

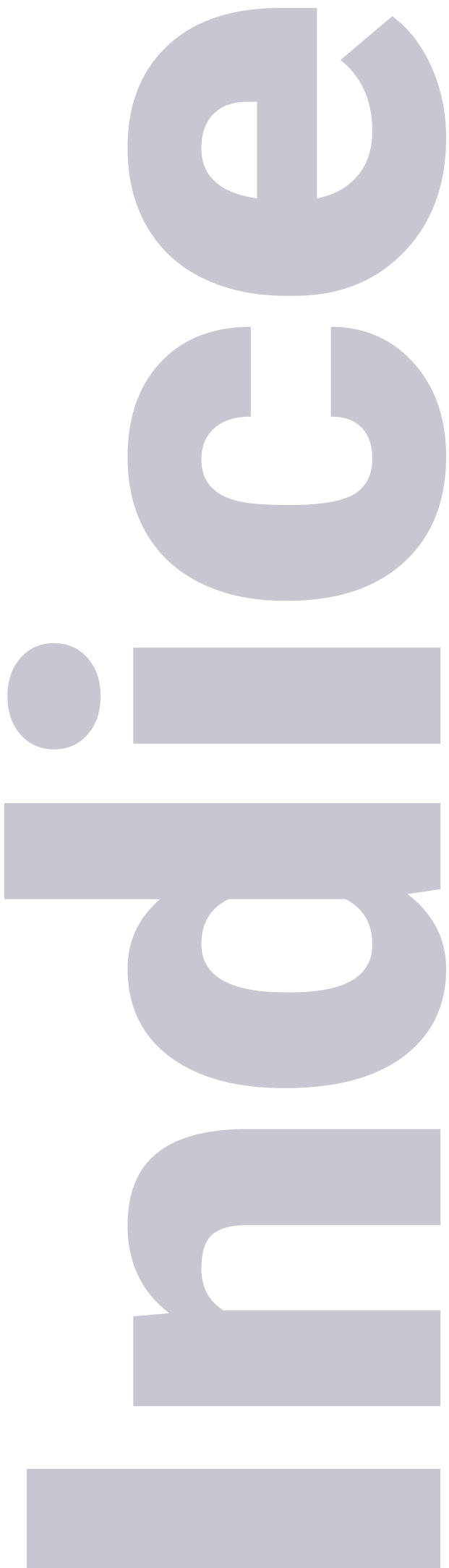
Report

di Sostenibilità

23







01. |Capitolo 1 HIGHLIGHTS 2023

02. |Capitolo 2 LETTERA AGLI STAKEHOLDER

03. |Capitolo 3 LA SOSTENIBILITÀ IN MIWA

04. |Capitolo 4 CHI SIAMO

- Il gruppo
- La nostra storia
- La nostra mission
- I nostri valori
- La nostra governance
- Analisi di materialità

05. |Capitolo 5 IL MONDO INTORNO A NOI

- Stakeholders e modalità di coinvolgimento

06. |Capitolo 6 RISPETTO PER L'AMBIENTE

- La sostenibilità ambientale in MIWA
- Eco decalogo
- Consumi energetici
- Emissioni Climalteranti
- Rifiuti ZERO
- Mobilità e logistica
- Gestione delle risorse idriche

07. |Capitolo 7 PERSONE AL CENTRO

- Diversità e pari opportunità
- Benessere e crescita delle nostre risorse
- Salute e sicurezza sul luogo di lavoro
- Noi e il cliente
- Noi, il territorio, la Comunità locale

08. |Capitolo 8 UNO SGUARDO AL FUTURO

09. |Capitolo 9 NOTA METODOLOGICA E CRITERI DI REPORTING

HIGHLIGHTS 2023

MIWA Energia Spa, in qualità di Venditore di energia elettrica e gas e in piena sintonia con le altre attività del Gruppo, è **impegnata attivamente a promuovere lo sviluppo sostenibile** attraverso le proprie azioni concrete. È talmente sentita la tematica che si è iniziato un percorso che ha portato alla redazione di questo primo Report di Sostenibilità con misurazione impatti anno 2023. Con tale azione si ha l'obiettivo di fornire una panoramica completa delle performance aziendali in materia di ambiente, società e governance (ESG) in linea con i principali standard normativi partendo dall'Agenda 2030 fino alla CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), nonostante l'azienda non rientri nella obbligatorietà della Direttiva.



miwa
energia

HIGHLIGHT AMBIENTALI 2023

100% ENERGIA ELETTRICA
(ricorsa per le sole aziende)

5% RIDUZIONE DEI RIFIUTI

45.000



TON CO2 EQUIVALENTI EVITATE

da consumi per riscaldamento/raffrescamento delle sedi aziendali, da consumi aziendali grazie a produzione da fonti rinnovabili, da riduzione degli spostamenti dei dipendenti

24%

RIDUZIONE DEI CONSUMI IDRICI
Nei 500 stabilimenti, con prelievo di 8 metri cubi principali

100%

DEMATERIALIZZAZIONE
dei contratti

6,1

TON DI CARTA
risparmiata dal 2019 al 2023

8,6

TON DI CO2 EQUIVALENTI EVITATE
(circa 100 alberi non abbattuti) mediante il processo di dematerializzazione dei contratti

miwa
energia

HIGHLIGHT SOCIALI 2023

35% DONNE

39,6%
ETÀ MEDIA DIPENDENTI



2 NUOVI DIPENDENTI
nel 2023

80% CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO

0% INCIDENTI
sul lavoro



20% NUOVE
ASSUNZIONI

miwa
energia

HIGHLIGHT GOVERNANCE 2023



ZERO CASI DI
CORRUZIONE

ADOZIONE
MODELLO 231/091



ADOZIONE
CODICE ETICO

RATING
DI LEGALITÀ



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

[GRI 102-14]

**Una lettera dal cuore:
Dialogando con i nostri stakeholders**

*Cari amici,
mentre sfoglio le pagine di questo nostro primo Report di Sostenibilità, provo un forte senso di gratitudine. Un sentimento che nasce da un percorso condiviso, fatto di traguardi raggiunti e sfide affrontate fianco a fianco con voi, i nostri preziosi stakeholders.*

Come azienda a conduzione familiare, da sempre abbiamo coltivato valori che vanno ben oltre il mero profitto. Crediamo con forza nella responsabilità sociale e nel rispetto per l'ambiente, principi che s'intrecciano indissolubilmente con la nostra stessa identità.

Un impegno che si trasforma in azioni concrete.

L'anno 2023 è stato ricco di soddisfazioni, ma anche di duro lavoro e dedizione. Abbiamo programmato con convinzione le attività da porre in essere per ridurre il nostro impatto ambientale, definendo le soluzioni di efficienza energetica all'avanguardia da applicare.

Allo stesso tempo, non abbiamo mai trascurato la nostra vocazione sociale. Abbiamo sostenuto con entusiasmo iniziative sportive e culturali che hanno animato il territorio, creando nuove opportunità di lavoro e di crescita per le persone che ci circondano. I giovani sono linfa vitale per il futuro e investiamo concretamente per creare nuove opportunità, soprattutto attraverso lo sport ed il basket in particolare.

Stiamo sviluppando progetti in ambito agricolo, per valorizzare il territorio anche dal punto di vista enogastronomico, attraverso la produzione di vino biologico, birra artigianale e succhi di melagrana biologico.



Traguardi raggiunti, ma la strada continua.

Se da un lato siamo orgogliosi dei risultati ottenuti, dall'altro sappiamo che la strada verso la sostenibilità è ancora lunga e costellata di sfide. Per questo motivo, guardiamo al futuro con rinnovato slancio, pronti a cogliere nuove sfide e ad alzare ancora di più l'asticella del nostro impegno.

Insieme verso un futuro migliore.

In questo cammino, il vostro sostegno è fondamentale. Voi, clienti, fornitori, dipendenti e partners, siete parte integrante della nostra famiglia allargata. È grazie alla vostra fiducia e al vostro prezioso contributo che possiamo continuare a crescere e a fare la differenza.

Un invito a condividere il viaggio.

Vi invitiamo ad immergervi tra le pagine di questo Report di Sostenibilità, dove potrete scoprire nel dettaglio le nostre azioni, i nostri progetti e le nostre ambizioni per il futuro. Ma soprattutto, vi invitiamo a continuare a dialogare con noi, a farci sentire le vostre idee, i vostri suggerimenti e le vostre speranze.

Perché la sostenibilità non è un traguardo da raggiungere, ma un viaggio da compiere insieme, passo dopo passo. Un viaggio che ci porterà verso un futuro più luminoso, dove l'economia, il sociale e l'ambiente si muovono in perfetta armonia, creando valore condiviso per le generazioni presenti e future.

Con affetto e profonda riconoscenza,

Michele Fullo



LA SOSTENIBILITÀ IN MIWA

Per MIWA Energia la Sostenibilità è parte integrante del business: la commercializzazione di tecnologie e servizi per rendere reale un nuovo sistema energetico, compatibile con la necessità di costruire un'economia a "zero emissioni" di gas serra entro il 2030, come definito dagli obiettivi dell'Accordo di Parigi.

Oltre all'impegno sul fronte ambientale, **l'azienda è da sempre attiva nel promuovere progetti di Sostenibilità sociale**, sia sul tema del miglioramento del benessere e delle capacità professionali delle persone che lavorano in azienda, sia delle comunità locali.

Nel corso del 2023, abbiamo voluto rafforzare il nostro profilo di Sostenibilità impegnandoci in modo significativo con la definizione di un set di azioni trasversali di miglioramento.

Durante la pianificazione delle attività, nel secondo semestre 2023, è stata prevista **la creazione di un team di lavoro trasversale**, coordinato dal dott. Vincenzo la Croce in qualità di Sustainability Project Manager e supervisionato dall'AD dott. Michele Zullo. Il progetto coinvolgerà diversi referenti responsabili delle principali funzioni azien-

dali collegate alle tematiche in questione, tra cui HR, Acquisti, Amministrazione e Finanza. Al fine di migliorare le nostre performance in ambito ESG, prevediamo di introdurre criteri e nuovi obiettivi di sostenibilità trasversalmente alle varie funzioni dalla Governance al Management Ambientale, dal Welfare/Benessere per i dipendenti al coinvolgimento su temi di sostenibilità con i Clienti, a nuovi progetti per la Comunità.

Questi nuovi impegni, in linea con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) dell'Agenda 2030 ONU, saranno declinati in un set di azioni progettuali, a loro volta specificate in un piano di azione contenente specifici strumenti di attuazione, ruoli, tempi, che costituiscono per MIWA un nuovo Sistema di Gestione della Sostenibilità.

Le attività svolte hanno consentito di migliorare la gestione integrata delle attività legate ai temi della Sostenibilità e di raccogliere informazioni utili a rendicontare le performance non finanziarie e gli obiettivi di miglioramento all'interno della presente Relazione di Sostenibilità del 2023.



