia d'Origine (GO) emessa dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE).<sup>16</sup>

Questo progetto non solo rispecchia i principi di sostenibilità che uBroker persegue con determinazione, ma si rivolge anche a una clientela giovane e cosciente, che richiede attivamente pratiche aziendali eco-compatibili. La proposta di energia verde del futuro Operatore si distinguerà nel mercato per la sua trasparenza e tracciabilità, offrendo ai consumatori l'opportunità di partecipare attivamente alla transizione energetica verso un mondo a bassa intensità di carbonio.

---

<sup>16</sup> La Garanzia di Origine (GO) è una certificazione elettronica che dimostra che l'energia elettrica è stata prodotta da fonti rinnovabili. Gli impianti che possono ottenere questa certificazione sono quelli riconosciuti come IGO (Impianti Garantiti di Origine). Per ogni megawattora (MWh) di energia elettrica rinnovabile prodotta e immessa nella rete elettrica da questi impianti, il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) emette un titolo GO. Questo processo è in linea con le disposizioni della Direttiva Europea 2009/28/CE, che promuove l'uso dell'energia da fonti rinnovabili. Per maggiori informazioni <https://www.gse.it/>



## 5. Il cliente al centro

Il livello di soddisfazione dei clienti è una leva strategica per il successo e la crescita delle aziende che operano nel settore del trading energetico, poiché essa influenza in modo determinante la reputazione del brand e la sua percezione di affidabilità. Il cliente che si reputa soddisfatto, tendenzialmente, non ha motivo per cambiare il proprio fornitore di servizi, ma dimostra fedeltà anche attraverso il passaparola, condividendo con famigliari e amici la propria esperienza positiva, amplificando la visibilità del brand. Inoltre, un elevato livello di soddisfazione dei clienti permette alle aziende che operano nel settore di distinguersi dalla concorrenza, creando un vantaggio competitivo basato sulla qualità del servizio e non solo sul prezzo del prodotto.

Queste immutabili leggi del business sono le fondamenta del modello di creazione di valore del Gruppo uBroker. Il progetto del Gruppo integra quattro elementi strategici che mettono le esigenze della clientela al centro: l'economicità dell'offerta, un percorso verso la transazione ed efficienza energetica, la centralità della customer experience e le opportunità di scontistica integrativa.



Questo approccio strategico ha permesso ad uBroker, una realtà giovane, di consolidare la propria clientela sul territorio italiano. La diffusione dei prodotti del Gruppo si concentra nel Centro-Nord, sebbene si stia registrando un'espansione della clientela verso il Mezzogiorno.



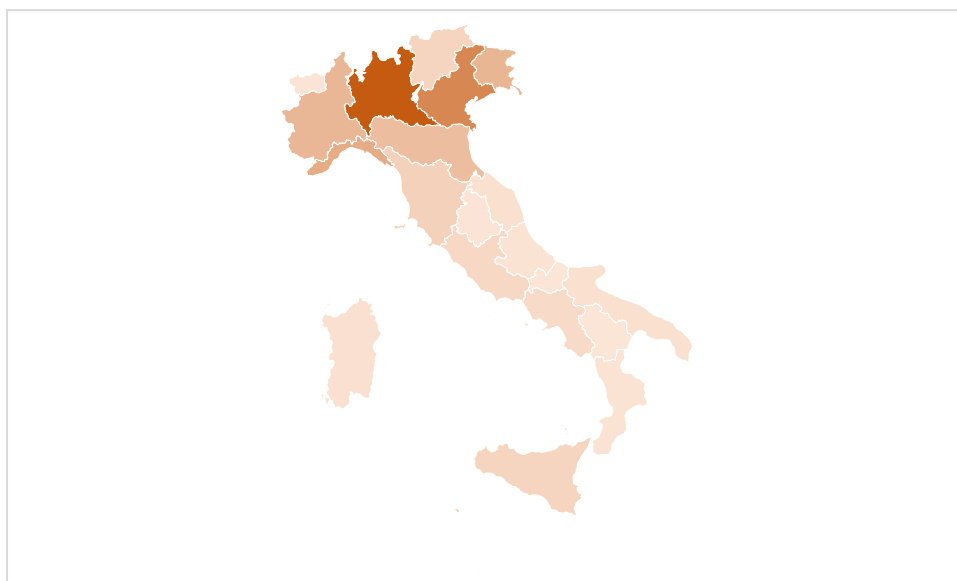


Figura 1 – Regioni dove si è registrato un fatturato maggiore di 1mln euro a dicembre 2023

La distribuzione dei clienti di uBroker, in base al fatturato 2023, è composta prevalentemente da utenti privati che ricoprono il 48% dei ricavi complessivi derivanti dalla vendita di energia elettrica, seguiti dalle aziende che raggiungono il 45% dei ricavi, come riportato nel grafico sottostante.

