

gruppoeNERcom



SINTESI

Bilancio di
2025 *Sostenibilità*

SINTESI

Bilancio di
2025 *Sostenibilità*

gruppoenercom

*Un sentito ringraziamento a tutti
i colleghi del Gruppo che hanno
collaborato alla raccolta dati.*



Questo documento fornisce una rappresentazione sintetica delle attività e dei risultati del Gruppo Enercom in ambito ambientale, sociale e di governance, relativamente all'anno 2025.

Le informazioni fornite sono tratte dalla versione integrale del Bilancio di Sostenibilità 2025, redatto sulla base delle previsioni degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), adottati dalla Commissione Europea, in una prospettiva di prima implementazione.

L'elaborato completo, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 12 giugno 2026, è stato curato, insieme a questo documento di sintesi, dall'ESG manager con la collaborazione ed il supporto di SENECA. Coordinamento grafico ed editoriale a cura di Amapola Srl Società Benefit. Illustrazione a cura di Clara Battello.

Per informazioni scrivere a esg@gruppoenercom.it.

Sommario

Lettera agli stakeholder	4	4. Clienti e utenti al centro	32
Il Gruppo: numeri chiave	6	4.1. ENERGIA, EFFICIENZA E SOLUZIONI PER LA TRANSIZIONE	33
1. Identità, strategia e sostenibilità	8	Ascolto e coinvolgimento degli utenti	34
Chi siamo	9	Servizi chiari, accessibili e vicini agli utenti	34
Vision	12	Vendita responsabile e trasparente	37
Governare la sostenibilità	12	Servizi sicuri per gli utenti	37
2. Il nostro impegno per l'ambiente	16	4.2. LA DISTRIBUZIONE DEL GAS SUL TERRITORIO	38
L'impegno	17	Canali di ascolto e segnalazione	38
Consumi energetici	20	Reti Sicure e servizio continuo	39
Emissioni di gas serra	21	Servizio commerciale: qualità e tempestività	41
Progetti climatici per la compensazione	23	5. Comunità e territori	42
3. Le nostre persone	24	Comunità locali	43
Le nostre persone	25	6. Governance, integrità e responsabilità	48
Il coinvolgimento delle nostre persone	25	Cultura aziendale e condotta responsabile	49
Le persone del gruppo in numeri	26	Prevenzione della corruzione e della concussione	49
Occupazione stabile e attrazione dei talenti	27	Protezione dei dati e riservatezza	50
Formazione, sviluppo e valorizzazione del merito	28	Gestione responsabile della catena di fornitura	51
Inclusione, pari opportunità e rispetto delle persone	29	Appendice	53
Benessere e conciliazione vita-lavoro	30	Politiche e Sistemi di gestione a presidio dei temi materiali	54
Dialogo sociale e diritti sindacali	30		
Salute e sicurezza sul lavoro	31		

Lettera agli stakeholder

LA NOSTRA ENERGIA PER UNA TRANSIZIONE CONCRETA, INCLUSIVA E SICURA

Se dovessi racchiudere il nostro 2025 in un'immagine, sceglierei la *drum session* con cui abbiamo terminato la nostra ultima convention: centinaia di persone con storie e competenze diverse, impegnate a suonare insieme qualcosa di nuovo. È la sintesi del nostro modo di intendere la transizione energetica: concreta, partecipata, partendo da una visione chiara per tradurla in buone pratiche condivise, dentro e fuori dal nostro Gruppo.

Nel 2025 abbiamo consolidato la traiettoria degli ultimi anni, trasformando la nostra vocazione industriale e la vicinanza ai territori in risultati tangibili per una transizione energetica inclusiva e sostenibile. La crescita del Gruppo Enercom si è tradotta così in un rafforzamento dei servizi e delle infrastrutture al servizio di famiglie, imprese e Pubblica Amministrazione.

Le persone restano al centro. Abbiamo proseguito il lavoro su welfare, formazione e inclusione, ampliando l'impatto della certificazione per la parità di genere e promuovendo la partecipazione diffusa agli obiettivi del Gruppo.



Abbiamo accelerato **l'innovazione al servizio della decarbonizzazione**, estendendo la nostra presenza commerciale per accompagnare i clienti verso soluzioni sempre più efficienti, con interventi che generano risparmi reali e migliorano il comfort degli edifici. La **crescita della nostra produzione rinnovabile** – idroelettrico e fotovoltaico, con i nuovi impianti di Bianzè e San Gervasio – ci porta verso i 100 Megawatt installati entro il 2030.

Nella distribuzione del gas naturale lavoriamo per **predisporre le reti al futuro utilizzo di green gas**. Il rinnovo dello standard OGMP 2.0 per GEI premia l'impegno a investire in digitalizzazione e tecnologie avanzate per la rilevazione delle microperdite, per continuare a ridurre le emissioni fuggitive.

Il legame con i territori resta il nostro tratto distintivo. Con focus group dedicati abbiamo avviato un percorso di crescita condivisa sia con le nostre persone sia con i fornitori. Crediamo che la transizione energetica passi anche dalla conoscenza: per questo abbiamo raddoppiato i laboratori di educazione

ambientale per le scuole e ideato il Monopoly dell'Energia, un modo concreto per avvicinare le persone, grandi e piccole, ai temi che stanno ridisegnando il nostro futuro.

Sul fronte della trasparenza, stiamo allineando processi e contenuti agli **standard europei ESRS**, adottando la doppia materialità e rafforzando la governance della sostenibilità. Il 2025 segna anche un punto di svolta con il calcolo delle **emissioni di Scope 3** per le quattro principali società del Gruppo, un passo verso l'adozione del **sistema di gestione ISO 14064** per governare il nostro impatto lungo l'intera catena del valore.

Guardiamo avanti con responsabilità e fiducia. La **certificazione LEED Gold** della sede di Cremona, la piena efficienza raggiunta dalla nostra comunità energetica EnerCER, l'investimento nel **bambusetto** di Rovato e i riconoscimenti in sicurezza sul lavoro sono altri esempi del nostro impegno a integrare obiettivi industriali e criteri ESG. È questa l'energia che vogliamo continuare a suonare insieme, per costruire valore duraturo per le persone e i territori dove lavoriamo e viviamo.

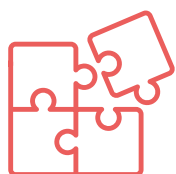


Cristina Crotti

Presidente Gruppo Enercom

Il Gruppo: numeri chiave

(CON LA VARIAZIONE RISPETTO AL 2024)



chi siamo

8 società operative

456 dipendenti
a fine 2025 (400 a fine 2024)

338,27 mln €
valore della produzione
(303,22 nel 2024)



ambiente

37,0 MWh/mln €

megawattora consumati per
ogni milione di euro di ricavi
netti (37,3 nel 2024)

1.266 tCO₂eq/mln €

emissioni lungo la catena del
valore (Scope 1, 2, 3) per ogni
milione di euro di ricavi netti.
Primo anno di calcolo per Scope 3

43,5%

energia elettrica venduta
proveniente da fonti rinnovabili
certificate con Garanzie
d'Origine (33,1% nel 2024)

78,3%

gas naturale venduto
con compensazione della CO₂
emessa (82,3% nel 2024)

24 MW

potenza installata per
l'autoproduzione da fonti
rinnovabili (idroelettrico
e fotovoltaico), tra impianti attivi
e in fase di ultimazione

103,4 MWh

energia condivisa tra dipendenti
e PMI del territorio attraverso
EnerCER nel corso dell'anno



sociale

121 assunzioni

(147 nel 2024) di cui 38%
under 30

29,7%

donne in alta dirigenza
(31,4% nel 2024)

38,2 ore/persona

formazione (26,4 nel 2024)

94,1%

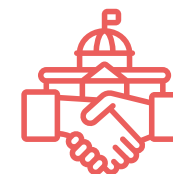
dipendenti coperti dal sistema
di gestione per la parità
di genere (45,5% nel 2024)

82,0%

dipendenti con piani
di incentivazione individuali
o collettivi (46,8% nel 2024)

335.139 €

contributo economico
per il territorio



governance

48,8%

adesioni al Codice di Condotta Fornitori
adottato nel 2025

305 persone

formate su prevenzione della corruzione
(68 nel 2024)

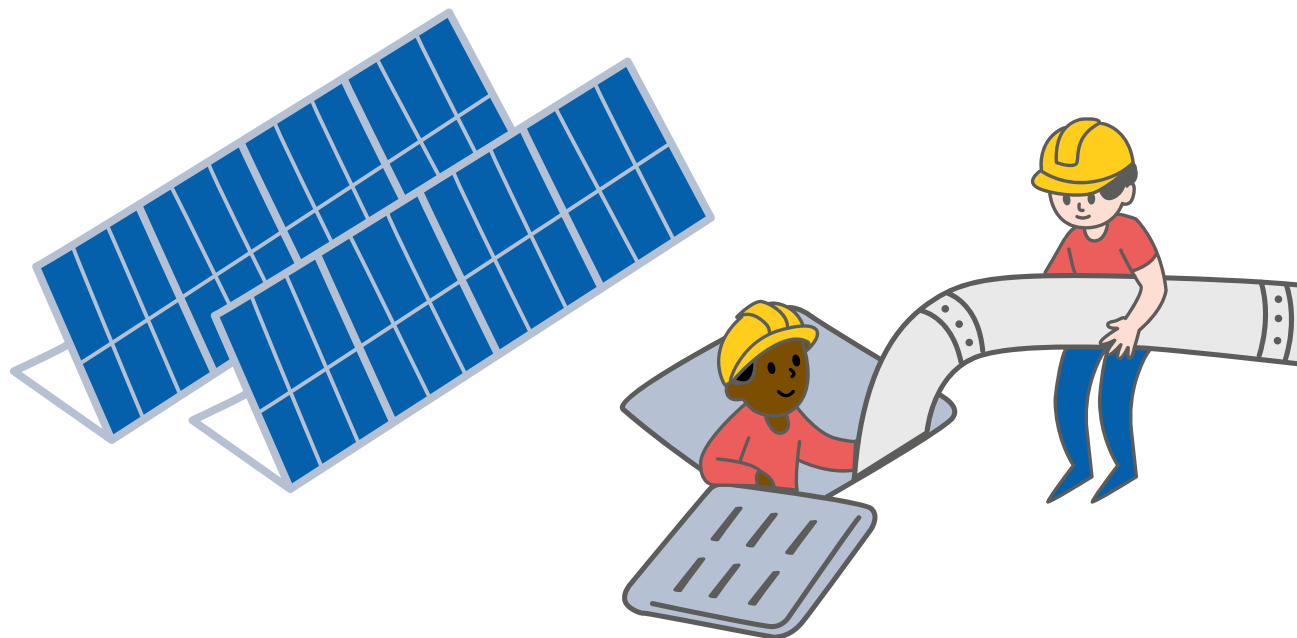
100 persone

coinvolte tra dipendenti e fornitori
nei Laboratori ESG – Insieme
per crescere

99,1%

pagamenti a fornitori locali (invariati)

1.



*identità, strategia
e sostenibilità*

1. Identità, strategia e sostenibilità

CHI SIAMO

Il Gruppo Enercom è una delle principali realtà private italiane tra le utility dell'energia, con oltre 70 anni di storia e una presenza radicata soprattutto in Lombardia, Veneto e Piemonte.

Nell'ambito della transizione energetica, con il Piano Strategico 2025-2030, il Gruppo punta a raggiungere 100 MW di potenza installata entro il 2030, per produrre 120 GWh di energia annua. Nella distribuzione del gas naturale investe in innovazione, digitalizzazione e integrazione delle reti per abilitarle all'utilizzo di green gas, come biometano e idrogeno. Per una crescita responsabile e condivisa, nel 2024 il Gruppo ha costituito EnerCER, la prima Comunità Energetica Rinnovabile del territorio cremasco, e con NexTown offre servizi smart ai Comuni per rendere i territori sempre più a misura di cittadino.

Le attività del Gruppo



Vendita energia elettrica e gas naturale



Produzione di energia rinnovabile



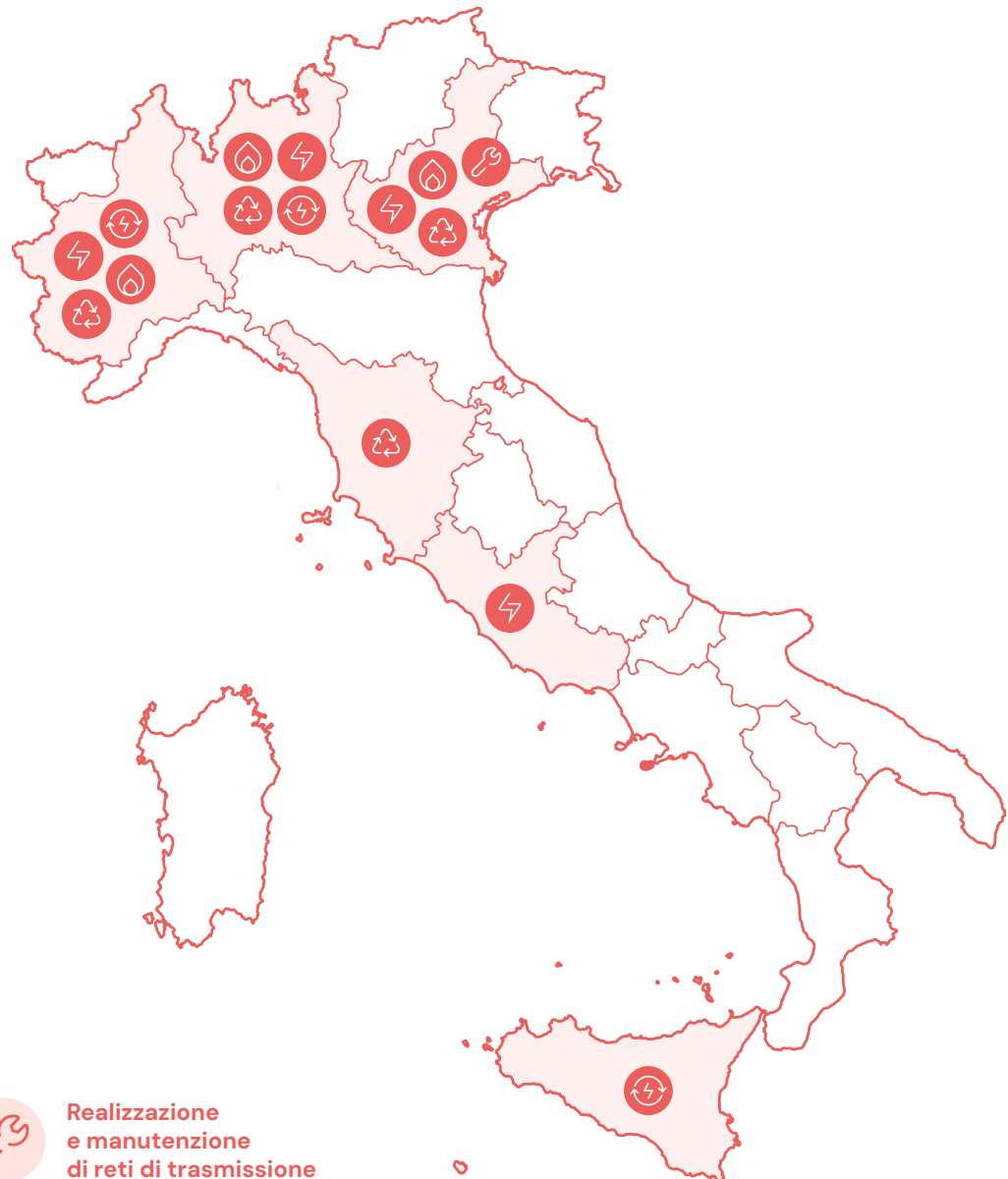
Efficienza e sostenibilità energetica



Distribuzione gas



Realizzazione e manutenzione di reti di trasmissione





Vendita energia elettrica e gas naturale

Il Gruppo vende energia elettrica e gas naturale in gran parte del territorio nazionale, con una presenza più concentrata nel Nord Italia.