CHI siammo



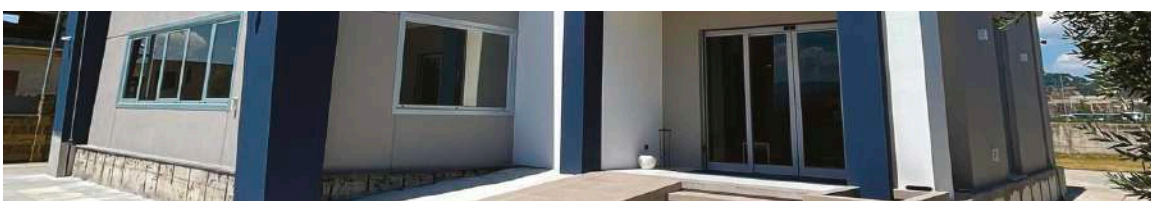
miwa energia

IL NUOVO ORIZZONTE GAS E LUCE

Il gruppo

[GRI 102-14]

Miwa Energia è una Società Italiana che opera nel settore Gas ed Energia Elettrica su tutto il territorio nazionale, come controparte commerciale di clienti residenziali e PMI. Si compone di una struttura molto semplice da un punto di vista manageriale, amministrativo e commerciale, in modo da essere più efficienti possibile.



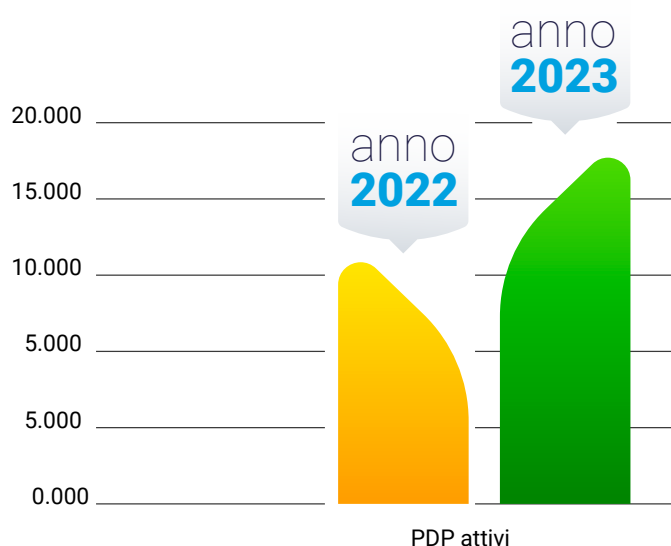
| La nostra storia

Miwa Energia nasce nel 2010 in seguito alla liberalizzazione del mercato dell'energia (Decreto Bersani del 1999) ereditando l'esperienza ventennale della Zullo S.r.l., società specializzata nella gestione e manutenzione delle reti gas. A partire dal gennaio 2014, l'Azienda s'inserisce con successo anche nel settore dell'energia elettrica, conseguendo da subito una positiva presenza nel bacino territoriale che congiunge le province di Benevento ed Avellino. Sono state acquisite altresì alcune macro aree del Nord-Est e del Nord-Ovest principalmente tra le province di Verona e Como, oggi colonne portanti della rete commerciale.

La filosofia aziendale è quella di attuare una politica di vicinanza al Cliente. Infatti, sul territorio nazionale sono presenti diverse sedi commerciali (Store, Point, Corner) gestite da operatori qualificati a cui i Clienti possono rivolgersi per assistenza Pre e

Post Vendita. Nel 2021 l'azienda ha deciso di potenziare il suo organico e di orientarsi anche al mondo del franchising, mediante l'apertura dei Center, per dare al Brand una prospettiva più ampia e per rendere maggiormente professionale e ramificata la rete commerciale.

Ad oggi, sono già operativi i primi 3 Center di Miwa Energia ad Andria (BAT), Nardò (LE) e Telesse Terme (BN). Nei prossimi mesi sono previste altre aperture in diverse zone d'Italia. Inoltre, al fine di offrire ai propri Clienti un servizio sempre più completo ed innovativo, da Febbraio del 2021 Miwa Energia ha avviato la vendita di beni e servizi extra-commodities (fornitura e installazione di Caldaie, Climatizzatori, Wall-box), con il supporto dei migliori player nazionali del settore, che però avrà definitivo slancio nel 2024 su tutto il territorio nazionale con l'aggiunta fondamentale della vendita di impianti fotovoltaici.



| La nostra mission

Miwa Energia si pone una serie di obiettivi:

- sviluppare una politica trasparente nei confronti dei clienti e un servizio di fornitura affidabile nel mercato del gas e dell'energia elettrica;
- aumentare la redditività d'impresa;
- diventare una multiservizi coinvolgendo settori diversi;
- implementare la crescita aziendale;
- espandere l'area di operatività geografica;
- offrire diversi servizi extra-commodities;
- mettere in atto politiche aziendali nel rispetto della green economy.



I nostri valori

[GRI 102-11 e GRI 102-16]

I nostri valori sono rappresentati nel Codice Etico adottato, possiamo racchiuderli in 4 concetti chiave:

- coscienza
- affidabilità
- accountability
- disponibilità

che possono sintetizzarsi in alcuni semplici, ma fondamentali, linee guida:

- fare ciò che è giusto ed etico e, quando in dubbio, richiedere indicazioni per prendere la decisione corretta (non solo in termini economici, ma anche etici);
- riconoscere che ogni azione che la Società intraprende può avere un impatto sugli stakeholders e che i prodotti e servizi di Miwa Energia rivestono un ruolo importante per la collettività;
- comprendere quale possa essere l'impatto potenziale delle proprie azioni sugli operatori, dirigenti, partner, fornitori, e stakeholders in generale anticipandone i bisogni e le modalità con le quali dar loro soddisfazione attraverso i prodotti e servizi offerti;
- condividere idee e risultati al fine di rendere ogni comunità, anche quella lavorativa, un luogo migliore.

Rating di Legalità

In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha deliberato di attribuire a MIWA ENERGIA il Rating di legalità con il seguente punteggio:



La nostra governance

[GRI 102-18 e GRI 102-22]

Miwa Energia è dal 05/06/2022 una Società per Azioni, le azioni sono equamente suddivise al 50% tra i sig.ri Zullo Michele e Zullo Walter.

La rappresentanza legale della Società risulta esser in capo all'Amministratore Unico, Dott. Zullo Michele. Il capitale sociale, € 800.000,00 (Euro Ottocentomila) risulta esser stato integralmente versato.



|La nostra governance

A sua volta, la Società controlla il capitale delle due seguenti società:

- **ISI-ON S.R.L.:**

partecipazione Miwa Energia al 75%, azienda che si occupa in modo esclusivo della gestione operativa e del backoffice di MIWA Energia.

- **MIWA DREAM**

- **SOCIETÀ AGRICOLA A R.L.:**

partecipazione MIWA Energia SpA al 50%, azienda che si occupa della produzione e trasformazione di prodotti agricoli di vario genere, ma specializzata in particolare nella produzione di vino, con il brand "Fiore di Maggio".



L'idea parte dalla volontà della famiglia Zullo di diversificare le proprie attività su più settori non affini tra di loro. Provenendo dal settore terziario, si è deciso d'investire in quello primario, ovvero in agricoltura. Produzione di vino biologico, birra agricola artigianale e succhi di melagrana saranno il core business dell'attività di Miwa Dream, mediante il brand Fiore di Maggio. L'obiettivo è quello di realizzare un prodotto di nicchia ma di alta qualità con la possibilità di commercializzarlo direttamente nei luoghi di produzione attraverso la realizzazione di una struttura ricettiva adatta ad ospitare eventi in grado di dare valore al prodotto finito. La struttura consta di una parte già esistente e ristrutturata e una di nuova costruzione. Il piano terra sarà adibito alla parte tecnica di trasformazione delle materie prime, il primo piano all'attività ricettiva. La struttura inoltre verrà dotata di ampio giardino con piscina e servizi di vario genere per rendere il soggiorno piacevole e rilassante. La zona di produzione sarà dotata di attrezzature tecniche all'avanguardia sia per quanto concerne le fasi di produzione sia per quelle di affinamento. Nelle sale degustazione e direttamente nei vigneti, attraverso eventi specifici, sarà possibile ospitare chi vorrà degustare i Vini e le Birre prodotte accompagnate da prodotti enogastronomici locali in abbinamento. Inoltre, sarà naturalmente possibile acquistare i prodotti, con un packaging marchiato Fiore di Maggio, sia nella zona della struttura adibita alla vendita al dettaglio, sia attraverso la piattaforma online di e-commerce.

Analisi di materialità

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47]

L'Agenda 2030 ONU e i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) stanno assumendo una sempre maggiore importanza come framework di riferimento e guida per la sostenibilità d'impresa.

Gli SDGs rappresentano per le imprese uno strumento ideale per tradurre bisogni ed ambizioni globali in soluzioni di Business. I prossimi anni, considerati dall'ONU la "Decade of Action" per l'attuazione dell'Agenda, saranno decisivi per il raggiungimento dei 169 Target che la costituiscono



**OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE**

PERSONE



PROSPERITÀ



PIANETA



PACE



Analisi di materialità

MIWA Energia ha deciso di mettere in relazione i propri impegni di Sostenibilità con alcuni dei 17 SDGs, individuandone 11 come più rilevanti come attività di impresa. A questo scopo, ci si è basati sullo strumento di autovalutazione e guida per le imprese per attuare gli SDGs promosso da B Corp Lab e ONU Global Compact: il SDG Action Manager.

Avendo individuato i temi rilevanti attraverso l'Analisi di materialità, il prossimo passo sarà quello di coinvolgere i vari stakeholders per definire la Matrice di materialità.

