



# Report di Sostenibilità 2023

ESG (Environmental, Social, Governance)



# Indice

## Report di Sostenibilità 2023



	<b>Messaggio agli Stakeholder</b>	<b>4</b>
	<b>Nota Metodologica</b>	<b>6</b>
<b>1.</b>	<b>Chi siamo</b>	<b>16</b>
1.1	La Nostra Storia	16
1.2	Vision, Mission e Valori	21
1.3	La Creazione di Valore Economico	23
1.4	La Sostenibilità per Retitalia	24
<b>2.</b>	<b>Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità</b>	<b>26</b>
2.1	Gli Stakeholder	26
2.2	Analisi di Materialità	28
<b>3.</b>	<b>La Governance</b>	<b>30</b>
3.1	Il Modello di Governance	30
3.2	Etica e Integrità di Business	33
<b>4.</b>	<b>L'Ambiente</b>	<b>36</b>
4.1	Prevenzione e Tutela dell'Ambiente e del Territorio	36
4.2	La Gestione Energetica degli Asset	38
4.3	La Gestione dei Flussi Logistici	40
4.4	L'Abilitazione della Mobilità Sostenibile	41
4.5	La Circolarità dei Punti Vendita	42
<b>5.</b>	<b>Le Persone</b>	<b>43</b>
5.1	I Dipendenti di Retitalia	44
5.2	Retitalia Academy	48
5.3	La Valutazione delle Performance	52
5.4	La Salute e la Sicurezza	52
5.5	Il Supporto alla Comunità Locale	54
<b>6.</b>	<b>La Digitalizzazione</b>	<b>56</b>
6.1	Un'Esperienza Digitale per gli Stakeholder	56
6.2	L'Innovazione Digitale di Retitalia	59
	<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>60</b>

## Messaggio agli Stakeholder

Il primo Report di Sostenibilità di Retitalia, realizzato su **base volontaria**, rappresenta un traguardo significativo, che nasce dalla consapevolezza di come le tematiche di sostenibilità (ESG) ormai rappresentino un elemento fondamentale e inscindibile nella strategia d'impresa.

Retitalia ha deciso di intraprendere un **percorso** verso una gestione aziendale sempre più responsabile e sostenibile, consapevole degli **impatti ambientali e sociali che genera il suo settore**, ma anche dell'importanza **delle proprie attività per l'economia e per il settore della mobilità**. In questo momento di transizione, Retitalia vuole affermarsi come uno dei principali protagonisti del cambiamento, cogliendo l'opportunità di guidare l'evoluzione del settore, sfruttando la propria posizione strategica ed il **suo ruolo centrale di Servicer per le compagnie petrolifere e di Service per i propri clienti partner**.

Il primo Report di Sostenibilità, basato sui dati del 2023, rappresenta un **punto di partenza** che ha permesso di mettere a sistema tutte le iniziative di sostenibilità effettuate da Retitalia negli scorsi anni, oltre a quelle attualmente in corso e in fase di studio, con l'obiettivo di sviluppare una strategia ambiziosa, avendo come riferimento **l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile promulgata dalle Nazioni Unite**.

Inoltre, Retitalia è convinta che un approccio proattivo alle tematiche di sostenibilità, che vada oltre la compliance, permetterà all'azienda di **creare valore** nel lungo periodo ed essere resiliente ai cambiamenti del contesto economico in cui opera. In particolare, il raggiungimento della neutralità carbonica presentato dalla Commissione Europea entro il 2050 è un obiettivo ambizioso per Retitalia. Tale obiettivo si traduce in una **gestione efficiente dei punti vendita e nella selezione di supplier orientati al raggiungimento della mobilità sostenibile**, elementi fondamentali che passano attraverso una forte modernizzazione e digitalizzazione dei propri asset. Retitalia intende, infatti, consolidare il suo ruolo di **facilitatore** verso un futuro sostenibile attraverso la messa a disposizione in modo capillare sul territorio di tutte le alternative ai carburanti tradizionali.

Retitalia investe costantemente nella propria organizzazione interna e crede fermamente che **la centralità dei suoi dipendenti** sia un pilastro fondamentale del successo aziendale, soprattutto in un contesto dinamico e mutevole. Attraverso **programmi di formazione** e svariate iniziative interne, sta consolidando e diffondendo la cultura aziendale, consentendo a tutta l'organizzazione di rafforzare sia le competenze tecniche sia quelle trasversali.

Il percorso di sostenibilità intrapreso, dunque, è una strada appena iniziata ma già ricca di iniziative concrete che attraversano e arricchiscono le attività di business. Negli ultimi anni, l'azienda ha sperimentato una fase di espansione e notevole crescita, dovuta alla sua **capacità di anticipare e adattarsi ai cambiamenti del mercato**. Retitalia ha saputo cogliere le opportunità emergenti e rispondere con efficacia alle evoluzioni del settore, traducendo queste azioni in un solido progresso aziendale. Avendo raggiunto traguardi ambiziosi e di rilievo, l'azienda è ora pronta a confrontarsi con nuove sfide, che potrà superare soltanto con il contributo di tutti gli stakeholder e partner coinvolti, oltre al contributo della propria organizzazione.

**NEGLI ULTIMI ANNI,  
L'AZIENDA HA  
SPERIMENTATO UNA  
FASE DI ESPANSIONE  
E NOTEVOLE  
CRESCITA, DOVUTA  
ALLA SUA**

**CAPACITÀ  
DI ANTICIPARE  
E ADATTARSI  
AI CAMBIAMENTI  
DEL MERCATO**

## Nota Metodologica

Il presente **Report di Sostenibilità** rappresenta per Retitalia la prima edizione del documento e riporta le informazioni non finanziarie relative all'**esercizio 2023** (dal 1° gennaio al 31 dicembre) di Retitalia S.p.a. Il Report contiene anche, quando disponibili, i principali indicatori del 2021 e 2022 per fornire un raffronto con gli anni precedenti.

Il presente documento è stato predisposto in conformità con i **GRI - Global Reporting Initiative - Sustainability Reporting Standards** nella loro versione aggiornata del 2021<sup>1</sup>.

Il documento evidenzia sia punti di forza sia punti di debolezza, nonché potenziali aree di miglioramento su cui Retitalia intende investire nei prossimi anni.

<sup>1</sup> In particolare, il Report è stato redatto secondo l'opzione "In accordance", assicurando il rispetto di tutti i requisiti obbligatori per la rendicontazione in conformità con gli Standard GRI.

### Chi siamo



# 108

Punti Vendita  
di proprietà



# € 12,1 MLN EBITDA



# € 1,1 MLD FATTURATO



# 730 MLN LITRI

Carburanti distribuiti  
in oltre 1.000 punti  
vendita

### Ambiente



# 10.883 GJ

Consumo  
di energia elettrica



# 60 TON CO<sub>2</sub>

Emissioni  
Scope 1



# 697 TON CO<sub>2</sub>

Emissioni  
Scope 2 location based

**PRINCIPALI DATI  
FINANZIARI  
E NON FINANZIARI  
DI RETITALIA  
NEL 2023**

# 62

Totale  
dipendenti



# 1

Numero di **infortuni**  
nel 2023 di cui 0 di infortuni gravi



# 47%

Donne  
sul totale dipendenti



# 0

Casi di **discriminazione**  
nel triennio 2021 - 2023



# 84%

Dipendenti a tempo  
**indeterminato**



# 2.605 ORE

Di **formazione**  
erogate nel 2023



# 42%

Dipendenti  
**sotto i 30 anni**



# 13%

Tasso di **turnover in uscita**  
nel 2023



### Persone

### Governance



# 0

Casi  
di **corruzione**



# 0

Casi  
di **non compliance**



## Il nostro contributo agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile



Retitalia ha utilizzato come framework anche l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, sviluppata nel settembre 2015 e composta da 17 obiettivi noti come "Sustainable Development Goals" (SDGs). L'Agenda si articola attorno a tre pilastri fondamentali:

- **agire per le persone (eliminare la povertà);**
- **agire per il pianeta (adozione di consumi e produzioni consapevoli);**
- **agire per la prosperità (garantire il progresso economico, sociale e tecnologico per tutti gli esseri umani).**

I 17 SDGs sono declinati in 169 target da raggiungere entro il 2030, e tutti i Paesi e individui sono chiamati a contribuire, ideando strategie di sviluppo sostenibile che coinvolgano tutte le componenti della società. Anche le imprese sono invitate a svolgere un ruolo attivo, utilizzando le proprie risorse e competenze per contribuire al raggiungimento degli SDGs.

SDGs	PILLARS	LINEE GUIDA	AZIONI PER IL FUTURO
  	<b>Cura e valorizzazione delle persone</b>	<p>Promozione e potenziamento del benessere e del well-being dei dipendenti attraverso un impegno costante nella formazione e nella prevenzione, garantendo ambienti di lavoro salubri e sicuri.</p> <p>Valorizzazione di competenze, esperienze e capacità del personale, tramite la formazione continua.</p> <p>Promozione attiva delle pari opportunità in tutte le politiche di assunzione, offrendo una retribuzione equa e trasparente e gestendo il personale con criteri di inclusione e rispetto delle diversità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziare le competenze di leadership e implementare un programma di sviluppo continuo per tutta l'organizzazione dell'azienda, in linea con le aspettative del personale e gli obiettivi strategici del top management.</li> <li>• Implementare un programma di formazione su tematiche ESG per tutte le funzioni aziendali.</li> <li>• Definire un processo standardizzato per la valutazione della performance dei dipendenti.</li> <li>• Percorso certificazione parità di genere.</li> </ul>
  	<b>Tutela dell'ambiente e della comunità</b>	<p>Miglioramento delle prestazioni energetiche, consumo di energia da fonti rinnovabili e ricerca di soluzioni volte al risparmio energetico.</p> <p>Gestione dei rifiuti e riutilizzo dei materiali con pratiche mirate a minimizzare gli sprechi e a efficientare i processi, assicurando un impatto ambientale ridotto e benefici sostenibili per l'ecosistema e la comunità.</p> <p>Consolidamento della creazione di valore economico sul territorio con pratiche responsabili e sostenibili, assicurando benefici per gli stakeholder e la comunità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorare con cadenza infrannuale i consumi energetici dei punti vendita.</li> <li>• Finalizzare l'implementazione del progetto di relamping sul 100% dei punti vendita di proprietà.</li> <li>• Avviare un processo di installazione di pannelli fotovoltaici presso i punti vendita di proprietà.</li> <li>• Standardizzare l'immagine di tutti i punti vendita di proprietà valorizzando anche il tema di economia circolare e l'utilizzo di materiali sostenibili.</li> <li>• Strutturare un processo efficace di raccolta e gestione dei rifiuti, nonché installare eco-compattatori presso i punti vendita di proprietà.</li> <li>• Strutturare un processo di valutazione dei fornitori secondo criteri ESG.</li> <li>• Ottimizzare i flussi logistici implementando un sistema di monitoraggio della logistica da remoto, garantendo una maggior efficienza nella supply chain.</li> <li>• Promuovere iniziative di supporto alle comunità locali per contribuire al benessere e allo sviluppo sostenibile del territorio.</li> <li>• Continuare a garantire l'installazione di serbatoi di stoccaggio a doppia parete nei nuovi punti vendita di proprietà.</li> </ul>
	<b>Abilitazione mobilità sostenibile</b>	<p>Promozione di una mobilità sostenibile, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale dei consumatori e garantire una presenza più capillare sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentare il numero di punti vendita del network che erogano HVO e ampliare la gamma di biocarburanti disponibili.</li> <li>• Integrare l'App Pieno&amp;Vai con ulteriori funzionalità, volte a incentivare, sensibilizzare e tracciare l'acquisto di biocarburanti e il consumo responsabile da parte del cliente.</li> <li>• Avviare l'installazione di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici presso i punti vendita di proprietà.</li> </ul>
 	<b>Governance responsabile</b>	<p>Investimento in infrastrutture e innovazione tecnologica, con la progettazione e realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento e all'efficientamento delle reti e degli impianti, attraverso l'adozione di soluzioni avanzate.</p> <p>Prevenzione della corruzione, promozione della trasparenza e dell'integrità, con formazione dedicata per il personale e l'adozione di apposite modalità di segnalazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizzare con le nuove tecnologie i punti vendita di proprietà e implementarne la gestione da remoto, per incrementare l'efficienza operativa, il livello di sicurezza e ottimizzare l'esperienza d'acquisto dei clienti.</li> <li>• Strutturare e implementare un sistema di incentivazione Management By Objectives (MBO) che integri anche incentivi legati a performance di sostenibilità.</li> </ul>

## Roadmap to CSRD

Nonostante Retitalia non sia soggetta all'obbligo di rendicontazione non finanziaria, il Top Management aziendale ha deciso di predisporre volontariamente il Report di Sostenibilità, ponendo le basi per il futuro recepimento della nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

A partire dall'esercizio 2025 (pubblicazione nel 2026) per tutte le imprese di grandi dimensioni<sup>2</sup> si applicheranno gli obblighi di reporting non finanziario introdotti dalla **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD - Direttiva 2022/2464/UE)**. Una delle principali novità introdotte dalla CSRD è l'obbligatorietà dell'utilizzo degli **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** sviluppati da EFRAG su mandato della Commissione Europea. Pertanto, tutti i documenti non finanziari che saranno redatti dalle aziende per adempiere agli obblighi introdotti dalla CSRD, dovranno essere predisposti in conformità a tali ESRS.

In questo contesto, Retitalia ha deciso di avviare le attività necessarie per identificare in via preliminare i possibili gap esistenti rispetto ai nuovi requisiti normativi e allineare le diverse strutture aziendali circa le novità introdotte dalla CSRD, in particolare:

- L'azienda ha identificato in via preliminare i principali gap informativi esistenti rispetto ai requisiti introdotti dalla CSRD ed ai topic ESRS;
- Successivamente, ha definito e sviluppato un piano d'azione per iniziare a colmare i gap esistenti e definire un percorso per ottemperare ai nuovi obblighi di rendicontazione.