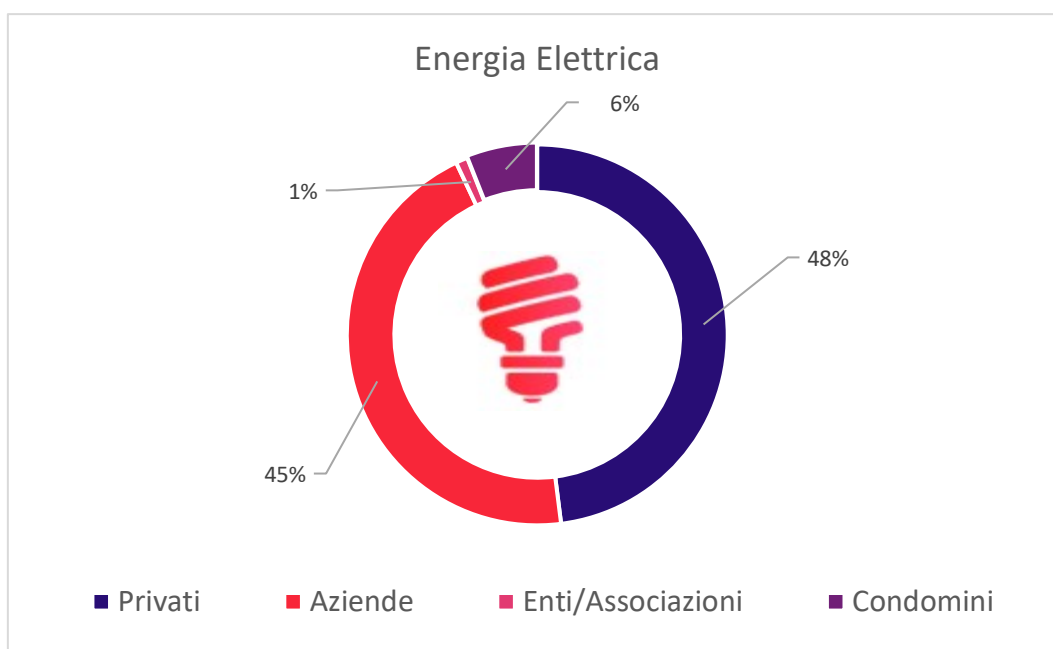


Figura 2 - Composizione della clientela in base al fatturato generato dalla vendita di Energia Elettrica

La composizione della clientela di uBroker che deriva dalla vendita della fornitura di Gas si compone per il 72% da consumatori privati e da una minor quota da aziende, enti e condomini.

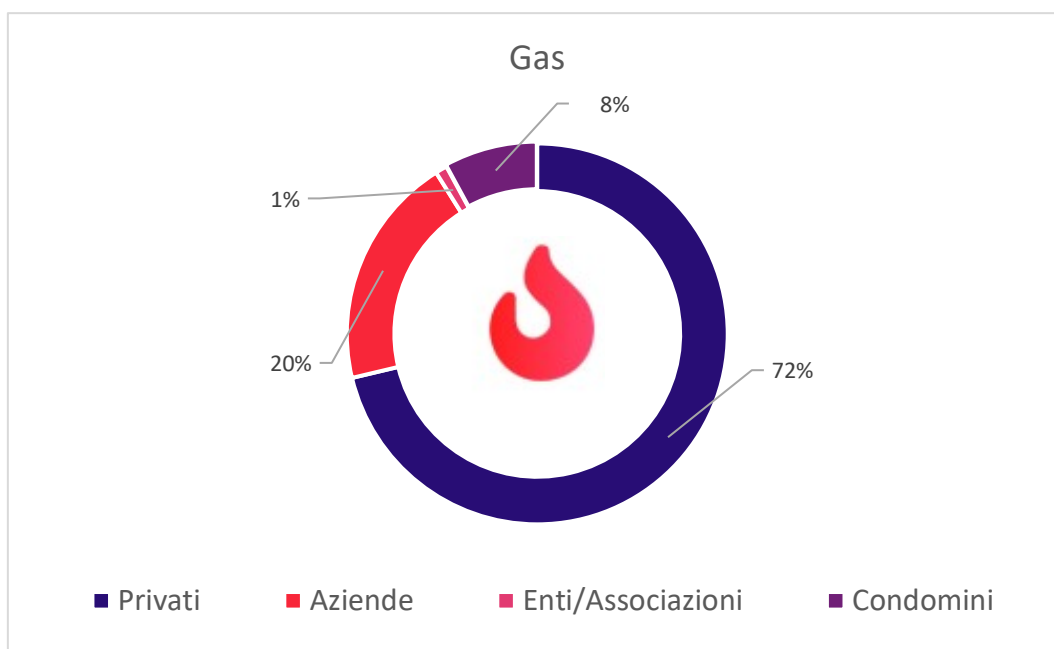
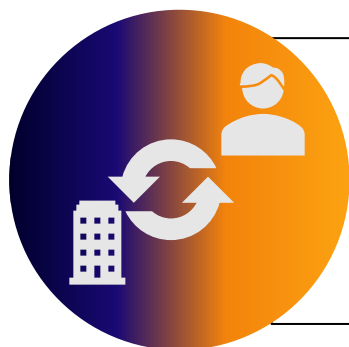


Figura 3- Composizione della clientela in base al fatturato generato dalla vendita di Gas

## 5.1 Soddisfazione del cliente alla base del modello del Gruppo uBroker

uBroker ha sviluppato un modello commerciale distintivo che pone al centro della propria strategia la fidelizzazione del cliente finale attraverso un'offerta competitiva e la possibilità di accedere a scontistiche personalizzate. Questo approccio viene implementato attraverso due canali di vendita principali: la società uBroker predilige quello diretto, mentre Smart Energy si avvale di una rete di agenzie territoriali.

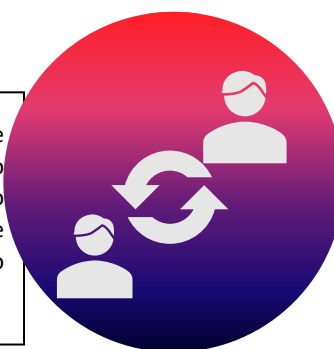


Smart Energy opta per una strategia distributiva che ricorre a una rete di agenzie e subagenzie sul territorio nazionale. Questa scelta mira a raggiungere il cliente finale con maggiore rapidità ed efficacia, sfruttando la professionalità e la conoscenza del mercato degli Agenti e dei sub-agenti selezionati. Inoltre, l'Agenzia offrono servizi accessori come la quality call e la filtrazione delle pratiche non attivabili, alleggerendo il carico di lavoro interno di Smart Energy e ottimizzando i processi di validazione dei contratti.

**SMART  
ENERGY**

**u**broker

uBroker si concentra sulla vendita diretta al consumatore finale, avvalendosi di una rete di incaricati alla vendita che promuovono l'offerta in modo capillare. Questo approccio permette un contatto diretto con il cliente, favorendo la personalizzazione del servizio e la fidelizzazione. Tale approccio è particolarmente efficace per quanto riguarda le zone geografiche coperte dalla rete di vendita, mentre per le aree al di fuori del perimetro della rete è importante l'affidamento su Smart Energy.



uBroker privilegia la vendita diretta e pone al centro del proprio progetto il cliente e la sua soddisfazione e fidelizzazione, mentre Smart Energy punta sulla velocità e l'efficacia dell'Agenzia, ampliando il proprio raggio d'azione e ottimizzando i processi interni. La scelta della modalità di vendita più idonea dipende da diversi fattori, tra cui la strategia aziendale, la target audience e la struttura distributiva esistente.

