



BLUENERGY

Energia per crescere sostenibile

Report di Sostenibilità 2020.



Indice.

Lettera agli stakeholder	04
Chi siamo	06
Il gruppo	08
Dove siamo	09
Punti di forza	09
Riconoscimenti	09
Risorse Umane	10
Clienti	11
Fornitori	12
Ambiente	13
Comunità	14
Dati economici, finanziari e valore distribuito	15
I nostri "fatto" e "faremo"	16



Lettera agli stakeholder.

Bluenergy Group Spa con la pubblicazione del **"Report di Sostenibilità 2020"** espone i risultati del proprio operato in termini di **CSR-Corporate Social Responsibility** così affiancando l'informativa del **"Bilancio d'Esercizio"** della Società e del **"Bilancio Consolidato"** del Gruppo. Abbiamo fiera consapevolezza che l'**agire** dell'azienda **produce valore** sotto il profilo economico, tuttavia esso risulta significativamente **più rilevante** se lo sguardo si estende alla **sfera sociale ed ambientale**.

La pubblicazione, giunta alla terza edizione, identifica i percorsi di miglioramento dando evidenza dei risultati che si sono consolidati e indicando la strada per quelli che vogliamo perseguire nel futuro prossimo.

Quest'anno, in particolare, i risultati emersi esprimono anche la nostra reazione all'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del Coronavirus e, a tale proposito: abbiamo fin da subito attuato azioni per tutelare **la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti** promuovendo la modalità di lavoro agile **"Smart Working"** e riducendo il numero di compresenze in azienda; abbiamo agito per rendere **la sede di lavoro sicura** sia attraverso la riorganizzazione delle aree di lavoro che mediante la distribuzione di dispositivi protettivi (Dpi, divisori in plexiglass) e di dispositivi igienizzanti; abbiamo adottato, sempre di concerto con l'RSPP, protocolli Aziendali anti "Covid-19" e curato informativamente la divulgazione di Linee Guida Comportamentali tese alla riduzione dei rischi.

Ai nostri clienti abbiamo garantito **continuità di servizio, sicurezza e supporto** nel fronteggiare le difficoltà economiche generate dalla pandemia: abbiamo rafforzato i servizi via filo e tecnologici per permettere ai clienti di avere contatti interpersonali più limitati possibile; abbiamo agito rendendo sicure le sedi aperte al pubblico con l'adozione dei dispositivi di protezione a barriera e con la sanificazione periodica oltre che con dotazione di dispositivi igienizzanti; abbiamo agito per il supporto

al disagio economico causato dalla pandemia mediante l'applicazione liberale ed unilaterale della tariffa notturna per tutto l'arco della giornata alla nostra clientela domestica; abbiamo, infine, dato l'apertura necessaria alla concessione di pagamenti rateizzati, ben consapevoli che ciascun attore del sistema economico debba fare la sua parte a beneficio e anche al servizio della comunità.

Con l'insostituibile contributo di ogni singolo dipendente siamo stati in grado di mantenere la nostra stabilità operativa senza ricorrere a provvedimenti straordinari in ordine all'utilizzo della forza lavoro. Il merito va condiviso quindi con tutte le componenti gli organici aziendali.

Dall'ambito "Sviluppo Economico" emerge che il **Valore Aggiunto globale creato quest'anno si attesta a 351 mio€** (+6% rispetto l'anno precedente) ed è contributo dei diversi soggetti che operano in sinergia con Bluenergy: dipendenti, cittadini, comunità del territorio, fornitori, istituti creditizi, amministrazioni pubbliche.

Cresce l'organico con un **incremento del 12% delle assunzioni a tempo indeterminato** e si confermano l'interesse e la fiducia dei giovani laureati che con entusiasmo e determinazione scelgono Bluenergy quale azienda dove poter crescere professionalmente.

La formazione dei dipendenti, di diverso ruolo e livello, rappresenta un elemento caratterizzante ed imprescindibile per l'azienda che definisce programmi formativi di interesse generale e piani individuali a beneficio del singolo. Il monte ore dedicato alla formazione ha quest'anno risentito delle limitazioni dovute al blocco dell'attività formativa in presenza imposto dall'emergenza sanitaria.

Continua il trend di **crescita dei clienti** che registra un **+ 12,7%** rispetto all'anno precedente, segnale inequivocabile di affidabilità per gli utenti che si rivolgono a noi.