All'interno della CSRD vi sarà l'obbligo di includere anche la disclosure sulla **Tassonomia Europea**, in conformità con il **Regolamento UE 2020/852**, che richiede la pubblicazione di KPI di turnover, Capex e Opex ammissibili e allineati alle attività previste dalla Tassonomia.

Il regolamento stabilisce i criteri per determinare se un'attività economica e i relativi investimenti possano essere considerati sostenibili sul piano ambientale.

In questo contesto, Retitalia, avvierà le attività per un primo assessment delle proprie attività economiche e dei propri investimenti ammissibili secondo la Tassonomia.

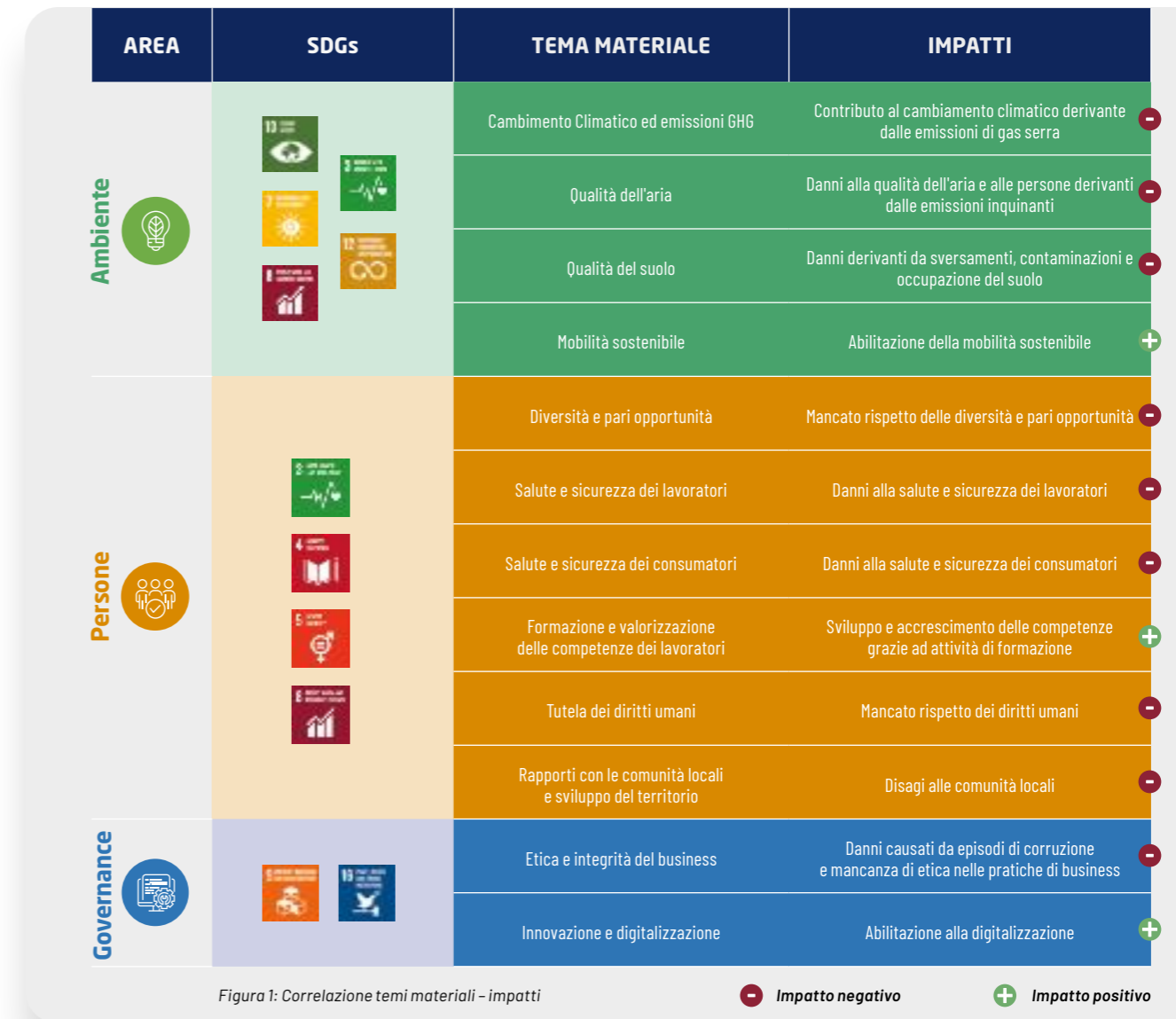
## L'analisi di Materialità

Come previsto dai GRI Standards l'analisi di materialità guida Retitalia nella scelta delle informazioni da rendicontare all'interno del Report di Sostenibilità allo scopo di dare piena e chiara rappresentazione della **rilevanza degli impatti generati dalle attività aziendali**.

Infatti, come definito dagli Standards, la definizione dei temi materiali è legata all'identificazione degli impatti, che Retitalia genera o potrebbe generare attraverso le proprie attività e le relazioni commerciali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi anche gli impatti sui diritti umani.

Per lo svolgimento dell'analisi di materialità 2023, è stato adottato un processo composto da quattro fasi:

1. **Comprensione del contesto in cui opera l'azienda**, includendo un'analisi dei principali competitor di Retitalia, della copertura mediatica dell'azienda e dei principali trend di sostenibilità e della catena del valore<sup>3</sup>.
2. **Identificazione degli impatti**, considerando gli impatti sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi gli impatti sui diritti umani e di tutte le attività dell'azienda. Questi impatti possono rivelarsi effettivi o potenziali<sup>4</sup>, positivi o negativi<sup>5</sup>, reversibili o irreversibili.
3. **Valutazione della significatività degli impatti**, considerando la gravità e la probabilità di questi. La significatività di un impatto effettivo è determinata dalla sua gravità, mentre la significatività di un impatto potenziale è determinata sia dalla sua gravità che dalla probabilità di accadere.
4. **Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione**, fissando una soglia per determinare quali temi sono materiali.



Per valutare la gravità di un impatto, sono stati presi in considerazione tre elementi:

1. **Scala di gravità (scale):** indica quanto è grave l'impatto e il contesto esterno in cui si verifica (che include anche il contesto geografico);
2. **Ambito di applicazione (scope):** indica quanto è diffuso l'impatto e quanto può essere misurato in termini di incidenza sulla catena del valore;
3. **Carattere di irrimediabilità (irremediable character):** indica il grado di difficoltà nel rimediare al danno generato dall'impatto negativo.

Per quanto riguarda la valutazione degli impatti potenziali, la stima della probabilità di accadimento ha tenuto conto di tutte le politiche, procedure e azioni che l'azienda ha intrapreso per prevenire e mitigare l'impatto identificato.

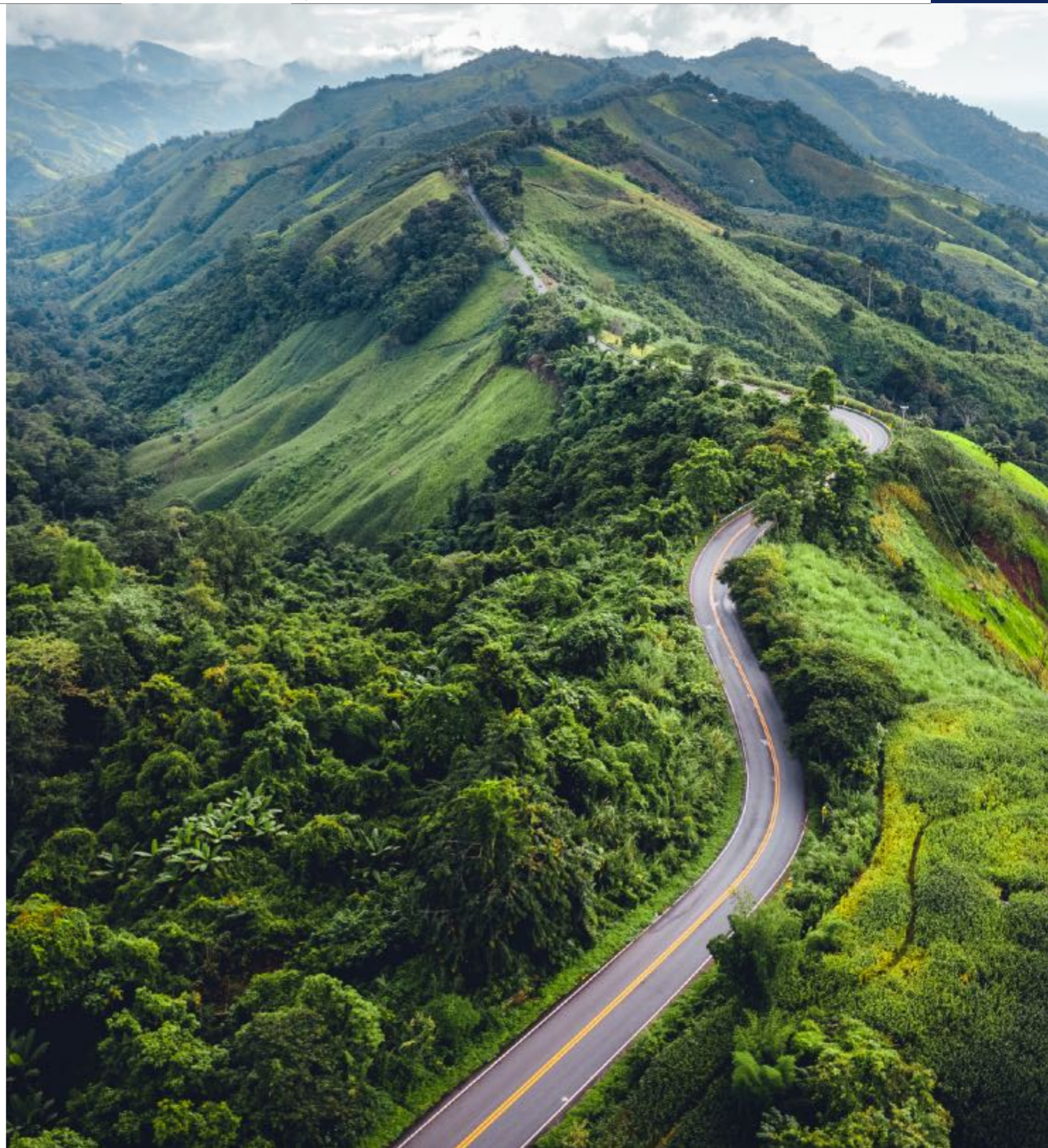
La descrizione di ciascun impatto verrà approfondita nel capitolo 2.2 nel presente documento.

<sup>2</sup> Ovvero che superino due delle seguenti soglie dimensionali: 250 dipendenti; 50mln€ di fatturato; 25mln € di attivo di stato patrimoniale.  
<sup>3</sup> L'insieme delle attività che contribuiscono all'erogazione del servizio e che consentono all'azienda di creare valore.  
<sup>4</sup> Gli impatti effettivi sono quelli che si sono già verificati. Gli impatti potenziali si riferiscono a quelli che hanno il potenziale per manifestarsi ma non si sono ancora verificati.  
<sup>5</sup> Gli impatti negativi sono quelli che causano danni agli individui, alle comunità e all'ambiente, e quindi minano lo sviluppo sostenibile, mentre gli impatti positivi contribuiscono allo sviluppo sostenibile.

## Il processo di rendicontazione e le metodologie di calcolo

Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di prestazione riportate nel presente Report, in aggiunta a quanto già indicato nel testo.

- Per garantire un'accurata valutazione dei consumi di elettricità dei punti vendita di Retitalia per l'anno 2023, è stato adottato un approccio basato su dati reali e stime ponderate. Sono stati ricavati i dati dei consumi di elettricità attraverso le bollette emesse, espressi in kilowattora (kWh). Attraverso queste informazioni è stato calcolato un *indice di consumo energetico specifico*, espresso in kWh per litro di carburante erogato. Questo indice è stato poi applicato a tutti i punti vendita dell'azienda, sfruttando i dati sui volumi di carburante erogati per calcolare una stima dei consumi di elettricità. I consumi di gas naturale non sono stati inclusi nel calcolo dei consumi energetici poiché marginali. Per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i fattori di conversione del DEFRA (*Department for Environment, Food and Rural Affairs*).
- I fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni GHG sono i seguenti:
  - **Emissioni Scope 1:** per gasolio, benzina e HVO è stato utilizzato il database 2023 DEFRA (*Department for Environment, Food and Rural Affairs*);
  - **Emissioni Scope 2:** le emissioni legate all'energia elettrica acquistata dalla rete sono state calcolate seguendo due metodologie:
    - approccio *Location-based*, per il quale sono stati utilizzati i fattori di emissione tratti da EEA (*European Environment Agency*) al 2022.
    - approccio *Market-based*, per cui sono stati utilizzati i fattori riportati nel documento "European Residual Mixes" pubblicati dall'*Association of Issuing Bodies (AIB)*, annualmente aggiornato.







# 1. Chi siamo

## 1.1 La Nostra Storia

Retitalia, fondata nel 2005 da alcuni tra i principali operatori privati nel settore dei carburanti, si è affermata come una delle società più innovative e dinamiche nel panorama italiano della distribuzione di carburanti, ponendosi come **Servicer** per le compagnie petrolifere e come **Service** per i retisti proprietari di reti di punti vendita oltre che per i gestori dei punti vendita di proprietà.

Infatti, nel corso degli anni, con l'ambizione di diventare una delle aziende di riferimento del settore e soddisfare le esigenze dei propri Clienti e dei propri Partner, Retitalia ha consolidato la sua proposta andando oltre la tradizionale offerta di prodotto petrolifero, concentrando le proprie energie nello sviluppo e nella fornitura di servizi altamente innovativi e personalizzati, a supporto del punto vendita e delle maggiori compagnie petrolifere.

Grazie all'esperienza qualificata della propria organizzazione, al dinamismo imprenditoriale, al desiderio di modernità del management e dei suoi soci e alla partnership con le maggiori aziende petrolifere, Retitalia è stata in grado di raggiungere in poco tempo una posizione di rilievo nel mercato nazionale, allargando e consolidando il proprio network.