41 punti vendita

43,5% energia elettrica venduta proveniente da fonti rinnovabili certificate con Garanzie di origine

78,3% gas naturale venduto con compensazione della CO₂ emessa



Efficienza e sostenibilità energetica

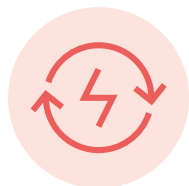
Il Gruppo offre soluzioni e servizi per l'efficienza e la sostenibilità energetica rivolti a imprese, Pubblica Amministrazione, clienti privati e condomini. In particolare:

- installazione di impianti fotovoltaici
- gestione e manutenzione di impianti termici
- realizzazione di interventi di efficienza energetica

11 MW potenza complessiva degli impianti fotovoltaici realizzati nell'anno per clienti domestici e industriali

476 impianti termici mantenuti e condotti in qualità di terzo responsabile

44 MW potenza complessiva degli impianti fotovoltaici gestiti con contratti di manutenzione



Produzione di energia rinnovabile

L'energia rinnovabile del Gruppo è prodotta attraverso impianti idroelettrici e fotovoltaici.

8 impianti idroelettrici attivi con una potenza totale di 4,6 MW e una produzione di 10.030 MWh

7 impianti fotovoltaici attivi o in fase di ultimazione tra Piemonte, Lombardia e Sicilia, con potenza totale di 19,4 MW e una produzione attesa di circa 27.000 MWh.



Distribuzione gas

Il Gruppo gestisce il servizio di distribuzione del gas naturale in 85 Comuni principalmente dislocati in Lombardia, Veneto, Piemonte e Lazio.

266 milioni Smc gas vettoriato

2.632 km di rete di gas gestiti

circa 150mila PdR finali allacciati



Realizzazione e manutenzione di reti di trasmissione

Il Gruppo realizza, installa e cura la manutenzione di impianti di trasmissione elettrica in media e bassa tensione e reti in fibra ottica.

2.846 cantieri

932 interventi su guasto gestiti;

358 km di rete posati: di cui 93 aerea, 219 interrata, 46 Trivellazione Orizzontale Controllata (TOC)

Principali società del Gruppo

Gas 2000 SpA



Società capogruppo.

GEI SpA



Progetta, realizza e gestisce impianti e reti per la distribuzione del gas.

Enercom Energia Srl



Sub-holding di partecipazioni, che inoltre opera direttamente e tramite società controllate nella produzione di energia elettrica da impianti idroelettrici e fotovoltaici.

Enercom Srl



Vende energia elettrica e gas naturale, gestisce portafogli energia per clienti industriali e offre servizi di gestione calore, efficientamento energetico, prodotti per l'efficienza e soluzioni per la mobilità elettrica.

Solarfast Service Srl



Progetta, installa e cura la manutenzione di impianti fotovoltaici per privati e aziende, commercializzando pannelli solari e altri componenti dedicati.

SIMET Srl



Si occupa di realizzazione e manutenzione di impianti di trasmissione elettrica e reti in fibra ottica, telecomunicazioni e connessione alla rete di distribuzione degli impianti di rinnovabili.

SIENT Srl



Come SIMET, si occupa di realizzazione e manutenzione di impianti di trasmissione elettrica e reti in fibra ottica, telecomunicazioni e connessione alla rete di distribuzione degli impianti di rinnovabili.

Enercom Servizi Srl



Fornisce alle società del Gruppo servizi amministrativi, legali e contabili, oltre a supporto in ambito innovazione, qualità, salute e sicurezza sul lavoro e gestione del personale dipendente.

iDigital3 Srl



Offre consulenza informatica e sviluppa soluzioni software innovative, con particolare attenzione al settore Energy & Utilities e alle esigenze delle PMI.

VISION

La nostra responsabilità

Favorire una transizione energetica sostenibile, inclusiva e sicura.

Mettere le persone al centro

Lavoriamo guardando al futuro: mettiamo le persone e il territorio al centro, siamo i professionisti dell'energia di prossimità.

Impatto positivo sull'ambiente

Crediamo che la sostenibilità e l'innovazione siano il motore del cambiamento. Per le sfide ambientali e sociali di oggi e di domani mettiamo le nostre risorse al servizio della salvaguardia ambientale e del benessere sociale.

Transizione energetica sicura e sostenibile per tutti

Produciamo energia da fonti rinnovabili e crediamo nella decarbonizzazione ma non dimentichiamo coloro che questo percorso possono viverlo solo gradualmente.

Crediamo nella responsabilità di chi fa

Guardiamo lontano, verso un futuro che costruiamo responsabilmente oggi perché domani sia un giorno migliore.

GOVERNARE LA SOSTENIBILITÀ

Ruoli e responsabilità

Il **Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Gas 2000 SpA** definisce gli indirizzi per tutte le società del Gruppo e nomina al proprio interno un **Consigliere delegato alla sostenibilità**, con funzioni di promozione e supervisione.

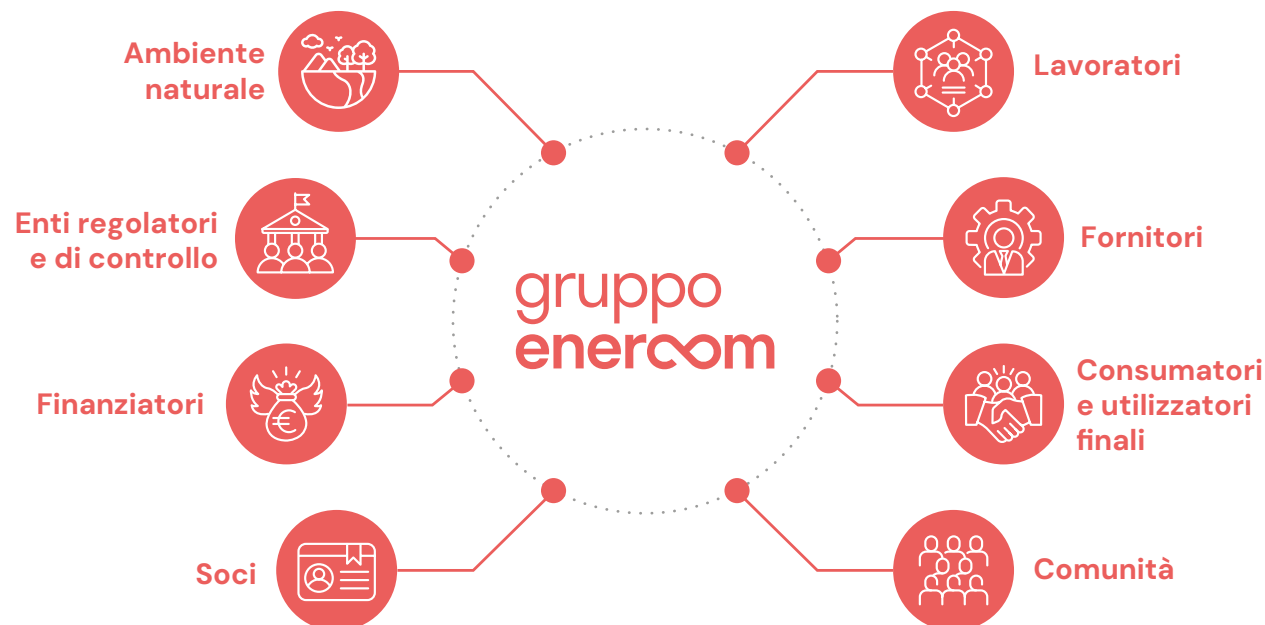
A supporto opera il **Comitato di Sostenibilità**, presieduto dal Consigliere delegato e composto da consiglieri e manager delle diverse società, che presidia in modo collegiale i temi strategici e trasversali legati alla sostenibilità.

L'**ESG Manager del Gruppo** favorisce la diffusione delle informazioni sui temi della sostenibilità, partecipa alla rendicontazione e contribuisce all'integrazione dei processi in prospettiva ESG.

Stakeholder e temi rilevanti

Il Gruppo Enercom identifica i propri stakeholder nelle persone, organizzazioni e realtà che possono influenzare le attività aziendali o essere influenzate dagli impatti generati dal Gruppo.

Gli stakeholder sono stati raggruppati nelle seguenti categorie:



I temi più importanti per il Gruppo Enercom e per i suoi stakeholder sono stati individuati attraverso l'analisi di doppia materialità. Questo approccio considera, da un lato, gli impatti generati dal Gruppo su persone e ambiente ("rilevanza di impatto") e, dall'altro, i rischi e le opportunità che possono incidere sullo sviluppo dell'impresa, sui risultati economici e sulla situazione patrimoniale-finanziaria ("rilevanza finanziaria"). La descrizione completa degli impatti, dei rischi e delle opportunità identificati è disponibile nella versione integrale del bilancio di sostenibilità.



Leggi la versione integrale
del bilancio di sostenibilità



I temi rilevanti

Cambiamento climatico

Adattamento ai cambiamenti climatici

Mitigazione dei cambiamenti climatici

Energia

Occupazione stabile, attrazione e mantenimento dei talenti

Formazione e sviluppo del personale

Non discriminazione, diversità e pari opportunità

Personale proprio

Benessere del personale

Dialogo sociale e diritti sindacali

Salute e sicurezza sul lavoro

Tutela della riservatezza

Comunità interessate

Promozione delle comunità locali

Qualità del servizio e delle informazioni

Qualità commerciale del servizio

Utenti dei servizi

Pratiche commerciali responsabili

Sicurezza personale degli utilizzatori finali

Sicurezza e continuità del servizio

Tutela della riservatezza

Condotta delle imprese

Etica e integrità nella gestione del business

Sicurezza dei dati e tutela della riservatezza

Correttezza nei rapporti con i fornitori

Obiettivi e strategia

Il Piano Strategico 2025-2030 del Gruppo Enercom, approvato a dicembre 2024, definisce come obiettivi di fondo quelli di garantire una crescita responsabile del Gruppo e di favorire una transizione energetica sostenibile, inclusiva e sicura, accompagnando il processo di elettrificazione dei consumi e sviluppando fonti di energia pulita.



Produzione di energia rinnovabile

La produzione e lo stoccaggio di energia da fonti rinnovabili sono leve centrali della strategia di transizione energetica del Gruppo. Attraverso nuovi investimenti nel fotovoltaico, Enercom punta a raggiungere entro il 2030:

- 100 MW di potenza installata;
- 120.000 MWh di energia prodotta;
- 24 MW di storage attivi.

Infrastrutture

Il Gruppo investe nell'innovazione, nella digitalizzazione e nell'integrazione strutturale delle reti di distribuzione del gas naturale, con un duplice obiettivo: prepararle all'utilizzo dei green gas, come biometano e idrogeno, e ridurre le emissioni fugitive attraverso una ricerca sempre più puntuale anche delle microperdite.

Efficienza e sostenibilità energetica

Il Gruppo accompagna clienti privati, imprese, enti pubblici e realtà non profit nella transizione energetica attraverso soluzioni innovative, un'offerta integrata e un approccio consulenziale. L'obiettivo è aiutare i clienti a gestire le proprie esigenze energetiche in modo completo, riducendo l'esposizione alla volatilità del mercato e contribuendo al percorso di decarbonizzazione.

Politiche e Sistemi di gestione

Le principali società del Gruppo hanno adottato il Modello organizzativo ex D. Lgs.231/01 e un insieme di politiche e sistemi di gestione certificati per presidiare e monitorare in modo strutturato la qualità dei propri prodotti e servizi, gli impatti ambientali, gli aspetti legati ai propri dipendenti e collaboratori e l'integrità della condotta aziendale.

Il dettaglio delle politiche e dei sistemi di gestione adottati dalle società del Gruppo è riportato in Appendice e nella versione integrale del Bilancio di Sostenibilità.

Innovazione

L'innovazione in Gruppo Enercom si concretizza nella ricerca di soluzioni per rendere reti e servizi sempre più efficienti e resilienti, integrando tecnologia, competenze e sostenibilità. Anche per questo il Gruppo è partner da diversi anni degli Osservatori del Politecnico di Milano, in particolare di:

- **Energy e Strategy**, il centro di conoscenza del Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano. Per il 2025 il Gruppo ha aderito in particolare a 6 Osservatori: **Renewable Energy, Hydrogen and Alternative Fuels, Nuclear Energy, Energy Efficiency, Digitalization e Decarbonization, Zero Carbon Policy Agenda**;
- **Osservatori Digital Innovation** della School of Management del Politecnico di Milano. Per il 2025 il Gruppo ha aderito in particolare a 3 Osservatori: **Startup Thinking, Smart Cities, Digital & Sustainable**.



gruppoenercom

2.



*il nostro impegno
per l'ambiente*

2. Il nostro impegno per l'ambiente



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI



MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI



ENERGIA



Il cambiamento climatico è un tema centrale per il Gruppo Enercom, sia per gli impatti generati dalle attività aziendali sia per il ruolo che il Gruppo può svolgere nella transizione energetica. Le principali fonti emissive derivano dai consumi di energia da fonte fossile, dalle perdite di gas naturale lungo la rete di distribuzione gestita da GEI e, a valle, dall'utilizzo da parte dei consumatori del gas distribuito e dell'energia venduta. Enercom intende rafforzare il proprio contributo alla decarbonizzazione attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili e l'offerta di soluzioni che aiutino clienti e territori a ridurre consumi energetici ed emissioni.