Per meglio rispondere alle esigenze del mercato e aumentare la soddisfazione del cliente, uBroker ha sviluppato il "[Progetto ZERO](#)", che consente ai clienti di accumulare sconti attraverso il passaparola. Il cliente diventa così protagonista della propria tariffa, potendo potenzialmente azzerare il costo delle utenze. Il meccanismo di scontistica prevede che il cliente possa invitare nuovi clienti, trasformandosi da semplice consumatore a parte attiva di una comunità. Questo approccio non solo favorisce la fidelizzazione, ma crea anche un senso di appartenenza e coinvolgimento, riducendo ulteriormente il tasso di clienti in uscita sul totale, il cosiddetto churn rate. uBroker e Smart Energy offrono, inoltre, un listino basato su componenti di pricing fisse, variabili e percentuali, offrendo soluzioni efficaci ed economiche per il cliente finale, anche in periodi di volatilità dei prezzi delle materie prime.



Un altro aspetto fondamentale per il Gruppo, al fine di soddisfare le esigenze dei clienti, sono le [WebAPP](#) messe a disposizione che rendono la customer journey semplice e unica, offrendo la possibilità di controllare facilmente le fatture, lo stato dei pagamenti e l'evoluzione degli sconti. In questo modo, uBroker non solo si distingue nel mercato libero delle utilities, ma crea anche un forte legame con la propria clientela, trasformandola in una comunità attiva e coinvolta.

Il Gruppo ha sviluppato due webAPP per il consumatore finale: App clienti e App testimonial. La prima permette agli utenti di consultare in modo intuitivo lo stato dei propri contratti e dei pagamenti delle fatture, offrendo una trasparenza e un controllo che rispondono alle esigenze di una gestione efficace e autonoma delle utenze. Dall'altra parte, l'app Testimonial consente di attivare nuovi contratti e di partecipare a attività di gaming che generano interesse verso il progetto ZERO e incentivano l'engagement dei clienti.

Le metriche relative all'app clienti rivelano che circa 11.600 clienti al mese accedono giornalmente per partecipare alle attività di gaming, dimostrando l'efficacia di queste iniziative nel coinvolgere la base utenti. In ottica futura, uBroker sta lavorando ad un nuovo progetto che prevede l'unificazione dell'esperienza dell'utente in un'unica app, in modo da accompagnare il cliente sia nella fase di sottoscrizione sia nella fase di consultazione. Inoltre, verranno introdotte nuove esperienze di gaming per mantenere alta la partecipazione e gestire obiettivi di ricompensa continui, oltre a meccaniche specifiche per incentivare l'adesione al progetto e generare un impatto diretto sulle acquisizioni di contratti.



Attraverso l'app Testimonial il cliente ha accesso a una serie di funzionalità pensate per una gestione autonoma e interattiva delle proprie utenze: dalla partecipazione a meccanismi di gamification all'invio di inviti agli amici per usufruire dei servizi uBroker, fino alla scelta degli sconti da applicare e al monitoraggio del risparmio ottenuto. Questo approccio innovativo consente a uBroker di creare un forte legame con la propria clientela, trasformandola in una comunità attiva e coinvolta. La possibilità di controllare facilmente le fatture, lo stato dei pagamenti e l'evoluzione degli sconti attraverso il portale [io.scelgozero.it](http://io.scelgozero.it) e le app dedicate, risponde direttamente al desiderio dei clienti di ottenere un risparmio concreto, rafforza la posizione di uBroker come leader nell'innovazione e nella soddisfazione del cliente nel settore delle utilities.



Il meccanismo di scontistica di uBroker è articolato e comprende due segmenti principali: **sconti automatici** e **sconti facoltativi**. Gli **sconti automatici** includono lo "Sconto Volume", calcolato sulla quota di materia prima consumata nel mese e riconosciuto in misura crescente per scaglioni di consumo. Questo sconto è applicato automaticamente a tutti i clienti e cumulabile con altri sconti. Lo "Sconto Gruppo d'Acquisto" viene calcolato anch'esso sulla quota di materia prima consumata nel mese, con una percentuale fissa del 4%, applicato automaticamente e cumulabile con altri sconti. La "Compensazione Valore Energia" è calcolata sulla quota di materia prima consumata nei primi due bimestri di fornitura, con una percentuale decrescente. Anche questo sconto è applicato automaticamente a tutti i clienti e cumulabile con altri sconti.

Gli **sconti facoltativi** sono previsti sia da uBroker che da Smart Energy. Per la prima, essi sono legati al Progetto ZERO, che offre la possibilità di accumulare sconti attraverso il passaparola, permettendo ai clienti di ottenere uno sconto permanente sulle future bollette per ogni amico introdotto a uBroker. Per quanto riguarda Smart Energy, gli sconti di natura facoltativa sono il Porta un Amico (bonus una tantum per i clienti presentati e per i presentanti) e lo sconto Smarty (Salvadanaio), che premia i clienti al raggiungimento di determinate soglie temporali o economiche.

uBroker ha costruito un modello di business che non solo offre prezzi competitivi, ma mette il cliente al centro della propria strategia attraverso programmi di scontistica e meccanismi di engagement. Questo approccio distintivo ha permesso al Gruppo di conquistare una significativa quota di mercato, trasformando i clienti in testimonial attivi e fedeli grazie al potere del passaparola e a una customer journey semplificata e unica offerta dalle app del Gruppo.