Figura 2: La storia di Retitalia



Retitalia si presenta come un affidabile **Servicer** per le compagnie petrolifere e come **Service** per i clienti retitalia convenzionati e i gestori dei punti vendita. L'azienda si impegna a garantire in modo trasparente la catena di distribuzione dei prodotti petroliferi, dalla fase di ritiro fino alla consegna finale, offrendo una gamma di servizi che comprende anche la gestione della logistica secondaria, affidata ad un network di trasportatori esterni. L'attività di Retitalia è cruciale per assicurare un collegamento efficace tra l'offerta di carburante e la sua domanda, rivestendo un ruolo centrale nella catena di approvvigionamento e contribuendo alla sua efficienza e affidabilità.

L'azienda attribuisce grande importanza alla **gestione dei propri punti vendita**, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di acquisto e incrementare la soddisfazione dei clienti. Retitalia è attivamente impegnata nel valutare le proposte innovative in ambito normativo che possano introdurre nuovi modelli e opportunità di vendita, ampliando così le opzioni rispetto a quelle tradizionali. Questo approccio dimostra l'impegno dell'azienda nel rimanere all'avanguardia e nel valorizzare ogni opportunità che possa arricchire il servizio offerto.

Per assicurare il massimo livello di servizio e un'esperienza ottimale al cliente, Retitalia adotta sistemi avanzati di monitoraggio e controllo dei punti vendita. Questi strumenti, basati sull'utilizzo delle nuove tecnologie, consentono di analizzare e supervisionare le prestazioni di ogni punto vendita, facilitando la gestione e permettendo un'efficace modulazione delle strategie commerciali in base alle mutevoli condizioni di mercato. Inoltre, l'azienda si dedica alla **formazione continua** e al **supporto dei propri gestori**, fornendo loro gli strumenti necessari per eccellere in ogni aspetto della gestione del punto vendita e garantire un'esperienza di acquisto di alto livello per il cliente.

La gamma di servizi offerti da Retitalia è vasta e copre ogni aspetto della gestione di un punto vendita, assicurando un'assistenza completa e integrata. Oltre al **supporto tecnico** per la manutenzione degli impianti, che alleggerisce il carico gestionale quotidiano dei gestori delle stazioni di servizio, Retitalia fornisce anche strumenti avanzati per facilitare gli adempimenti fiscali e burocratici. Questi **tool digitali** sono progettati per aiutare i gestori dei punti vendita a rispettare i loro obblighi di invio di documentazione verso dogane o altri enti, rendendo il processo più efficiente e meno soggetto a errori.

Ponendo un'enfasi particolare sulla **tracciabilità** del prodotto, Retitalia garantisce che il trasporto del carburante sia sempre monitorato. Questo non solo assicura la conformità con le normative vigenti, ma offre anche una maggiore sicurezza e trasparenza per i gestori e i clienti finali.

In sintesi, Retitalia si distingue per la sua capacità di offrire un servizio a 360° gradi nel settore della distribuzione di carburanti, mettendo a disposizione competenze tecniche, logistiche e gestionali che rendono l'azienda un attore chiave nel settore della mobilità.

## 1.2 Vision, Mission e Valori

*CON APPROCCIO  
INNOVATIVO  
E SPIRITO  
PARTECIPATIVO*

**CREIAMO BENEFICI  
PER I NOSTRI  
STAKEHOLDER**

I valori aziendali su cui si basa Retitalia si declinano nelle regole comportamentali e prassi che guidano l'azienda nello svolgimento di ogni attività.

L'approccio si basa su elementi e principi etici fondamentali che delineano non solo la condotta dei dipendenti ma anche dei collaboratori esterni.

Nel contesto della transizione energetica, essere dinamici rappresenta una caratteristica fondamentale. La strategia di Retitalia è orientata ad ascoltare e fornire risposte semplici a problemi complessi, a creare e proporre soluzioni in grado di cogliere le opportunità di un mercato sfidante in continua evoluzione. Retitalia ritiene che per affrontare al meglio questi cambiamenti è necessario essere capaci di garantire ai propri interlocutori una combinazione unica di prodotti e servizi, caratterizzata dai più alti standard di qualità ed efficienza grazie a flessibilità e attitudine al cambiamento.



## INNOVAZIONE



Perseguire e sviluppare l'innovazione nel rispetto dell'ambiente, per una rete all'avanguardia in termini di servizi, tecnologia e cura del cliente

## TRASPARENZA



Agire con trasparenza nei confronti di stakeholder, suppliers petroliferi e clienti garantendo la tracciabilità del prodotto

## ECCELLENZA



Ricerca l'eccellenza, valorizzando la propria organizzazione migliorandone le competenze per elevare il livello di servizio offerto

## SOSTENIBILITÀ



Assicurare la massima tutela dell'ecosistema con approcci volti a minimizzare l'impatto ambientale

## PARTECIPAZIONE



Collaborare e condividere costantemente esperienze con Clienti e Partner per alimentare una crescita comune

## RESPONSABILITÀ



Generare valore per il futuro, rispondendo delle nostre azioni con onestà, chiarezza e affidabilità

Figura 4: I valori di Retitalia

# 1.3 La Creazione di Valore Economico

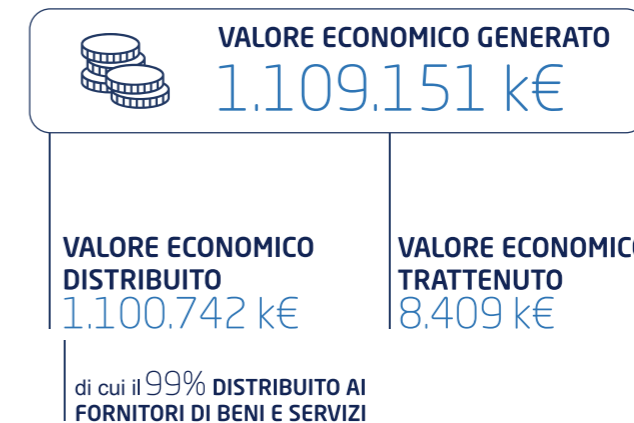


Figura 5: Valore economico generato e distribuito nel 2023

Gli ultimi anni sono stati contraddistinti da condizioni macroeconomiche impegnative e sfidanti, causate da una serie di accadimenti avvenuti in tutto il mondo. Nonostante questo, Retitalia ha dimostrato grande resilienza, reagendo positivamente e continuando a portare a termine gli obiettivi strategici prefissati. Inoltre, l'azienda mira a raggiungere la propria vision e a rendere la sua mission una realtà tramite il valore condiviso che crea per tutti i suoi stakeholder.

Nel corso del 2023, Retitalia ha generato un valore economico di oltre **1 miliardo di euro**, in linea con l'anno precedente. Parallelamente, anche il valore economico distribuito supera il miliardo di euro, di cui il 99% distribuito ai fornitori di beni e servizi e il restante 1% al personale (salari e benefit), agli investimenti a supporto della comunità (sponsorizzazioni e donazioni) e ai pagamenti ai fornitori di capitali.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO (k€)	2021	2022	2023
Valore economico generato	915.565	1.193.141	1.109.151
Valore economico distribuito	908.407	1.184.757	1.100.742
Costi operativi	903.758	1.179.740	1.091.784
Valore distribuito ai dipendenti	2.971	3.696	4.064
Valore distribuito ai fornitori di capitale	49	266	119
Valore distribuito alla PA	1.580	995	2.414
Valore distribuito agli azionisti	-	-	2.300
Valore distribuito alla comunità	49	60	61
Valore economico trattenuto	7.158	8.385	8.409

Tabella 1: Valore economico diretto generato e distribuito nel triennio 2021-2023

Nel 2023, la principale fonte di valore economico diretto è derivata dalla vendita di gasolio (incluso l'HVO), che ha rappresentato il 54% del totale. La vendita di benzina ha contribuito per il 36%, mentre il restante 10% è stato generato dalla vendita di GPL e da altri servizi e prestazioni.

## 1.4 La Sostenibilità per Retitalia

Per Retitalia la sostenibilità può assumere diverse sfaccettature e si estende a tutti i livelli dell'organizzazione. Questo approccio include un impegno in termini di governance, di responsabilità sociale, di gestione efficiente delle risorse e di costante attenzione all'impatto ambientale e sociale derivante dalle proprie attività.

L'azienda, consapevole del dinamismo del settore in cui opera e delle opportunità attualmente disponibili in questo particolare settore, pone grande enfasi sulla conformità a leggi e regolamenti, riconoscendo che essere conforme alle normative risulta un elemento fondamentale per operare con la massima **trasparenza e integrità**. In quest'ottica, l'azienda ha adottato politiche di corporate governance rigorose, tra cui un **Modello Organizzativo 231** e il **Codice Etico**, al fine di garantire che tutte le operazioni rispettino gli standard più elevati di integrità e condotta etica e professionale.

In linea con questo impegno verso la sostenibilità e l'innovazione responsabile, un fattore chiave nella trasformazione delle stazioni di servizio è la **digitalizzazione**. Lo sviluppo tecnologico non solo migliora l'esperienza del cliente, ma contribuisce anche a una gestione più efficiente e sostenibile delle risorse. Attraverso l'automazione e l'impiego di tecnologie avanzate, Retitalia mira a trasformare le tradizionali stazioni di servizio in hub moderni e automatizzati, che aumentano il livello di sicurezza e di efficienza dei punti vendita.

La **transizione ecologica** in Italia rappresenta oggi un punto focale per ridurre l'impatto ambientale generato dall'utilizzo dei combustibili fossili, orientandosi verso l'adozione di fonti energetiche più pulite e rinnovabili. In questo contesto, secondo l'Agenzia Europea dell'Ambiente, il settore dei trasporti è responsabile di circa un quarto delle emissioni totali di CO<sub>2</sub> in Europa, il 71,7% delle quali viene prodotto dal trasporto su strada. In risposta a queste sfide, l'azienda ha ampliato la sua offerta includendo carburanti alternativi, come l'**HVO**.

**Hydrotreated Vegetable Oil** è prodotto da materie prime 100% rinnovabili e utilizzabile nei motori diesel di ultima generazione, permettendo di ridurre le emissioni di gas serra fino al 90% rispetto ai carburanti tradizionali.

Retitalia attraverso il proprio **network di vendita**, vuole porsi come un **abilitatore alla transizione** e alla mobilità sostenibile, favorendo la diffusione sul mercato di biocarburanti, carburanti sintetici e colonnine di ricarica.

A tal scopo Retitalia si sta impegnando a implementare le più **recenti innovazioni** nel campo dell'energia e nei servizi dedicati alla mobilità dei cittadini italiani.

Queste attività accanto all'installazione di pannelli fotovoltaici e la messa a disposizione di eco-compattatori per aumentare il riciclo delle bottiglie di plastica delle comunità locali, possono avere risvolti positivi su tematiche dedicate e legate alla sostenibilità.

Parallelamente, l'azienda si impegna a mitigare le **esternalità ambientali negative** derivanti dalla tipologia di business, adottando pratiche sostenibili che contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale in termini di tutela del territorio, riduzione dei consumi energetici ed adozione di pratiche di economia circolare. In questa ottica, Retitalia ha definito un piano di investimenti per prevenire rischi di inquinamento nei punti vendita e migliorare l'efficienza dei propri impianti, ad esempio dotando le cisterne di una doppia parete per aumentarne la sicurezza e prevenire potenziali rischi ambientali.

La sostenibilità per Retitalia significa anche **prendersi cura dei propri dipendenti**, collaboratori e dell'intera comunità. L'azienda si dedica a garantire la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, il rispetto delle pari opportunità e il sostegno allo sviluppo e al benessere personale di ogni individuo all'interno dell'organizzazione. Questa attenzione si concretizza con la **formazione continua** fornita da **Retitalia Academy**, pilastro fondamentale per l'apprendimento e

l'evoluzione professionale, che garantisce a dipendenti e gestori l'acquisizione di competenze necessarie per il loro percorso di crescita e per il contributo al successo dell'azienda. In linea con questi principi, Retitalia sta portando avanti un processo di **internalizzazione nella gestione dei propri asset**, ampliandone il numero e incrementando la sua presenza sul

territorio, con maggiore influenza su tematiche di sostenibilità. Questa strategia permette all'azienda di esercitare un controllo diretto sui propri impianti e rende più agevole l'adozione di politiche e pratiche sostenibili sia in ambito ambientale che in ambito sociale.

## Highlights di Sostenibilità



### Codice Etico

Sancisce i principi portanti della Società, come l'**integrità**, e contribuisce alla loro promozione



### Modello 231

Permette di strutturarsi internamente per ridurre il rischio di illeciti e promuovere la **trasparenza**



### Digitalizzazione

Migliora l'esperienza del cliente e contribuisce a una gestione più **efficiente** e sostenibile delle risorse



### Rating di Legalità

Attesta la conformità alle normative, la trasparenza e l'impegno verso **pratiche di business sostenibili**



**296.243 litri di HVO** erogato nel corso del 2023 nei punti vendita di proprietà



### Attività di Relamping

effettuata sul **63%** dei punti vendita



**98% di PV con serbatoio a doppia parete** per la messa in sicurezza



### Automazione dei PV

Trasformazione dei punti vendita in hub moderni con l'utilizzo di **nuove tecnologie**.



### PARITÀ DI GENERE

**40%** Delle figure **dirigente e quadro** sono donne

**47%** Di **donne** sul totale dei dipendenti

### RETITALIA ACADEMY

Corsi di **training** e di aggiornamento per i collaboratori **interni e i gestori**



**42 ore** Di **formazione medie annue per dipendente**



**1**

Numero **infortuni** nel 2023 di cui **0** di infortuni gravi

## 2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità

Retitalia crede fermamente nell'importanza di creare valore condiviso per l'azienda e per i propri portatori di interesse, ascoltando le loro esigenze e impegnandosi a monitorare e gestire non solo gli impatti economici, ma anche quelli sociali e ambientali.