Aumentata la nostra presenza territoriale con l'apertura di **10 nuovi punti vendita** a ulteriore conferma della nostra volontà di investire sul supporto diretto alla clientela mediante la vicinanza e con la possibilità di avere sempre il contatto diretto con Bluenergy.

Il servizio di pronta risposta alle esigenze del cliente rappresenta il nostro punto di forza e il potenziamento dei canali di contatto tradizionali viene affiancato da quello dei canali tecnologici con performance altamente efficaci e riconosciute dal mercato (es. chat on line).

Crescono altresì i fornitori certificati e gli acquisti di **energia verde** denotanti la particolare attenzione all'ambiente.

L'azienda ha ottenuto un **risparmio di CO₂** pari a **733 mila kg di emissioni evitate** (100 mila kg dell'anno precedente, +633%) principalmente dovute alla qualità del consumo a impatto annullato generato dalle forniture di energia elettrica e gas ai clienti domestici: l'energia elettrica fornita deriva da fonti rinnovabili e certificate; le emissioni di CO₂ prodotte dai consumi di gas vengono compensate tramite l'acquisto di crediti di carbonio.

Bluenergy in collaborazione con Carbonsink, società di consulenza che supporta le aziende del mercato italiano nella gestione delle emissioni di anidride carbonica, **ha abbracciato i progetti di micro-scale Water is Life, Madagascar**, consentendo alla popolazione di Toliara, in Madagascar, di usufruire finalmente di acqua potabile.

Evitiamo inoltre la **produzione di CO₂** promuovendo sistematicamente l'adesione al servizio di bolletta on-line, ed utilizziamo carta riciclata per la stampa delle bollette.

Ci siamo adoperati nel divulgare novità dal mondo energetico e scientifico in relazione all'ecosostenibilità attraverso la realizzazione di una rubrica destinata agli utenti dei nostri canali Social.

Ascoltiamo le esigenze delle **Comunità e costantemente** sosteniamo associazioni, famiglie e Onlus, con le quali sviluppiamo un simbiotico rapporto di riconoscibilità e riconoscenza.

Confermiamo ed incrementiamo il nostro impegno destinato ad **attività sociali, culturali, ricreative e sportive**: l'investimento sulle diverse iniziative che ci hanno coinvolto è stato pari a 1.075 migliaia di Euro con una sostanziale crescita pari a 528 migliaia di Euro rispetto all'anno precedente.

La soddisfazione per il percorso compiuto non deve frenare l'entusiasmo teso a superare nuove sfide e traguardi importanti nella creazione del **Valore Condiviso**. Siamo certi che l'operare integrando la **Responsabilità Sociale** nei processi e nelle azioni quotidiane ne rappresenti il primo passo.

I risultati che un'organizzazione aziendale nel suo complesso determina nascono sempre dal contributo dei singoli individui che ne fanno parte, dal loro impegno, dalle loro idee e dalla condivisione degli intenti; ecco che a maggior soddisfazione, in un anno particolare come il 2020 che stiamo vivendo, fortemente segnato dall'avvento della pandemia dovuta al coronavirus, a loro deve ritornare il plauso per i risultati raggiunti e a loro deve giungere lo sprone per continuare a sentirsi protagonisti di un roseo futuro appena agli albori.



Susanna Curti
Presidente



Alberta Gervasio
Amministratore Delegato



Chi siamo. La nostra storia.

Bluenergy

La famiglia
e il gruppo

Acquisizione di STI, concessionaria distribuzione gas metano a mezzo rete nei comuni di Aquileia (UD), Fiumicello (UD), Terzo D'Aquileia (UD).

Acquisizione Ambriagas, concessionaria distribuzione gas metano a mezzo rete nel comune di Grado (GO).

Liberalizzazione del mercato, le reti vengono cedute. Nasce **Bluenergy Group** società reseller di vendita partecipata per il 63% dai comuni.

Nasce **Gas Sales**, vendita di gas metano nel comune di Cadeo (PC).

Gianfranco Curti avvia il processo di metanizzazione del territorio FVG.

1990

1992

BLUENERGY

2003

GAS SALES ENERGIA
il tuo fornitore di fiducia

1970

Bluenergy Group inizia vendita di Energia Elettrica con **dispacciamento in proprio**.