L'IMPEGNO

Il Gruppo Enercom promuove un approccio alla gestione ambientale orientato alla prevenzione, al monitoraggio e al miglioramento continuo. L'impegno è garantire le migliori condizioni possibili di tutela dell'ambiente, prevenire ogni forma di inquinamento e presidiare in modo sistematico gli impatti generati

dalle attività aziendali, individuando soluzioni efficaci e sostenibili per prevenirli, gestirli e contenerli. Questo approccio è supportato da politiche e sistemi di gestione certificati. Le principali società operative del Gruppo – **GEI, Enercom e SIMET** – hanno adottato una Politica Ambientale e sistemi di gestione ambientale certificati ISO 14001.

Inoltre:

- **Enercom** è certificata UNI CEI 11352, norma per le società che forniscono servizi energetici (**ESCo**);
- **SIMET**, e dal 2025, **SIENT** hanno adottato una Politica energetica e un sistema di gestione dell'energia certificato ISO 50001;
- **SIMET** e **SIENT** hanno ottenuto la certificazione ISO 14064, inerente all'inventario delle emissioni di gas a effetto serra.

Per ridurre le emissioni di gas serra il Gruppo Enercom interviene su più ambiti di attività, a partire dal contenimento delle emissioni fuggitive lungo la rete di distribuzione del gas naturale gestita da GEI.

Riduzione delle dispersioni lungo la rete gas (GEI)

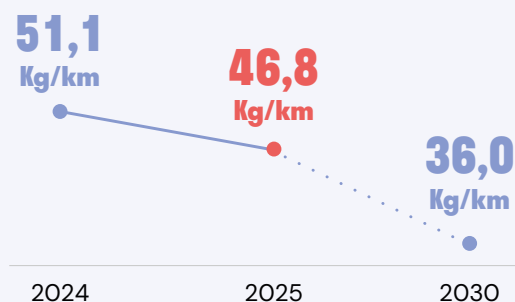
Dal 2022 GEI utilizza il sistema di monitoraggio CRDS, Cavity Ring-Down Spectroscopy, una tecnologia che consente di rilevare la presenza di gas nell'aria con una sensibilità molto superiore rispetto ai sistemi tradizionali e di localizzare con precisione l'origine delle dispersioni. Questo permette di intervenire in modo tempestivo sulle riparazioni e di contribuire alla progressiva riduzione delle emissioni fuggitive di gas naturale.

OGNI TRIENNIO

 **100%**
impianti e reti ispezionati da GEI

RIDURRE LE EMISSIONI FUGGITIVE

Kg di emissioni annue di CH₄ in atmosfera/km di rete gestita



Interventi per l'efficienza energetica

Tra gli interventi di efficientamento energetico del Gruppo, un ruolo centrale è svolto da GEI, che nel 2025 ha inciso per il 31,8% sui consumi energetici interni complessivi. La società sta portando avanti un programma pluriennale che riguarda impianti, reti e sistemi centralizzati: dagli interventi di coibentazione e preriscaldamento nelle cabine Re.Mi. all'introduzione di sistemi di comando intelligenti, pompe di calore e caldaie a condensazione; dall'estensione e magliatura delle reti alla telesorveglianza, fino all'efficientamento della protezione catodica delle con-

dotte e all'installazione di tecnologie per il recupero e la produzione di energia, come turbine da salto di pressione ed elettrolizzatori per la produzione di idrogeno.

L'attenzione all'efficienza riguarda anche gli spazi aziendali. Nel settembre 2025, la **nuova sede Enercom di Cremosano**, nata dalla riqualificazione di tre capannoni industriali dismessi, ha ottenuto la **certificazione LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design) **Gold**, riconoscimento internazionale che attesta le elevate prestazioni dell'edificio in termini di sostenibilità ed efficienza energetica.

Energia rinnovabile nei consumi aziendali

Nel 2025 tutte le società del Gruppo Enercom hanno **acquistato energia elettrica da fonti rinnovabili certificata con Garanzie d'Origine** per i propri consumi, con la sola eccezione di SIMET e Solarfast Service. Questa quota rappresenta l'89,7% dell'energia elettrica acquistata per consumi interni ed è destinata ad aumentare ulteriormente nei prossimi anni.

Verso combustibili a minore impatto

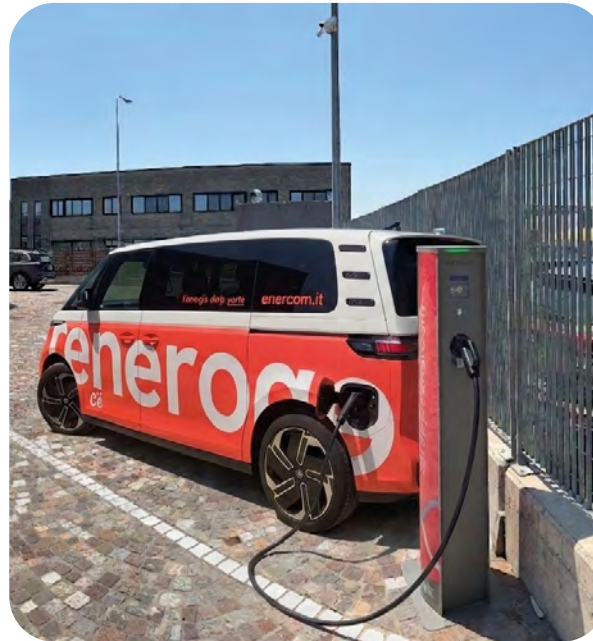
Nel 2025 il Gruppo Enercom ha avviato una mappatura della propria flotta aziendale, composta da 253 mezzi, per definire un percorso di progressiva elettrificazione. Un primo risultato è il **piano di sostituzione dei veicoli in fringe benefit**, circa 60, con l'obiettivo di passare dall'11,5% di veicoli ibridi plug-in o elettrici registrato nel 2025 al 100% entro il 2030. A supporto del percorso, il Gruppo ha pianificato investimenti per potenziare l'infrastruttura di ricarica, con l'installazione di 14 nuovi punti di ricarica in 3 sedi aziendali, per una potenza complessiva di 230 kW.

OBIETTIVO AL 2030



100%

**veicoli in fringe benefit
ibridi plug-in o elettrici**



GEl favorisce l'integrazione delle fonti rinnovabili nella rete gas attraverso interventi di magliatura, pensati per facilitare la distribuzione del biometano nelle aree con forte presenza di impianti a biogas potenzialmente convertibili.

Nel triennio 2023-2025 sono state magliate le reti tra Trescore Cremasco, Palazzo Pignano, Capralba e Pianengo. Per i prossimi anni sono allo studio due ulteriori collegamenti, tra Capralba e Vailate e tra Pianengo e Casale Cremasco. Al termine del 2027, questi interventi permetteranno di **aumentare in modo significativo la capacità ricettiva minima estiva della rete**: dagli attuali 800/1.000 Smc/giorno dei singoli impianti fino a 9.000 Smc/giorno.

Energia da fonti rinnovabili per il mercato

Nel 2025 è entrato in esercizio l'impianto fotovoltaico in Piemonte, con una potenza di 4,8 MW. Inoltre, sono in fase di ultimazione altri impianti in Sicilia e in Lombardia con una **potenza complessiva di circa 14 MW**, che diverranno operativi nel 2026.

Il percorso di crescita proseguirà nei prossimi anni: **entro il 2030 il Gruppo prevede di realizzare ulteriori impianti per raggiungere 100 MW di potenza installata.**



Promozione e servizi per la decarbonizzazione dei clienti (Enercom)

Nel 2025 Enercom ha ampliato l'offerta di soluzioni per la decarbonizzazione dei clienti, integrando ai prodotti per il comfort domestico, come le pompe di calore, anche l'installazione di impianti fotovoltaici per la clientela retail, già disponibile per il segmento business.

Nello stesso anno, il **43,5% dell'energia elettrica fornita ai clienti finali proveniva al 100% da fonti rinnovabili certificate con Garanzie d'Origine**, mentre il **78,3% del gas naturale venduto prevedeva la compensazione delle emissioni di CO₂**.



energia elettrica fornita ai clienti finali proveniente al 100% da fonti rinnovabili certificate con GO

CONSUMI ENERGETICI

I consumi energetici del Gruppo derivano principalmente da tre fonti: gas naturale, utilizzato per il riscaldamento delle sedi e per gli impianti tecnologici delle cabine RE.MI.; carburanti, impiegati dalle flotte aziendali; energia elettrica acquistata o autoprodotta, destinata al funzionamento di sedi, impianti e attrezzature.

Nel 2025 i consumi complessivi sono stati pari a 12.092,6 MWh, in aumento del 9,6% rispetto al 2024. La crescita è legata soprattutto al maggiore consumo di gasolio della flotta aziendale di SIMET e SIENT, ampliata nel corso dell'anno con 16 nuovi mezzi.

Ripartizione dei consumi energetici (MWh)

Fonte energetica	2025	%	2024	%
Gasolio e benzina per flotta aziendale	8.173,9	67,6%	6.926,6	62,8%
Gas naturale	2.539,9	21,0%	2.811,6	25,5%
Energia elettrica acquistata non rinnovabile	112,1	0,9%	72,9	0,7%
Energia elettrica acquistata rinnovabile	972,7	8,0%	937,2	8,5%
Energia elettrica autoprodotta rinnovabile	294,0	2,4%	283,2	2,6%
Consumo totale di energia	12.092,6	100,0%	11.031,5	100,0%

37,0 MWh/mln €

Le fonti rinnovabili rappresentano il

10,5%

dei consumi energetici totali.

Considerando la sola energia elettrica, la quota rinnovabile sale al

91,9% del totale.

megawattora consumati per ogni milione di euro di ricavi netti (37,3 nel 2024)

EMISSIONI DI GAS SERRA

Il Gruppo monitora le emissioni di gas serra Scope 1 e Scope 2 per tutte le società. Le emissioni Scope 3 sono invece calcolate per SIMET, SIENT, GEI ed Enercom.

I dati sono espressi in CO₂ equivalente (CO₂eq), unità di misura che consente di confrontare l'impatto dei diversi gas serra sul riscaldamento globale, riportandoli a un valore equivalente di CO₂ sulla base del loro Potenziale di Riscaldamento Globale (GWP).

Scope 1: emissioni dirette generate da fonti possedute o controllate dal Gruppo, come combustibili per il riscaldamento e i veicoli aziendali, perdite di metano e gas fluorurati.

Scope 2: emissioni indirette legate all'energia elettrica acquistata e consumata negli impianti e nelle sedi del Gruppo (location-based: mix elettrico medio nazionale; market-based: energia rinnovabile certificata e Residual Mix).

Scope 3: emissioni indirette generate lungo la catena del valore del Gruppo, a monte e a valle delle attività, come acquisti, trasporti, viaggi di lavoro, spostamenti casa-lavoro e uso dei servizi.

OGMP 2.0:

confermato a GEI il Gold Standard Reporting Status per i risultati in monitoraggio e riduzione delle emissioni

Scope 1

Nel 2025 le emissioni Scope 1 del Gruppo sono state pari a 6.007,6 tonnellate di CO₂eq, in diminuzione del 2,4% rispetto al 2024. Il calo è legato soprattutto alla riduzione delle emissioni fuggitive di gas naturale lungo la rete GEI, pari a -8,5%, che ha compensato l'aumento delle emissioni della flotta aziendale, pari a +10,4%.

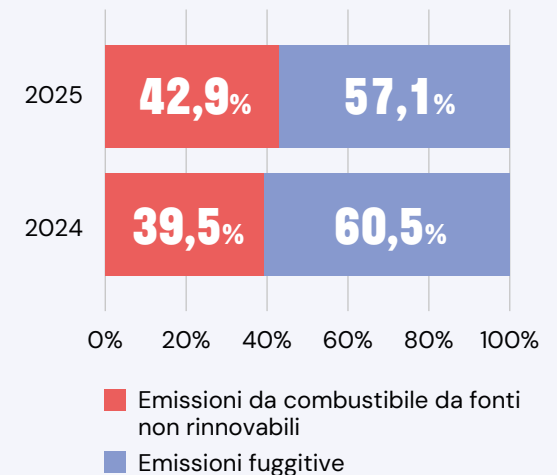


**emissioni Scope 1
rispetto al 2024**

Emissioni Scope 1 del Gruppo (tonnellate CO₂eq)

	2025	2024
Emissioni da uso combustibile da fonti non rinnovabili	2.576,6	2.433,5
di cui Gasolio e Benzina	2.061,9	1.867,3
di cui Gas naturale	514,7	566,2
Emissioni fuggitive di gas serra da rete di distribuzione e da impianti di climatizzazione	3.431,0	3.723,6
Totale SCOPE 1	6.007,6	6.157,1

QUOTE PERCENTUALI EMISSIONI SCOPE 1



Scope 2

Nel 2025 le emissioni Scope 2 sono aumentate per effetto della crescita dei consumi di energia elettrica, in particolare della quota acquistata da fonte non rinnovabile. Le emissioni calcolate con approccio location-based sono state pari a 467,7 tonnellate di CO₂eq, in aumento del 50,0% rispetto al 2024. Con approccio market-based, invece, le emissioni sono state pari a 56,1 tonnellate di CO₂eq, con un incremento del 68,0% rispetto all'anno precedente.

Emissioni Scope 2 del Gruppo (tonnellate CO₂eq)

	2025	2024
Totale emissioni CO ₂ eq Scope 2 – location-based	467,7	311,7
Totale emissioni CO ₂ eq Scope 2 – market-based	56,1	33,4

Nel complesso, nel 2025 le emissioni Scope 1 e Scope 2 del Gruppo si sono ridotte rispetto all'anno precedente: -2,0% secondo l'approccio market-based e -0,2% secondo l'approccio location-based.

Emissioni Scope 1 + Scope 2 del Gruppo (tonnellate CO₂eq)

	2025	2024
Totale emissioni CO ₂ eq Scope 1 + Scope 2 – location-based	6.457,3	6.468,9
Totale emissioni CO ₂ eq Scope 1 + Scope 2 – market-based	6.063,7	6.190,5

Scope 3

Emissioni CO₂eq Scope 3 per categoria (tonnellate CO₂eq)

	Vendita di energia e servizi energetici (Enercom)	Distribuzione del gas (GEI)	Realizzazione e manutenzione reti (SIMET, SIENT)
1. Beni e servizi acquistati	1.795,5	1.060,1	1.699,6
2. Beni strumentali	-	4.292,0	-
3. Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse nell'ambito 1 o 2)	80.536,0	168,6	458,4
11. Uso dei prodotti venduti	328.833,1	-	3,6
Altro	246,2	1.523,1	283,7
Totale SCOPE 3	411.410,8	7.043,8	2.445,3

Di seguito si riporta l'intensità delle emissioni climalteranti (Scope 1, 2, 3) rispetto al volume dei ricavi a livello di singole aree di business, distinte per approccio (location-based e market-based).