### 2.1 Gli Stakeholder

Uno dei punti di forza di Retitalia è rappresentato dalla costante interazione con i **principali stakeholder**, interni ed esterni, in grado di influenzare potenzialmente gli indirizzi strategici e i processi operativi. Assicurare una relazione con gli stakeholder, basata sulla reciproca fiducia e sulla considerazione dei loro interessi e delle loro

aspettative, è parte integrante di una gestione responsabile del business. Alla base di questo stretto rapporto vi è la precisa volontà di aumentare esponenzialmente gli impatti positivi generati dalle attività aziendali, con l'obiettivo di creare valore condiviso.



Figura 6: Gli stakeholder di Retitalia



Per realizzare la propria mission in modo sostenibile, Retitalia si propone di garantire un dialogo attivo e costante con tutti i propri stakeholder, che sappia valorizzare la specificità di ciascuna categoria individuata tramite l'attivazione di **modalità di engagement e canali di comunicazione** commisurati alle esigenze dei singoli interlocutori. Ad esempio, tramite incontri periodici di confronto e allineamento con i propri stakeholder, Retitalia intrattiene un dialogo continuo e pone le basi per partnership durature. Di seguito tutte le modalità di engagement e i canali di comunicazione utilizzati da Retitalia:

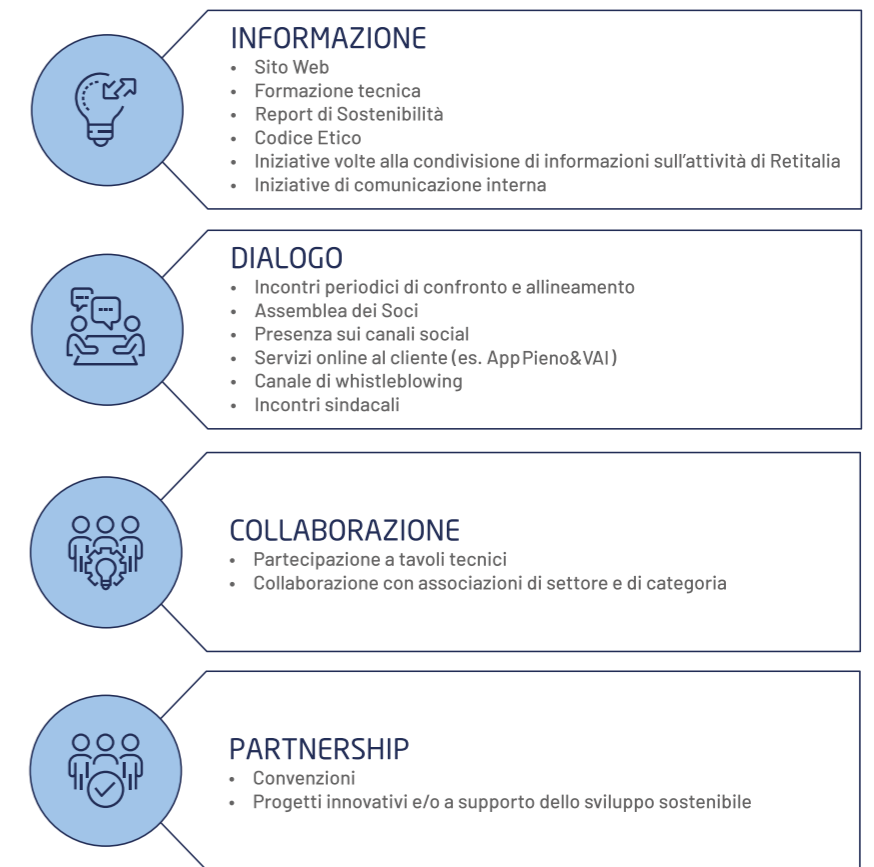


Figura 7: Le modalità di engagement e i canali di comunicazione con gli stakeholder

## 2.2 Analisi di Materialità

Retitalia ha condotto un'analisi di materialità per identificare i temi che rappresentassero i principali impatti generati dall'azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.

L'elenco dei temi materiali è stato identificato valutando gli impatti effettivi e potenziali, negativi e positivi e la loro significatività, tenendo conto dell'intera value chain dell'azienda.

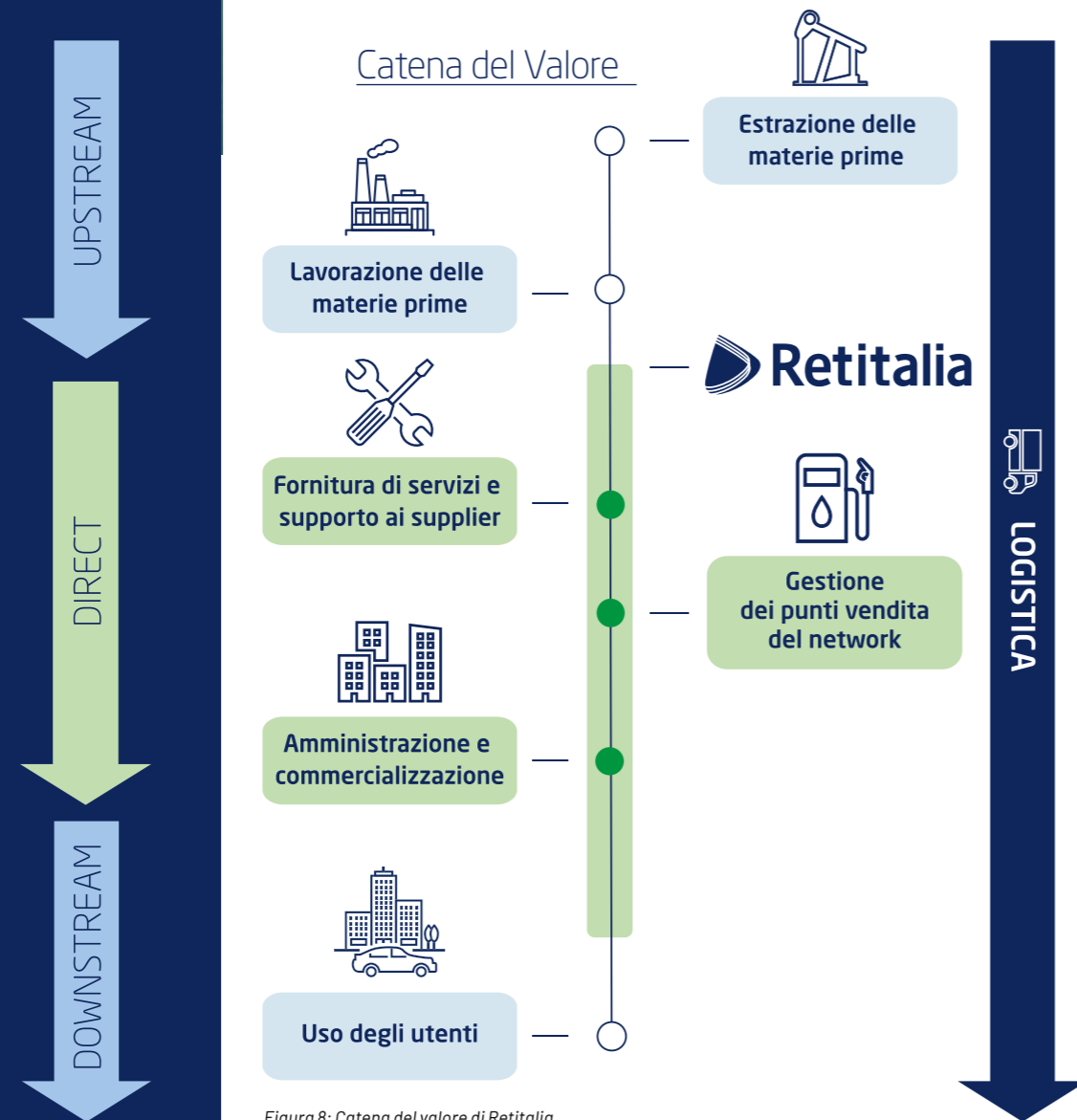


Figura 8: Catena del valore di Retitalia

La tabella seguente elenca i temi materiali che riflettono gli impatti positivi e negativi sulla sostenibilità associabili alla catena del valore di Retitalia<sup>6</sup>.

L'elenco dei temi materiali, non riportati in ordine di priorità, è stato approvato dal Management di Retitalia. Una descrizione dettagliata del processo utilizzato per identificare gli impatti è riportata nella Nota Metodologica del presente documento.

TEMATICA	TEMA MATERIALE	IMPATTO	TIPO DI IMPATTO	AZIONI	GRI DI RIFERIMENTO	
AMBIENTE	<b>Cambiamento climatico ed emissioni GHG</b>	<b>Contributo al cambiamento climatico</b> Le emissioni di gas a effetto serra (GHG) che contribuiscono al cambiamento climatico sono correlate in particolare a tre fasi della value chain: il trasporto del carburante ai punti vendita, i consumi energetici correlati alla gestione dei punti vendita e l'utilizzo del carburante da parte degli utenti.	Effettivo			GRI 302: Energia GRI 305: Emissioni
	<b>Qualità dell'aria</b>	<b>Danni alla qualità dell'aria e alle persone derivanti dalle emissioni inquinanti</b> La distribuzione di carburanti ha un impatto sulla qualità dell'aria a causa delle emissioni di gas inquinanti (non-GHG) prodotte dai veicoli utilizzati per il trasporto dei carburanti nelle fasi upstream e dai veicoli utilizzati dagli utenti dell'azienda.	Effettivo	L'azienda si impegna ad adottare le migliori tecniche e tecnologie disponibili per ridurre i propri impatti ambientali derivanti dagli asset industriali, ad esempio sostituendo l'illuminazione delle pensiline con luci LED, così da ridurre i propri consumi energetici.	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
	<b>Qualità del suolo</b>	<b>Danni derivanti da sversamenti, contaminazioni e occupazione del suolo</b> L'attività legata alla distribuzione e gestione dei carburanti può avere impatti sulla qualità del terreno e sulle falde acquifere nel sito specifico nel caso vi fossero sversamenti e perdite accidentali di carburante durante le operations. Le perdite dai serbatoi sotterranei nelle stazioni di servizio possono rendere più complessa la riqualificazione dell'area in caso di dismissione della stazione.	Potenziale	L'azienda ha già provveduto a mettere in sicurezza i serbatoi del 98% dei punti vendita di proprietà, dotandoli di doppia parete e riducendo quindi il rischio di un'eventuale fuoriuscita di carburante e il danno ambientale che ne deriverebbe.  Retitalia si impegna a monitorare i costi e la gestione delle bonifiche che ha ereditato da operazioni passate.	GRI 2-27: Conformità a leggi e regolamenti	
	<b>Mobilità sostenibile</b>	<b>Abilitazione della mobilità sostenibile</b> L'Azienda può svolgere un ruolo chiave nella transizione energetica tramite la commercializzazione di carburanti alternativi, come HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), facilitandone la distribuzione capillare sul territorio.	Effettivo			NON GRI
SOCIALE	<b>Diversità e pari opportunità</b>	<b>Mancato rispetto delle diversità e pari opportunità</b> Data la tipologia di settore in cui l'Azienda opera, l'occupazione femminile potrebbe risultare inferiore rispetto a quella maschile, con la possibilità di incrementare le disuguaglianze di genere e non garantire pari opportunità sul posto di lavoro. Inoltre, potrebbero verificarsi casi di discriminazione in caso di scarsa diffusione della cultura dell'inclusione.	Potenziale		GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	
	<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>	<b>Danni alla salute e sicurezza dei lavoratori</b> La distribuzione e gestione di carburanti espone i lavoratori a un'ampia gamma di potenziali rischi sia fisici che chimici che possono portare a infortuni sul lavoro. La sicurezza stradale è un fattore rilevante, in quanto gli incidenti stradali durante il trasporto di combustibili rappresentano un rischio per la vita dei lavoratori e delle persone circostanti. Inoltre, la presenza di carburanti nel punto vendita aumenta la probabilità di incendi gravi per i lavoratori.	Potenziale	Al fine di promuovere il rispetto della diversità e delle pari opportunità, Retitalia si impegna a garantire l'uguaglianza di genere ed un ambiente di lavoro inclusivo.	GRI 403: Salute e sicurezza dei dipendenti	
	<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>	<b>Danni alla salute e sicurezza dei consumatori</b> Le stazioni di servizio, se mal gestite, possono essere fonte di pericolo per i consumatori. In particolare, la scarsa messa in sicurezza degli impianti, la mancata manutenzione e un controllo disattento dei prodotti offerti può determinare dei rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori.	Potenziale	Retitalia attua da sempre misure rigide per la gestione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e dei consumatori, includendo corsi di formazione.	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	
	<b>Tutela dei diritti umani</b>	<b>Mancato rispetto dei diritti umani</b> Il settore della logistica può essere caratterizzato da condizioni di lavoro non sempre allineate a quanto prescritto dai contratti collettivi nazionali.	Potenziale	Retitalia si impegna a rispettare le disposizioni nazionali e internazionali in materia di diritti umani e discriminazione.	GRI 401: Occupazione GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	
	<b>Formazione e valorizzazione delle competenze dei lavoratori</b>	<b>Sviluppo e accrescimento delle competenze grazie ad attività di formazione</b> Al fine di costruire il futuro dell'impresa, valorizzando il potenziale umano e consolidando l'identità professionale di ogni collaboratore, l'Azienda ha creato la Retitalia Academy, rivolta a collaboratori e a gestori interni ed esterni all'azienda. Si tratta di un sistema strutturato di corsi di training e di aggiornamento orientato allo sviluppo di conoscenze e competenze per affrontare il mercato e per fidelizzare i clienti garantendo a quest'ultimi una nuova e migliore esperienza di rifornimento.	Effettivo	Retitalia adotta misure preventive per mitigare i rischi legati al mancato rispetto di condizioni di lavoro, scegliendo e monitorando i propri fornitori tenendo in considerazione il rispetto dei diritti umani.	GRI 404: Formazione e istruzione	
	<b>Rapporti con le comunità locali e sviluppo del territorio</b>	<b>Disagi alle comunità locali</b> Le stazioni di servizio rappresentano un servizio per la cittadinanza, tuttavia al tempo stesso esse possono alterare l'aspetto estetico del paesaggio, ridurre lo spazio verde disponibile e contribuire all'inquinamento acustico, soprattutto se situate vicino a zone residenziali. Infine, l'intenso traffico di veicoli che queste attività possono generare potrebbe aumentare l'inquinamento atmosferico e i livelli di congestione stradale, influenzando negativamente la qualità della vita della comunità locale.	Potenziale		GRI 413: Comunità locali	
	GOVERNANCE	<b>Etica e integrità del business</b>	<b>Danni causati da episodi di corruzione e mancanza di etica nelle pratiche di business</b> Il mancato rispetto delle normative vigenti, può esporre l'azienda al rischio di incorrere in sanzioni pecuniarie e non pecuniarie. Rilevanti risultano i temi dell'anticorruzione e della tutela della concorrenza considerando le ripercussioni che possono avere sul sistema economico e dunque sulla collettività.	Potenziale	Retitalia opera in linea con i principi del proprio Codice Etico.  Retitalia ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC), ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, che regola e definisce la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibili. Ha istituito inoltre un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di segnalare le necessità di adeguamento.	GRI 205: Anticorruzione GRI 206: Comportamento anticorрупtivo
<b>Innovazione e digitalizzazione</b>		<b>Abilitazione della digitalizzazione</b> L'Azienda offre ai clienti tools innovativi che rendono la distribuzione più sicura, digitalizzata e innovativa, tramite ad esempio le Carte carburante e l'E-Payment. Inoltre, attraverso un innovativo strumento proprietario, l'Azienda offre ai suoi partner una gestione del pricing flessibile e dinamica, garantendo un controllo in tempo reale dei risultati economici e di performance.	Effettivo	Retitalia ha attivato una procedura che prevede l'utilizzo di un portale dedicato per la segnalazione all'organismo di vigilanza (Whistleblowing), che ha l'obiettivo di descrivere e regolamentare il processo di segnalazione di illeciti o irregolarità.	NON GRI	