SDGs ONU

OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ GLOBALI

 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età
 4 QUALITY EDUCATION	Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti
 5 GENDER EQUALITY	Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
 6 CLEAN WATER AND SANITATION	Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico sanitarie
 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Adottare misure per costruire città e comunità sostenibili
 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
 13 CLIMATE ACTION	Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze
 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Ridurre tutte le forme di violenza, porre fine alla tortura, il traffico illegale di armi e denaro e combattere la criminalità organizzata, con il fine di creare comunità pacifiche e inclusive

IL MONDO INTORNO A NOI

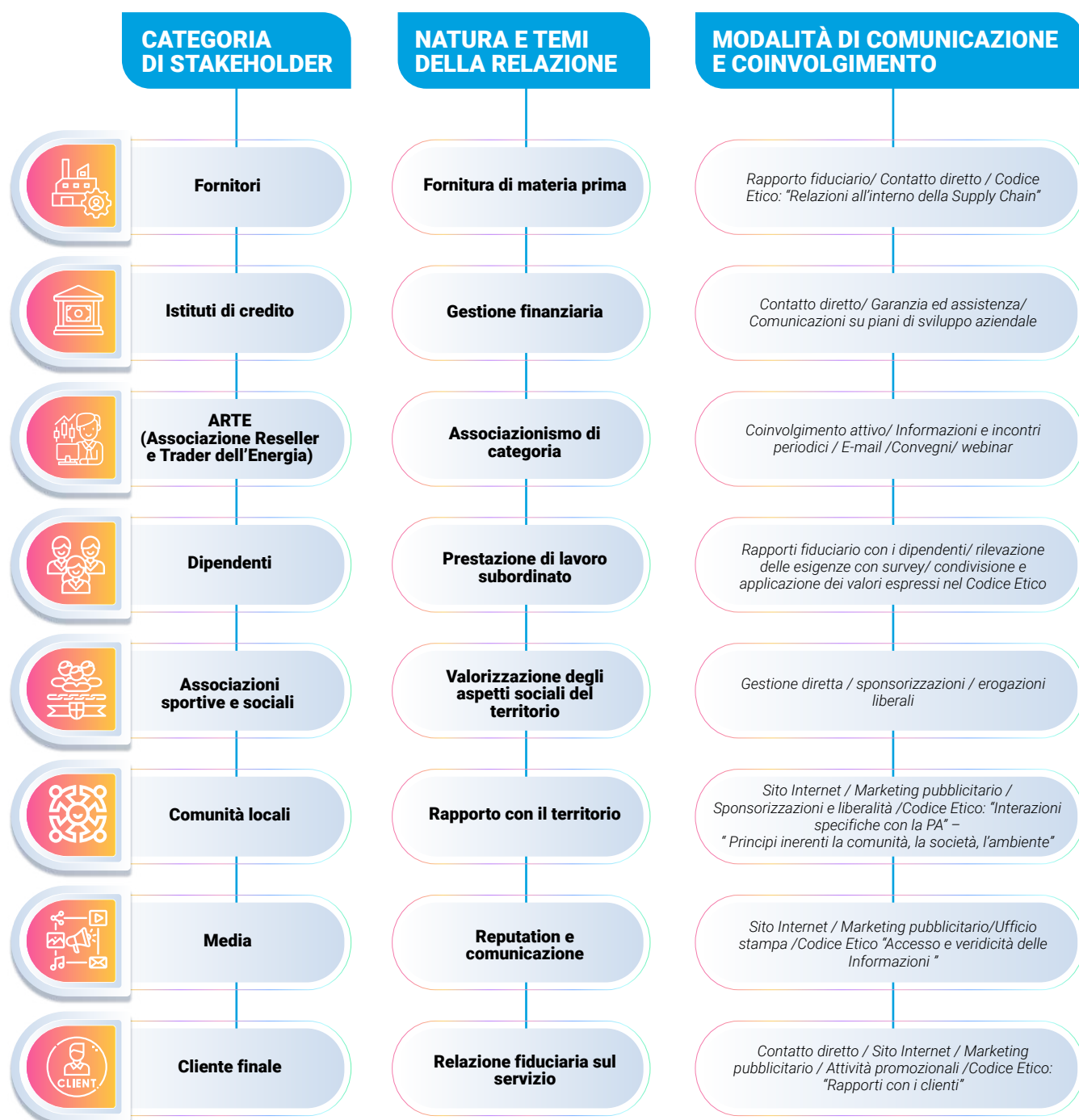


Stakeholders e modalità di coinvolgimento

[GRI 201-1, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44]

Un'azienda sostenibile è in rapporto fiduciario e inclusivo con i suoi stakeholders. La Miwa Energia ha da subito incentrato il suo rapporto con l'ecosistema di cui è parte integrante creando valore dalle relazioni in entrata ed in uscita.

Nello schema che segue per ogni Stakeholder indichiamo la "natura e tema della relazione" e la "modalità di comunicazione e coinvolgimento".



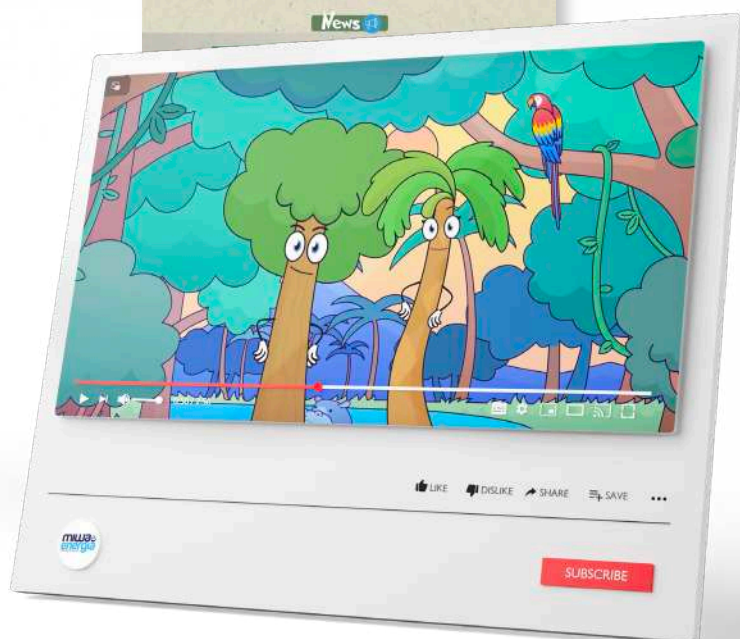
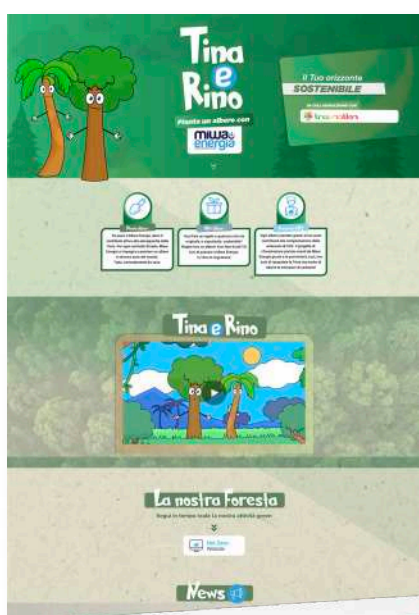
RISPETTO PER L'AMBIENTE



La sostenibilità ambientale in MIWA

Per MIWA Energia la Sostenibilità è parte integrante del business: la commercializzazione di servizi e tecnologie è finalizzato a rendere reale un nuovo sistema energetico, compatibile con la necessità di costruire un'economia a "zero emissioni" di gas serra entro il 2030, come definito dagli obiettivi dell'Accordo di Parigi.

Dal 2022 è stata avviata una campagna di sensibilizzazione ecologica dedicata all'impatto ambientale della deforestazione globale e alle emissioni di CO2, che consiste nel piantare 1 albero per ogni contratto acquisito con cadenza mensile, tramite la piattaforma "Tree - Nation".



Tina e Rino

Pianta un albero con

miwa
energia

Il Tuo orizzonte

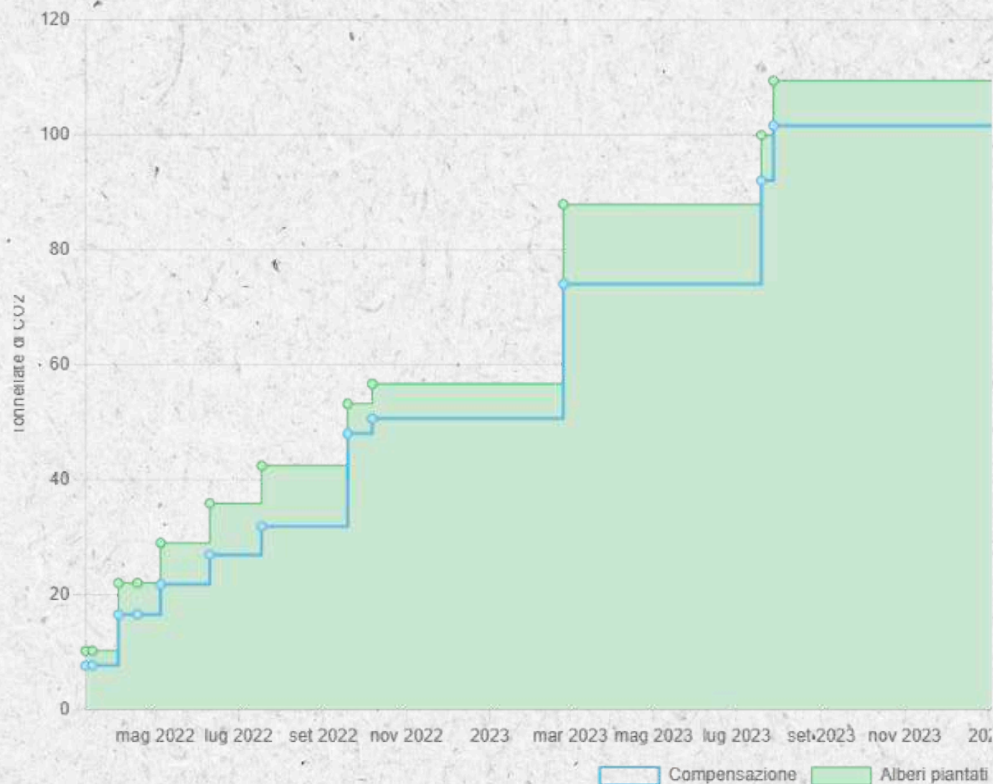
SOSTENIBILE

IN COLLABORAZIONE CON

 tree-nation



La sostenibilità ambientale in MIWA



5467 alberi
Totale alberi piantati



5.47 ettari
Totale rimboschito



101.5 tonnellate
Totale CO2 assorbita

Le emissioni di CO2 del mio sito.

Questo grafico mostra come vengono compensate le emissioni di CO2 del sito <https://www.miwaenergia.com>.

Codice etichetta Net Zero Sito Web | Nascondi statistiche



33613

Viste di pagine a zero emissioni



67226.00

g di CO2 compensata



2

Alberi piantati



6387

Visite mancanti per piantare un nuovo albero

La sostenibilità ambientale in MIWA

*MIWA Energia fa
della sostenibilità ambientale
il fulcro delle proprie attività
di impresa*



Con la rete di vendita sul territorio nazionale, contribuiamo alla riduzione delle emissioni clima alteranti e consentiamo alle famiglie un contestuale risparmio sull'acquisto dell'energia grazie all'efficienza generata.

Oltre agli impatti positivi generati in modo indiretto attraverso i servizi commercializzati, l'azienda è impegnata attivamente nel miglioramento delle prestazioni ambientali dirette.