## 5.2 Assistenza clienti

Il cliente è assistito in fase di stipula del contratto, ma anche per tutte le attività successive. La funzione di Customer Care si prende cura di tutte le sue necessità, fornisce supporto sia telefonicamente sia per le richieste scritte. Quest'ultima è responsabile della gestione dei reclami e dell'assistenza on line, la quale registra un tasso di risposta personalizzata di gran lunga migliore degli standard minimi prescritti dall'Autorità di settore (ARERA). L'assistenza smista anche le richieste verso gli uffici competenti per una gestione di secondo livello. I vantaggi di questa gestione interna includono la condivisione delle informazioni con altre aree aziendali, la tutela del know-how e l'eliminazione dei costi di outsourcing e formazione. Un altro tipo di assistenza è invece rivolta all'area commerciale, per gestire temi legati al percorso di carriera, alle provvigioni ed altro ancora.

Questa attenzione verso la customer experience del Gruppo è confermata dai risultati del sondaggio sulla soddisfazione del cliente svolta da ARERA nel settore della vendita di elettricità e gas, in cui uBroker ha ottenuto un punteggio superiore rispetto alla media per l'anno 2022.

Il sondaggio ha coperto il periodo da luglio a dicembre 2022 ed evidenzia in particolare le prestazioni di uBroker S.p.A. rispetto alla media del settore.<sup>17</sup> I risultati principali mostrano che i clienti di uBroker generalmente hanno riportato tassi di soddisfazione più elevati rispetto alla media del settore. Il sondaggio ha misurato fattori come la chiarezza del linguaggio, la precisione e l'efficacia della risoluzione nelle risposte ricevute. L'Indice di Soddisfazione del Cliente (CSI) di uBroker si è attestato al 91,14%, ben al di sopra della media del campione totale del 86,31%, con il 96,7% dei clienti di uBroker soddisfatti della chiarezza del linguaggio delle risposte. La maggior parte delle richieste informative era relativa a questioni di fatturazione, cambi di contratto e richieste di bonus sociale. Una significativa proporzione di clienti, pari al 53,8%, ha scelto di scrivere direttamente all'azienda senza cercare informazioni tramite canali alternativi. I dati raccolti suggeriscono che le risposte di uBroker sono spesso viste come complete e chiare, con la maggior parte dei rispondenti che trovano le risposte dell'azienda totalmente o abbastanza soddisfacenti. I risultati indicano che uBroker sta performando bene in termini di soddisfazione del cliente, con spazio per ulteriori miglioramenti nella risoluzione delle risposte e nella chiarezza per mantenere ed elevare la fiducia e il contentamento dei clienti.

Tabella 2- Indice sintetico di soddisfazione

	CSI	Variazione della media campionaria Intervallo di confidenza 95%		Numero rispondenti
		Limite inferiore	Limite superiore	
<b>uBroker</b>	<b>91,14</b>	<b>86,23</b>	<b>95,37</b>	<b>91</b>
<b>Totale campione</b>	<b>86,31</b>	<b>84,51</b>	<b>87,96</b>	<b>1.500</b>

<sup>17</sup> Il sondaggio ha incluso 1.500 interviste utilizzando metodologie CATI e CAWI, con la partecipazione di UBROKER in 91 di queste. La ricerca mirava a catturare i livelli di soddisfazione dei clienti che hanno interagito con richieste informative scritte.



A testimonianza del continuo monitoraggio e della politica di miglioramento, da sempre posta in essere dal Gruppo, dal 2024 è stata inserita una nuova figura dirigenziale nel ruolo di Customer Success Manager, al fine di rendere maggiormente performante il servizio di assistenza e ancor più esclusiva la customer journey del cliente finale.

### 5.3 La tutela della privacy

[GRI 418-1]

uBroker pone la privacy e la sicurezza dei dati dei clienti al centro delle proprie attività e, per garantire la protezione delle informazioni sensibili, ha implementato policy interne e protocolli di sicurezza stringenti, istituendo due funzioni specializzate: Compliance & Privacy e IT.

La funzione Compliance & Privacy assicura la conformità alle normative in costante aggiornamento, rispondendo alle richieste di reportistica da parte delle autorità e della direzione aziendale. Parallelamente, la funzione IT adotta protocolli di sicurezza severi, con policy ben definite e condivise con gli operatori del Gruppo per tutelare i dati sensibili dei clienti e dei fornitori. Questi sforzi hanno portato a risultati tangibili: nel 2023, i reclami all'attenzione del Garante per violazione della privacy si sono ridotti da uno<sup>18</sup> a zero. Questi dati evidenziano l'efficacia delle misure di uBroker nel proteggere i dati dei clienti, rafforzando la fiducia e la sicurezza nell'azienda.

### 5.4 Pratiche di marketing responsabile

[GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

Il Gruppo uBroker si distingue nel panorama energetico italiano per la sua strategia di comunicazione innovativa e multicanale, che mira a raggiungere e coinvolgere efficacemente la propria clientela, sia nel settore B2B che B2C. Questa strategia si basa su una combinazione di canali tradizionali e digitali, formazione e impegno etico, con l'obiettivo di costruire una relazione duratura e di fiducia con i clienti.

Un ruolo fondamentale nella strategia di comunicazione di uBroker è svolto dal passaparola. La soddisfazione e la fedeltà dei clienti esistenti sono, infatti, i primi che contribuiscono ad accrescere la customer base del Gruppo. Questa forma di comunicazione spontanea è integrata dalla presenza online del Gruppo, principalmente tramite il sito internet che offre informazioni dettagliate sui servizi e sempre più tramite i social media, che permettono un'interazione diretta con i clienti. Proprio sui social, a partire dal 2024, è prevista una collaborazione con influencer che promuovano le tematiche green, in concomitanza con il lancio di una nuova società partecipata da uBroker che fornirà energia 100% rinnovabile, per rispondere alle esigenze di un pubblico giovane sempre più attento all'ambiente.

---

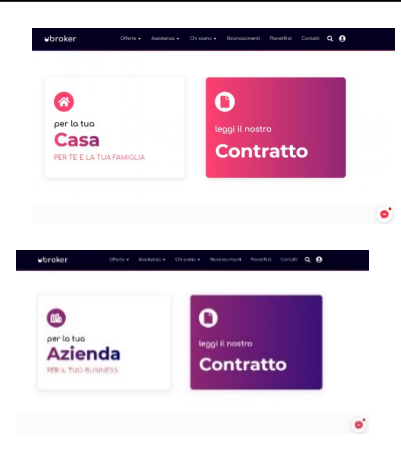
<sup>18</sup> In data 01/02/2023 si è ottenuto la risposta da parte del Garante sull'Archiviazione del caso.