<sup>6</sup>Per l'identificazione dei temi materiali non vengono considerate le fasi a monte della value chain, tra cui l'estrazione e la lavorazione dei carburanti.

## 3. La Governance

### 3.1 Il Modello di Governance

Retitalia S.p.A., consapevole di come una adeguata struttura di governance sia fondamentale per realizzare gli obiettivi strategici di breve e lungo termine, adotta il sistema di amministrazione e controllo tradizionale, che garantisce un costante confronto tra il management e gli azionisti.

#### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è il più alto organo decisionale della Società, al quale sono conferiti pieni poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e ha facoltà di compiere tutti gli atti necessari e opportuni per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

A norma di statuto il Consiglio di Amministrazione viene nominato dall'Assemblea dei Soci, secondo le disposizioni statutarie, e può nominare uno o più Amministratori Delegati determinandone le attribuzioni e il compenso. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non ricopre ruoli di alto dirigente dell'organizzazione. L'attuale Consiglio è formato dal Presidente, l'Amministratore Delegato e sette Consiglieri in carica sino all'approvazione del Bilancio di Esercizio del 2024. I componenti risultano essere 8 uomini e 1 donna, tre dei quali con un'età compresa tra i 30 e i 50 anni e sei con età superiore ai 50 anni.



### Composizione del CdA al 31.12.23

#### 1 Donna

30-50 anni



#### 2 Uomini

30-50 anni

#### 6 Uomini

> 50 anni

Figura 9: Composizione del CdA al 31.12.23

**TRASPARENZA  
E RESPONSABILITÀ**

*I VALORI CHE GUIDANO  
LA NOSTRA STRUTTURA  
DI GOVERNANCE*



Le performance del Consiglio di Amministrazione vengono valutate dall'Assemblea dei Soci sulla base dei risultati di esercizio e dei principi di legge. Il CdA esercita i propri poteri di indirizzo, governo e controllo mediante riunioni periodiche durante le quali viene discusso l'andamento dell'Organizzazione e il raggiungimento degli obiettivi definiti. Il Consiglio di Amministrazione di Retitalia ha, inoltre, la responsabilità di approvare le strategie organizzative proposte dal management nelle vesti dell'Amministratore Delegato anche in relazione alle tematiche di sostenibilità.

L'analisi e la gestione degli impatti ESG nascono, infatti, da iniziativa promossa dall'Amministratore Delegato, al fine di creare un modello e una cultura aziendale di sostenibilità all'interno dell'organizzazione.

Durante la pianificazione delle attività, i membri del Consiglio di Amministrazione (CdA) vengono aggiornati rispetto alle ultime novità riguardanti la sostenibilità, inclusa la selezione dell'analisi di materialità e la relativa approvazione finale. Questi incontri permettono di esplorare le opportunità connesse alla reportistica di sostenibilità, i trend di settore e gli sviluppi normativi che possono influenzare le scelte strategiche e operative dell'azienda.

Corsi di formazione per top management e organizzazione sono previsti per consolidare una più ampia diffusione della cultura aziendale oltre che integrare pienamente gli aspetti ESG e della sostenibilità nelle pratiche aziendali.

La gestione degli impatti è delegata ai responsabili di funzione che riportano con frequenza almeno annuale al top management tutti gli aggiornamenti rilevanti, ed eventuali criticità, relativi alle tematiche di sostenibilità.

L'assemblea dei soci delibera in materia di remunerazione dei membri del CdA, incluso il Presidente. Al momento tale remunerazione non è legata al raggiungimento specifico di obiettivi di sostenibilità, tuttavia, si prevede di valutarne l'introduzione nei prossimi anni a partire dall'assessment sulle tematiche ESG che è stato fatto ai fini della redazione del primo Report di Sostenibilità di Retitalia, pubblicato su base volontaria. La specifica remunerazione dell'Amministratore Delegato (avente anche ruolo di alto dirigente) viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione, in coerenza con quanto deliberato dall'Assemblea dei Soci, prevedendo specifici meccanismi di incentivazione e di remunerazione aggiuntiva sulla base dei risultati di esercizio.

#### **Il Collegio Sindacale**

Al Collegio Sindacale spetta il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo contabile. Attualmente è composto da cinque membri (inclusi 2 sindaci supplenti) di sesso maschile, in carica fino all'approvazione del Bilancio di Esercizio 2025.

## 3.2 Etica e Integrità di Business



Retitalia si è dotata di Codice Etico e di un Modello Organizzativo secondo decreto Legislativo 231/2001, riconoscendo questi due elementi fondamentali nel delineare e sostenere le pratiche di etica di business. Tali strumenti stabiliscono standard e linee guida per assicurare che le attività siano condotte con integrità, trasparenza e rispetto per i diritti umani.



### IL MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Al fine di garantire il rispetto delle normative vigenti, l'azienda è dotata del **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** conforme alle disposizioni del D.Lgs. 231/2001<sup>7</sup>, che permette all'Azienda di strutturarsi internamente in modo da ridurre il rischio di illeciti e promuovere la trasparenza. Questo provvedimento legislativo ha, infatti, introdotto la responsabilità amministrativa delle società per alcuni tipi di reati commessi dai propri rappresentanti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso.

### LA PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING

Retitalia, ha attuato la procedura di **Whistleblowing**<sup>8</sup> che ha l'obiettivo di descrivere e regolamentare il processo di segnalazione di illeciti o irregolarità, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e/o alle violazioni del **Modello di Organizzazione** definendo le attività necessarie alla loro corretta gestione da parte dell'Organismo di Vigilanza, fornendo al segnalante (cd. whistleblower) chiare indicazioni operative circa l'oggetto, i contenuti, i destinatari e le modalità di trasmissione delle segnalazioni, nonché riguardo alle forme di tutela che vengono predisposte dalla società in conformità alle disposizioni normative 231/2001 e/o alle violazioni del Modello.

### L'ORGANISMO DI VIGILANZA

In accordo con il **Modello 231**<sup>9</sup>, il Consiglio di Amministrazione ha istituito l'**Organismo di Vigilanza** (OdV), che ha autonomi poteri di iniziativa, vigilanza e controllo. Nello specifico, l'OdV è responsabile della supervisione e dell'adeguamento del Modello, inclusi eventuali aggiornamenti, nonché della redazione di una relazione riepilogativa da presentare al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, contenente una sintesi delle attività svolte, delle problematiche riscontrate e un resoconto delle segnalazioni pervenute nel periodo.

### IL CODICE ETICO

Per affermare e diffondere i principi dell'Azienda, Retitalia ha definito un **Codice Etico**<sup>10</sup>, che sancisce i principi portanti della Società e contribuisce alla loro promozione. Il Codice esprime i valori etici fondamentali ai quali si ispira e ai quali il Consiglio di Amministrazione, i Dipendenti, i Collaboratori, i Fornitori e, in generale, tutti coloro che operano con la Società sulla base di un rapporto contrattuale anche temporaneo, si devono attenere nello svolgimento dei compiti e delle funzioni loro affidate. La Società, inoltre, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie per prevenire situazioni di conflitto di interessi.

<sup>7</sup>La Società ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 27 marzo 2019, con ultimo aggiornamento effettuato nel 2022.

<sup>8</sup> <https://www.retitalia.eu/wp-content/uploads/2023/12/Informativa-Whistleblowing-Retitalia-Spa.pdf>

<sup>9</sup> <https://www.retitalia.eu/wp-content/uploads/2019/07/Mod-231-Parte-generale.pdf>

<sup>10</sup> Il Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Retitalia S.p.A. in data 27 marzo 2019, aggiornato nel 2021 e nel 2022 (<https://www.retitalia.eu/codice-etico/>).

Nel corso del triennio 2021-2023 non sono state ricevute segnalazioni di casi di corruzione, di comportamenti anti-competitivi, di violazioni di leggi antitrust e contro il monopolio o sanzioni di non conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale o economico.

L'azienda, in merito alla raccolta, conservazione e gestione di dati personali, della privacy e dei rischi collegati si è adeguata al Regolamento generale per la protezione dei dati personali **2016/679 (GDPR - General Data Protection Regulation)**, principale normativa europea in materia di protezione dei dati personali.

Infine, Retitalia ha ottenuto il **rating di legalità**, un riconoscimento che attesta la sua conformità alle normative, la trasparenza e l'etica commerciale, nonché il suo impegno verso pratiche di business responsabili e sostenibili.



Nel settembre del 2023, Retitalia ha rinnovato il proprio rating di legalità, ottenendo un punteggio di 2 stelle e 2++ su 3. Questo rating ha una durata biennale ed è uno strumento sviluppato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), in collaborazione con i Ministeri degli Interni e della Giustizia. L'obiettivo è quello di premiare e certificare le aziende italiane che dimostrano di operare nel rispetto di elevati standard di legalità, trasparenza e responsabilità sociale. Retitalia, in conseguenza dell'assegnazione di questa importante attestazione, è stata inserita nell'elenco previsto dall'art. 8 del Regolamento, consultabile attraverso il sito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato<sup>11</sup>.

Retitalia pone grande attenzione alle tematiche di trasparenza e compliance e si assicura che anche i propri fornitori rispettino tutte le regolamentazioni a cui sono sottoposti, come dimostrato dal controllo del **DURC** dei fornitori (Documento Unico di Regolarità Contributiva). Retitalia ha, inoltre, intenzione di strutturarsi per integrare la verifica dei requisiti di sostenibilità nel processo di selezione dei propri fornitori, promuovendo e valorizzando una maggiore responsabilità sociale lungo tutta la catena di fornitura.

<sup>11</sup> <https://www.agcm.it/competenze/rating-di-legalita/elenco-rating>

## 4. L'Ambiente

La sostenibilità ambientale è un elemento inscindibile dalle attività di business di Retitalia, data la natura sensibile del settore in cui opera. L'azienda è impegnata nella valutazione e riduzione dell'impatto ambientale dei propri processi e attività, con l'obiettivo di **minimizzare i rischi e conseguire standard elevati di tutela ambientale**.

Retitalia sta infatti investendo risorse tecniche, economiche e umane per sviluppare una strategia ambientale robusta, che mira a ridurre l'impronta ecologica dell'azienda, considerando anche alcuni impatti indiretti derivanti dai fornitori dei servizi di trasporto.

### 4.1 Prevenzione e Tutela dell'Ambiente e del Territorio

Retitalia si impegna nella **protezione e valorizzazione dell'ambiente e del territorio** in cui opera. La mission dell'azienda è quella di esercitare le sue attività commerciali nel rispetto della natura circostante, assicurandosi che ogni decisione e azione intrapresa consideri gli eventuali rischi associati.

**In particolare, l'azienda ha concentrato i propri sforzi su:**

#### Innovazione e Sicurezza dei Serbatoi

Negli anni Retitalia ha messo in sicurezza i serbatoi di stoccaggio, andando oltre i requisiti normativi, e migliorando gli standard di sicurezza e prevenzione delle contaminazioni ambientali. Questo processo garantisce una maggiore sicurezza e rappresenta l'impegno dell'azienda per ridurre al minimo il rischio di perdite e impatti negativi sull'ecosistema.

#### Risanamento Ambientale

Retitalia monitora attentamente ogni punto vendita, effettuando un'analisi approfondita di tutti gli asset di cui entra in possesso intervenendo, ove necessario, con attività di bonifica ambientale. Tale metodologia garantisce che l'impatto dell'azienda sul territorio si traduca in un beneficio concreto, arricchendo la comunità e preservando e/o ricostituendo l'integrità dell'ambiente.

## PREVENZIONE E PROTEZIONE AMBIENTALE:

### CRESCERE TUTELANDO L'AMBIENTE

La visione di Retitalia **va oltre il semplice rispetto delle normative**: l'azienda vuole essere un esempio di eccellenza nella gestione ambientale, ispirando clienti, partner e concorrenti a tutelare il territorio.

Negli anni sono stati effettuati investimenti significativi nei punti vendita di proprietà, installando una **seconda parete agli esistenti serbatoi di carburante a singola parete**. Questa misura è stata completata sul 98% dei punti vendita, mitigando i rischi per il territorio derivanti da eventuali perdite di carburante.