Nel corso del 2022 è stato avviato un percorso di analisi delle principali componenti del nostro impatto ambientale, non solo dal punto di vista dei consumi energetici e delle emissioni, ma anche sui temi della generazione di rifiuti, consumo idrico e aspetti legati alla mobilità.

Con le informazioni raccolte, condivise con il Consiglio di Amministrazione, verrà definito un set di obiettivi e target quantificabili definiti riguardo ad aspetti ambientali e sociali rilevanti per le attività dell'azienda, con risorse allocate, al raggiungimento di tali obiettivi.

L'impatto delle nostre attività

Dal punto di vista dell'intera catena del valore, l'impatto ambientale legato alle attività dell'azienda si concentra nelle fasi "Up-stream", ovvero le fasi iniziali di approvvigionamento di materie prime.

Queste attività non rientrano nel perimetro di controllo diretto di MIWA Energia, ma sono tenute in elevata considerazione, selezionando, ove possibile, fornitori che dichiarano performance ambientali elevate ed

hanno un sistema di gestione ambientale certificato.

La successiva fase della catena del valore, ovvero la fase di utilizzo, è caratterizzata da un elevato impatto ambientale positivo, in considerazione dell'ottimizzazione dei consumi energetici promossi con la vendita dei servizi e prodotti correlati e delle emissioni evitate. Queste sono stimate in tonnellate equivalenti di CO₂ e sono pari alle emissioni di anidride carbonica che sarebbero state necessarie a generare un'equivalente di energia elettrica o termica utilizzando combustibili fossili (es. metano).

In accordo con il Sustainability Project Manager, verranno definiti gli indicatori di impatto più rilevanti per quantificare gli impatti in termini di sostenibilità.

Gestione di sostenibilità interna

In MIWA Energia crediamo che le sfide climatiche e sociali richiedano di cominciare dai comportamenti quotidiani, in ufficio e a casa. L'azienda vuole dunque ridurre il proprio impatto ambientale diretto, prodotto principalmente dalle attività di ufficio, incentivando i propri dipendenti a passare dai buoni principi alle buone pratiche quotidiane e a diffondere una cultura della Sostenibilità.

Per questo, sono state promosse una serie di azioni concrete di coinvolgimento dei dipendenti volte a ridurre l'impatto negli uffici e la previsione di elaborazione e diffusione dell'Eco - decalogo per i dipendenti con le buone pratiche per ridurre gli sprechi anche a casa.

Eco Decalogo



Progetto "Eco Decalogo"

LE AZIONI QUOTIDIANE IN UFFICIO E A CASA CHE FANNO LA DIFFERENZA

L'Eco-Decalogo è un documento guida da rivolgere ai dipendenti e ai collaboratori, che indica azioni e comportamenti sostenibili da adottare nello svolgimento del proprio lavoro in MIWA Energia.

Sono prevalentemente piccole azioni che possono fare la differenza, mettere in pratica coerentemente il Codice Etico e i valori di riferimento e rafforzare l'impegno di MIWA Energia negli ambiti della Sostenibilità aziendale.

L'Eco-Decalogo, da distribuire nel 2024 a tutti i dipendenti dell'azienda è articolato in set di possibili azioni, suddivise in **7 ambiti**:

- Energia Green in ufficio.
- Stampe e cancelleria Green.
- Riduzione dei rifiuti e riciclo.
- Mobilità Green casa-lavoro.
- Acqua intelligente.
- Alimentazione sana per un pianeta sano
- Green smart working



Progetto "Zero Carta"

Una delle iniziative indubbiamente più significative è stato l'avvio nel 2019 del progetto "Zero Carta" che ha portato alla completa dematerializzazione della maggior parte dei contratti. Tale iniziativa è stata supportata da una campagna di sensibilizzazione e informatizzazione rivolta alla rete vendita e alla rete di clienti che ha permesso di passare, nell'arco di alcuni mesi, al 100% di contratti online senza l'ausilio di cartaceo per i contratti di fornitura di energia elettrica e gas; oltre alla riduzione dell'87% di materiale cartaceo per lo svolgimento dell'attività di vendita e dei seminari informativi erogati per la rete vendita e i dipendenti.

Il processo di dematerializzazione dei contratti è attualmente concluso, con il passaggio alla procedura online. Ciò ha comportato un risparmio di carta dal 2019 al 2023 di oltre 6,1 tonnellate di carta risparmiata e circa 8,6 t. eq. di CO2 evitate (circa 160 alberi non abbattuti).

Consumi energetici

[GRI 302-1, 302-4]

Consapevoli del legame tra consumi energetici e creazione di emissioni climalteranti responsabili del cambiamento climatico, in azienda siamo impegnati in modo concreto nel miglioramento continuo dell'efficienza dei nostri servizi per contribuire a raggiungere gli obiettivi internazionali sul clima.

Dal punto di vista dei consumi energetici diretti di MIWA Energia, questi sono principalmente attribuibili alle attività di ufficio e al riscaldamento/raffrescamento dei locali aziendali. In particolare, l'energia elettrica assorbita dagli uffici, pesa per il 79% del totale. A questo proposito, MIWA Energia adotterà presto sistemi di produzione di energia che impatteranno sensibilmente sui consumi energetici (pannelli fotovoltaici di proprietà). A seguire, i consumi di gas naturale per il riscaldamento degli uffici sono nulli (essendo elettrificato tutto il sistema), ed infine la flotta mezzi pesa per il 21%.

CONSUMI DI ENERGIA PER FONTE	2021	2022	2023
Gas Naturale per riscaldamento(smc)	2.916	-	-
Benzina per flotta(litri)	658,7	798,6	652,3
Energia Elettrica da rete(kWh)	131.825,3	187.546,6	169.259,3

Dal punto di vista dell'evoluzione tendenziale, i consumi nel 2022 aumentano del 40% circa, attribuibili in particolare alla variazione positiva del consumo di energia elettrica dovuta alla elettrificazione del sistema di riscaldamento. Obiettivo primario dell'azienda è quello della riduzione progressiva dell'intensità energetica rispetto ai ricavi netti di vendita nell'anno, al fine di disaccoppiare crescita economica e impatto ambientale.



Emissioni Climalteranti

[GRI 305-1, 305-2]

Negli ultimi anni, anche grazie all'importante azione dell'ONU e dei governi di tutto il mondo che hanno promosso l'Accordo di Parigi del 2015 durante COP21 (Conferenza internazionale ONU sui Cambiamenti Climatici), si è andati verso una maggiore consapevolezza dell'importanza dell'impegno del mondo Business sui temi del cambiamento climatico. Per raggiungere gli sfidanti obiettivi dell'Accordo di Parigi, **ci prefiggiamo l'obiettivo di controllare e registrare le emissioni di CO2 generate dalle nostre attività**, fissando obiettivi di riduzione specifici rispetto alle prestazioni precedenti. In particolare, abbiamo fissato per i prossimi anni uno studio approfondito delle emissioni lungo tutta la catena del valore delle nostre attività.

Questo ultimo livello di analisi ci permetterà di analizzare nel dettaglio le emissioni della nostra catena del valore (che comprende fornitori, servizi e materiali) per identificare le aree di rischio più significative in termini di emissioni di gas a effetto serra sulla catena di fornitura, per ottenere indicazioni importanti su quali possano essere le azioni di miglioramento più efficaci.



Rifiuti ZERO

[GRI 306-2, 301-1]

I materiali utilizzati direttamente dall'azienda nello svolgimento delle proprie attività sono principalmente materiali da ufficio, cancelleria, imballaggio e altra oggettistica caratterizzata da un volume contenuto, una elevata possibilità di recupero o riciclo e una bassa pericolosità in fase di smaltimento come rifiuto.

A tutti gli effetti, i rifiuti prodotti dall'azienda corrispondono ad una parte dei materiali utilizzati, e dunque consistono principalmente in carta, plastica e in parte di rifiuti indifferenziati. La classificazione di questo tipo di rifiuti, ad eccezione dei toner per la stampa, è assimilabile ai rifiuti urbani, e come tale è smaltita da parte della società responsabile della gestione rifiuti a livello territoriale.

Nel 2023, il consumo di materiali è in calo del 62% rispetto al 2022, mentre la produzione di rifiuti scende del 5% rispetto al 2022.

Questo miglioramento delle prestazioni è da attribuire principalmente alla consistente riduzione del consumo di carta per stampa e materiale di cancelleria, come conseguenza delle prime azioni di sensibilizzazione dei dipendenti e che si prevede di migliorare con l'introduzione dell'eco decalogo per la sensibilizzazione ad un uso parsimonioso dei materiali di consumo.

L'azienda controlla regolarmente la produzione di rifiuti; si prevede l'introduzione di obiettivi di riduzione specifici rispetto alle prestazioni precedenti, con l'obiettivo di raggiungere "rifiuti zero", ovvero un completo riciclo dei materiali di scarto consentito dalla tipologia stessa dei rifiuti generati.



Mobilità e logistica

[GRI 302-1, 302-4; 305-1, 305-2; 102-12]



L'impatto ambientale generato dalla mobilità e dai trasporti di merci e persone rappresenta uno dei maggiori ambiti di potenziale miglioramento e di interesse per MIWA Energia. Come per le altre categorie di **impatto**, anche in questo caso la maggior parte dell'entità degli impatti è da considerarsi di tipo **indiretto**.

In termini quantitativi, **la maggior parte degli spostamenti effettuati è imputabile alla fase di vendita, espletata dalla forza vendita**. Questi viaggi avvengono attraverso veicoli di classi dimensionali contenute, non di proprietà MIWA Energia.

In ultimo, la mobilità casa-lavoro e i viaggi aziendali dei dipendenti e dei dirigenti rappresentano la quota minoritaria del totale degli spostamenti. Su queste due categorie l'azienda ha la possibilità di incidere, per ridurre al minimo gli impatti generati direttamente dalle persone che per essa lavorano, in gran parte provenienti da località distanti non più di 20 km dalla sede.

In questo senso, si prevede di adottare una serie di azioni legate alla mobilità, tra cui:

- Dotazione di un'auto ibrida o full Electric per ogni sede territoriale
- Installazione di una stazione di ricarica elettrica nell'area parcheggio aziendale (con almeno due postazioni di ricarica)
- Rastrelliere per le biciclette anche a pedalata assistita dei dipendenti
- Introduzione Smart Working laddove possibile
- Migrazione online di attività con impatto elevato sulla mobilità come la sostituzione degli incontri periodici tra azienda e forza vendita. Si tratta dell'apertura dei più attuali canali informativi quali webinar, live streaming online sui social aziendali che permettono di gestire eventi live, Corporate, Tutorial, Informazioni utili al lavoro quotidiano, specifiche di prodotti, procedure, informazioni sull'azienda e sull'organizzazione, corsi di aggiornamento e formazione.