Intensità emissioni climalteranti per area di business (ton CO₂eq / mln € ricavi netti)

	Location-based	Market-based
Area business Vendita di energia e servizi energetici (Enercom e Solarfast Service*)	1.480,2	1.480,0
Area business Distribuzione del gas (GEI)	505,1	494,8
Area business Realizzazione e manutenzione reti (SIMET e SIENT)	115,7	115,5

* Solarfast Service esclusa da Scope 3

1.266 tCO₂eq

emissioni lungo la catena del valore (Scope 1, 2, 3) per ogni milione di euro di ricavi netti

PROGETTI CLIMATICI PER LA COMPENSAZIONE

Enercom propone ai clienti retail e industriali contratti di fornitura di gas naturale con compensazione delle emissioni di CO₂. Nel 2025 questa soluzione ha riguardato il 78,3% del totale venduto.

A questo scopo sono stati acquistati crediti di carbonio certificati per 209.823 tonnellate, destinati a sostenere progetti di mitigazione dei cambiamenti climatici e alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU. Oltre a 6 progetti in India e in Turchia, Enercom ha contribuito alla ripiantumazione e alla cura di 7,6 ettari di una piantagione di bambù nel Comune di Rovato, in provincia di Brescia. La piantagione, che nella sua piena estensione raggiungerà 36 ettari, potrà catturare circa 37.000 tonnellate di CO₂ in 15 anni per la parte sostenuta da Enercom. La specie utilizzata, il bambù gigante Moso (*Phyllostachys edulis*), è particolarmente efficiente nell'assorbimento di anidride carbonica grazie alla crescita rapida e all'elevata produzione di biomassa, con una capacità di cattura 35 volte superiore rispetto ai boschi tradizionali misti di conifere e latifoglie.

IN 15 ANNI



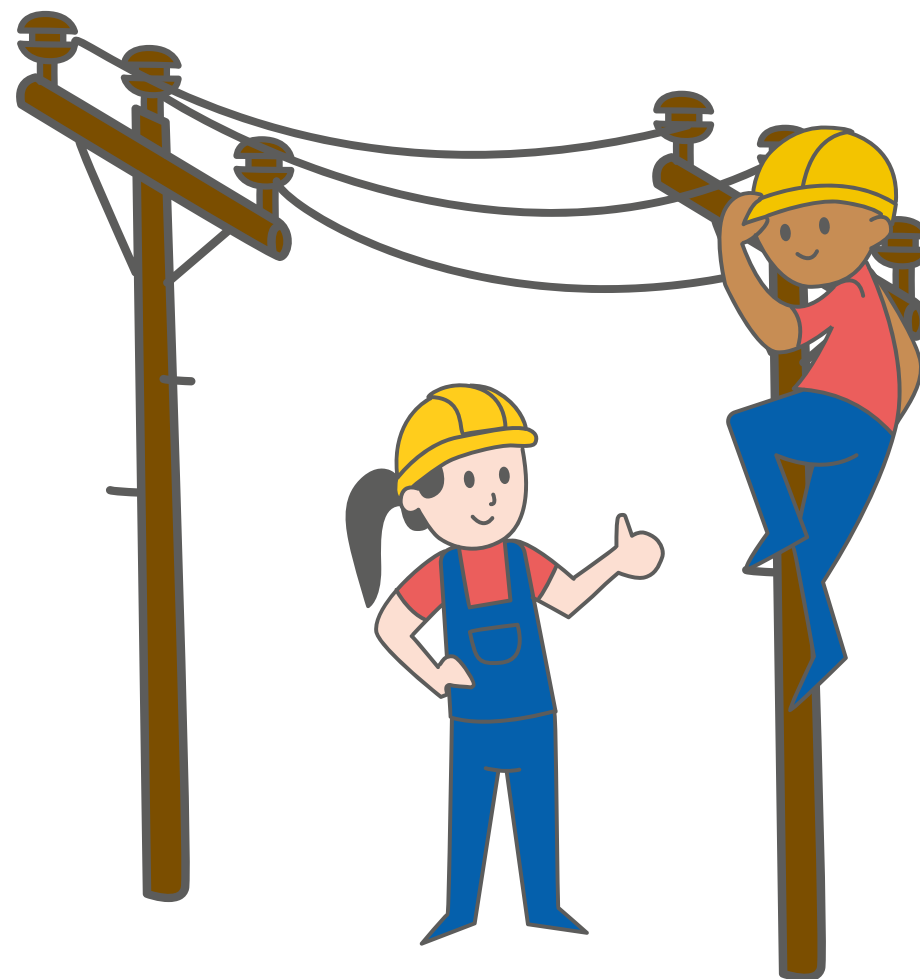
37.000

**Tonnellate di CO₂ catturate
dal bambuseto di Rovato**



3.

*la nostra
persona*



3. Le nostre persone



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



OCCUPAZIONE STABILE, ATTRAZIONE E MANTENIMENTO DEI TALENTI



FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE



NON DISCRIMINAZIONE, DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ



BENESSERE DEL PERSONALE



DIALOGO SOCIALE E DIRITTI SINDACALI



SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO



TUTELA DELLA RISERVATEZZA

LE NOSTRE PERSONE

Il Gruppo fonda il proprio approccio sul rispetto di quanto sancito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU e dalla Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro (ILO), rifiutando ogni forma di lavoro minorile, forzato o coatto, tratta degli esseri umani, discriminazione o violazione dei diritti della persona. Questo impegno è presidiato attraverso politiche di Gruppo e sistemi di gestione certificati.

IL COINVOLGIMENTO DELLE NOSTRE PERSONE

Il confronto con le persone avviene sia in modo diretto sia attraverso i rappresentanti dei lavoratori, con il coordinamento della funzione HR e il coinvol-



gimento degli Amministratori Delegati delle società del Gruppo.

Nel corso del 2025, l'impegno verso il clima aziendale si è concretizzato in una nuova indagine che ha interessato GEI, Enercom ed Enercom Servizi (i cui risultati sono stati restituiti nel Q1 2026), consolidando il percorso avviato nel 2024 che aveva già portato alle certificazioni HappyatWork e Welmpact. Nel corso dell'anno sono stati inoltre realizzati i **Laboratori ESG – Insieme per crescere**, che hanno coinvolto 72 persone tra seconde linee e personale di vendita, con l'obiettivo di rafforzare la cultura della sostenibilità all'interno del Gruppo.



72

persone coinvolte nei laboratori ESG

Il dialogo con organizzazioni sindacali e RSU si è mantenuto costante e sono attivi canali dedicati alla segnalazione di eventuali criticità, anche in forma anonima, attraverso il Whistleblowing e, ove disponibili, i canali previsti dal sistema SA8000. Nel 2025 non sono state registrate segnalazioni.

LE PERSONE DEL GRUPPO IN NUMERI

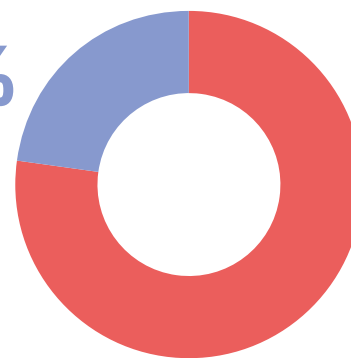
 **456**
dipendenti

 **121**
assunzioni
di cui 38% under 30

 **15,8%**
tasso di turnover

29
lavoratori interinali

 **23,0%**
Donne



 **77,0%**
Uomini

LA CRESCITA DEL NUMERO DEI DIPENDENTI
Numero di dipendenti



OCCUPAZIONE STABILE E ATTRAZIONE DEI TALENTI

Il Gruppo conferma l'orientamento a privilegiare l'occupazione stabile: nel 2025 il 93,6% dei dipendenti ha un contratto a **tempo indeterminato**. La crescita dell'organizzazione è sostenuta da iniziative di **attrazione dei talenti**, anche attraverso la creazione di **Academy** in collaborazione con diversi partner, **attività informative**

presso scuole e università e il coinvolgimento delle associazioni di settore di cui il Gruppo fa parte, quali Associazione Industriali di Cremona, Proxigas, Elettricità Futura, Assolombarda, AssoEsco e Assindustria Veneto Est. Per i profili più difficili da reperire nei territori di riferimento, il Gruppo attiva ricerche con il supporto di agenzie di somministrazione. In questi casi, il Gruppo prevede **misure di accompagnamento** specifiche, tra cui il supporto per l'alloggio e percorsi formativi mirati. La **fidelizzazione delle persone** è sostenuta da un approccio olistico che combina diverse strategie quali formazione continua, piani di sviluppo, opportunità di mentorship, sistemi di incentivazione, iniziative di welfare e momenti di ascolto.



Scuole e Università



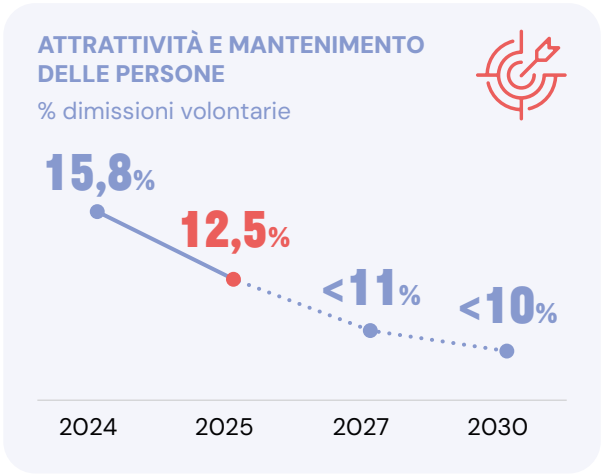
Academy e formazione



Supporto all'alloggio



Percorsi di crescita e mentorship



FORMAZIONE, SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL MERITO

La formazione rappresenta una leva centrale per migliorare e accrescere il patrimonio di conoscenze all'interno del Gruppo e per sostenere lo sviluppo delle nostre persone. Nel 2025 sono state erogate 17.411 ore di formazione, pari a 38,2 ore medie pro capite; il 56,7% delle ore ha riguardato formazione non obbligatoria. I piani formativi sono definiti dalle singole società sulla base dei **fabbisogni aziendali e individuali** e includono formazione tecnica, commerciale, manageriale, soft skills, competenze specialistiche, patenti e percorsi sulla parità di genere. Per l'erogazione della formazione, il Gruppo ha stabilito partnership con enti quali IKN, Politecnico di Milano, Cefriel, Ambrosetti Management, Associazione Industriali di Cremona.

 **17.411**

ore di formazione erogate

Le politiche retributive del Gruppo promuovono **equità e parità di genere**, integrando alla componente fissa strumenti flessibili legati alla performance, come premi di risultato, riconoscimenti individuali di merito, MBO (Management By Objectives) e incentivi alle vendite. Nel 2025 è stato formalizzato

il **processo di valutazione delle performance** e di assegnazione delle premialità individuali per i dipendenti con ruolo apicale e per le "figure chiave" nelle aziende Enercom, Enercom Energia, GEI, Enercom Servizi e Solarfast Service.

I dipendenti coinvolti in piani di incentivazione individuali o collettivi sono stati 201, pari al 44,1% del totale, cui si aggiungono 82 riconoscimenti individuali di merito.

 **201**

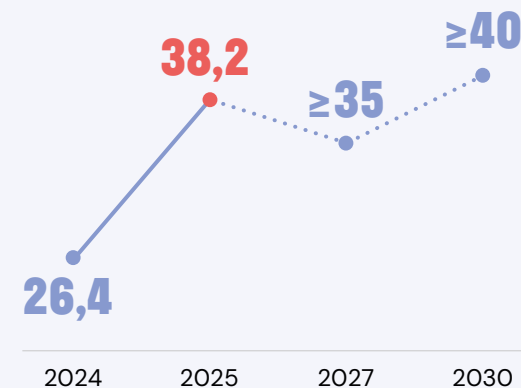
dipendenti coinvolti in piani di incentivazione individuali o collettivi

 **82**

riconoscimenti individuali di merito

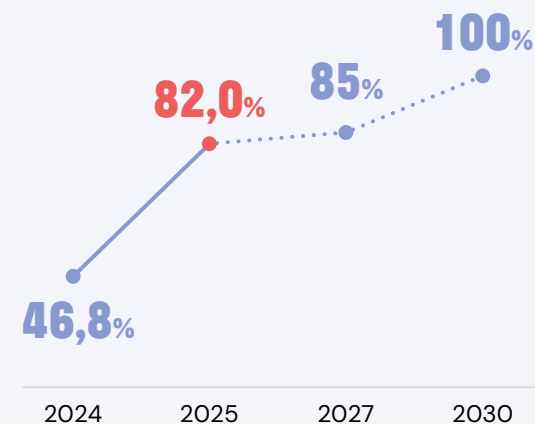
FORMAZIONE DELLE PERSONE

n. ore annue pro-capite



ORIENTAMENTO ALLA PERFORMANCE

% dipendenti con piani di incentivazione



INCLUSIONE, PARI OPPORTUNITÀ E RISPETTO DELLE PERSONE

Il Gruppo promuove un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo, fondato sulle pari opportunità, sulla valorizzazione delle diversità e sul rifiuto di ogni forma di discriminazione, molestia o disparità di trattamento. Questo impegno riguarda anche il sostegno alla genitorialità, con iniziative pensate per accompagnare maternità e paternità e favorire l'equilibrio tra responsabilità familiari e professionali.

 **94,1%**

dipendenti coperti dal sistema di gestione per la parità di genere

 **29,7%**

figure chiave (cd. alta dirigenza) di genere femminile

Nel 2025 è proseguito il percorso di implementazione del **sistema di gestione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022**, SIMET e SIENT hanno ottenuto la certificazione, aggiungendosi a Enercom, GEI ed Enercom Servizi.