Le operazioni di bonifica svolte da Retitalia non si limitano a soddisfare i requisiti normativi, ma rappresentano un'azione concreta di responsabilità verso il territorio e le comunità locali. Attraverso questi interventi, l'azienda mira a rimuovere i contaminanti dall'ambiente, contribuendo attivamente al ripristino dell'equilibrio ecologico e alla protezione della biodiversità e delle risorse naturali.

Consapevole dell'impatto che le sue attività possono avere sulla comunità locale, Retitalia si impegna pertanto a preservare un ambiente sicuro e pulito. Le bonifiche migliorano la qualità della vita dei residenti e contribuiscono a mantenere un rapporto di fiducia con la comunità.

A testimonianza del costante impegno e dell'attenzione di Retitalia nei confronti dell'ambiente, nel triennio 2021-2023 non vi sono state multe e sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

**0**  
**Multe o sanzioni**  
**ambientali nel triennio**  
**2021-2023**

**98%**  
 dei PV è dotato di un  
**serbatoio a**  
**doppia parete**



La presenza di una doppia parete crea una barriera robusta che impedisce al liquido immagazzinato di fuoriuscire, anche in caso di danneggiamento della parete interna, **riducendo notevolmente il rischio di sversamenti accidentali** nel suolo o nelle acque sotterranee

Lo spazio interstiziale tra le due pareti è monitorato costantemente attraverso **processi remotizzati**, consentendo la **rilevazione precoce di eventuali perdite** e permettendo di intervenire tempestivamente

I serbatoi a doppia parete sono costruiti per resistere nel tempo, **affrontando meglio le sfide ambientali**, garantendo una vita utile più estesa rispetto ai serbatoi tradizionali

Queste cisterne sono progettate per **impedire l'ingresso di sostanze** che potrebbero causare corrosione e contaminazione del prodotto conservato. Questo si traduce in una **riduzione dei costi di manutenzione**

Figura 10: Percentuale di punti vendita dotati di serbatoi a doppia parete nel 2023

## 4.2 La Gestione Energetica degli Asset

Una gestione efficiente dei propri asset è un aspetto centrale della sostenibilità ambientale di Retitalia, considerando il ruolo primario che i punti vendita di proprietà svolgono per il successo del business. Negli ultimi anni, l'azienda ha attuato una serie di progetti mirati a ridurre i propri consumi energetici e le relative emissioni di gas ad effetto serra che contribuiscono al cambiamento climatico.

### Consumi Energetici ed Emissioni di Gas Serra

Nel 2023 i consumi energetici totali di Retitalia si sono attestati a 10.883 GJ, considerando i consumi della flotta aziendale e l'energia elettrica impiegata in tutti i punti vendita di proprietà e nella sede centrale.

#### Consumi energetici 2023 (GJ)

**91%** Dei consumi energetici deriva dall'impiego di energia elettrica



**9%** Dei consumi energetici deriva dalla flotta aziendale

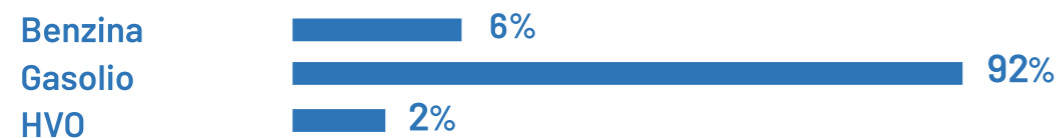


Figura 11: Consumi energetici nel 2023 (Gj)



Le emissioni di gas ad effetto serra dirette (Scope 1) sono state calcolate unicamente considerando la combustione di carburante utilizzato per i veicoli della flotta aziendale nel corso del 2023.

EMISSIONI GHG Scope 1	UdM	2023
Benzina	ton CO <sub>2</sub>	3,68
Gasolio	ton CO <sub>2</sub>	56,55
HVO	ton CO <sub>2</sub>	0,02
<b>Totale Emissioni Dirette (Scope 1)</b>	<b>ton CO<sub>2</sub></b>	<b>60,24</b>

Tabella 2: Emissioni GHG Scope 1 nel 2023 (ton CO<sub>2</sub>)

Le emissioni indirette Scope 2, invece, legate ai consumi di energia elettrica, sono state pari a 697 ton CO<sub>2</sub> utilizzando il metodo location-based e 1.264 ton CO<sub>2</sub> utilizzando il metodo market-based<sup>12</sup>.

EMISSIONI GHG Scope 2	UdM	2023
Emissioni Indirette (Scope 2) Location - based	ton CO <sub>2</sub>	696,99
Emissioni Indirette (Scope 2) Market - based	ton CO <sub>2</sub>	1.264,40

Tabella 3: Emissioni GHG Scope 2 nel 2023 (ton CO<sub>2</sub>)

Uno dei progetti di efficientamento energetico che Retitalia ha implementato nei punti vendita di proprietà è il **relamping**, che consiste nella conversione dei corpi illuminanti da luci tradizionali alogene a luci a LED, che con il loro basso consumo energetico offrono una soluzione immediata per ridurre il dispendio di energia elettrica e le relative emissioni di gas serra. Inoltre, la lunga durata dei LED riduce la necessità di sostituire le lampade, portando a una diminuzione dei costi di manutenzione, dei rifiuti generati e del relativo smaltimento.



A fine 2023, 68 punti vendita di proprietà erano stati dotati di illuminazione a LED, un processo che Retitalia prevede di completare sul **100% dei punti vendita della propria rete di proprietà nel breve periodo.**

**ATTIVITÀ DI RELAMPING EFFETTUATA SUL 63% DEI PUNTI VENDITA DI PROPRIETÀ**



In parallelo alla sostituzione delle luci alogene, Retitalia sta studiando la possibilità di **installazione di pannelli fotovoltaici** per autoalimentare i punti vendita di proprietà con energia elettrica da fonti rinnovabili e, potenzialmente, reintrodurre nel sistema l'energia elettrica in eccesso. L'azienda ha realizzato un censimento sulla totalità dei propri punti vendita con l'obiettivo di valutare le aree adatte all'installazione di pannelli solari, che potrebbero essere posizionati su pensiline, edifici e terreni adiacenti ai punti vendita. A fine 2023 un punto vendita era dotato di un impianto fotovoltaico per l'autoproduzione di energia elettrica, mentre per tre diversi siti si stanno ottenendo le autorizzazioni necessarie per la realizzazione degli impianti.

<sup>12</sup> In accordance con il GHG Protocol, il metodo "Location-based" riflette l'intensità media delle emissioni relative alle reti dalle quali l'energia elettrica viene acquistata, il metodo "Market-based" tiene invece in considerazione l'eventuale quota acquistata di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili.

## 4.3 La Gestione dei Flussi Logistici

Dato il suo ruolo di **Servicer** per le compagnie petrolifere e di **Service** per i clienti retisti convenzionati e i gestori dei punti vendita, la gestione dei flussi logistici è uno dei servizi core offerti da Retitalia. L'azienda si impegna a mantenere una catena di distribuzione dei prodotti petroliferi trasparente e affidabile, servendosi di un network di trasportatori esterni accuratamente selezionati.

I flussi logistici causano uno degli impatti ambientali principali di Retitalia, considerando sia le emissioni di gas serra che contribuiscono al cambiamento climatico, sia le emissioni di inquinanti che vanno ad incidere sulla qualità dell'aria delle comunità limitrofe ai punti vendita.

Gli obiettivi dell'azienda sono quelli di **efficientare l'attività di trasporto e monitorare le giacenze di carburante da remoto** pianificando con precisione le operazioni di invio dell'ordine per i riempimenti.



Figura 12: Ottimizzazione della logistica

Inoltre, Retitalia si impegna a promuovere l'utilizzo di biocarburanti da parte dei propri trasportatori. In particolare, nel 2023, le autobotti addette al trasporto di prodotto hanno

complessivamente percorso oltre 2,5 milioni di km, di cui il 12% utilizzando carburante HVO.

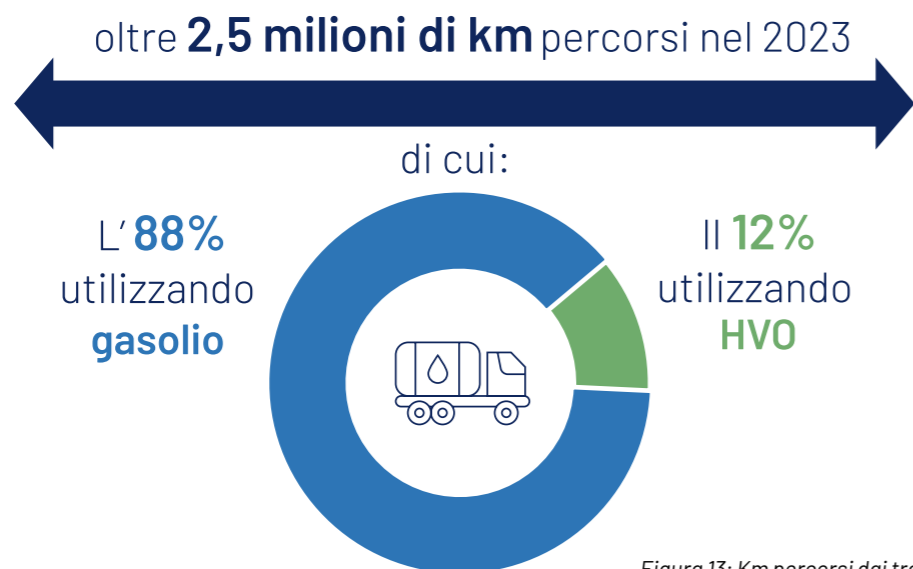


Figura 13: Km percorsi dai trasportatori nel 2023

## 4.4 L'Abilitazione della Mobilità Sostenibile

Retitalia, agendo in un ruolo centrale nella filiera, si impegna a rendere disponibili e capillari sul mercato i prodotti più sostenibili per la mobilità, come i biocarburanti. Questi ultimi si presentano come una soluzione compatibile con i veicoli tradizionali offrendo un contributo significativo alla **decarbonizzazione** del settore della mobilità, con particolare riferimento al trasporto pesante.

Nel 2023 l'azienda ha introdotto nel proprio portafoglio prodotti l'**HVO (Hydrotreated Vegetable Oil)**<sup>13</sup>, un carburante ottenuto esclusivamente da materie prime rinnovabili, quali per esempio olii esausti da cucina, grassi animali, residui dell'industria agroalimentare o colture non in competizione con la filiera alimentare. Il diesel HVO è compatibile con i motori diesel di ultima generazione, come quelli conformi agli standard euro 5 e 6, e permette di ridurre le emissioni di gas

serra fino al 90% rispetto ai carburanti tradizionali. Retitalia è convinta che l'HVO rappresenti un vettore energetico prezioso che può dare un contributo concreto alla riduzione immediata delle emissioni di gas serra, in attesa dell'avanzamento e della scalabilità di altre tecnologie.

Il ruolo dell'azienda è quello di connettere nella maniera più veloce ed efficiente possibile offerta e domanda di HVO e allo stesso tempo promuoverlo efficacemente presso i punti vendita di proprietà, formando i gestori sulla corretta comunicazione con il consumatore finale.



Quasi **300.000 litri di HVO** erogati da Retitalia nel corso del 2023



**21%** di PV che erogherà **HVO** entro fine 2024



Con uno sguardo rivolto al futuro, Retitalia non si ferma all'adozione di biocarburanti ma **esplora nuove vie per abilitare una mobilità sempre più sostenibile**. L'azienda sta valutando l'elettificazione dei propri punti vendita, con l'installazione di infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici, promuovendo così la transizione verso un trasporto a zero emissioni. Inoltre, qualora in futuro la domanda e la scalabilità

dell'idrogeno verde aumentassero, Retitalia potrebbe introdurre questo carburante alternativo nella gamma dei prodotti offerti, specialmente per il settore del trasporto pesante, dove l'impiego di veicoli elettrici è ancora limitato. Retitalia è determinata a rimanere all'avanguardia nel settore della mobilità sostenibile, usufruendo delle nuove tecnologie emergenti e rispondendo alle crescenti aspettative dei consumatori in termini di sostenibilità.

<sup>13</sup> Secondo il criterio convenzionale della Direttiva (UE) 2018/2001 "REDII", la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq dell'HVO lungo l'intera filiera nel 2022 è stata tra il 60% e il 90%, rispetto al mix fossile di riferimento (i.e. 94g CO<sub>2</sub>eq/MJ), a seconda delle materie prime utilizzate per la sua produzione (<https://www.enilive.it/offerta/vettori-energetici/HVO>). (CO<sub>2</sub>eq è l'unità che misura l'impatto di vari gas serra convertendoli in equivalenti di CO<sub>2</sub> basati sul loro potenziale di riscaldamento globale.)

## 4.5 La Circolarità dei Punti Vendita

### Materiali

Retitalia è da sempre impegnata nello sviluppo di elementi di immagine **riconoscibili** e **standardizzati** per i propri punti vendita, con **efficacia comunicativa**, ma che utilizzino anche materie prime sostenibili in un'ottica di **economia circolare**.

Infatti, la totalità delle materie prime utilizzate nei punti vendita di proprietà è **riciclabile** e molti elementi come le strutture in ferro, i cassonetti, i prezzeri in metallo e altri supporti in polietilene sono realizzati con **materiali riciclati** con percentuali che vanno dall'80 al 100%.

Nel 2024 Retitalia ha avviato un progetto ambizioso di **standardizzazione dell'immagine dei propri punti vendita**. Il progetto prevede l'introduzione di allestimenti fissi che consentono di modificare esclusivamente la comunicazione interna, **minimizzando lo spreco di materie prime**.

L'obiettivo è quello di rendere modulari i punti vendita favorendo il riutilizzo dei materiali in un'ottica di **economia circolare**.