Gas Sales acquisisce **clienti gas** di Fidenza (PR), Manerbio (BS) e Bassano Bresciano (BS).

Bluenergy Group inizia vendita da **reseller di Energia Elettrica** ai domestici.

Bluenergy Group diventa **shipper di gas naturale**.

Bluenergy Group inizia il percorso di **espansione al di fuori del Friuli**.

CGI

Nasce **CGI** attività immobiliari della famiglia Curti attraverso l'acquisizione di immobili e di piccole società.

2004

2013

2012

2008

2007

2006

2015

Bluenergy Group diventa al **100% privata**.

Bluenergy Group acquisisce il 70% di **Rettagliata Gas e Luce**.

Bluenergy Group entra ufficialmente nella **community di eccellenza del London Stock Exchange Group**, progetto Elite.

Cerved Rating Agency assegna a **Bluenergy Group** il rating pubblico **A3.1**.

Gas Sales acquisisce il 100% di **Verolagas** per la vendita di gas nel comune di Verolanuova (BS).

2016

2017

Bluenergy Group acquisisce il 100% di **Rettagliata Gas e Luce**.

Nasce **RETTAGLIATA TECH**
Bluenergy Group

Bluenergy Group acquisisce **Blu Service**.

Gas Sales acquisisce **Asmu** per la vendita di gas nel comune di Codogno (LO).

2018

2020

2019

Bluenergy Group acquisisce il 100% di **C.S.T.**, il 60% di **Liguria Gas Service** e il 70% di **Gitermo**.



Il gruppo.

Famiglia Curti

100%

CGI

Compagnia Generale Immobiliare Srl

Gas Sales Srl

100%

75%

Bluenergy Group

Liguria Gas Service

60%

Bluenergy Assistance

95%

Bluenergy Home Service

50%

Rettagliata Tech

70%

CST

Gitermo

70%

Ciel Impianti

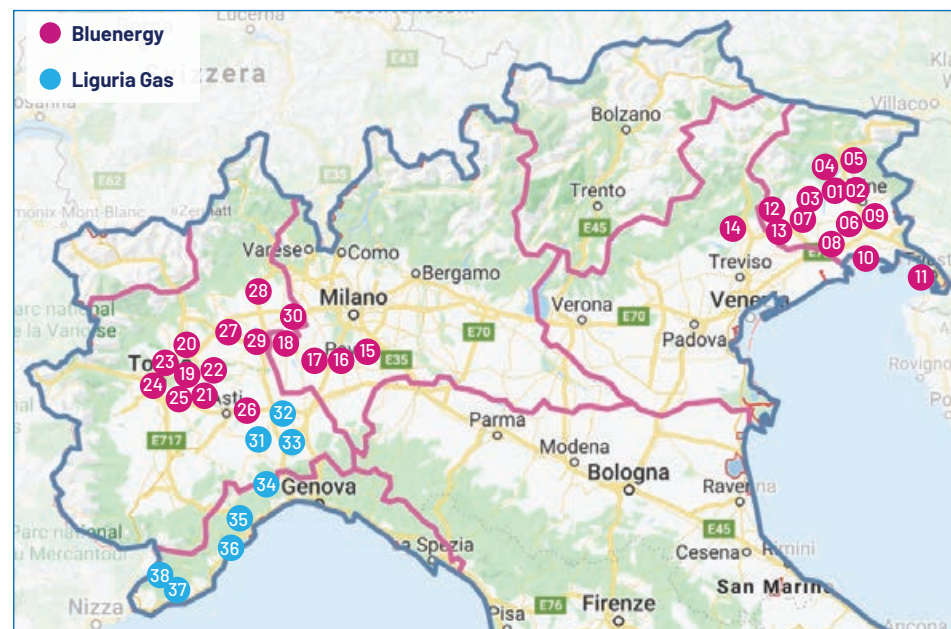
50%



Il Gruppo Compagnia Generale Immobiliare S.r.l. è stato insignito del titolo di "Champion 2020", per le performance dimostrate nel periodo di esercizio 2012-2018 in cui si è contraddistinto per una crescita costante e una redditività sopra la media.



Dove siamo.