Gestione delle risorse idriche

[GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 306-2]

L'azienda fa un uso limitato della risorsa idrica a livello di consumi diretti.

L'intensità di utilizzo della risorsa idrica, misurata in metri cubi di acqua pro-capite, proveniente dalla cisterna di proprietà realizzata per attingere direttamente dall'acqua di falda, è **pari a 8 nel 2023 in calo rispetto al 2022 del 24%**.

L'obiettivo dell'azienda è quello di continuare anche nei prossimi anni a migliorare questo indicatore.



| PERSONE

AL CENTRO

[GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 401-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1, GRI 401-1, GRI 402-1, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-9, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, 403-5, GRI 403-9, GRI 416-1, GRI 102-12, 202-2, 413-1]



L'importanza delle persone all'interno di Miwa

Le persone che collaborano in Miwa sono il nostro cuore pulsante. Sono loro che danno vita alle idee, che le trasformano in progetti concreti e che, con il loro impegno e la loro dedizione, permettono all'azienda di raggiungere i propri obiettivi. Per questo motivo, **riteniamo per noi vitale investire sui dipendenti per raggiungere il successo.**

Perché le persone sono importanti per noi?

- **Le persone sono la fonte di creatività e innovazione.** Sono loro che propongono nuove idee, che trovano soluzioni a problemi complessi.
- **Le persone sono la forza motrice dell'azienda.** Sono loro che mettono in pratica le strategie aziendali, che producono beni e servizi e che generano profitti.
- **Le persone sono l'immagine dell'azienda.** Sono loro che interagiscono con i clienti, che rappresentano l'azienda all'esterno e che ne determinano la reputazione.

Come investire sulle persone?

- **Formazione e sviluppo.** È importante offrire ai dipendenti la possibilità di acquisire nuove competenze e di aggiornarsi sulle ultime novità del loro settore. Questo li aiuterà a essere più performanti nel loro lavoro e a sentirsi più valorizzati.
- **Valorizzazione e riconoscimento.** È fondamentale riconoscere il lavoro dei dipendenti e premiare i loro successi. Questo li motiverà a fare sempre meglio e a sentirsi parte integrante dell'azienda.
- **Benessere e work-life balance.** Creare un ambiente di lavoro positivo e che favorisca il benessere dei dipendenti è da sempre un obiettivo principale in MIWA. Questo significa offrire loro flessibilità, orari di lavoro compatibili con la vita privata e occasioni di socializzazione.
- **Sicurezza sul lavoro.** È essenziale garantire la sicurezza dei dipendenti sul posto di lavoro. Questo significa formare adeguatamente il personale e attuare tutte le misure necessarie per prevenire infortuni e malattie professionali.

Investire sulle persone origina benefici per l'azienda, nel tempo abbiamo osservato che questo ha determinato una serie di **vantaggi**. Dipendenti motivati e valorizzati portano un aumento della produttività e della performance, inoltre una **riduzione del turnover** in quanto, sentendosi bene in azienda, sono poco propensi a trovare altre opportunità.

Chiaro che il tutto si deve indirizzare in un miglioramento del clima aziendale, questo favorisce la collaborazione, la creatività e l'innovazione.

Questa impostazione che da sempre abbiamo adottato in Miwa, ci consente di avere **dipendenti che diventano veri e propri Testimonial**, ciò nel tempo ha generato un oggettivo aumento della reputation aziendale.

In conclusione, le persone sono per noi l'asset più importante. Investire su di loro è fondamentale per il successo a lungo termine dell'impresa.

Diversità e pari opportunità

[GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 401-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1]

Nella nostra azienda ogni persona si sente valorizzata e ha la possibilità di esprimere il proprio potenziale al massimo, senza barriere o discriminazioni. È questa la realtà di Miwa, che abbraccia la diversità e le pari opportunità, non solo come un dovere, ma come una vera e propria strategia per il successo.

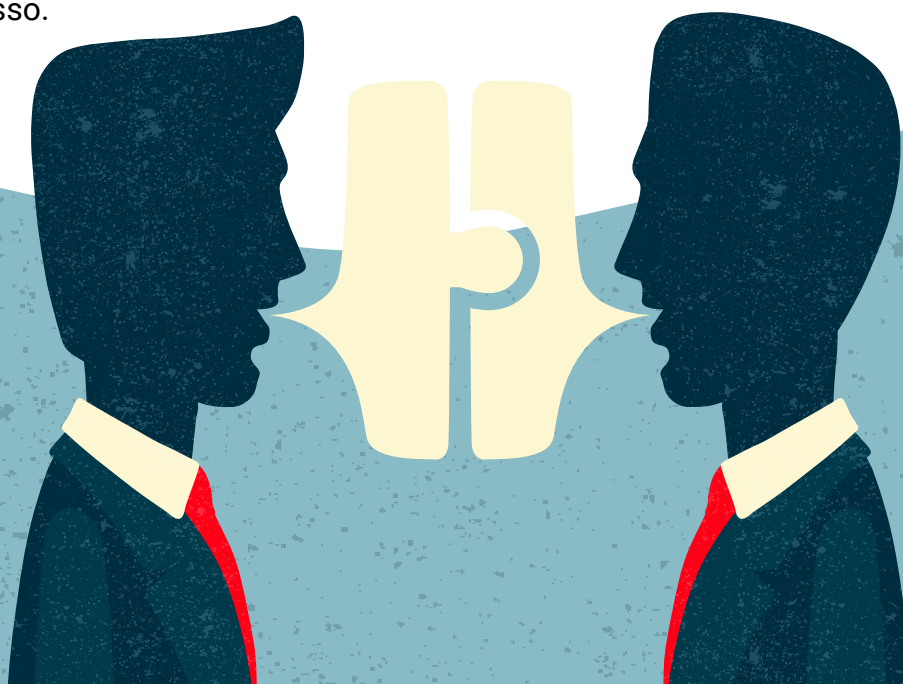
In un mondo globalizzato e interconnesso, la diversità non è più un optional, ma un fattore chiave per la competitività di un'impresa. Un team composto da persone con background, idee e prospettive differenti è in grado di generare soluzioni innovative, comprendere meglio le esigenze di un mercato sempre più eterogeneo e prendere decisioni più ponderate.

E non dimentichiamo **il clima lavorativo, che per noi è fondamentale:** un ambiente inclusivo, dove tutti si sentono accolti e valorizzati, aumenta la motivazione e la produttività dei dipendenti.

Ma la diversità da sola non basta. Deve essere accompagnata da **pari opportunità per tutti**, indipendentemente da genere, razza, etnia, religione, orientamento sessuale o qualsiasi altra caratteristica personale. Significa creare un ambiente di lavoro equo e giusto, dove le persone vengono premiate per il loro merito e le loro capacità, non per pregiudizi o discriminazioni.

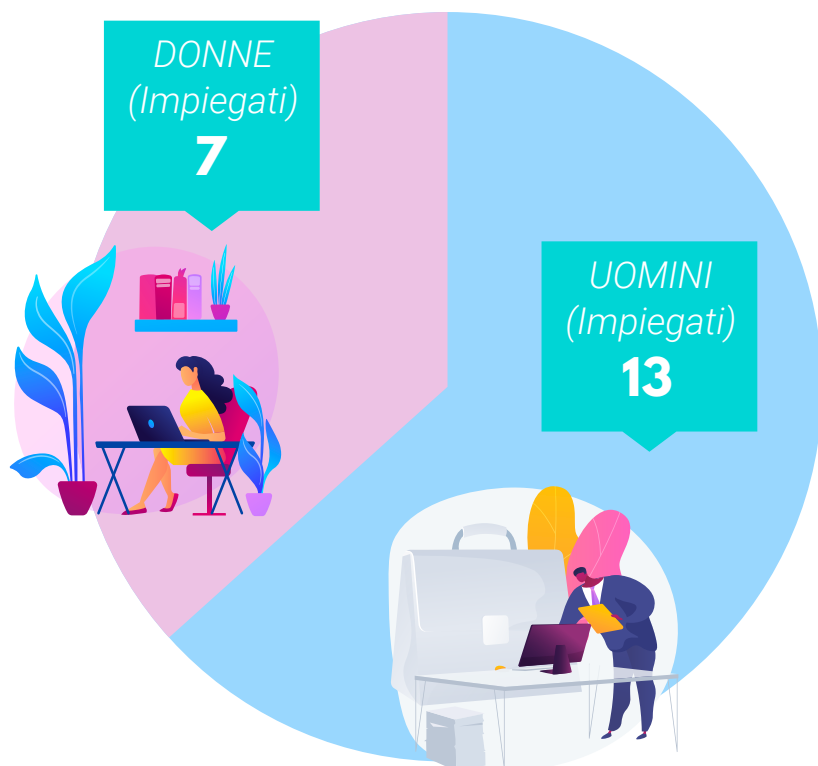
Promuovere la diversità e le pari opportunità è per noi di Miwa non solo un dovere etico, ma un investimento per il futuro. Un'azienda che abbraccia la diversità è un'azienda che guarda al futuro con fiducia, pronta ad affrontare le sfide e cogliere le opportunità di un mondo che cambia.

Ci sforziamo a costruire un modello di business, basato sul rispetto, sull'inclusione e sul valore di ogni persona. Insieme ai nostri dipendenti ci poniamo l'obiettivo di creare un mondo del lavoro più giusto e più equo, dove tutti hanno la possibilità di esprimere il proprio potenziale e contribuire al nostro successo.



Diversità e pari opportunità

Numeri di dipendenti (inclusi stage e tirocini) per categorie professionali DONNE e UOMINI secondo lo schema:



35% DONNE

80% dei contratti
a tempo indeterminato

Salario base annuale per genere e categoria professionale è equiparato, **nessuna differenza retributiva**, nel rispetto pieno della parità di genere.

Attualmente la retribuzione media è **17.000 euro** (netti in busta)

CCNL applicato e ultimo anno di aggiornamento – CCNL Commercio e Terziario aggiornamento 2022.

Benessere e crescita delle nostre risorse

[GRI 401-1, GRI 402-1, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-9]

Il benessere dei dipendenti assume un ruolo cruciale per il successo delle piccole aziende. **Un ambiente di lavoro positivo e stimolante alimenta la produttività, la creatività e la fidelizzazione del personale**, elementi essenziali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Investire nel benessere dei dipendenti non è solo un atto di generosità, ma un investimento strategico per il futuro.

In Miwa sappiamo bene che un team motivato rappresenta la chiave per un successo duraturo.