100%  
dei materiali  
utilizzati nei PV è  
riciclabile



### Gestione dei rifiuti

Con particolare riferimento ai punti vendita l'impatto più rilevante è connesso alla gestione delle **miscele accidentali**, un problema che si verifica quando si commettono errori non intenzionali durante le operazioni di scarico dei prodotti. Per risolvere questi incidenti, l'azienda si avvale della collaborazione di ditte specializzate esterne, che hanno il compito di valutare se il prodotto coinvolto possa essere recuperato o debba essere smaltito in modo sicuro e conforme alle normative vigenti. A tal fine, Retitalia ha implementato un processo di recupero attraverso un deposito autorizzato, che si occupa di diluire le miscele secondo specifiche procedure, per renderle riutilizzabili o per minimizzarne l'impatto ambientale.

Nonostante il processo di recupero sia più complesso rispetto allo smaltimento diretto, nel 2023 Retitalia è riuscita a recuperare il 27% dei litri di **miscele accidentali**.

Per quanto riguarda invece i **rifiuti non pericolosi**, l'aggiornamento dei self-service che permette ai clienti di decidere se stampare lo scontrino nei punti vendita, rappresenta una soluzione significativa per la riduzione dei rifiuti prodotti dai consumatori in loco.

Inoltre, nel progetto di standardizzazione dei punti vendita di proprietà descritto sopra è prevista l'introduzione di **eco-compattatori** progettati per comprimere i rifiuti che il cliente può portare al punto vendita come bottiglie di plastica e lattine di alluminio, trasformando i punti vendita in isole ecologiche al servizio del territorio e delle comunità locali.

27%  
dei litri di  
miscele accidentali  
recuperato



## 5. Le Persone

VALORIZZARE  
OGNI TALENTO E  
SUPPORTARE LE  
COMUNITÀ LOCALI

LA CHIAVE  
PER LA NOSTRA  
CRESCITA

Da sempre Retitalia si impegna a garantire un **ambiente lavorativo dinamico, stimolante e coinvolgente**, nel pieno rispetto delle norme relative alla **salute e sicurezza dei lavoratori**. L'obiettivo è quello di promuovere un concreto equilibrio tra lavoro e vita privata, impegnandosi attivamente nello sviluppo professionale dei dipendenti e garantendo una **formazione continua**, in linea con le esigenze di crescita personali e dell'azienda. Inoltre, Retitalia si dedica a **valorizzare la diversità in ogni sua forma**, riconoscendo che un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle differenze individuali non solo arricchisce la cultura aziendale, ma stimola anche l'innovazione e la creatività, contribuendo al successo e alla competitività dell'azienda sul mercato.

## 5.1 I Dipendenti di Retitalia

Alla fine del 2023, Retitalia contava **62 dipendenti**, registrando un'importante crescita dell'organico nel triennio 2021-2023, con un aumento del 27% rispetto al 2022 e del 38% rispetto al 2021.

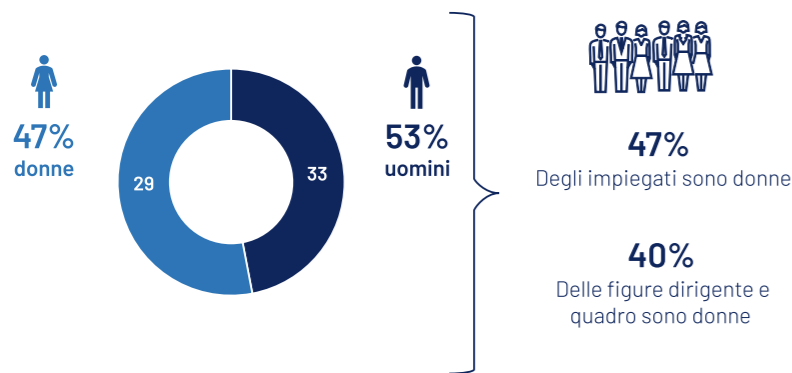


Figura 15: Distribuzione dei dipendenti per genere nel 2023

La forza lavoro di Retitalia, inoltre, si distingue per una marcata presenza di giovani. La maggior parte dei dipendenti si colloca nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, costituendo il 53% del totale. Inoltre, con il 42% di dipendenti al di sotto dei 30 anni, l'azienda supera di gran lunga la media dei dipendenti under 30 del settore (11%)<sup>14</sup>. Questo dato evidenzia la strategia di Retitalia di valorizzare le giovani generazioni, riconoscendo l'importanza della loro energia e capacità di innovazione.

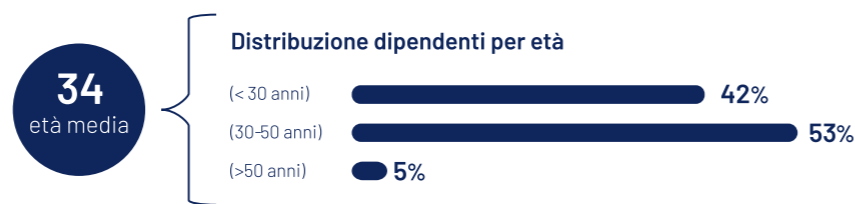


Figura 16: Distribuzione dei dipendenti per età nel 2023

<sup>14</sup> Si considerano come figure manageriali tutti i dipendenti che hanno un inquadramento professionale di quadro o dirigente.  
<sup>15</sup> Il valore medio di benchmark delle imprese è stato calcolato sui dati del sito ISTAT al 2017, utilizzando il codice ateco 46.7. In particolare, la % di dipendenti delle imprese attive riporta i seguenti valori: Uomini 71,4%, Donne 28,6%.  
<sup>16</sup> Il valore medio di benchmark delle imprese è stato calcolato sui dati del sito ISTAT al 2017, utilizzando il codice ateco 46.7. In particolare, la % di dipendenti delle imprese attive al di sotto dei 30 anni è dell'11%.

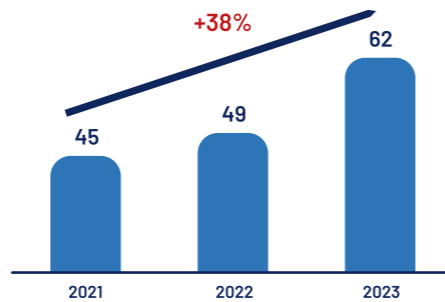


Figura 14: Composizione dei dipendenti nel triennio 2021-2023

Nel 2023, la composizione del personale di Retitalia mostra un sostanziale equilibrio di genere, con il 53% di uomini e il 47% di donne. L'**equilibrio di genere** è garantito anche nei ruoli manageriali<sup>14</sup> in cui vi è il 40% di donne, evidenziando l'attenzione di Retitalia verso la parità di genere e il riconoscimento del valore che le donne apportano nei ruoli di leadership.

Questa evidenza è ancora più significativa se confrontata con la media delle imprese attive nel settore in cui opera Retitalia, per cui gli ultimi dati registrano una presenza femminile tra i dipendenti del 29%<sup>15</sup>.

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti e Quadri	6	13%	5	10%	5	8%
Donne	1	17%	2	40%	2	40%
Uomini	5	83%	3	60%	3	60%
Impiegati	39	87%	44	90%	57	92%
Donne	20	51%	23	52%	27	47%
Uomini	19	49%	21	48%	30	53%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>45</b>		<b>49</b>		<b>62</b>	
<b>Totale donne</b>	<b>21</b>		<b>25</b>		<b>29</b>	
<b>Totale uomini</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>33</b>	

Tabella 4: Dipendenti per categoria di lavoro e genere nel triennio 2021-2023

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO ED ETÀ	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
Dirigenti e Quadri	6	13%	5	10%	5	8%
<30 anni	0	0%	0	0%	0	0%
Tra i 30 e i 50 anni	3	50%	4	80%	3	60%
>50 anni	3	50%	1	20%	2	40%
Impiegati	39	87%	44	90%	57	92%
<30 anni	14	36%	18	41%	26	46%
Tra i 30 e i 50 anni	24	61%	25	57%	30	52%
>50 anni	1	3%	1	2%	1	2%
<b>Totale dipendenti</b>	<b>45</b>		<b>49</b>		<b>62</b>	

Tabella 5: Dipendenti per categoria di lavoro e età nel triennio 2021-2023

Oltre l'80% dei dipendenti ha un **contratto di lavoro a tempo indeterminato**. Il ricorso al contratto a tempo determinato è limitato e rappresenta una pratica marginale, impiegata principalmente come un periodo iniziale di valutazione reciproca. Inoltre, spesso questa fase preliminare si conclude con una conversione anticipata del contratto prima della scadenza.

CONTRATTO DI LAVORO <sup>17</sup>		Genere	2021	2022	2023
Tempo indeterminato	Donne		19	21	24
	Uomini		22	20	28
	<b>Tot. dipendenti tempo indet.</b>		<b>41</b>	<b>41</b>	<b>52</b>
Tempo determinato	Donne		2	4	5
	Uomini		2	4	5
	<b>Tot. dipendenti tempo det.</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	<b>10</b>
<b>Totale dipendenti</b>			<b>45</b>	<b>49</b>	<b>62</b>

Tabella 6: Tipologie di contratto di lavoro per genere nel triennio 2021-2023

Per quanto riguarda la tipologia di impiego applicata, nel 2023 il **97% dei dipendenti è impiegato in modalità full-time**, mentre il restante 3% ha scelto una tipologia di impiego part-time.

TIPOLOGIA DI IMPIEGO <sup>18</sup>		Genere	2021	2022	2023
Full-time	Donne		19	23	27
	Uomini		24	24	33
	<b>Totale dipendenti full-time</b>		<b>43</b>	<b>47</b>	<b>60</b>
Part-time	Donne		2	2	2
	Uomini		0	0	0
	<b>Totale dipendenti part-time</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Totale dipendenti</b>			<b>45</b>	<b>49</b>	<b>62</b>

Tabella 7: Tipologie di impiego per genere nel triennio 2021-2023



## Tasso di turnover in ingresso e in uscita

Nel 2023 Retitalia ha registrato una forte crescita, assumendo 21 nuovi collaboratori, con un aumento del 50% rispetto alle assunzioni del 2022.

TASSO DI TURNOVER IN INGRESSO <sup>19</sup> PER ETÀ	2021	2022	2023
< 30 anni	18%	22%	16%
Tra 30 e 50 anni	9%	6%	16%
> 50 anni	0%	0%	2%
TASSO DI TURNOVER IN INGRESSO PER GENERE	2021	2022	2023
Donne	11%	16%	13%
Uomini	16%	12%	21%

Tabella 8: Tasso di turnover in ingresso per età e genere nel triennio 2021-2023

Nel corso dell'anno sono state registrate 8 cessazioni, in diminuzione del 20% rispetto al 2022. Questi dati riflettono un tasso di *retention* elevato, attribuibile anche al clima aziendale positivo e all'attenzione dedicata ai dipendenti.

TASSO DI TURNOVER IN USCITA <sup>20</sup> PER ETÀ	2021	2022	2023
< 30 anni	4%	10%	3%
Tra 30 e 50 anni	4%	6%	10%
> 50 anni	7%	4%	0%
TASSO DI TURNOVER IN USCITA PER GENERE	2021	2022	2023
Donne	4%	8%	6%
Uomini	11%	12%	6%

Tabella 9: Tasso di turnover in uscita per età e genere nel triennio 2021-2023

## Il benessere di tutti i dipendenti

Nell'ambito della propria strategia di sostenibilità e responsabilità sociale, Retitalia attribuisce grande importanza al **benessere dei propri dipendenti**, la totalità dei quali è coperta da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

<sup>17</sup> Nel triennio di riferimento si segnala l'assenza di dipendenti ad orario non garantito, intesi come i dipendenti a cui non è garantito un numero minimo o fisso di ore lavorative al giorno, alla settimana o al mese, ma che possono rendersi disponibili a lavorare secondo la necessità.  
<sup>18</sup> Nel triennio di riferimento si segnala l'assenza di dipendenti ad orario non garantito, intesi come i dipendenti a cui non è garantito un numero minimo o fisso di ore lavorative al giorno, alla settimana o al mese, ma che possono rendersi disponibili a lavorare secondo la necessità.  
<sup>19</sup> Il tasso di turnover in ingresso è calcolato come il rapporto tra le assunzioni nella categoria di riferimento e il totale dei dipendenti al 31.12.  
<sup>20</sup> Il tasso di turnover in uscita è calcolato come il rapporto tra le cessazioni nella categoria di riferimento e il totale dei dipendenti al 31.12.



L'azienda ha infatti implementato negli anni una serie di benefit per i propri dipendenti, volti a promuovere il loro benessere e a creare un ambiente di lavoro sano ed equilibrato. Tra i benefit offerti vi sono:

- **Buoni pasto** per il pranzo;
- Un sistema di **orario flessibile**, che permette ai lavoratori di gestire con maggiore autonomia l'equilibrio tra vita professionale e personale;
- **Omaggi** erogati dall'azienda per eventi speciali, come in occasione del compleanno, o ai nuovi dipendenti sotto forma di welcome kit;
- L'**uso promiscuo dell'auto aziendale** per le figure commerciali e tecniche, consentendo di utilizzare i veicoli aziendali anche per gli spostamenti personali.

Il Codice Etico, esteso a tutta l'azienda, sottolinea la centralità del capitale umano ed evidenzia l'impegno dell'azienda nel promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo, garante dei diritti umani e focalizzato sulla crescita professionale delle proprie risorse.

**0**  
Casi di discriminazione nel triennio 2021-2023

## 5.2 Retitalia Academy



Retitalia crede fermamente nella formazione e nello sviluppo delle competenze a tutti i livelli, al fine di massimizzare il potenziale di ogni individuo e di aumentare la capacità dell'azienda di trattenere e attrarre nuovi talenti. Per questo motivo è stata creata **Retitalia Academy**, un sistema strutturato di corsi di formazione e di aggiornamento, orientato allo sviluppo delle competenze tecniche e delle soft skills (comportamentali e manageriali) dei collaboratori interni all'azienda e dei gestori dei punti vendita.

L'importanza della formazione è ancora più rilevante a livello strategico, considerando che Retitalia opera in un settore **estremamente dinamico**, dove le innovazioni tecnologiche e i cambiamenti di mercato richiedono un continuo aggiornamento delle abilità e delle conoscenze.