FRIULI VENEZIA GIULIA 01. Udine, Viale Venezia 02. Udine, Via Savorgnana 03. Campoformido (UD) 04. Feletto Umberto (UD) 05. Cividale del Friuli (UD) 06. Cervignano del Friuli (UD) 07. Codroipo (UD) 08. Latisana (UD) 09. Gorizia (GO) 10. Grado (GO) 11. Trieste (TS) 12. Pordenone (PN) 13. Azzano X (PN) **VENETO** 14. Conegliano (TV) **LOMBARDIA** 15. Corteolona (PV) 16. Cava Manara (PV) 17. Gropello Cairoli (PV) 18. Robbio (PV) **PIEMONTE** 19. Torino (TO) 20. Venaria Reale (TO) 21. Moncalieri (TO) 22. Chieri (TO) 23. Avigliana (TO) 24. Giaveno (TO) 25. Orbassano (TO) 26. Asti (AT) 27. Cossato (BI) 28. Cigliano (VC) 29. Trino Vercellese (VC) 30. Novara (NO) 31. Acqui Terme (AL) 32. Castellazzo Bormida (AL) 33. Ovada (AL) **LIGURIA** 34. Sassello (SV) 35. Cairo Montenotte (SV) 36. Villanova d'Albenga (SV) 37. Dolceacqua (IM) 38. San Biagio della Cima (IM).

Punti di forza.



Territorialità e vicinanza alle esigenze della clientela e della comunità.



Solidità economica e finanziaria.



Innovazione e competitività.



Sostenibilità.

Riconoscimenti.

- Membro della community di eccellenza del **London Stock Exchange Group**, progetto Elite.
- 183° posto tra i **Campioni della Crescita**, aziende con maggior crescita nel periodo 2016-2019 (Istituto tedesco Qualità e Finanza).



Risorse Umane.

[GRI 401, 402, 403, 404, 405, 406]



	2018	2019	2020	
COMPOSIZIONE				
Totale Risorse Umane	112	116	129	😊
Risorse Umane in FTE	108	112	125	😊
Donne in FTE	66%	70%	72%	😊
Contratti part-time di cui 97% donne	12%	11%	12%	😊
Contratti a tempo indeterminato	92%	96%	97%	😊
Età media	under 35	39%	32%	😊
	over 35	61%	68%	
Dipendenti con laurea	32	35	48	😊
Smartworking	1	1	1*	😐

RISORSE DESTINATE A FORMAZIONE, SICUREZZA, SALUTE E WELFARE

Retribuzione rispetto al CCNL	+18%	+17%	+17%	😊
Progetti Risorse Umane	3	3	2	😊
	-performance appraisal	-performance appraisal	-performance appraisal	
	-sviluppo soft skills	-sviluppo soft skills	-sviluppo soft skill	
Ore dedicate alla formazione	2.544	2.644	993,5**	😐
Personale partecipante a corsi di formazione	85%	67%	77%	😊
	Corsi Volontari 25% Corsi Obbligatori 75%	Corsi Volontari 73% Corsi Obbligatori 27%	Corsi Volontari 70% Corsi Obbligatori 30%	
Indice di Clima Aziendale	64% +3PP vs Media Nazionale. Aggiornamentoprevisto per il 2021			😊
Convenzioni e servizi per dipendenti	10	13	17	😊
Persone preparate per il primo soccorso	15%	17%	17%	😊
Tasso di infortunio	0%	0%	0%	😊

* Escluso periodo caratterizzato da emergenza Covid. ** Decremento dovuto alla chiusura degli Istituti Formativi a causa della pandemia da Coronavirus.



Clienti.



[GRI 202, 306, 417, 418]

	2018	2019	2020	
COMPOSIZIONE				
Totale Utenze (000)	171	188	213	😊
Retail e Condomini	94%	95%	94%	😊
L'IMPEGNO VERSO I CLIENTI				
Totale Punti Vendita	22	28	38	😊
Ufficio Mobile	1	1	1	😊
Prodotti in portafoglio	10	10	10	😊
Richieste, info e reclami % su totale clienti Retail	2.124	2.090	3.225*	😊
	1,4%	1,3%	1,7%	
Tempi di risposta	12 gg.	13 gg.	19 gg.*	😐
Chiamate Call Center	101.310	102.642	110.837*	😐
Tempo medio di attesa	27 sec.	23 sec.	73 sec.**	😐
Chat on line (introdotta nel 2018)	5.393	3.455	6.542	😊
Lecture minime annue contatori	7	7	7	😊
Adesioni bolletta online	17%	19%	23%	😊

* Incremento dovuto al sovraccarico di richieste generate dall'impatto della pandemia da Coronavirus.