## Comunicazione Sito Internet



La comunicazione sul sito internet è immediata e semplice. Permette a tutti gli utilizzatori di trovare le informazioni necessarie nel minor tempo possibile. L'interfaccia utente ha, inoltre, previsto l'utilizzo di un sistema di assistenza personalizzata attraverso la chatbot messo a disposizione dall'azienda.



uBroker si impegna in progetti di marketing B2C che vedono protagonista la Zero Academy, con iniziative volta a formare gli agenti su quali strategie di vendita adottare. Attraverso la Zero Academy, uBroker fornisce le competenze necessarie per comprendere appieno il sistema energetico e per sfruttare al meglio tali informazioni in ottica di vendita. Tra i vari eventi promossi da Zero Academy, i principali sono i seguenti:

**Starship** è un evento svolto in modalità online che approfondisce diversi temi a rotazioni in slot da un'ora circa. Le varie sessioni analizzano il processo di crescita e i vari ruoli di gestione utilizzando la testimonianza delle persone più esperte nella pratica.

**New Horizon** è un evento che si propone di approfondire in modo pratico e concreto le tecniche acquisite durante gli eventi in modalità online. Dura 4 giorni e mira alla condivisione e allo scambio di esperienze tra gli incaricati di uBroker con l'obiettivo di migliorare le proprie capacità.

**ZERO**  
academy

Il **Check Point** è un evento svolto in modalità online ed è offerto a chi ha sottoscritto il contratto di incaricato alla vendita diretta con uBroker. Ha l'obiettivo di descrivere le attività preliminari e necessarie per un solido percorso professionale, nonché di comprendere meglio i meccanismi di guadagno all'interno della rete di vendita uBroker.

Il **Change your Life** è un evento che si svolge in presenza della durata di 2 giorni di stampo motivazionale e che mira a sviluppare ed utilizzare le tecniche acquisite con gli eventi in modalità online.

Per assicurare la tutela del consumatore anche in termini di comunicazione trasparente e corretta, il Gruppo ha adottato un Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali. Questo documento rende pubblico l'impegno che il Gruppo assume nel fare propri principi di correttezza e chiarezza nelle pratiche commerciali, e rappresenta un punto di riferimento per l'intero settore energetico. Nei primi mesi del 2024 Smart Energy ha adottato un Protocollo di



Autoregolazione Volontaria, con la finalità di rafforzare l'impegno a difendere i diritti dei Clienti e potenziali Clienti nella stipula dei contratti di fornitura di gas e energia elettrica<sup>19</sup>.

In linea con gli obblighi normativi, uBroker si impegna annualmente a fornire ai clienti finali informazioni dettagliate sulla composizione del mix di fonti energetiche primarie utilizzate per la produzione dell'energia elettrica venduta, nonché sul relativo impatto ambientale. Questa trasparenza contribuisce a rafforzare la fiducia dei consumatori e a promuovere scelte consapevoli verso fonti energetiche più sostenibili. In tal senso, la bontà della strategia di comunicazione di uBroker è testimoniata dai risultati raggiunti in termini di assenza di episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi per quanto riguarda il 2023.

---

<sup>19</sup> Per maggiori informazioni, si veda la pagina web dedicata: [Protocollo autoregolazione - Smart Energy](#)





## Appendice

GRI 2-7

Dipendenti	Tipo di contratto	2021					2022					2023				
		Genere	M	F	A*	N C*	I	M	F	A*	N C*	I	M	F	A*	N C*
Dipendenti al 31 dicembre	Contratto a tempo indeterminato	16	33	0	0	49	15	40	0	0	55	23	44	0	0	67
	Contratto a tempo determinato	0	3	0	0	3	0	1	0	0	1	0	2	0	0	2
	Contratto a chiamata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>

Dipendenti	Tipo di contratto	2021					2022					2023				
		Genere	M	F	A*	N C*	I	M	F	A*	N C*	I	M	F	A*	N C*
Dipendenti al 31 dicembre	Contratto part-time	0	5	0	0	5	0	6	0	0	6	2	7	0	0	9
	Contratto full-time	16	31	0	0	47	15	35	0	0	50	21	39	0	0	60
	<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>

\*Altro

\*\*Non comunicato



## GRI 2-8

Lavoratori non dipendenti	Tipo di contratto	2021	2022	2023
Lavoratori non dipendenti per tipo di contratto al 31 dicembre	Stage	0	0	1
	Lavoratori interinali	0	1	0
	Lavoratori autonomi	493	434	692
	<b>Totale</b>	<b>493</b>	<b>435</b>	<b>693</b>



## GRI 2-27

Numero totale di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti	Unità di misura	2021	2022	2023
Numero di casi nei quali si è incorsi in sanzioni monetarie	n.	0	1	0
Numero di casi nei quali si è incorsi in sanzioni non monetarie	n.	0	0	0
Numero totale di sanzioni	n.	0	1	0
Sanzioni per casi di non conformità a leggi e a regolamenti verificatisi <u>nel periodo di rendicontazione</u>	n.	0	0	0
Valore monetario	€	0	0	0
Sanzioni per casi di non conformità a leggi e a regolamenti verificatisi <u>precedentemente al periodo di rendicontazione</u>	n.	0	1	0
Valore monetario	€	0	1.840.000	0
Numero totale di sanzioni pagate nel <u>periodo di rendicontazione</u>	n.	0	1	0
Valore monetario totale delle sanzioni pagate nel <u>periodo di rendicontazione</u>	€	0	1.840.000	0



## GRI 204-1

Tabella di dettaglio dello speso per fornitore locale da parte delle Società del Gruppo.