Uno dei nostri obiettivi principali è favorire il benessere dei nuovi assunti e dei dipendenti tramite programmi di inserimenti e di formazione coerenti con gli obiettivi di crescita dei singoli. Abbiamo inserito nel 2023 due nuove risorse, in crescita rispetto al dato dell'anno precedente. Da evidenziare la giovane età dell'intero gruppo di lavoro della Miwa, abbiamo infatti **un'età media di 39,6 anni, inoltre, le risorse provengono quasi esclusivamente dal territorio.**



Età media dipendenti

39,6 anni

2 nuovi
DIPENDENTI nel 2023



Il nostro approccio alla crescita dei dipendenti è strettamente correlato alla formazione che riteniamo essere non un semplice trasferimento di nozioni, ma un processo strategico di crescita e sviluppo che arricchisce le competenze e le abilità degli stessi, trasformandoli in risorse preziose per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Siamo convinti che investire nella formazione del personale è un'attività che ripaga nel tempo.

Abbiamo a cuore la crescita dei propri dipendenti perché vogliamo affrontare le sfide del mercato con un team preparato, motivato e coeso.

Ore di formazione erogate per singolo dipendente **88 - 8 ore mese**, tranne Agosto.

Tematiche della formazione: Salute e sicurezza, Privacy e digitalizzazione.

Benessere e crescita delle nostre risorse

Per valutare il Benessere dei nostri dipendenti abbiamo sottoposto un questionario utile per verificare lo stato delle cose e misurare il grado di soddisfazione dei nostri dipendenti e collaboratori :

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DIPENDENTI

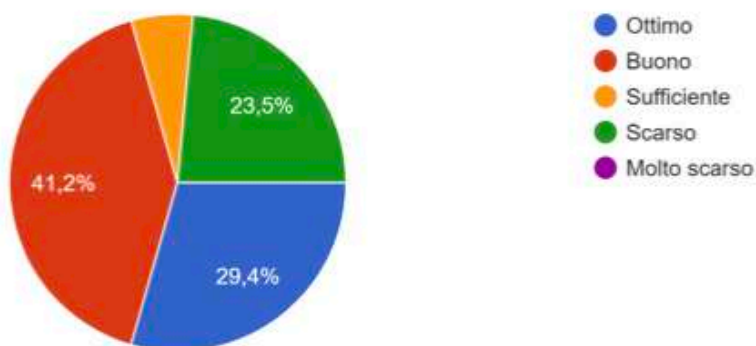
Qual è il tuo livello di soddisfazione generale riguardo al tuo lavoro attuale?

17 risposte



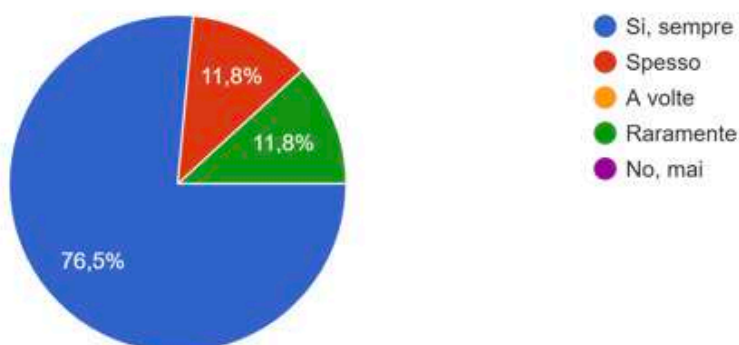
Come valuti l'equilibrio tra la tua vita professionale e personale?

17 risposte



Ricevi il supporto necessario da parte dei tuoi superiori per svolgere al meglio il tuo lavoro?

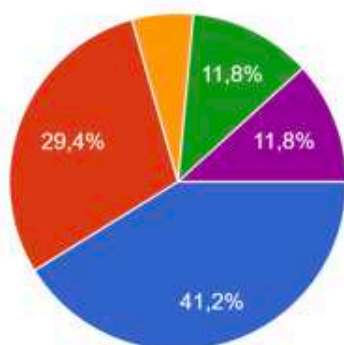
17 risposte



Benessere e crescita delle nostre risorse

Ti senti coinvolto/a nelle decisioni che riguardano il tuo lavoro?

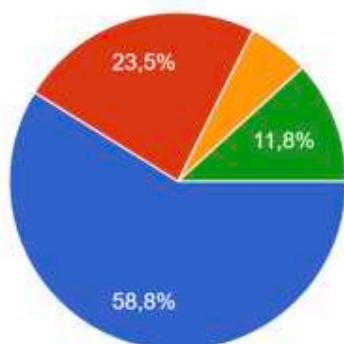
17 risposte



- Si, sempre
- Spesso
- A volte
- Raramente
- No, mai

Hai abbastanza opportunità di formazione e sviluppo professionale?

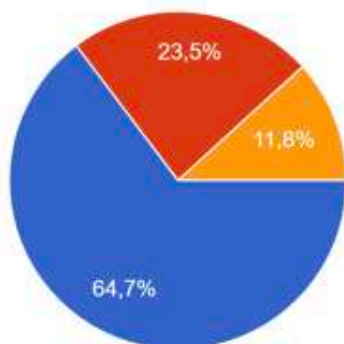
17 risposte



- Si, molte opportunità
- Alcune opportunità
- Poche opportunità
- Nessuna opportunità
- Non ne ho bisogno

Riesci a gestire lo stress legato al tuo lavoro?

17 risposte

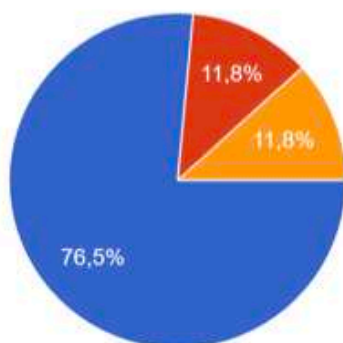


- Si, senza problemi
- Spesso sì, ma a volte no
- A volte sì, ma spesso no
- Raramente sì
- No, mai

|Benessere e crescita delle nostre risorse

Hai abbastanza risorse e strumenti per svolgere il tuo lavoro in modo efficace?

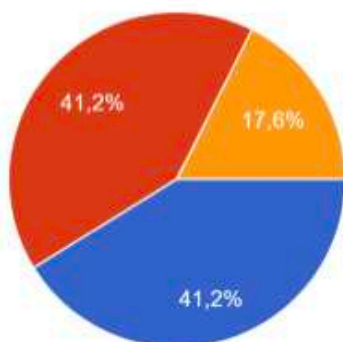
17 risposte



- Sì, sempre
- Spesso
- A volte
- Raramente
- No, mai

Ricevi un adeguato feedback sul tuo lavoro e sulle tue prestazioni?

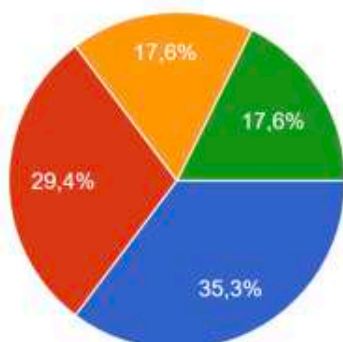
17 risposte



- Sì, regolarmente e in modo costruttivo
- Di tanto in tanto
- Raramente
- Mai
- Non ne ho bisogno

Hai la possibilità di fare avanzamento di carriera all'interno dell'azienda?

17 risposte

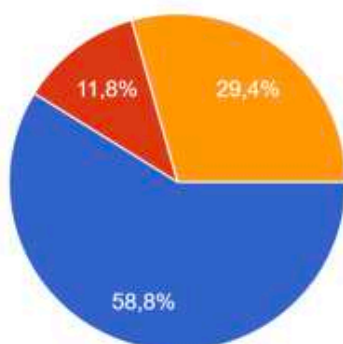


- Sì, molte opportunità
- Alcune opportunità
- Poche opportunità
- Nessuna opportunità
- Non mi interessa l'avanzamento di carriera

|Benessere e crescita delle nostre risorse

Ricevi un'adeguata remunerazione per il tuo lavoro?

17 risposte

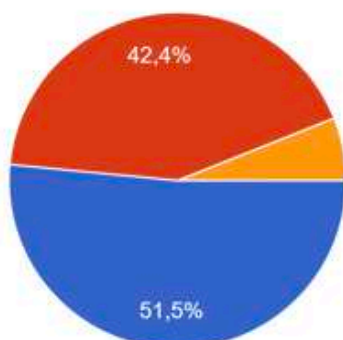


- Sì, sono soddisfatto/a della mia retribuzione
- Spesso sono soddisfatto/a della mia retribuzione
- A volte sono soddisfatto/a della mia retribuzione
- Raramente sono soddisfatto/a della mia retribuzione
- No, non sono mai soddisfatto/a della mia retribuzione

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE AGENTI

Qual è il tuo livello di soddisfazione generale riguardo al tuo rapporto con Miwa Energia?

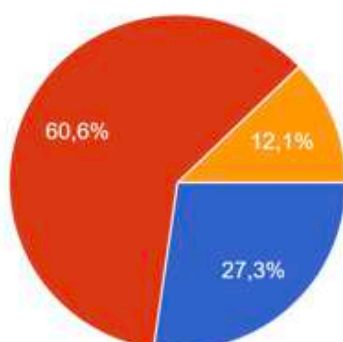
33 risposte



- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Neutrale
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

Come valuti l'equilibrio tra la tua vita professionale e personale?

33 risposte

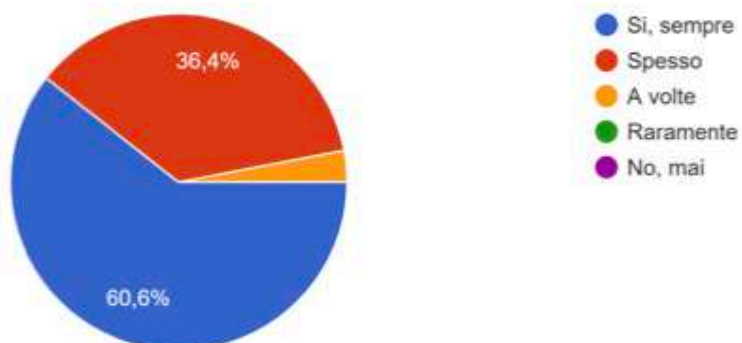


- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Scarso
- Molto scarso

Benessere e crescita delle nostre risorse

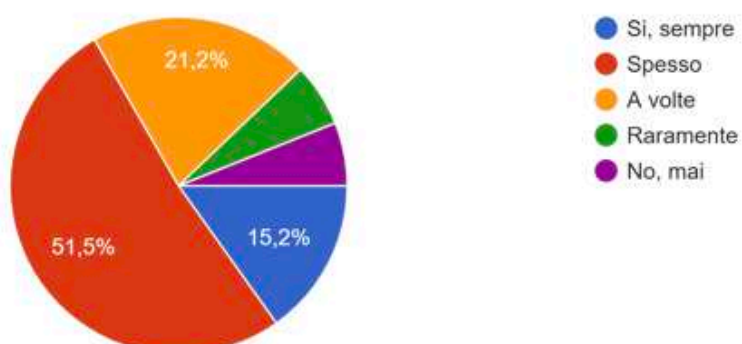
Ricevi il supporto necessario da parte dei dipendenti di Miwa Energia per svolgere al meglio il tuo lavoro?