** Modifica del sistema operativo. Rimaniamo comunque al di sotto dei 3 minuti di attesa, limite imposto dall'AEEG.



Fornitori.



[GRI 414]

	2018	2019	2020	
VALORE AI FORNITORI				
Numero Fornitori	862	937	957	😊
Fornitori Italia	97%	97%	96%	😊
Valore sviluppato con Fornitori Italia (Mln €)	209	254	270	😊
Fornitori FVG	32%	31%	28%	😊
Fornitori Energia Certificati*	60%	65%	70%	😊
Fornitori Gas Certificati*	43%	71%	78%	😊



* Calcolato su un campione rappresentativo del 78%



Ambiente. Anno solare.



[GRI 301, 302, 303, 305]

	2018 - CO ₂	2019 - CO ₂	
MWh totali certificati da Produzione Sostenibile	42.000	180.000	😊
Consumo kWh delle sedi Bluenergy	397.438	448.762	😊
Parco Auto Aziendale (gasolio)	38	38	😐
Automobili elettriche	2	2	😐
Km per diesel (migliaia)	998	1.300	😐
Km per elettriche (migliaia)	5	20	😊
TOE* risparmio forniture green	3.480	15.220	😊
TOE* risparmio da autoconsumo sostenibile	131	258	😊
TOE* risparmio da impianti fotovoltaici	6	3,21	😐**
Kg CO ₂ evitata da forniture green	97.197	719.200	😊
Kg CO ₂ evitata da bollette on-line	1.035	1.440	😊
Kg CO ₂ evitata da autoconsumo green	2.186	12.173	😊
kg CO ₂ evitata da impianti fotovoltaici	37	19	😐**
Risparmio fogli da bollette on-line (stima)	862.536	1.440.000	😊
Risparmio tonnellate acqua da bollette on-line (stima)	119	199	😊



100 mila kg
CO₂ evitata nel 2018
(anno solare): 100 mila kg
2% da autoconsumi
1% da bollette on line
97% da consumo dei clienti



733 mila kg
CO₂ evitata nel 2019
(anno solare): 733 mila kg
2% da autoconsumi
1% da bollette on line
97% da consumo dei clienti

* TOE= tons of oil equivalent.

** Avaria impianto.



Comunità.



[GRI 405, 413, 415]

	2019	2020	
Valore Economico destinato alla comunità (000/€)	547	1.075	😊
Valore Economico destinato allo Sport (000/€)	482	910	😊
Valore Economico destinato ad attività sociali, culturali ed educative (000/€)	65	165	😊
Attività Sociali (nr)	2 famiglie sostenute	2 famiglie sostenute 5 progetti sociali - Sala Bimbi. Piergiorgio Onlus, Udine. - Motor Skills for Autism Feletto (UD). - Laboratorio riabilitativo. La casa di Joy, Udine - Ristrutturazione villetta U.C.A.P.T.E. Onlus, Buccinasco (MI). - Automezzo attrezzato, ANMIC Udine. Emergenza Covid - Donazioni alla Protezione Civile di Udine e al Comune di Buttrio (UD). - Agevolazioni in bolletta: mesi di marzo e aprile applicazione tariffa notturna per tutto l'arco della giornata.	😊
Attività Scolastiche e Accademiche	Focus Mondo Accademico - 4 progetti alternanza scuola-lavoro Scuola Secondaria - 2 stage Universitari - partecipazione a Job Breakfast e ALIG - Partecipazione a Conoscenza in Festa	Focus Mondo Accademico - 3 tirocini post laurea - 1 stage formativo - partecipazione ad ALIG	😊
Maratona Telethon	6 squadre 144 corridori Devoluti € 6.000	9 squadre 170 corridori Devoluti € 8.500	😊
Attività educational rilevante	Progetto Blog Fine Tutela (www.finetutela.it) Realizzazione di 9 video tutorial che spiegano cosa succederà il 01.07.2020 con la fine del Mercato Tutelato.	Realizzazione di una rubrica destinata ai canali social (FB e Youtube) per informare sulle novità del mondo energetico e scientifico in relazione all'ecosostenibilità. 10 gli argomenti trattati.	😊



Dati economici, finanziari e valore distribuito.