GRI 204-1				2021	2022	2023
Gruppo	Procurato totale verso i fornitori			56.810.521	147.784.316	73.169.719
	Speso verso i fornitori locali			13.633.178	111.085.448	52.197.281
	%			24%	75%	71%
UBroker	Procurato totale verso i fornitori			56.730.732	119.580.047	59.632.170
	Speso verso i fornitori locali			13.629.637	100.883.930	45.758.698
	%			24%	84%	77%
Prime Power	Procurato totale verso i fornitori			79.789	28.204.269	5.351.609
	Speso verso i fornitori locali			3.542	10.201.518	1.302.475
	%			4%	36%	24%
Zero Academy	Procurato totale verso i fornitori					1.620.255
	Speso verso i fornitori locali					1.494.661
	%					92%
Smart Energy	Procurato totale verso i fornitori					6.565.685
	Speso verso i fornitori locali					3.641.447
	%					55%

Si noti che il decremento del procurato verso i fornitori nel triennio 2021-2023 non è da attribuirsi unicamente ad un decremento dei volumi ma, in special modo, alla normalizzazione dei prezzi delle materie prime che a partire dalla fine del 2021 ha subito un aumento straordinario per via di fattori esogeni.





## GRI 305-1, GRI 305-2

tCO <sub>2eq</sub>	2021	2022	2023
Benzina	33,4	45,6	54,5
Diesel	16,4	11,4	14,6
Gas refrigeranti R-410 A	34,6	0,0	0,0
Gas metano	31,2	37,2	59,0
<b>Totale tCO<sub>2eq</sub> Scope 1</b>	<b>115,6</b>	<b>94,2</b>	<b>128,1</b>
Energia Elettrica (Market Based)	34,9	45,0	57,9
Energia Elettrica (Location based)	18,0	24,8	29,2
<b>Totale tCO<sub>2eq</sub> Scope 1+ Scope 2 (MB)</b>	<b>150,5</b>	<b>139,2</b>	<b>186,0</b>
<b>Totale tCO<sub>2eq</sub> Scope 1+ Scope 2 (LB)</b>	<b>133,6</b>	<b>119,0</b>	<b>157,3</b>

La presente tabella illustra in dettaglio i consumi di CO<sub>2eq</sub> relativi agli Scope 1 e 2 del Gruppo uBroker. Si noti che la riduzione dei Gas refrigeranti nel triennio è dato da una perdita avvenuta nel 2021 di un gruppo frigo, aggiustato nel corso del 2022. L'aumento complessivo delle emissioni di tCO<sub>2eq</sub> è da imputarsi all'apertura del nuovo ufficio nella sede operativa piemontese.



## GRI 401-1

Indicatore	Genere	Età	2021	2022	2023
			Numero di assunzioni	Numero di assunzioni	Numero di assunzioni
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	3	3	4
		Tra 30 e 50 anni	7	6	6
		> 50 anni	0	1	2
	Numero totale di donne assunte		10	10	12
	Maschile	< 30 anni	1	4	4
		Tra 30 e 50 anni	4	2	4
		> 50 anni	0	0	0
	Numero totale di uomini assunti		5	6	8
	Altro	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	0	0	0
		> 50 anni	0	0	0
	Numero totale di assunti di genere "altro"		0	0	0
	Non indicato	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	0	0	0
		> 50 anni	0	0	0
	Numero totale di assunti il cui genere non è indicato		0	0	0
Numero totale di assunzioni		15	16	20	



Indicatore	Genere	Età	2021	2022	2023
			Numero di cessazioni	Numero di cessazioni	Numero di cessazioni
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	1	6	5
		> 50 anni	0	0	2
	Numero totale di donne cessate		1	6	7
	Maschile	< 30 anni	0	5	3
		Tra 30 e 50 anni	1	1	0
		> 50 anni	1	0	0
	Numero totale di uomini cessati		2	6	3
	Altro	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	0	0	0
		> 50 anni	0	0	0
	Numero totale di cessati di genere "altro"		0	0	0
	Non indicato	< 30 anni	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	0	0	0
		> 50 anni	0	0	0
	Numero totale di cessati il cui genere non è indicato		0	0	0
	Numero totale di cessazioni		3	12	10



## GRI 404-1

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER CATEGORIA DI OCCUPAZIONE	Unità di misura	2021	2022	2023
Ore di formazione medie per executive	n.	-	-	-
Ore di formazione medie per manager	n.	-	-	-
Ore di formazione medie per impiegati	n.	4,2	6,1	2,5
Ore di formazione medie per operai	n.	-	-	-
Ore di formazione medie per i dipendenti	n.	4,2	6,1	2,5
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE DEL DIPENDENTE	Unità di misura	2021	2022	2023
Ore medie di formazione fornite alle donne	n.	2,7	2,9	2,9
Ore medie di formazione fornite agli uomini	n.	7,8	14,7	1,7
Ore di formazione medie fornite ai dipendenti di genere altro	n.	-	-	-
Ore di formazione medie fornite ai dipendenti il cui genere non è indicato	n.	-	-	-
Totale ore medie di formazione fornite ai dipendenti	n.	4,2	6,1	2,5





## GRI 405-1

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE E ETÀ			2021	2022	2023
Amministratori al 31 dicembre, per età	Donne	<30 anni	0	0	0
		tra 30 e 50 anni	0	0	0
		> 50 anni	0	0	0
	Totale		0	0	0
	Uomini	<30 anni	0	0	0
		tra 30 e 50 anni	2	2	2
		> 50 anni	3	3	3
	Totale		5	5	5
	Totale		5	5	5

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE		2021		2022		2023	
		Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Executive	0	0	0	0	0	0
	Manager	0	0	0	0	0	0
	Impiegato	36	16	41	15	46	23
	Operaio	0	0	0	0	0	0
TOTALE		36	16	41	15	46	23



DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GRUPPO DI ETÀ		2021			2022			2023		
		< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni	< 30 anni	fra i 30 e i 50 anni	> 50 anni
Dipendenti con contratto di lavoro al 31 dicembre	Executive	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Manager	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Impiegato	9	38	5	10	38	8	14	47	8
	Operaio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE		9	38	5	10	38	8	14	47	8

#### GRI 405-2

Rapporto <sup>20</sup> dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini, per categoria di dipendenti.	2021	2022	2023
	Percentuale [%]	Percentuale [%]	Percentuale [%]
Executive	-	-	-
Manager	-	-	-
Impiegato	77%	73%	75%
Operaio	-	-	-
Totale Categorie	77%	73%	75%

<sup>20</sup> Il rapporto viene espresso come la percentuale della retribuzione complessiva percepita dalle dipendenti donne rispetto alla retribuzione complessiva percepita dai dipendenti uomini.