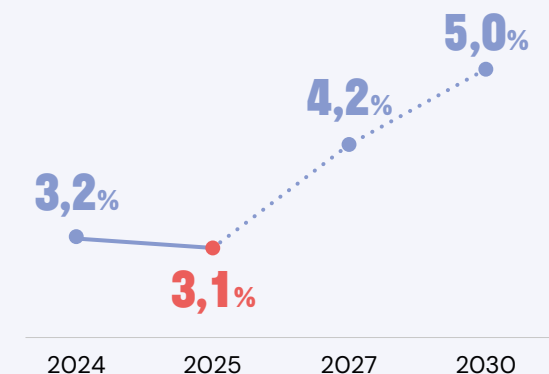
Il Gruppo ha inoltre avviato un **programma di contrasto alla violenza e agli stereotipi di genere**, esteso a tutte le società, con workshop dedicati, percorsi formativi sulla parità di genere e la nomina di ambascador, in collaborazione con **Fondazione Libellula**. In SIMET e SIENT sono stati promossi corsi di autodifesa, aperti anche ai nuclei familiari dei dipendenti.

A queste iniziative si affianca un programma di **sviluppo della leadership** rivolto alle prime linee, finalizzato anche a sostenere la crescita della leadership femminile. Tutte le società rispettano inoltre le previsioni della L. 68/99 relative all'inserimento di **persone con disabilità** e si impegnano a garantire ambienti di lavoro adeguati alle esigenze specifiche di ciascuno. Nel 2025 non sono stati segnalati episodi di discriminazione.



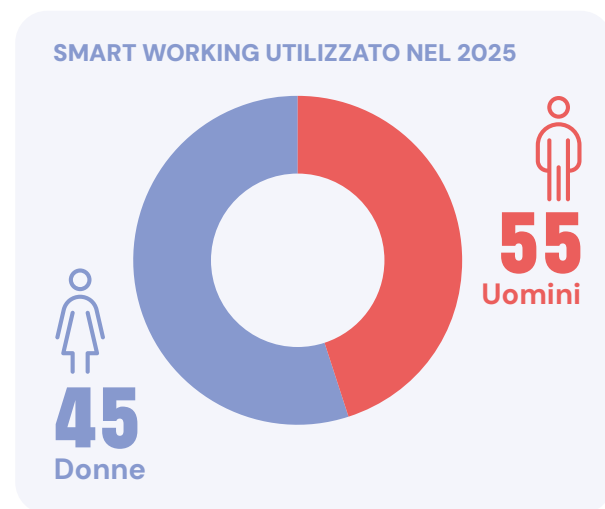
DIVERSITÀ COME RICCHEZZA

% dipendenti con disabilità



BENESSERE E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

Il Gruppo Enercom promuove il benessere delle proprie persone e l'equilibrio tra vita lavorativa e privata attraverso strumenti di flessibilità, welfare aziendale e misure di supporto alla famiglia, in applicazione e a integrazione di quanto previsto dai contratti collettivi e dal sistema nazionale di protezione sociale.



Nel 2025 lo smart working è stato utilizzato da 100 persone, 55 uomini e 45 donne, 17 in più rispetto al 2024, e tutte le richieste presentate sono state accolte. Anche per il part-time, nel triennio 2023-2025, il Gruppo ha soddisfatto tutte le richieste ricevute. Nelle tre sedi principali sono inoltre previste forme di **flessibilità oraria** per tutti i dipendenti e permessi sotto forma di riduzione dell'orario di lavoro per favorire l'inserimento dei figli nella scuola dell'infanzia.

Il **sistema di welfare** comprende anche assistenza sanitaria integrativa, assicurazione vita e invalidità permanente per i dipendenti con CCNL Gas-Acqua, contributi aziendali alla previdenza integrativa e la possibilità, per il personale di Enercom, Enercom Servizi e GEI destinatario del premio di risultato, di convertirlo in servizi di welfare, beneficiando di un vantaggio fiscale e di una maggiorazione del 15% a carico dell'azienda. A queste misure si aggiunge il sostegno alla natalità, con un **bonus per i neogenitori** e la promozione del ricorso ai **congedi di maternità e paternità**.



DIALOGO SOCIALE E DIRITTI SINDACALI

Il Gruppo Enercom riconosce il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva, impegnandosi a tutelare il ruolo dei rappresentanti dei lavoratori e a prevenire ogni forma di discriminazione nei loro confronti.

100%
dipendenti coperti
da contratti collettivi

80%
dipendenti coperti
da accordi di II livello

All'interno del Gruppo si applicano due CCNL: il contratto delle Industrie Metalmeccaniche Private e dell'Installazione di Impianti e quello del settore Gas-Acqua. Tutte le società, a eccezione di SIENT e iDigital3, hanno inoltre sottoscritto accordi integrativi aziendali.

Il dialogo sociale si svolge attraverso incontri periodici con le RSU o, dove non presenti, con i rappresen-

ti sindacali e le organizzazioni sindacali territoriali. Nel 2025 questo confronto ha portato alla firma di accordi significativi: in SIMET sono stati siglati un nuovo accordo di secondo livello, il primo accordo quadro per l'introduzione del premio di risultato e l'accordo sul premio stesso. In Enercom, GEI ed Enercom Servizi è stato sottoscritto l'accordo sugli obiettivi legati alla parità di genere. È stato inoltre firmato il nuovo accordo sull'orario di lavoro per i dipendenti con CCNL Gas-Acqua, che prevede la riduzione dell'orario settimanale da 40 a 38 ore.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Il Gruppo Enercom promuove una cultura della sicurezza orientata alla **prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali**, con un approccio differenziato in base alle attività svolte e ai diversi profili di rischio delle società.

Le attività più esposte riguardano soprattutto SIMET e SIENT, impegnate in ambiti cantieristici e manutentivi, dove i principali rischi sono elettrocuzione, caduta dall'alto, contusioni e tagli. Anche GEI opera in contesti cantieristici e manutentivi, con rischi connessi a eventi esplosivi, mentre Enercom presenta rischi di natura meccanica ed elettrica legati alla gestione e manutenzione di impianti idrotermici.

SIMET, SIENT, GEI ed Enercom sono dotate di un sistema di gestione della salute e sicurezza certificato UNI EN ISO 45001:2018, parte del sistema di gestione integrato. Gli infortuni sul lavoro registrabili sono stati 17, con un indice di frequenza pari a 22,82 e un indice di gravità pari a 0,41. Per SIMET e SIENT, dove si concentra il maggior numero di infortuni in ragione della tipologia di attività svolta, sono stati definiti obiettivi specifici di miglioramento.



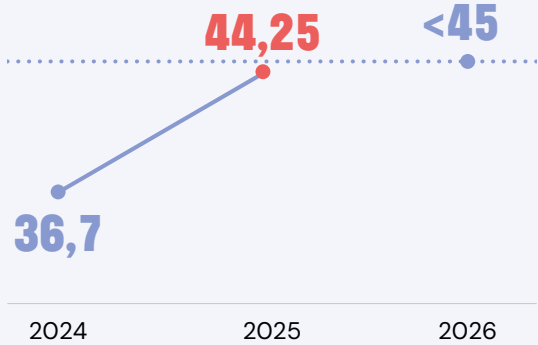
90%

lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza certificato

Il mancato raggiungimento dell'obiettivo sull'indice di frequenza degli infortuni è riconducibile esclusivamente al verificarsi di episodi di lieve entità non correlati a carenze del sistema di prevenzione aziendale. Tali eventi esulano dall'ambito di intervento diretto del sistema di gestione della sicurezza e non sono indicativi di criticità strutturali nel modello preventivo adottato.

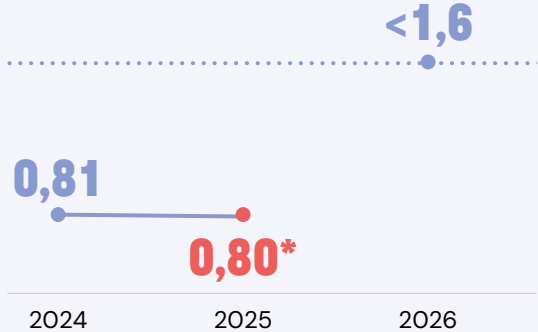
INDICE DI FREQUENZA INFORTUNI

N. infortuni/ore lavorate SIMET e SIENT



INDICE GRAVITÀ INFORTUNI

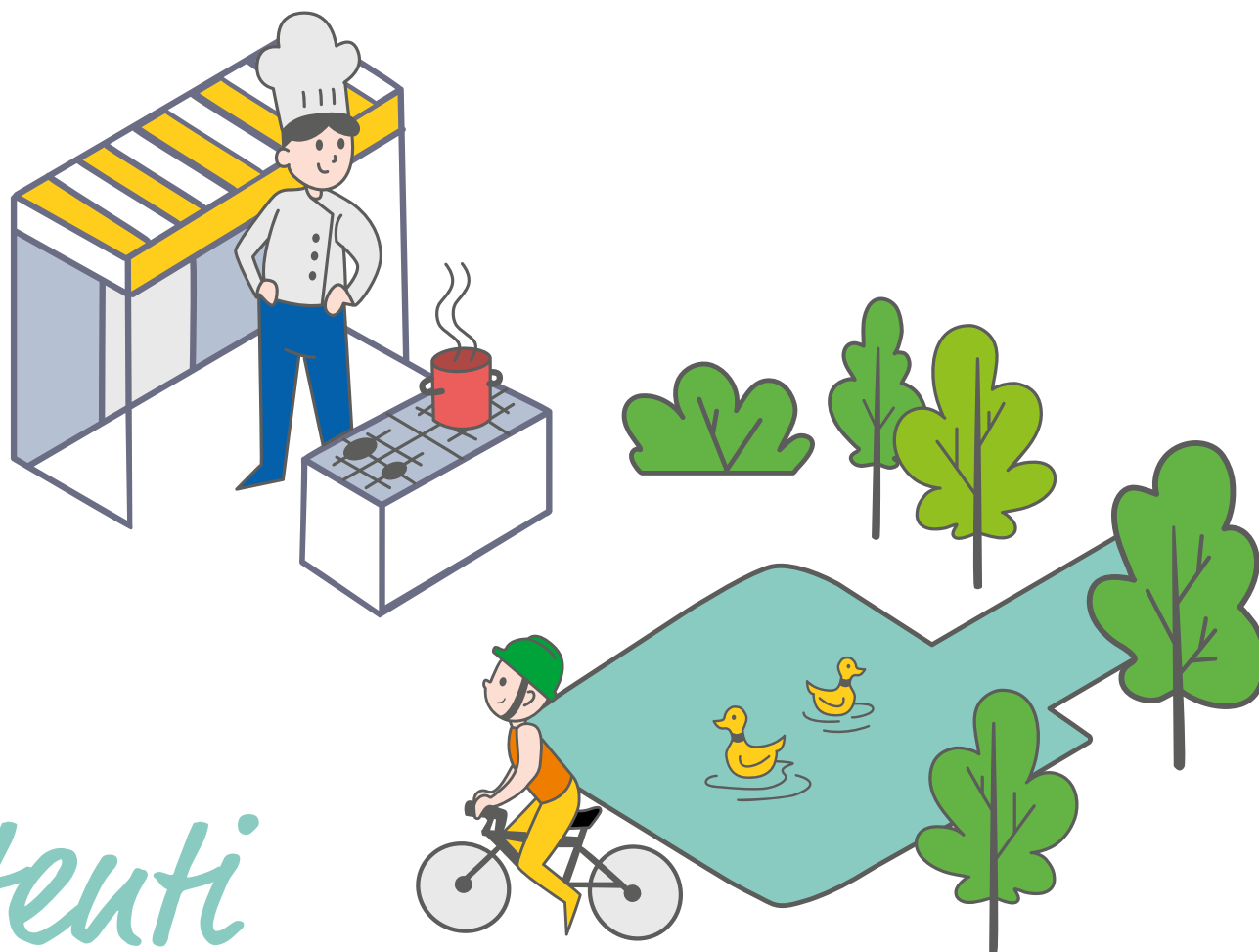
Giorni assenza/ore lavorate SIMET e SIENT



* Escluso dal calcolo il periodo di assenza per infortuni avvenuti nel 2024

4.

*clienti e utenti
al centro*



4. Clienti e utenti al centro

4.1. ENERGIA, EFFICIENZA E SOLUZIONI PER LA TRANSIZIONE



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



QUALITÀ DEL SERVIZIO E DELLE INFORMAZIONI



PRATICHE COMMERCIALI RESPONSABILI



SICUREZZA PERSONALE DEGLI UTILIZZATORI FINALI



TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il Gruppo Enercom accompagna clienti privati, enti e imprese nella gestione dell'energia e nel percorso di transizione energetica attraverso i seguenti servizi:

EFFICIENZA ENERGETICA E RINNOVABILI

Enercom e **Solarfast Service** offrono consulenza, progettazione e realizzazione di interventi di efficientamento energetico e impianti da fonti rinnovabili per privati, enti e imprese, anche con accesso a incentivi e soluzioni finanziarie o contrattuali personalizzate. Enercom è una **ESCo certificata UNI CEI 11352** e può proporre contratti EPC, Energy Performance Contract.

FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Enercom fornisce energia elettrica sul mercato libero e gas naturale sul mercato libero e tutelato a clienti privati, enti e aziende, accompagnandoli nella gestione quotidiana dei consumi energetici.



GESTIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI IMPIANTI TERMICI

Enercom cura la conduzione e manutenzione degli impianti termici, anche come Terzo Responsabile, e realizza interventi di manutenzione straordinaria e riqualificazione parziale o totale di centrali e impianti. Il servizio è rivolto a condomini, imprese ed enti pubblici e può essere attivato anche con investimenti diretti attraverso la formula del contratto "gestione calore".

ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI

Enercom rileva ogni anno la **soddisfazione** degli utenti tramite un questionario dedicato e monitora costantemente canali digitali e social, così da intercettare le esigenze dei clienti e tradurle in azioni di miglioramento dei servizi.

Il punto di vista degli utenti (da 1 a 5)

	Vendita 2025	Post-vendita 2025	Vendita 2024	Post-vendita 2024
N. questionari	798	1.832	1.024	1.157
Rapidità del processo	4,9	4,1	4,9	4,1
Chiarezza delle informazioni	4,9	4,3	4,9	4,1
Cortesia e professionalità	4,9	4,3	4,9	4,3
Proposta di altri servizi e facilità di contatto	4,8	4,3	4,8	4,2

La qualità del servizio clienti è monitorata attraverso analisi periodiche dei ticket e ascolti a campione delle chiamate.

È inoltre attivo un sistema di **whistleblowing**, gestito e monitorato da un Organismo di Vigilanza esterno e indipendente, che consente agli utenti di segnalare eventuali preoccupazioni. Nel 2025 non sono state registrate segnalazioni.