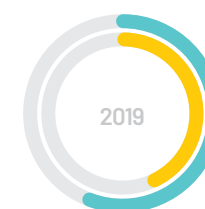


[GRI 414]

	2018	2019	2020	
DATI ECONOMICI E FINANZIARI				
Fatturato (Mln €)	245	320	327	😊
EBITDA (Mln €)	23	23	25	😊
Utile d'esercizio (Mln €)	13	14	14	😊
PFN (Mln €)	30	35	19*	😊
Cerved Rating Agency SpA	A3.1	A3.1	A3.1	😊
VALORI REALIZZATI E DISTRIBUITI				
Valore aggiunto globale netto distribuito in Italia (Mln€)	282	331	351	😊
Valore economico che rimane al territorio FVG (Mln€)	57	57	58	😊



Ripartizione degli utili al 30.06.2018
 61,5% Dividendi agli azionisti
 38,5% Riserva Straordinaria



Ripartizione degli utili al 30.06.2019
 57% Dividendi agli azionisti
 43% Riserva Straordinaria



Ripartizione degli utili al 30.06.2020
 57% Dividendi agli azionisti
 43% Riserva Straordinaria

* Al netto di € 27 Mio di investimenti.



I nostri "fatto" e "faremo".

Risorse Umane		inseriti nel:	entro il:
☒	Attivare Welfare aziendale	2020	∞
☒	Introdurre nuovo Incentive Plan	2020	∞
☒	Ampliare rete di convenzioni agevolative	2020	∞
☐	Incrementare i progetti formativi (Accrescimento competenze di ruolo)	2020	2021
☐	Ripetere Indagine di Clima	2017	2021

Clienti		inseriti nel:	entro il:
☒	Incrementare l'apertura di nuovi Punti Vendita	2019	2020
☒	Premiare i clienti attraverso l'attivazione di un Programma Fedeltà	2020	2020
☒	Facilitare il contatto tra cliente ed azienda con lo sviluppo della chat on line	2017	∞
☐	Perpetuare l'apertura di nuovi Punti Vendita	2020	2021

Ambiente		inseriti nel:	entro il:
☒	Perseguire l'autoconsumo proveniente da fonti rinnovabili	2017	∞
☒	Fornire ai clienti domestici unicamente Energia Green e Gas CO₂ bilanciato	2019	2020
☒	Aumentare utilizzo della bolletta on-line	2017	∞
☒	Utilizzare carta riciclata per la stampa delle bollette	2020	∞

Comunità		inseriti nel:	entro il:
☒	Perpetuare il supporto a diverse associazioni sociali, culturali e sportive	2018	∞
☒	Supportare economicamente 3 Onlus proposte dai dipendenti	2019	2020
☒	Sostenere l' Associazione PierGiorgio Onlus nella realizzazione del progetto "Laboratorio" dedicato a bambini con bisogni comunicativi complessi	2019	2020
☐	Supportare economicamente 4 Onlus proposte dai dipendenti	2020	2021
☐	Promuovere il progetto editoriale con un nuovo libretto educational destinato ai bambini	2020	2021
☐	Realizzare un progetto educativo dedicato alla Scuola	2019	2021
☐	Collaborare con l' Università nello sviluppo di un progetto riguardante la sostenibilità con impatto positivo sull'economia circolare	2019	2021





Bluenergy e l'emergenza sanitaria.

LA TUTELA DEI DIPENDENTI.



- Smart Working.
- Riorganizzazione aree di lavoro.
- Distribuzione dispositivi protettivi.
- Distribuzione igienizzanti.
- Potenziamento pulizia e sanificazione dei locali.
- Definizione Protocolli e Linee Guida Comportamentali.

LA TUTELA DEI CLIENTI.



- Continuità del servizio.
- Potenziamento canali di contatto telefonici e online.
- Applicazione della tariffa notturna per tutto l'arco della giornata (mesi di marzo e aprile).
- Intensificazione dei pagamenti rateizzati.

SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ



- Donazione alla Protezione Civile FVG.
- Donazione al Comune di Buttrio (UD).





www.bluenergygroup.it