## Non GRI

Tabella di dettaglio Composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dall'impresa nei due anni precedenti.

Fonti primarie utilizzate	2022	2023
Fonti rinnovabili	7,3 %	7,02 %
Carbone	16,58 %	18,96 %
Gas naturale	65 %	62,32 %
Prodotti petroliferi	1,7 %	1,66 %
Nucleare	2,81 %	2,99 %
Altre fonti	6,61 %	7,05 %
Totale	100 %	100 %

Tabella di dettaglio Composizione del mix energetico medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due anni precedenti.

Fonti primarie utilizzate	2022	2023
Fonti rinnovabili	36,95 %	46,31 %
Carbone	8,34 %	5,27 %
Gas naturale	48,66 %	42,99 %
Prodotti petroliferi	1,16 %	0,99 %
Nucleare	0 %	0 %
Altre fonti	4,89 %	4,53 %
Totale	100 %	100 %



## Nota metodologica

Il primo Bilancio di Sostenibilità volontario del Gruppo uBroker contiene la descrizione delle iniziative e attività riferite all'esercizio 2023 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e delle performance del biennio 2022-2021 a fini comparativi.

Il documento è redatto con riferimento ai "GRI Sustainability Reporting Standards 2021", i più recenti e diffusi standard di rendicontazione di sostenibilità definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione Con riferimento, come previsto dallo Standard GRI 1: Principi fondamentali. Il Bilancio, la cui periodicità di rendicontazione è annuale, è il risultato del contributo delle diverse funzioni aziendali e dimostra la volontà della Società di comunicare in modo strutturato la propria attività in ambito ambientale, sociale ed economico.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio include la capogruppo uBroker S.p.A. (Società per Azioni di proprietà privata) che ha sede amministrativa a Collegno (TO), Via Italia 61 e Piazza Maestri del Lavoro d'Italia 51, inoltre il report comprende le tre aziende controllate situate in Italia, Prime Power S.r.l.; Zero Academy S.r.l.; Smart Energy S.r.l. Il perimetro di rendicontazione del Bilancio non differisce dal perimetro del Bilancio Consolidato al 31/12/2023 di uBroker S.p.A. Il Gruppo opera in Italia. Il documento non è stato sottoposto a assurance esterna. Il Bilancio è stato pubblicato in data 02/09/2024. Il punto di contatto per approfondimenti è: [compliance@ubroker.it](mailto:compliance@ubroker.it)

### I temi materiali

In accordo con quanto previsto dai GRI Standards, i contenuti del Bilancio di Sostenibilità derivano dall'analisi di materialità, come descritta nel primo capitolo, al paragrafo "1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità". Nella tabella di seguito è riportato l'elenco dei temi materiali identificati per il Gruppo uBroker e dei corrispondenti aspetti GRI.

Tema Materiale	GRI Disclosure
Climate Change ed emissioni inquinanti	GRI 302 – Energia GRI 305 - Emissioni
Presidio della catena di fornitura	GRI 204 – Pratiche di approvvigionamento
Promozione del benessere e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro GRI 401 - Occupazione
Tutela dei diritti umani dei lavoratori di tutta la catena del valore	Non GRI
Sviluppo delle competenze dei lavoratori	GRI 404 – Formazione e istruzione
Promozione delle pari opportunità dei lavoratori	GRI 405 – Diversità e pari opportunità GRI 406 – Non Discriminazione



Integrità di business e comunicazione trasparente	GRI 417 – Marketing ed etichettatura
Business continuity e sicurezza del servizio per la clientela	Non GRI
Tutela della privacy e dei clienti e dei partner commerciali	GRI 418 – Customer privacy
Supporto allo sviluppo economico del Paese	GRI 201 – Performance economiche

I principi per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del Bilancio

I principi utilizzati per la definizione dei contenuti e per la garanzia della qualità del presente Bilancio sono i Reporting Principles definiti dallo Standard GRI 1: Foundation.

In particolare, per la definizione del contenuto del documento sono stati applicati i seguenti principi:

- **Completezza:** le tematiche materiali trattate nel report sono rendicontate nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività del Gruppo uBroker S.p.A., permettendo in questo modo una valutazione completa delle performance e degli impatti della Società nell'anno di rendicontazione.
- **Contesto di sostenibilità:** le performance e gli impatti del gruppo uBroker S.p.A. presentati in questo documento sono inseriti nel più ampio contesto di sostenibilità del business della Società.

Al fine di garantire la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del Bilancio sono stati seguiti i principi:

- **Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel Bilancio di Sostenibilità risulta adeguato alla comprensione e valutazione degli impatti del Gruppo uBroker S.p.A. nel periodo di rendicontazione.
- **Chiarezza:** la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il documento fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse.
- **Comparabilità:** gli indicatori presentati nel Bilancio sono riportati per il triennio 2021-2023 e accompagnati da un commento relativo al loro andamento in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance di uBroker nel tempo.
- **Equilibrio:** i contenuti del documento riportano in maniera obiettiva la rappresentazione equa dei suoi impatti positivi e negativi nel periodo di rendicontazione.
- **Tempestività:** il Bilancio prende in considerazione eventi avvenuti successivamente al 31 dicembre 2023 che possano risultare significativi per la





valutazione degli impatti di sostenibilità di uBroker da parte dei portatori di interesse.

- Verificabilità: le informazioni rendicontate all'interno del Bilancio devono poter essere esaminate per stabilirne la veridicità e determinare in quale misura siano stati applicati i principi di rendicontazione.

#### Principali criteri di calcolo e metodologie applicate

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni applicate per alcuni degli indicatori riportati nel presente Bilancio, in aggiunta a quanto già indicato nel testo.