La gestione di reclami e conciliazioni

	2025	2024
N. reclami ricevuti	320	232
di cui per presunti contratti non richiesti	-	-
Tasso di risposta entro lo standard Arera di 30 gg solari	100%	99%
N. conciliazioni	8	4

SERVIZI CHIARI, ACCESSIBILI E VICINI AGLI UTENTI

Enercom mantiene un’attenzione costante alle esigenze degli utenti, con l’obiettivo di offrire servizi conformi, puntuali e facilmente accessibili. La qualità della relazione passa attraverso **trasparenza** contrattuale, **chiarezza** nelle comunicazioni, **disponibilità** al contatto e **ascolto** delle richieste e segnalazioni, considerate anche come occasione di miglioramento dei servizi. Enercom considera la comunicazione uno strumento fondamentale per accompagnare gli utenti nella gestione consapevole dell’energia, dedicando sempre più spazio ai temi dell’efficienza energetica, delle energie rinnovabili e della decarbonizzazione. Chiarimenti normativi, suggerimenti pratici e informazioni sui nuovi servizi vengono diffusi attraverso diversi canali, tra cui social media, posta elettronica, newsletter, SMS e campagne online e offline.



Dall’ascolto continuo è nata nel 2025 l’Offerta Equa Rata Costante, sviluppata per garantire ai clienti maggiore stabilità, prevedibilità e controllo della spesa energetica



A questi si affianca il **numero verde**, attivo nel rispetto degli standard previsti da ARE-RA, che consente agli utenti di segnalare e risolvere eventuali problematiche e di attivare nuovi contratti.



Contatti
e servizio clienti

Un filo diretto per assistenza e contratti

	2025	2024	Valori prescritti da ARERA
Chiamate ricevute	54.396	54.602	
Chiamate gestite	52.088	52.791	
Accessibilità al servizio (percentuale di tempo in cui, durante l'orario di apertura del call center, almeno una linea è libera)	100,0%	100,0%	minimo 95%
Tempo medio mensile di attesa in secondi	51,06	57	massimo 180 sec.
Tasso di risposta (percentuale mensile di chiamate gestite sul totale delle chiamate ricevute)	96,0%	93,3%	minimo 85%



Con 41 **punti vendita**, 4 in più rispetto al 2024, Enercom rafforza la propria vicinanza agli utenti, offrendo un presidio fisico per richiedere informazioni, ricevere assistenza e risolvere eventuali problematiche.

Punti vendita e servizi sul territorio

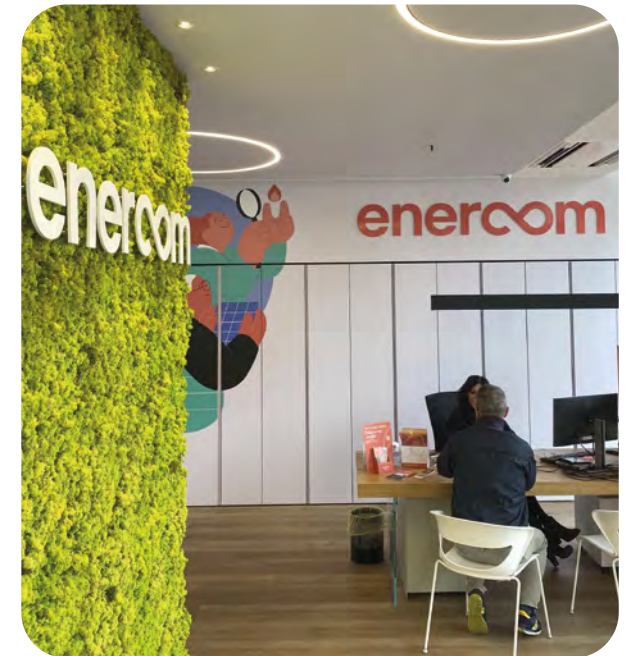
	2025	2024
Punti vendita	41	37
Richieste gestite (include prestazioni su contratti attivi e pagamenti)	213.524	200.358



Il **sito web** è uno dei principali canali informativi per gli utenti. Per renderne i contenuti fruibili da tutti, incluse le persone con disabilità, Enercom ha avviato un percorso di **progressivo miglioramento dell'accessibilità digitale**, pur non essendo soggetta a specifici obblighi normativi in materia. Nel 2025 sono state pubblicate le prime Dichiarazioni di Accessibilità per il sito web, l'App e l'Area Clienti.



Nel 2025 Enercom ha ulteriormente sviluppato il **chatbot aziendale**, già potenziato con l'intelligenza artificiale conversazionale. **L'aumento degli agenti virtuali**



e delle informazioni gestibili in autonomia ha migliorato l'efficacia dello strumento, rendendo più efficiente la gestione delle richieste e aumentando la soddisfazione degli utenti. In caso di difficoltà, resta disponibile il servizio di *Human take over*, che consente di proseguire la conversazione con un operatore del servizio clienti.



L'Area Clienti, accessibile via web e App, consente agli utenti di gestire in autonomia le forniture: scaricare e pagare le bollette, inviare le letture dei contatori, controllare i consumi, ricevere informazioni e attivare nuovi servizi.



Nel 2025 Enercom ha inoltre lanciato il programma fedeltà gratuito Enercom Club, che a fine anno ha superato gli 11.000 iscritti. Il programma premia la relazione con il cliente e il completamento di "missioni" legate alla digitalizzazione e all'uso consapevole dell'energia, come la bolletta digitale, l'autolettura tramite Area Clienti e la partecipazione a test dedicati. I punti accumulati possono essere convertiti in giorni di energia gratis, sconti in bolletta, gift card o donazioni a enti benefici. Nel corso dell'anno, oltre 16.000 utenti hanno scaricato l'App, portando a 78.114 il numero complessivo di utenti con app scaricata a fine 2025.

Enercom utilizza i **canali Facebook e Instagram** per diffondere informazioni sui temi dell'energia, promuovere iniziative commerciali e rendere più semplici e accessibili contenuti spesso complessi, contribuendo alla diffusione di una cultura dell'energia.

★ Trustpilot

Nel 2025 è stato inoltre attivato un presidio costante delle recensioni **Trustpilot**, che consente agli utenti di condividere la propria esperienza attraverso recensioni autentiche e verificabili. La raccolta strutturata dei feedback permette di sistematizzare le esigenze espresse dai clienti e trasformarle in spunti di miglioramento dei servizi.



VENDITA RESPONSABILE E TRASPARENTE

Enercom promuove pratiche commerciali improntate a correttezza e trasparenza, evitando comportamenti che possano influenzare in modo improprio le decisioni della controparte.

Le attività di comunicazione e marketing sono gestite nel rispetto del Codice di condotta commerciale ARE-RA per la vendita di energia elettrica e gas naturale agli utenti finali, delle normative privacy e della protezione dei dati personali.

*allerta truffe:
non cadere nella
trappola!*

Quando il telefono squilla o qualcuno bussa senza preavviso, fermati...la prudenza può salvarti da una truffa.



Per le campagne di marketing, Enercom utilizza esclusivamente dati raccolti internamente attraverso interazioni dirette con i clienti o recall di utenti passati ad altro fornitore nei due anni precedenti, senza acquistare liste di contatti da terzi. La qualità dell'attività commerciale è presidiata attraverso il controllo degli script e dei contenuti utilizzati nei call center, analisi vocale e testuale, procedure dettagliate, supporti informativi e monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Il personale commerciale, sia dipendente sia esterno, è selezionato e formato sulla base delle competenze professionali richieste. Enercom valuta la qualità dell'operato dei consulenti commerciali tramite interviste sul 100% dei contratti sottoscritti.

Nel 2025 non sono state registrate violazioni o non conformità relative a comunicazioni di marketing o informazioni su servizi e prodotti che abbiano comportato sanzioni o avvisi da parte delle Autorità competenti.

SERVIZI SICURI PER GLI UTENTI

Enercom promuove un approccio proattivo alla sicurezza degli utenti, basato sul monitoraggio delle prestazioni e sul miglioramento continuo. Nel 2025 si è concluso un intervento di sviluppo degli strumenti di qualifica e contrattualizzazione degli attori coinvolti nei servizi energetici, con l'obiettivo di garantire con-

dizioni di intervento sicure sia per gli esecutori sia per gli utenti finali.

In particolare, sono stati aggiornati i format contrattuali e integrate nel CRM, in base al tipo di servizio erogato, maschere di controllo e monitoraggio degli aspetti contrattuali, operativi e di sicurezza rilevanti in fase esecutiva. Sono state inoltre definite procedure interne per la gestione dei rischi, al fine di prevenire potenziali impatti negativi sugli utenti.

Nel corso dell'anno è proseguito anche il piano di formazione e aggiornamento del personale tecnico operativo impegnato nella gestione, manutenzione e conduzione degli impianti termici, per rafforzare le competenze necessarie a individuare, segnalare e gestire situazioni potenzialmente rischiose per la sicurezza degli utenti finali.



4.2. LA DISTRIBUZIONE DEL GAS SUL TERRITORIO



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO



QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

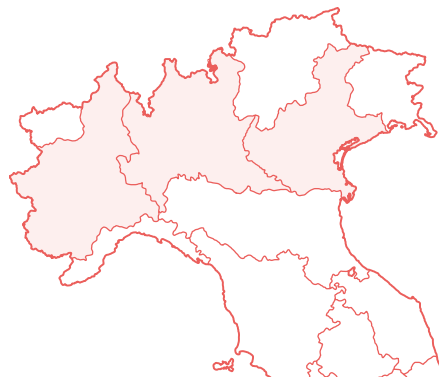


TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il Gruppo Enercom opera nella distribuzione cittadina del gas naturale attraverso GEI, che nel 2025 ha servito 85 Comuni in Piemonte, Lombardia e Veneto. Il perimetro territoriale è rimasto invariato rispetto all'anno precedente, con 2.632 chilometri di reti gestite e 148.604 PdR (Punto di Riconsegna) finali allacciati.

LA RETE DI GEI IN NUMERI

85 Comuni
serviti



2.632 km
di reti gestite

CANALI DI ASCOLTO E SEGNALE

GEI monitora ogni anno la soddisfazione degli utenti attraverso un'indagine telefonica realizzata da una società esterna, utilizzando i risultati per individuare possibili aree di miglioramento. Nel 2025 sono state intervistate circa 3.800 persone che si erano rivolte alla società per richiedere una prestazione di servizio. L'indagine ha raccolto un giudizio complessivo sull'azienda e sulla funzionalità degli sportelli, oltre a valutazioni specifiche sulle prestazioni ricevute, incluse competenza e cortesia degli incaricati. I risultati confermano un livello di soddisfazione molto positivo, in continuità con l'anno precedente: la quota di utenti "non soddisfatti" è prossima a zero e il giudizio "molto soddisfatto" risulta sempre prevalente.

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

 **3.800**

Intervistati

La presentazione e la gestione di reclami e richieste di informazioni avvengono attraverso un processo strutturato, nel pieno rispetto delle previsioni normative.

Gestione di reclami e richieste

	2025	2024
Reclami e richieste scritte	55	53
% su PdR	0,04%	0,04%
Tempo medio di risposta (giorni)	1,6	3,9
% risposte entro 30 giorni (minimo normativo=95%)	100,0%	100,0%

Gli utenti possono inoltre utilizzare il sistema di whistleblowing per segnalare eventuali preoccupazioni. Le segnalazioni sono gestite e monitorate da un Organismo di Vigilanza esterno e indipendente. Nel 2025 non sono state registrate segnalazioni.

RETI SICURE E SERVIZIO CONTINUO

GEI garantisce affidabilità e sicurezza nella gestione degli impianti attraverso interventi preventivi, attività manutentive e gestionali svolte secondo elevati standard qualitativi e, quando possibile, tempistiche più restrittive rispetto a quelle previste dalla normativa. A questo si affianca l'utilizzo di tecnologie innovative, orientate a rendere gli impianti più intelligenti e a mitigare potenziali fattori di rischio.

Ispezioni sulla rete per prevenire i rischi

L'ispezione della rete ha l'obiettivo di individuare eventuali fughe di gas e contribuire alla sicurezza del servizio. Gli standard ARERA prevedono il controllo del

100% delle reti in alta e media pressione nell'arco di tre anni e delle reti in bassa pressione nell'arco di quattro anni; GEI supera sistematicamente tali requisiti.

Nel 2025 sono state ispezionate il 100% delle reti ad alta e media pressione e il 100% delle reti a bassa pressione.

Dal 2022 GEI sta inoltre implementando un sistema di monitoraggio CRDS, Cavity Ring-Down Spectroscopy, una tecnologia che consente di rilevare la presenza di gas nell'aria con una sensibilità molto superiore rispetto ai sistemi tradizionali e di localizzare rapidamente e con precisione l'origine delle dispersioni. Questo permette di ridurre progressivamente le fughe di gas, con benefici sia per la sicurezza sia per il contenimento delle emissioni di gas serra.

Dispersioni di gas individuate sulla rete

	2025	2024
Dispersioni totali rilevate	684	692
di cui dispersioni segnalate da terzi	379	375
Dispersioni rilevate da ispezione ogni 1.000 km di rete	116	127
Dispersioni segnalate da terzi ogni 1.000 km sull'intera rete	144,4	143,1

Controlli sull'odorizzazione del gas

L'odorizzazione è un presidio fondamentale per la sicurezza del servizio: consiste nell'aggiungere al gas metano, naturalmente inodore, sostanze che permettono di percepirne tempestivamente eventuali dispersioni.

Ogni anno le società di distribuzione devono effettuare un numero minimo di controlli sul grado di odorizzazione, secondo quanto previsto da ARERA. GEI svolge queste verifiche in misura molto superiore rispetto al minimo richiesto.



989

Controlli effettuati

8,7

volte il numero minimo previsto dalla normativa

Continuità del servizio

Per garantire il corretto funzionamento degli apparecchi domestici, GEI monitora i punti critici della rete attraverso un sistema di telesorveglianza delle pressioni, che consente di prevenire eventuali disfunzioni e intervenire tempestivamente in caso di carenze o variazioni repentine.

Le interruzioni del servizio con preavviso sono generalmente legate ad attività di manutenzione e conduzione degli impianti, mentre quelle senza preavviso dipendono per lo più dalla sostituzione dei contatori.



Interruzioni della distribuzione del gas

	2025	2024
Interruzioni con preavviso (≥ 3gg – art. 33.2 Del. 569/19)	157	184
Interruzioni senza preavviso (< 3gg – art. 33.2 Del. 569/19)	324	403
Totale	481	587

Pronto intervento e sicurezza della rete

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

ARERA prevede l'arrivo del tecnico sul posto entro 60 minuti almeno nel 90% dei casi: nel 2025 GEI ha superato ampiamente questo standard, raggiungendo il 99,7% degli interventi entro 60 minuti, in continuità con l'anno precedente.