33 risposte



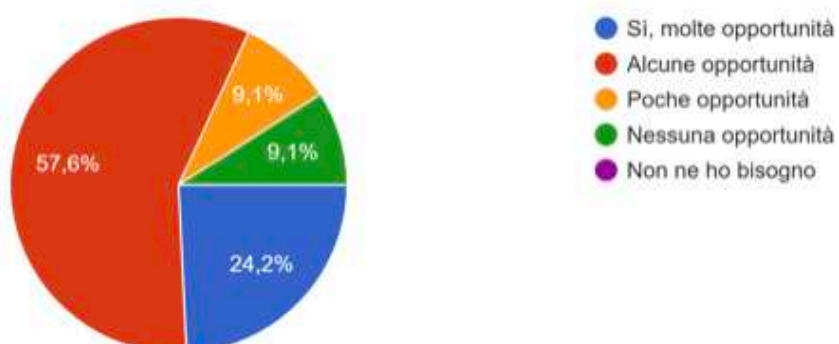
Ti senti coinvolto/a nelle decisioni che riguardano il tuo lavoro?

33 risposte



Hai abbastanza opportunità di formazione e sviluppo professionale?

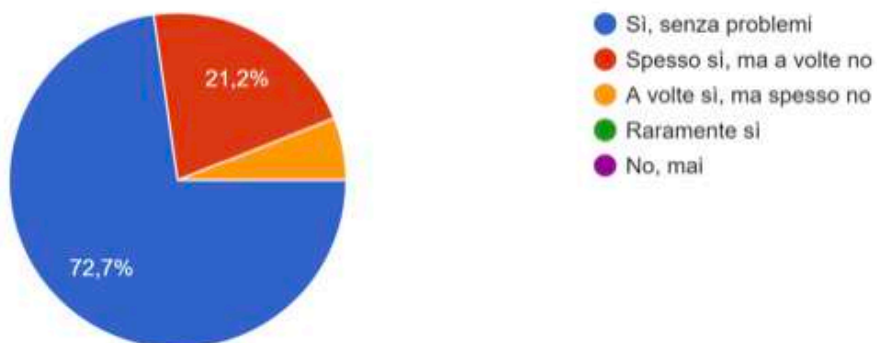
33 risposte



Benessere e crescita delle nostre risorse

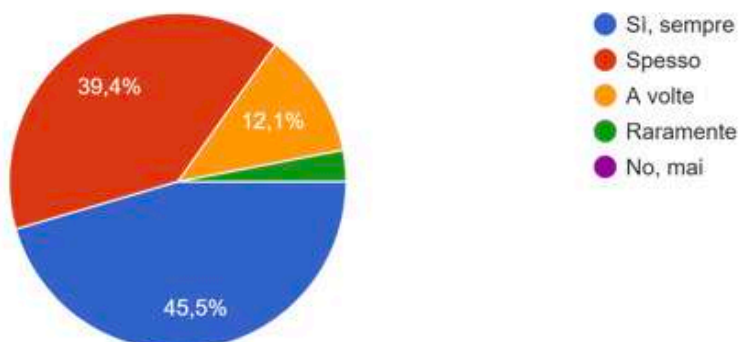
Riesci a gestire lo stress legato al lavoro che svolgi per conto di Miwa Energia?

33 risposte



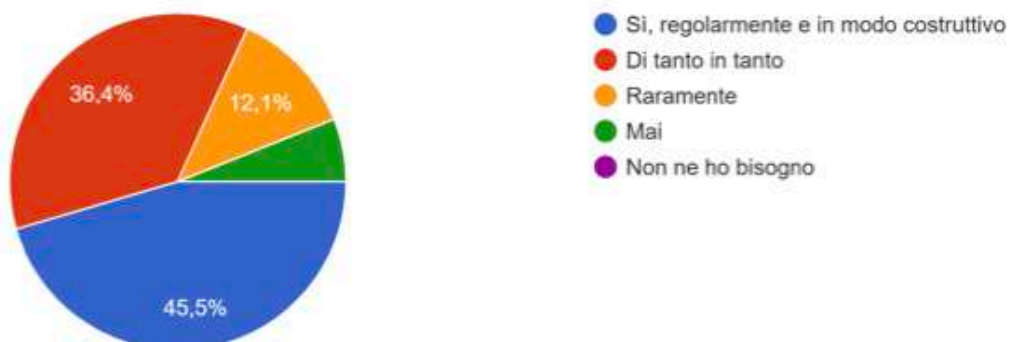
Hai abbastanza risorse e strumenti per svolgere il tuo lavoro in modo efficace?

33 risposte



Ricevi un adeguato feedback sul tuo lavoro e sulle tue prestazioni?

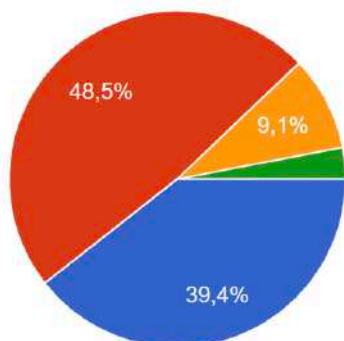
33 risposte



|Benessere e crescita delle nostre risorse

Ritieni adeguati i compensi che ricevi per la tua attività commerciale per conto di Miwa Energia?

33 risposte

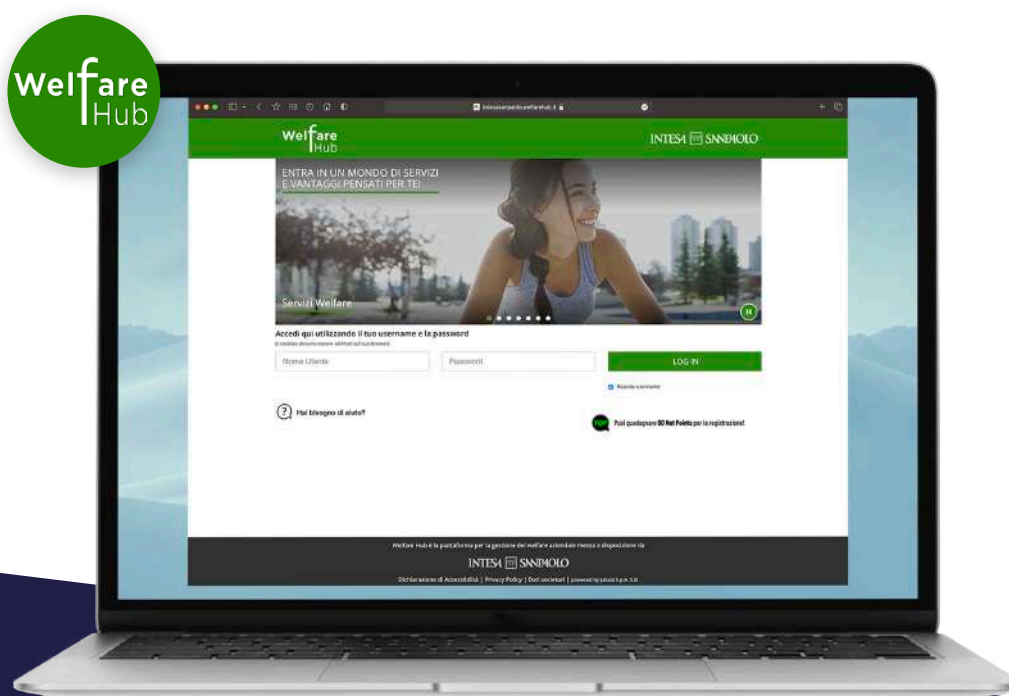


- Sì, sono soddisfatto/a dei compensi
- Spesso sono soddisfatto/a dei compensi
- A volte sono soddisfatto/a dei compensi
- Raramente sono soddisfatto/a dei compensi
- No, non sono mai soddisfatto/a dei compensi



WELFARE

L'azienda ha attivato con banca Intesa un progetto di **welfare aziendale a tutela dei dipendenti e delle loro famiglie.**



PIANO DI PERFORMANCE 2023 (KPI)

Obiettivi	Unità di Misura	Risultati attesi			Risultato Raggiunto
		Min	Med	Max	
Portafoglio Pdp Attivi	n.	22.000	23.000	24.000	22051
Margine QF Domestici	€pdp/mese	8,50	9,50	10,50	8,86
Tasso Morosità 12 mesi, scaduti da oltre 6 mesi	%	3,50%	2,50%	1,50%	3,1%
Tasso Churn 2023	%	1,50%	1,00%	0,50%	0,69%

Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

[GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, 403-5, GRI 403-9, GRI 416-1]

La sicurezza e la salute sul lavoro (SSL) rappresentano un aspetto fondamentale per il benessere dei lavoratori e per la produttività delle aziende. Si tratta di un insieme di misure e attività volte a creare un ambiente di lavoro sicuro e salubre, minimizzando i rischi per la salute fisica e mentale dei lavoratori.

Noi siamo molto attenti e scrupolosi sul tema, lavorando quotidianamente per garantire la sicurezza e la salute dei nostri dipendenti.

Lo facciamo prevalentemente attivando tutto ciò che la normativa in materia impone, partendo dalla valutazione dei rischi presenti nell'ambiente di lavoro e adoperando tutte le misure idonee sia per la fase di prevenzione che di protezione.

Investiamo tempo nel formare e informare i nostri lavoratori sui rischi e sulle misure di sicurezza da adottare.

Sorvegliamo la salute dei lavoratori attraverso la medicina del lavoro, adottando pratiche di gestione delle emergenze codificate ed efficaci

Formazioni obbligatorie necessarie previste ex art. 36 e art. 37 D.Lgs. 81/08



Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

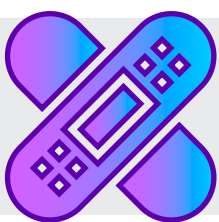
Riportiamo quanto previsto dal Nostro **Codice Etico** in materia che dà la misura dell'attenzione che riponiamo a riguardo:

Ogni dipendente è, sempre e comunque, responsabile della stretta applicazione delle procedure aziendali e delle buone norme di comportamento atte a garantire il mantenimento delle condizioni di sicurezza nello svolgimento del proprio lavoro e a gestire le situazioni di rischio. Il progressivo calo di attenzione nei confronti delle regole per la sicurezza comporta rischi gravissimi: con il passare del tempo, infatti, la loro osservanza può essere percepita come un inutile disturbo, nella presunzione che il rischio, in considerazione della professionalità acquisita, sia ormai sotto controllo.