#### Consumi energetici

##### Le emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra (GHG)

I fattori di conversione utilizzati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database Defra 2023 (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs). I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> riportate nel Bilancio di Sostenibilità sono i seguenti:

- emissioni dirette (Scope 1): fattori di emissione tratti dal database Defra 2023 (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs), annualmente aggiornato;
- emissioni indirette energetiche (Scope 2): per l'elettricità acquistata dalla rete elettrica sono stati utilizzati, per il metodo di calcolo Location Based, i fattori di emissione EEA (European Environment Agency), ultima pubblicazione disponibile, mentre per il metodo di calcolo Market Based sono stati utilizzati i fattori di conversione Residual Mix pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) nel 2023.



## Indice dei contenuti GRI

Nella seguente tabella vengono riportati gli Standard GRI rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità del Gruppo uBroker, la relativa informativa e il capitolo di riferimento.

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo uBroker ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01.01.2023 – 31.12.2023 con riferimento agli Standard GRI
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi fondamentali – Versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 La Storia e i Valori, Nota metodologica
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-2 Entità incluse nel reporting di sostenibilità dell'organizzazione	1.1 La Storia e i Valori, Nota metodologica
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-4 Revisione delle informazioni	Non applicabile in quanto primo anno di rendicontazione.
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica
Attività e lavoratori		
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.2 Il modello di business e la strategia
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-7 Dipendenti	3.1 Le nostre persone, Appendice
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-8 Lavoratori non dipendenti	3.1 Le nostre persone, Appendice
Governance		



GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-9 Struttura e composizione della governance	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-15 Conflitti di interesse	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-16 Comunicazione delle criticità	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	2.1 Integrità, etica e trasparenza
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	2.1 Integrità, etica e trasparenza
Strategia, politiche e prassi		
GRI 2 – Informative Generali – versione 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder



GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-23 Impegno in termini di policy	1.4 L'integrazione della sostenibilità nel modello di business
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.4 L'integrazione della sostenibilità nel modello di business
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Al momento non è prevista una procedura per i reclami, sulla base della definizione GRI. Tuttavia, nel 2023 la società uBroker ha avviato l'iter per l'implementazione di un sistema di segnalazione Whistleblowing, che sarà formalmente attivo dal 2024, in ottemperanza al D.lgs. 24/2023
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	A fine 2023 la società uBroker ha intrapreso il percorso per l'implementazione di un canale di segnalazione interno di Whistleblowing, in ottemperanza al D.lgs. 24/2023, che sarà pienamente attivo nel 2024.
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Appendice
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-29 Approccio utilizzato per il coinvolgimento degli stakeholder	1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità
GRI 2 – Informativa Generali – versione 2021	2-30 Contratti collettivi	3.1 Le nostre persone
Informative sui temi materiali		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	3-2 Elenco di temi materiali	1.3 Verso il primo Bilancio di Sostenibilità
Supporto allo sviluppo economico del paese		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	2.2 Performance economica e distribuzione di valore



GRI 201 – Performance economiche	201-1 Valore economico generato e distribuito	2.2 Performance economica e distribuzione di valore
Presidio della catena di fornitura		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 Il modello di business e la strategia, Appendice
GRI 204 - Pratiche di approvvigionamento -Versione 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	1.2 Il modello di business e la strategia, Appendice
Tutela dei diritti umani dei lavoratori di tutta la catena del valore		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 Il modello di business e la strategia, 1.4 L'integrazione della sostenibilità nel modello di business
Climate Change ed emissioni inquinanti		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	4.2 Consumi energetici ed emissioni di GHG
GRI 302: Energia – Versione 2016	GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.2 Consumi energetici ed emissioni di GHG
GRI 302: Emissioni – Versione 2016	GRI 305-2 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.2 Consumi energetici ed emissioni di GHG, Appendice
GRI 302: Emissioni – Versione 2016	GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	4.2 Consumi energetici ed emissioni di GHG, Appendice
Promozione del benessere e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Le nostre persone
GRI 401 – Occupazione – versione 2016	GRI 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	3.1 Le nostre persone
GRI 401 – Occupazione – versione 2016	GRI 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	3.1 Le nostre persone
GRI 401 – Occupazione – versione 2016	GRI 401-3 Congedo parentale	3.1 Le nostre persone, Appendice





GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-3 Servizi di medicina del lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-6 Promozione della salute dei lavoratori	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-9 Infortuni sul lavoro	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro – Versione 2018	GRI 403-10 Malattie professionali	3.2 Salute e sicurezza dei lavoratori
Sviluppo delle competenze dei lavoratori		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	3.3 La formazione
GRI 404 – Formazione e istruzione – Versione 2016	GRI 404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	3.3 La formazione, Appendice
GRI 404 – Formazione e istruzione – Versione 2016	GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e	3.3 La formazione



	programmi di assistenza alla transizione	
GRI 404 – Formazione e istruzione – Versione 2016	GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	3.3 La formazione
Promozione delle pari opportunità dei lavoratori		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	3.1 Le nostre persone
GRI 405 – Diversità e pari opportunità – Versione 2016	GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3.1 Le nostre persone, Appendice
GRI 405 – Diversità e pari opportunità – Versione 2016	GRI 405 – 2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	3.1 Le nostre persone, Appendice
GRI 406 – Non discriminazione – Versione 2016	GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	3.1 Le nostre persone
Tutela della privacy e dei clienti e dei partner commerciali		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	5.3 La tutela della privacy
GRI 418 – Privacy dei clienti– Versione 2016	GRI 418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.3 La tutela della privacy
Business continuity e sicurezza del servizio per la clientela		
Tema non GRI	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	1.2 Il modello di business e la strategia
Integrità di business e comunicazione trasparente		
GRI 3 – Temi materiali – versione 2021	GRI 3-3 Gestione dei temi materiali	5.4 Pratiche di marketing responsabile



GRI 417 - Marketing ed etichettatura - Versione 2016	GRI 417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.4 Pratiche di marketing responsabile
GRI 417 - Marketing ed etichettatura - Versione 2016	GRI 417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	5.4 Pratiche di marketing responsabile
GRI 417 - Marketing ed etichettatura - Versione 2016	GRI 417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	5.4 Pratiche di marketing responsabile