 99,7%

interventi entro 60 minuti

Pronto intervento

	2025	2024
Chiamate di pronto intervento ricevute	4.118	3.850
di cui pertinenti	1.234	1.169
% di chiamate con risposta entro 120 secondi	94,7%	94,5%
Tempo medio di intervento su chiamata pertinente in minuti	31,90	31,41
% di chiamate con arrivo dei tecnici sul luogo entro 60 minuti	99,7%	99,7%

Nell'ultimo biennio non sono state registrate violazioni o non conformità in materia di sicurezza del servizio che abbiano comportato sanzioni o avvisi da parte delle autorità competenti.

SERVIZIO COMMERCIALE: QUALITÀ E TEMPESTIVITÀ

GEI presidia la qualità commerciale del servizio attraverso il monitoraggio sistematico delle prestazioni erogate, la ricerca di soluzioni innovative e l'attenzione alla relazione con gli utenti.

L'obiettivo è garantire trasparenza contrattuale, comunicazioni chiare, disponibilità al contatto e all'ascolto, insieme a puntualità, rapidità nella gestione delle richieste e pari trattamento per tutti.

Tempi di gestione delle richieste

GEI opera nel rispetto degli standard di qualità definiti da ARERA per i tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti. Nel 2025 le prestazioni commerciali sono state svolte, in media, in tempi molto più brevi rispetto agli standard previsti.

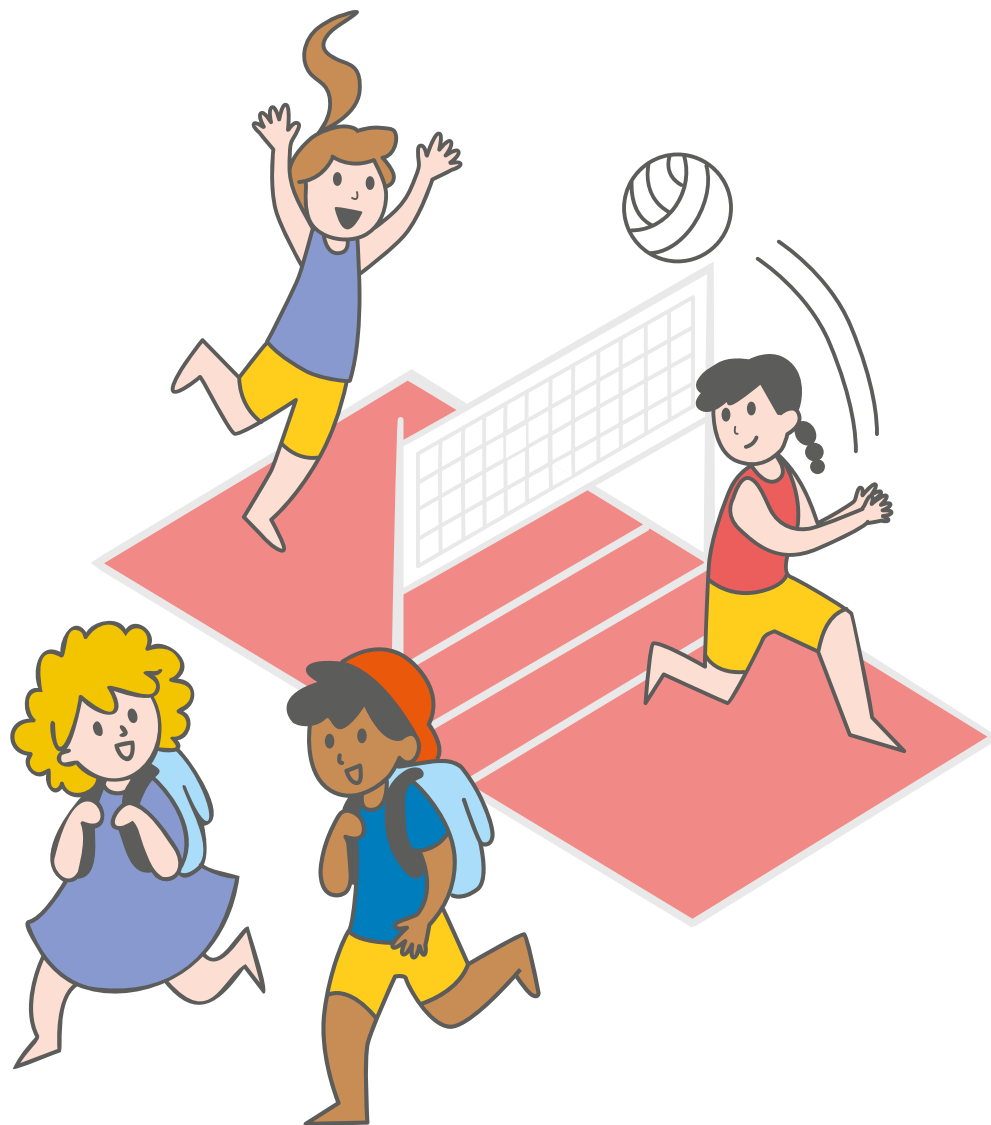
Anche gli indennizzi per mancato rispetto dei tempi risultano contenuti: 22 casi nell'anno, per un importo complessivo di 1.190 euro.

Prestazioni commerciali: tempi di esecuzione

(giorni lavorativi medi)	2025	2024	Tempi massimi stabiliti da ARERA
Preventivo per esecuzione lavori semplici	3,5	3,4	15
Preventivo per esecuzione lavori complessi	6,7	7,6	30
Esecuzione lavori da preventivo	4,4	5,9	10
Esecuzioni lavori complessi da preventivo	16,9	10,8	40
Attivazione fornitura	2,2	2,1	10
Attivazione fornitura dopo sospensione	0,1	0,2	2
Disattivazione	1,6	1,6	5
Riattivazioni dopo morosità	0,4	0,4	2
Messa a disposizione dati tecnici	2,1	1,3	6
Verifica gruppo di misura su richiesta cliente finale	10,8	15,7	20
Verifica pressione	7,0	5,3	10

5.

*comunità
e territori*



5. Comunità e territori



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



PROMOZIONE DELLE COMUNITÀ LOCALI

COMUNITÀ LOCALI

Le società del Gruppo Enercom sostengono le comunità dei territori in cui operano, soprattutto in Lombardia, Veneto e Piemonte, affiancando iniziative sportive, sociali, culturali e di valorizzazione locale. Il supporto si concretizza attraverso sponsorizzazioni, erogazioni liberali e fornitura di beni o servizi con costi sostenuti direttamente dal Gruppo.

NEL 2025

335.139 €

**impegno economico
complessivo**

Contributi alle comunità: gli ambiti di intervento

	Importo (€)	% sul totale
Sportivo	143.456	42,8%
Ambientale	94.611	28,2%
Sociale	51.922	15,5%
Cultura/istruzione	29.845	8,9%
Promozione territoriale	15.305	4,6%
Totale	335.139	100,0%

La maggior parte dei contributi erogati nel 2025 è stata destinata a sponsorizzazioni, pari al 54,7% del totale, con una particolare attenzione allo sport giovanile e dilettantistico, che rappresenta il 42,8% degli interventi. Il sostegno a queste realtà locali conferma il valore riconosciuto allo sport come motore di inclusione, aggregazione e socialità.

Un secondo ambito rilevante è la sensibilizzazione ambientale, a cui è stato destinato il 28,2% dei contributi. Le iniziative sostenute hanno coinvolto cittadini, scuole e reti associative locali, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza su temi come cambiamento climatico, transizione energetica ed evoluzione del settore energetico.

Il Gruppo ha inoltre supportato progetti sociali, culturali e di promozione locale, contribuendo anche al sostegno di famiglie e persone fragili e al miglioramento dell'attrattività e della vivibilità dei centri urbani attraverso infrastrutture di servizio e iniziative di aggregazione.



Principali progetti e realtà sostenute

Energy for Kids

È il progetto educativo creato da Enercom in collaborazione con Pleiadi per avvicinare gli studenti delle classi quarte e quinte delle scuole primarie ai temi dell'energia. Attraverso un percorso laboratoriale, bambine e bambini esplorano le diverse forme e fonti energetiche, il ciclo di vita dell'energia e l'importanza di un utilizzo consapevole. Nel 2025 sono stati realizzati 109 laboratori nelle scuole primarie, coinvolgendo complessivamente circa 2.700 bambini nelle province di Cremona, Verona e Varese.



Bambuseto

La piantagione di bambù nel Comune di Rovato, sostenuta dal Gruppo Enercom nel 2025, diventerà anche uno spazio di sensibilizzazione ambientale. L'area sarà infatti utilizzata per visite guidate, laboratori ed eventi rivolti a studenti e visitatori, con l'obiettivo di avvicinare le persone ai temi della tutela ambientale e dell'assorbimento della CO₂.

I Mondi di Carta

Enercom sostiene ogni anno I Mondi di Carta, manifestazione multidisciplinare dedicata alla promozione della cultura e alla valorizzazione del territorio attraverso workshop, conferenze e incontri con figure di rilievo. Nel 2025, nell'ambito della manifestazione, è stato ospitato nell'Auditorium del Gruppo il confronto "Il futuro dell'energia mentre tutto cambia", con Nicola Saldutti e Ferruccio Resta.



WowNature

Il progetto, dedicato alla riforestazione e alla tutela del patrimonio arboreo, è stato integrato nel programma fedeltà *loyalty Enercom Club*. Attraverso le adesioni dei clienti, il Gruppo contribuisce alla piantumazione di nuovi alberi e alla salvaguardia di aree forestali esistenti, promuovendo sostenibilità ambientale, biodiversità e valorizzazione del territorio naturale.

U.S. Pianenghese A.S.D.

Società sportiva dilettantistica del territorio cremasco, è l'unico club dilettantistico in Lombardia e tra le poche realtà in Italia ad aver ottenuto dalle Nazioni Unite la certificazione *Football for the Goals*. Con il progetto *Generazione Orange* promuove attività multisportive e doposcuola per bambini tra i 6 e i 12 anni, integrando sport e supporto educativo. L'iniziativa favorisce lo sviluppo di competenze motorie, relazionali e sociali e offre alle famiglie un contesto strutturato e inclusivo per il tempo extrascolastico.

Monopoly dell'Energia

In occasione dei 90 anni del Monopoly, il 21 ottobre 2025 il Gruppo Enercom ha lanciato il *Monopoly dell'Energia*, ideato da Enercom e realizzato da *Winning Moves* su licenza Hasbro. Il progetto nasce con lo scopo di trasformare i temi della transizione energetica in un'esperienza di apprendimento ludica e accessibile. Attraverso il gioco, concetti come efficienza energetica degli edifici, impianti fotovoltaici e centrali idroelettriche, Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) e riduzione dei consumi entrano



nelle case, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione, promuovendo abitudini più consapevoli. Per rafforzare l'opera di sensibilizzazione nel territorio, il Gruppo ha avviato la distribuzione gratuita del gioco a società sportive, parrocchie e ludoteche, tra cui la parrocchia di San Benedetto e S. Trinità di Crema, la parrocchia di Santa Maria Assunta a Ombriano e la società sportiva Pianenghese, trasformando i momenti di socialità in occasioni di sensibilizzazione ambientale.





Festival della Fotografia Etica

Nel 2025 il Gruppo Enercom ha sostenuto la mostra "The Dark Side of Fast Fashion" del fotoreporter Magnus Wennman, tra i progetti di punta del Festival della Fotografia Etica di Lodi. L'esposizione ha portato all'attenzione del pubblico gli impatti nascosti del fast fashion, con particolare riferimento alle criticità che possono celarsi dietro alcune campagne di "riciclo" promosse dai grandi marchi della moda.



Associazione Culturale IAGOSTUDIO

Progetto Close-Up

Associazione impegnata nella promozione delle arti performative contemporanee, IAGOSTUDIO realizza il progetto Close-Up, festival circense che si svolge a Crema e valorizza il territorio attraverso spettacoli dal vivo con artisti di fama internazionale.



Festival Inchiostro

Festival letterario organizzato ogni anno a Crema: crea occasioni di incontro tra lettori, autori e cittadini, contribuendo all'aggregazione e alla crescita culturale del territorio.



Fondazione Galleria d'Arte Silvio Zanella Museo MA*GA

La Fondazione gestisce il Museo MA*GA di Gallarate, una delle principali realtà italiane dedicate all'arte moderna e contemporanea. Il sostegno alla mostra dedicata a Wassily Kandinskij conferma l'impegno del Gruppo Enercom nella promozione della cultura, dell'educazione artistica e della valorizzazione del territorio.



Viviparchi

Attraverso l'iniziativa con Viviparchi, nell'ambito dell'offerta Enercommunity, il Gruppo Enercom mette a disposizione dei clienti con utenze attive tessere gratuite per accedere a un circuito nazionale di strutture dedicate al tempo libero e alla vacanza in famiglia. L'iniziativa favorisce l'accesso agevolato a parchi divertimento, parchi naturali, musei, acquari, terme, agriturismi e strutture ricettive, promuovendo il benessere delle famiglie, la socialità e la scoperta del territorio.

Distretto del Commercio di Treviglio

Progetto promosso dall'Amministrazione Comunale insieme agli operatori commerciali e sostenuto dal Gruppo Enercom, il Distretto del Commercio di Treviglio punta a rafforzare l'attrattività del centro storico, rendendolo più vivibile, dinamico e interessante per cittadini, visitatori e investitori.



NexTown

NexTown è il progetto di Gruppo Enercom per supportare i Comuni di piccole e medie dimensioni nell'adozione di servizi tipici delle smart city. L'iniziativa aiuta le Pubbliche Amministrazioni a individuare soluzioni innovative e tecnologie smart in ambiti come energia, welfare urbano, mobilità sostenibile, sicurezza e integrazione dei servizi. Coerente con i valori di vicinanza e radicamento territoriale del Gruppo, NexTown si avvale di un ecosistema di partner specializzati e collaborazioni con realtà come l'Osservatorio Smart City del Politecnico di Milano e il Cluster Smart Cities & Communities. Nel 2025 NexTown ha aderito alla community **Se Sei Sindaco** e ha partecipato a eventi dedicati all'innovazione urbana e territoriale.

6.

*governance,
integrità e responsabilità*



6. Governance, integrità e responsabilità



TEMI RILEVANTI PER IL GRUPPO



ETICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL BUSINESS



SICUREZZA DEI DATI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA



CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI

CULTURA AZIENDALE E CONDOTTA RESPONSABILE

Il Gruppo Enercom promuove una cultura aziendale fondata su integrità, responsabilità e rispetto delle regole; attraverso politiche, strumenti di gestione e iniziative di informazione e formazione il Gruppo gestisce e promuove i propri principi di cultura e condotta aziendale e previene il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività.