È importante che gli organi apicali - e prima i responsabili di settore - fungano da esempio anche in questo ambito, evitando così che le risorse umane non prestino la dovuta attenzione a tali regole e procedure. Tutti i dipendenti Miwa Energia devono essere attivamente coinvolti e partecipare alla Politica Aziendale per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro e per l'Ambiente. Tali policies comportano il rispetto di tutti i requisiti, interni ed esterni, applicabili al contesto di lavoro. Qualsiasi dipendente/collaboratore deve informare il proprio diretto superiore qualora si rendesse conto di mancanze nell'applicazione delle regole o dovesse riscontrare rischi causati dall'attività aziendale privi di adeguati presidi. Ogni dipendente/collaboratore di Miwa Energia deve essere informato sui piani e sulle procedure di emergenza dell'ambiente nel quale opera. Nella denegata ipotesi in cui l'Azienda, direttamente o indirettamente, dovesse provocare (anche solo a causa di incidente) eventuali ipotesi di inquinamento, sia esso accidentale o doloso per via di comportamento di una delle proprie risorse (dipendenti o collaboratori), che metta in pericolo la salute e la sicurezza di altri, comporterà l'obbligo in capo ad ogni soggetto di:

- 1) attenersi alle procedure in vigore;*
- 2) trasmettere tutte le informazioni necessarie agli incaricati della gestione della Salute e della Sicurezza sui luoghi di lavoro e delle problematiche ambientali;*
- 3) rispondere in modo preciso ed oggettivo a possibili inchieste aperte dalle autorità competenti.*

Ogni risorsa umana gioca un ruolo decisivo nel garantire la qualità e la sicurezza dell'ambiente di lavoro in opera ed è ugualmente responsabile nel prendere le appropriate contromisure per prevenire incidenti sul lavoro. A questo riguardo, le misure poste in essere da Miwa Energia SpA sono confacenti, sotto tutti gli aspetti, con quanto prospettato dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia. È richiesto che ogni dipendente/collaboratore - nessuno escluso - adotti un comportamento proattivo e di cooperazione rivolto a tutti gli altri dipendenti, nonché ai clienti, ai fornitori e a chiunque lavori o si trovi in visita in Azienda. L'esistenza di condizioni di lavoro non sicure deve, nell'eventualità, essere immediatamente comunicata al proprio superiore in forma scritta e, sempre, all'organismo di controllo interno che monitorerà l'adozione dei necessari provvedimenti correttivi.



0

NUMERI DI INFORTUNI NEL TRIENNIO

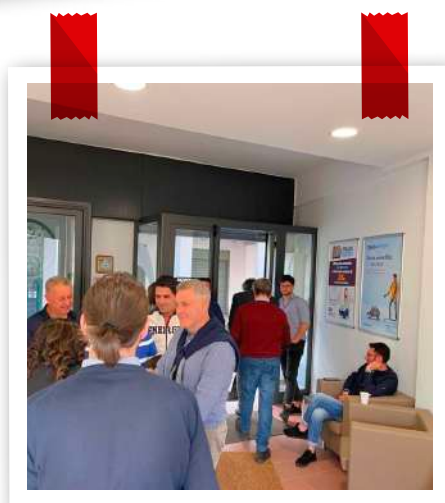
|Noi e il cliente

Il core business della nostra azienda si basa sul private, quindi **ogni cliente è per noi una "pianta da coltivare"**, diventa lui il fulcro di ogni nostra scelta strategica e commerciale, analizzando le loro esigenze, interpretando le loro aspettative proviamo a creare un filo diretto utile a tutto ciò che poi mettiamo in campo.

La cura del cliente è quindi elemento essenziale del nostro business.

Nel 2023 questa politica di attenzione ai clienti ha portato un gran bel risultato, sono infatti **cresciuti del 42%**, un risultato considerevole frutto del lavoro dei nostri dipendenti e dei nostri collaboratori tutti dediti al medesimo obiettivo : soddisfazione del cliente!

La nostra azione commerciale e di contatto si basa esclusivamente sul rapporto personale, abbiamo da sempre rinunciato ad una politica aggressiva, spesso fastidiosa, provando a spiegare attraverso i nostri collaboratori, ad ogni cliente, la nostra proposta, in modo trasparente, senza nessun filtro, chiarendo tutti gli aspetti e rispondendo sempre ai quesiti che ci vengono posti.



|Noi, il territorio, la Comunità locale

[GRI 102-12, 202-2, 413-1]



Miwa fa del rapporto con il territorio il fondamento principale dell'attività di business. Riteniamo che un'azienda debba essere proattiva nei confronti della Comunità in cui è inserita e opera, apportando, compatibilmente con le sue possibilità, quel valore aggiunto che non si riduce a mero fattore economico ma che deve impattare positivamente sull'ambiente e nel sociale.

Amare un territorio vuol dire ascoltarlo, raccoglierne le esigenze, dare qualche risposta utile alla sua crescita complessiva.

La Miwa ha investito oltre 1,5 milioni di euro in attività per il territorio.

Miwa e lo sport.

Lo sport è vita, attraverso la pratica sportiva, in modo trasversale, una comunità cresce e prospera nel benessere psicofisico.

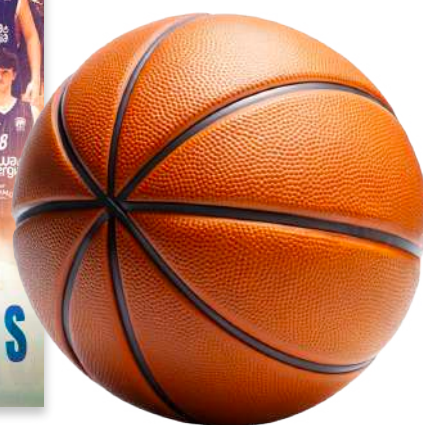
Partendo da questo assunto da qualche anno abbiamo cominciato un progetto ambizioso, quello di gestire e sponsorizzare la Cestistica Benevento squadra che milita nella serie B sia con il team maschile che con quello femminile denominandosi appunto "Miwa Energia Cestistica Benevento".

Intorno stiamo sempre più favorendo la partecipazione dei giovani, infatti sono più di 150 i ragazzi e le ragazze che hanno cominciato il percorso cestistico nelle categorie giovanili a loro dedicate.



|Noi, il territorio, la Comunità locale

Ma l'azienda non si è fermata all'investimento nella gestione della società cestistica, **stiamo infatti Costruendo il Miwa Sport Village con Palazzetto dello sport** per la cestistica, ma anche con area affine dedicata ad altri sport (1 campo da calcio a 8, 1 campo di calcio a 5, 3 campi da Pickleball, 1 campo 3x3 da basket, 1 Playhouse) finalizzato al benessere delle persone della Comunità e a creare nuovi posti di lavoro.



Abbiamo nel 2023 sostenuto anche altre realtà, donazione alla Società Sportiva Basket Sant'Antimo dedicata esclusivamente alla ristrutturazione del palazzetto comunale, oltre a sponsorizzazioni varie a sostegno di altre realtà sportive del territorio sannita (Calcio, Beach Volley, Calcio a 5, sollevamento pesi per persone anche con disabilità).

UNO SGUARDO AL
FUTURO



| UNO SGUARDO AL FUTURO

Nel triennio 2024 -2026 siamo intenzionati a continuare il processi di crescita sostenibile, individuando una serie di aree e di progetti utili a proseguire il percorso.

I progetti immaginati impatteranno sulle varie aree ESG, perché, con essi, implementeremo il modello di Business rendendolo sempre più sostenibile, lavoreremo sui processi interni ed esterni valorizzando e formando sempre di più il nostro Team.

| Noi e il cliente

- 1) **Mangia Plastica Miwa:** in collaborazione con l'ASIA di Benevento e la Cestistica Benevento, il mangiaplastica brandizzato verrà installato al Centro sportivo e nei punti Miwa. La raccolta della plastica, attraverso una piattaforma dedicata, fornirà dei vantaggi economici o dei premi per i clienti Miwa Energia e per i tifosi della Cestistica Benevento.
- 2) **Sei Ventures:** parliamo di un incubatore di startup, in cui attraverso partnership con Scuole, Imprese ed Università, si cerca di dare opportunità a giovani studenti che hanno idee imprenditoriali da sviluppare. Miwa Energia ha investito in questo progetto diventando socio.
 - 2.1) Con Sei Ventures, attraverso l'Hub del Sannio, è nato il progetto **Miwa Smart**, uno smart meter brandizzato miwa in grado di monitorare in tempo reale i consumi elettrici di un'abitazione, segnalando anomalie o altre indicazioni preimpostate, il tutto comodamente attraverso un' APP dedicata. A questo inoltre si aggiunge un e-commerce di prodotti intelligenti e efficienti (lampade, elettrodomestici, bici, ecc...)
In una fase successiva, l'obiettivo è quello di creare una community (Miwa4people) fidelizzata di utenti con i quali interagire e promuovere azioni environment friendly di efficienza e risparmio energetico.
- 3) Stiamo verificando **partnership** con primarie aziende di settore per la **vendita di prodotti ad alta efficienza energetica** (Caldaie, Condizionatori e Pannelli Fotovoltaici).
- 4) Servizio di prima assistenza/consulenza per la pianificazione di interventi di riqualificazione energetica rivolto ai dipendenti.
- 5) **Incremento delle ore di formazione** sia per i dipendenti che per il management, le attività formative saranno finalizzate alla crescita personale e di gruppo. Le docenze saranno tenute da primarie personalità sia del mondo scientifico e universitario, che professionale consulenziale.
- 6) **Investimenti su rinnovabili e mobilità elettrica.**

NOTA METODOLOGICA E CRITERI DI REPORTING



MIWA Energia Spa, in qualità di venditore di energia e gas e in piena sintonia con le altre attività del Gruppo, è impegnata attivamente a promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso le proprie azioni concrete.

Il Report di Sostenibilità 2023 è il primo passo verso una piena consapevolezza della dimensione ESG.

Questo documento è redatto in modo volontario perché l'azienda non rientra nell'obbligo normativo, ma è un segnale di impegno forte che vogliamo dare in materia verso tutti i nostri Stakeholders.

Il Bilancio di sostenibilità di Miwa Energia è redatto in conformità ai "Sustainability Reporting Standards" definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), che definisce la metodologia di rendicontazione finalizzata alla redazione dei Report o Bilanci di Sostenibilità.

In particolare, le informazioni di carattere qualitativo e quantitativo riportate all'interno del documento sono state stilate secondo l'opzione Core prevista dallo standard con la stesura del "GRI Content Index".

Le informazioni di questo Report di sostenibilità sono finalizzate ad aumentare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, in merito alla riduzione degli impatti ambientali, alla centralità del cliente, alla lotta contro la corruzione, al coinvolgimento delle comunità locali e al rispetto dei diritti umani sulla base di quanto emerso dal processo di analisi di materialità.



miwaenergia.com