Tra i principali presidi rientra il Codice Etico di Gruppo, che definisce i principi etici di riferimento e le norme ge-

nerali di comportamento nei confronti degli stakeholder. A questo si affianca il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01, adottato da Enercom, GEI, SIMET e SIENT, con l'obiettivo di prevenire la commissione di reati che potrebbero comportare la responsabilità amministrativa delle società. Il rispetto del Modello 231 è richiesto a dipendenti, collaboratori, soggetti con funzioni di gestione, amministrazione, direzione o controllo e a tutti coloro che operano su mandato delle società. Il controllo sull'adeguatezza, l'efficacia e l'idoneità del Modello è affidato all'Organismo di Vigilanza, che opera con autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione.

Le società dotate di Modello 231 mettono inoltre a disposizione un canale di whistleblowing, accessibile anche in forma anonima tramite piattaforma informatica, per segnalare eventuali violazioni del Codice Etico, del Modello 231 o altre condotte rilevanti emerse nel contesto lavorativo. Il sistema garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e del contenuto della segnalazione.

Per le altre società, le segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo dedicato segnalazioni_codiceetico@gruppoenercom.it.

Nel 2025 non sono pervenute segnalazioni tramite questi canali.



PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA CONCUSSIONE

La prevenzione della corruzione e concussione avviene con strumenti differenziati in base alle attività svolte dalle diverse società e ai relativi profili di rischio. Enercom, GEI, SIMET e SIENT, maggiormente esposte a questo rischio, hanno adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01, che include protocolli di comportamento, procedure, ruoli, responsabilità e modalità di controllo. L'Organismo di Vigilanza svolge verifiche mirate e riferisce annualmente al Consiglio di Amministrazione; nel 2025 i test effettuati non hanno rilevato anomalie correlate al

rischio di corruzione. Nell'ambito delle procedure di gara e dei rapporti contrattuali con la Pubblica Amministrazione, le società sottoscrivono e rispettano inoltre i Protocolli di Legalità.

SIMET, SIENT e GEI hanno rafforzato ulteriormente il presidio anticorruzione attraverso l'adozione di un **sistema di gestione certificato ISO 37001:2016** e di una Politica Anticorruzione.

La prevenzione passa anche dalla formazione: tutte le società del Gruppo realizzano interventi dedicati al Modello 231 e al Codice Etico, inclusi i temi della corruzione e della concussione, con frequenza e livello di approfondimento definiti in base al ruolo e del rischio identificato.

NEL 2025



751 ore

di formazione erogate
in materia di prevenzione
della corruzione

305

persone coinvolte

Nel corso dell'anno, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha attribuito il rating di legalità a Enercom, con punteggio di 2 stelle, e a SIMET, con punteggio di 2 stelle ++, su un massimo di 3 stelle.

RATING DI LEGALITÀ



enercom



:simet
DAL 1950

Nel 2025 non sono state ricevute segnalazioni, avviate procedure disciplinari o irrogate sanzioni dagli organi competenti per violazioni normative, del Modello 231, dei protocolli di prevenzione o del Codice Etico in materia di corruzione e concussione.

PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA

Il Gruppo Enercom considera fondamentale garantire un trattamento corretto e sicuro dei dati personali, nel rispetto della normativa privacy vigente.

Per questo le società del Gruppo hanno adottato un Modello di gestione privacy, finalizzato ad assicurare la conformità ai principi normativi e a diffondere internamente una cultura della protezione dei dati personali.

Ogni società ha definito ruoli, compiti e responsabilità per la gestione della data protection, inclusa la figura del Responsabile per la Protezione dei Dati Personali. Quest'ultimo sorveglia l'osservanza delle disposizioni, fornisce pareri sulle valutazioni di impatto, agisce come punto di contatto con le autorità di controllo e svolge attività di assistenza e consulenza.

Le richieste e i reclami degli interessati in materia di privacy, come richieste di accesso o cancellazione dei dati, sono gestiti attraverso una procedura specifica adottata da ciascuna società. Nel 2025 sono state registrate 8 richieste di esercizio dei diritti previsti dal GDPR (Regolamento UE 2016/679) da parte di clienti e altri interessati.

A fine anno risultava ancora in corso il contenzioso con il Garante della privacy rispetto a un provvedimento sanzionatorio a carico di Enercom e connesso alle attività di telemarketing e teleselling.

Accanto alla tutela dei dati personali, il Gruppo rafforza progressivamente il presidio della cyber securi-

ty, in risposta all'evoluzione tecnologica e all'aumento degli attacchi informatici, sempre più sofisticati e organizzati anche a livello internazionale. Per proteggere patrimonio aziendale, know-how, dati e informazioni, Enercom monitora e aggiorna costantemente gli standard di sicurezza applicabili in ambito tecnologico, organizzativo e procedurale.

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

Il Gruppo Enercom costruisce le relazioni con i fornitori sulla base di principi di lealtà, trasparenza, collaborazione, rispetto degli impegni assunti e pari opportunità. Inoltre, **il Gruppo lavora per integrare in modo crescente criteri ambientali, sociali e di governance nei processi di approvvigionamento.**

Selezione e qualifica

Enercom, GEI, SIMET e SIENT si avvalgono di procedure conformi allo standard UNI EN ISO 9001:2015 e dei protocolli operativi previsti dai Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/01. Per le attività in cui il Gruppo è affidatario di servizi di pubblica utilità, come nel caso di GEI, vengono applicate le previsioni del D.Lgs. 36/2023 e adottati specifici regolamenti per la selezione degli operatori. GEI ha inoltre siglato protocolli di legalità

con le Prefetture, con l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese fornitrici anche sotto il profilo delle normative antimafia.

Dal 2024 GEI ed Enercom utilizzano un portale di e-procurement per standardizzare i processi di accreditamento e valutazione dei fornitori. Nel 2025 il portale è stato adottato anche da Enercom Servizi ed Enercom Energia e sarà progressivamente esteso alle altre società del Gruppo. Attraverso questo strumento, i fornitori sono tenuti ad accettare il Codice Etico di Gruppo e la Politica Anticorruzione; il portale consente inoltre di raccogliere e verificare requisiti ambientali, etici e di sicurezza tramite questionari dedicati.

Nel 2025 il Gruppo ha adottato anche un Codice di Condotta Fornitori, che definisce requisiti minimi vincolanti di sostenibilità, integrativi dei termini contrattuali di approvvigionamento. La richiesta di presa visione e accettazione è stata inviata a circa 1.200 fornitori e, al 31 dicembre 2025, il 50% aveva già fornito riscontro positivo.

Il presidio della filiera riguarda anche la conformità in materia di salute, sicurezza e ambiente: nel 2025 sono state effettuate 182 verifiche tramite controlli documentali di idoneità tecnico-professionale, ispezioni e sopralluoghi nei cantieri, con riferimento al D.Lgs. 81/2008 e al D.Lgs. 152/2006.

NEL 2025

48,8%

Adesione al Codice di Condotta Fornitori



182

verifiche effettuate



Un percorso condiviso

Il dialogo con la catena di fornitura è stato rafforzato attraverso il primo Laboratorio ESG – Insieme per crescere, che ha coinvolto 28 persone appartenenti a un panel selezionato di fornitori strategici. L'iniziativa ha rappresentato un momento di confronto sul percorso di sostenibilità del Gruppo e sulle pratiche già adottate, in corso di implementazione o pianificate dalle realtà coinvolte.

Fornitori del territorio

Le società del Gruppo collaborano in larga parte con i fornitori localizzati nei principali territori di operatività. Nel 2025 la maggior parte dei fornitori si concentra in Lombardia, con 941 fornitori pari al 43,1% del totale, e in Veneto, con 643 fornitori, pari al 29,6%. Il valore liquidato è stato pari rispettivamente a 25,8 milioni di euro, il 44,6% del totale, e a 11,5 milioni di euro, il 19,9% del totale.

Tempi di pagamento

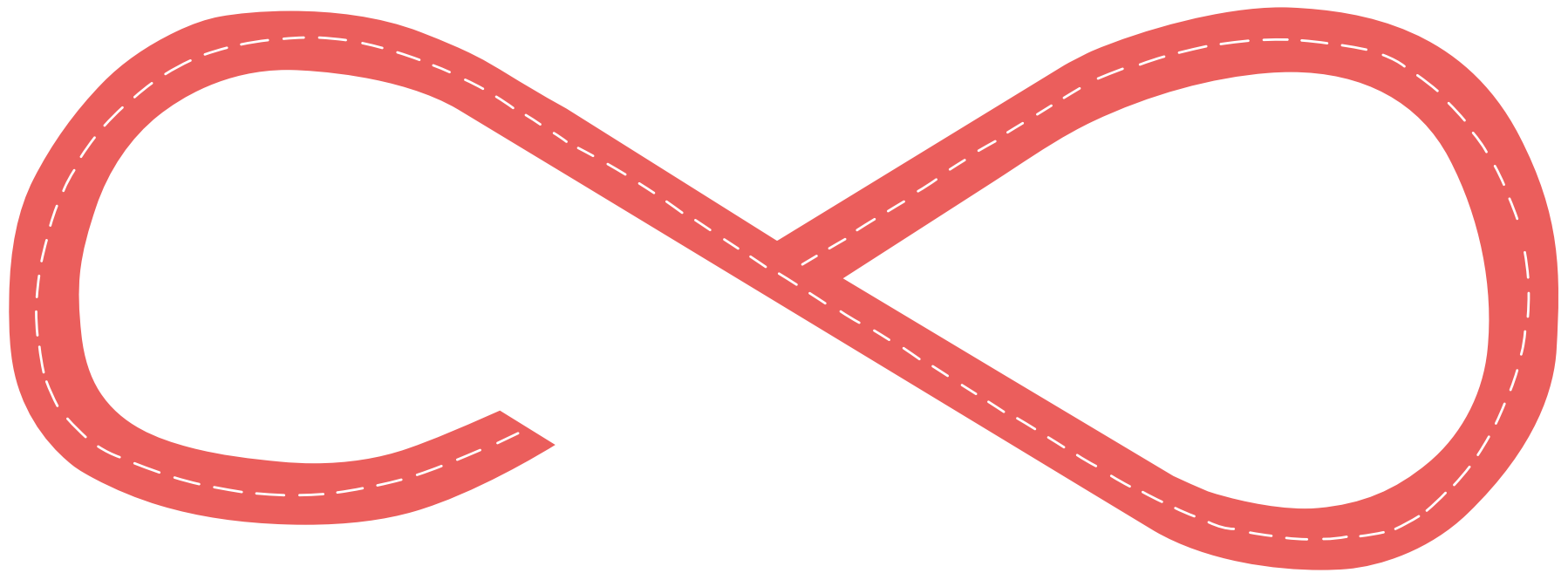
Nel 2025 il Gruppo ha effettuato pagamenti per beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, esclusa l'energia, a circa 2.100 fornitori, per un importo complessivo di 57,9 milioni di euro, in aumento di 9,4 milioni rispetto al 2024. L'80,2% dell'importo ha riguardato 1.553 piccole e medie imprese (PMI), per un totale di

8.770 fatture: nel 45,8% dei casi i termini di pagamento erano a vista o entro 30 giorni, nel 30% entro 60 giorni, nel 22,5% entro 90 giorni e nell'1,7% oltre 90 giorni. L'83,3% delle fatture ricevute dalle PMI è stato pagato nei tempi previsti.

A fine 2025 il Gruppo non aveva procedimenti giudiziari pendenti dovuti a ritardi di pagamento.



gruppoenercom



appendice

Appendice

POLITICHE E SISTEMI DI GESTIONE A PRESIDIO DEI TEMI MATERIALI

Le principali società del Gruppo hanno definito e implementato il Modello organizzativo ai sensi del D.Lgs.231/01 e una serie di politiche e sistemi di gestione certificati (ciascuno dei quali prevede una relativa politica che non viene esplicitata nel prospetto di seguito) per gestire al meglio e monitorare la qualità dei propri prodotti e servizi, gli impatti ambientali, gli aspetti legati ai propri dipendenti e collaboratori e l'integrità della condotta aziendale.

STRUMENTO	Ambiente	Personale							
	TEMA MATERIALE								
	Cambiamenti climatici	Occupazione stabile, attrazione e mantenimento dei talenti	Formazione e sviluppo del personale	Non discriminazione, diversità e pari opportunità	Benessere del personale	Dialogo sociale e diritti sindacali	Salute e sicurezza sul lavoro	Tutela della riservatezza	
Codice Etico di Gruppo	X	X	X	X	X	X	X	X	
Modello organizzativo di gestione e controllo D.lgs. 231/01									
Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione UNI EN ISO 37001:2016									
Privacy Policy								X	
Modello Gestione Privacy									
Sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2015									
Politica ambientale di Gruppo	X								
Sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015	X								
Inventario emissioni di gas effetto serra (GHG) UNI EN ISO 14064-1	X								
Gestione dell'energia – Società che forniscono servizi energetici (ESCO) UNI CEI 11352:2014	X								
Sistema di gestione per l'energia UNI EN ISO 50001:2018	X								
Politica del Personale di Gruppo		X	X	X	X	X	X	X	
Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro UNI EN ISO 45001:2018							X		
Sistema di gestione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022				X	X				
Policy per la valutazione e assegnazione di premialità individuali			X						
Responsabilità sociale SA 8000:2014				X		X	X		
Codice di Condotta Fornitori									

	Consumatori e utenti finali						Comunità	Governance		
	TEMA MATERIALE									
	Qualità del servizio e delle informazioni	Pratiche commerciali responsabili	Sicurezza personale degli utilizzatori finali	Sicurezza e continuità del servizio	Qualità commerciale del servizio	Tutela della riservatezza	Promozione delle comunità locali	Etica e integrità nella gestione del business	Sicurezza dei dati e tutela della riservatezza	Correttezza nei rapporti con i fornitori
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
								X	X	X
								X		X
								X	X	
								X	X	
	X	X	X	X	X					
	X	X	X	X	X					
	X	X	X	X	X					
	X		X							
								X	X	
	X	X	X	X	X					
								X		

gruppoenercom

Gruppo Enercom
Via Santa Chiara, 9 26013 Crema (CR)



GAS2000
HOLDING

enercom
ENERGIA

:simet
DAL 1950

Sient

Gei

enercom

enercom
SERVIZI

solarfastservice

iDigital3
HUMAN CENTERED