## Formazione per i dipendenti

Nel 2023, sono state erogate **2.605 ore totali di attività di formazione**, coinvolgendo la totalità dei dipendenti dell'azienda.

Questo impegno rappresenta un aumento del 24% del totale delle ore di formazione rispetto al 2022, segnando una crescita significativa di quasi il 400% rispetto al 2021.



Figura 17: Obiettivi della formazione per i dipendenti

### Totale ore di formazione fornite ai dipendenti

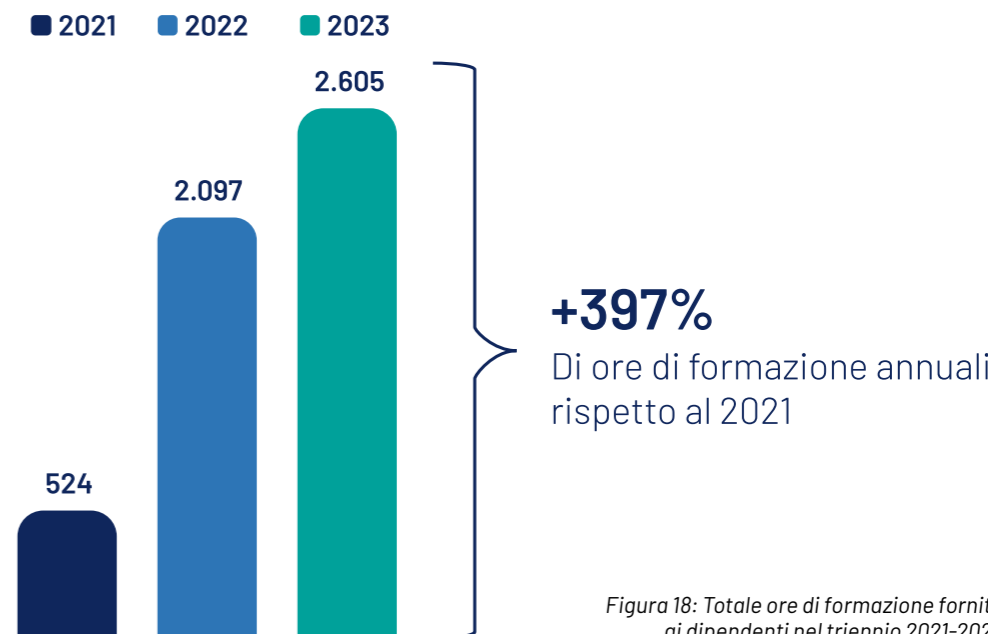


Figura 18: Totale ore di formazione fornite ai dipendenti nel triennio 2021-2023

### Ore medie di formazione per dipendente, per categoria e genere

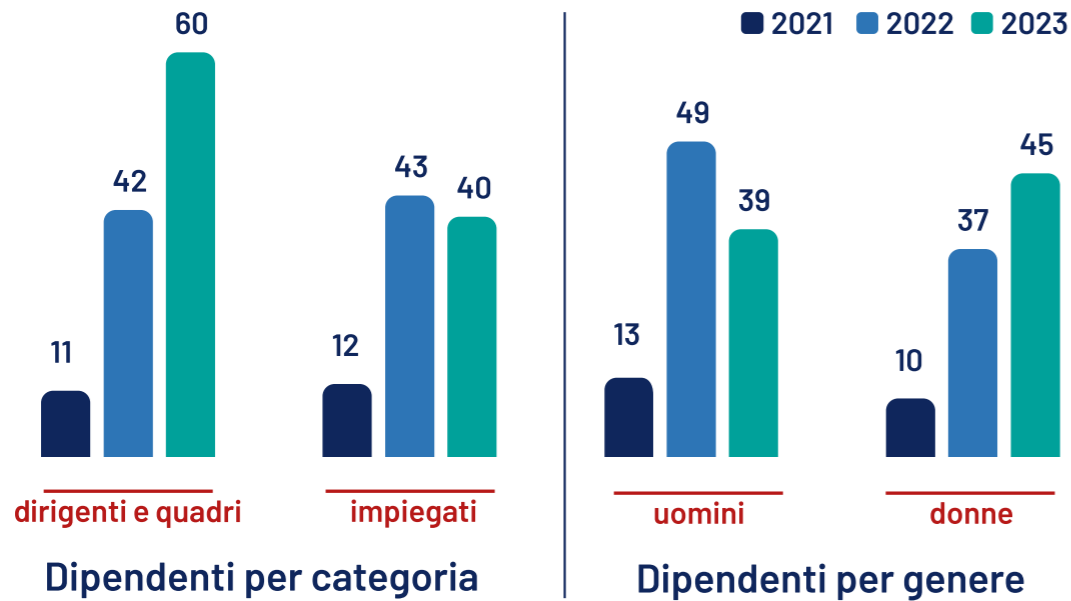


Figura 19: Ore medie di formazione per dipendente, per categoria e genere, nel triennio 2021-2023

Retitalia Academy ha svolto un ruolo chiave nel potenziamento delle competenze dei collaboratori, proponendo nel corso dell'anno 29 moduli formativi. I contenuti e i programmi di questi moduli sono stati progettati in linea con le specifiche competenze previste per i diversi ruoli e responsabilità all'interno dell'azienda e sono stati ideati con l'obiettivo di condividere la visione strategica dell'azienda e di consolidare la cultura aziendale.

Per rafforzare il processo di apprendimento, oltre alle lezioni teoriche in aula, sono stati avviati una serie di **progetti sul campo**, che hanno permesso concretamente ai partecipanti di mettere in pratica le metodologie apprese. Le attività svolte non si sono fermate nell'ambito dell'Academy, ma molti dei progetti avviati sono stati realmente integrati nell'operatività dell'azienda, dimostrando il beneficio dell'investimento nelle ore di formazione.

#### IL MANUALE DEL RESPONSABILE

Uno dei progetti realizzati nel 2023 nel contesto di Retitalia Academy è stato lo svolgimento di un'indagine sul **Clima Aziendale**, per la definizione del **Manuale del Responsabile** in Retitalia. Il Manuale è il risultato di un'analisi svolta attraverso la condivisione di **sondaggi anonimi** ai Responsabili e ai loro Collaboratori.

L'intento principale del progetto è stato quello di raccogliere e confrontare le percezioni dei due gruppi per identificare i **punti di forza** e le **potenziali aree di miglioramento**, così da delineare le **caratteristiche distintive del Responsabile ideale**, affinché corrisponda alle aspettative del personale e sia in linea con gli obiettivi strategici delineati dal Top Management.

In aggiunta ai moduli formativi per i dipendenti, Retitalia ha implementato un **percorso introduttivo di formazione per tutti i nuovi dipendenti assunti**, volto a presentare il Business

di Retitalia e i principali processi interni per facilitare la loro integrazione nell'operatività aziendale. Nel 2024, questo percorso sarà ulteriormente ampliato con nuovi contenuti.

### Formazione per i gestori dei punti vendita

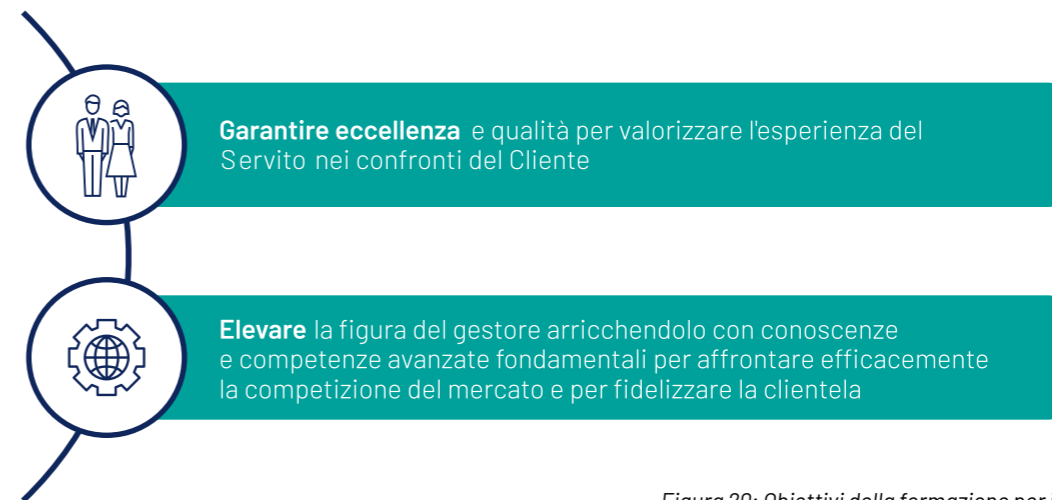


Figura 20: Obiettivi della formazione per i gestori dei punti vendita

Retitalia Academy si rivolge anche ai Gestori dei punti vendita con un percorso formativo che include moduli di approfondimento su tutte le attività, le procedure e le pratiche del buon gestore, oltre a fornire

conoscenze tecniche sui prodotti e servizi legati al settore dei carburanti e altri servizi complementari. I gestori dei punti vendita sono coinvolti in un programma di formazione strutturato, attualmente, in **tre moduli** principali:

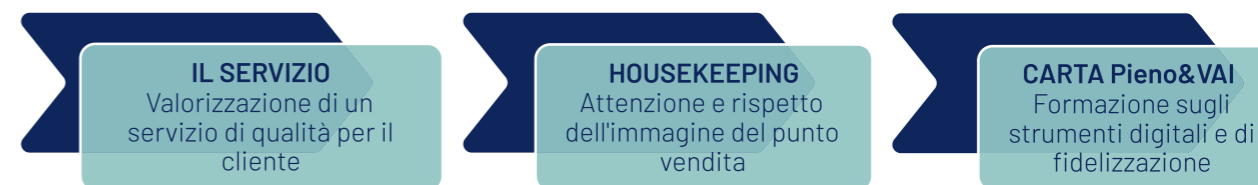


Figura 21: Moduli principali della formazione dei gestori



Al termine di ogni sessione formativa offerta da Retitalia Academy, i gestori ricevono il **Manuale delle Regole d'Oro**, in formato digitale. Tutti gli insegnamenti trasmessi durante i corsi sono riassunti all'interno in questo manuale, di facile e immediata consultazione a supporto dei gestori.

## 5.3 La Valutazione delle Performance

Retitalia si impegna a creare un ambiente meritocratico e trasparente, valorizzando il contributo e l'eccellenza di ognuno. Per questo motivo, nei prossimi anni si prevede l'introduzione di un **sistema formale di valutazione delle performance di tutti gli appartenenti all'Organizzazione**.

L'azienda al momento dispone già di un sistema di valutazione dei Gestori di Punti Vendita basato su **Key Performance Indicators (KPIs)** sia qualitativi che quantitativi, con lo scopo di assicurare un'esperienza cliente eccellente e di traggare elevati standard qualitativi dell'azienda.

Tra i vari indicatori di prestazione, vi sono anche **KPIs afferenti alla sfera ESG**, quali per esempio la vendita di biocarburante HVO. In linea con la strategia di Retitalia, è in corso l'implementazione di ulteriori indicatori per monitorare aspetti legati a temi di sostenibilità.

## 5.4 La Salute e la Sicurezza

La salvaguardia del benessere fisico, mentale e sociale dei dipendenti è al centro dell'impegno di Retitalia, che considera essenziale la creazione di un ambiente di lavoro sicuro e salutare per tutti. L'azienda, infatti, adotta una strategia proattiva, focalizzata sull'implementazione di misure preventive e protettive che assicurino la sicurezza nei luoghi di lavoro, non solo per i dipendenti, ma anche per i gestori e i collaboratori esterni.

Retitalia garantisce una continua formazione del personale sulla salute e sicurezza sul lavoro, conformemente al **Testo Unico sulla Sicurezza**. La formazione, coordinata dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) interno all'azienda, è affidata a una società esterna specializzata, per assicurare che i contenuti siano costantemente aggiornati. Retitalia non si dedica solo alla realizzazione di misure preventive, ma anche al **miglioramento progressivo del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza**.

Nell'ultimo triennio si è registrato un solo infortunio di lieve entità, mentre non vi sono stati casi di infortuni con gravi conseguenze (ovvero episodi che hanno causato più di sei mesi di assenza dalle attività lavorative) né decessi.

INFORTUNI DIPENDENTI	2021	2022	2023
Ore lavorate	69.123	80.158	97.415
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	0	0	1
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili <sup>21</sup>	0,00	0,00	10,27

Tabella 10: Infortuni tra i dipendenti nel triennio 2021-2023

Per quanto concerne i lavoratori che non sono dipendenti<sup>22</sup> (collaboratori esterni e tirocinanti) ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è sotto il controllo dell'Azienda, nel triennio 2021-2023 non vi sono stati infortuni. Si segnala che per facilitare l'accesso ai servizi medici e sanitari l'azienda aderisce a un fondo di assicurazione di categoria, garantendo ai dipendenti la possibilità di accedere a cure e indagini diagnostiche tempestive e di qualità.

<sup>21</sup> L'indice di frequenza degli infortuni è stato calcolato come riportato di seguito:  $\text{Indice di frequenza} = \text{numero di infortuni} / \text{ore lavorate} * 1.000.000$ .

<sup>22</sup> Ore lavorate nel 2021: 2.252, nel 2022: 2.957 e nel 2023: 3.495.

## 5.5 Il Supporto alla Comunità Locale

Per Retitalia la comunità è un pilastro fondamentale attorno al quale costruire e perseguire la propria missione, orientata, oltre che alla tutela e alla salvaguardia dell'ambiente, all'erogazione di servizi di prossimità per i cittadini.

Questo impegno si concretizza anche attraverso il sostegno a cooperative sociali, la sponsorizzazione e la valorizzazione di realtà locali, che riguardano ambiti diversi tra loro, accomunati però dai valori di Retitalia.

### SQUADRA DI RUGBY "FIAMME ORO" DELLA POLIZIA DI STATO

Il Gruppo Sportivo Fiamme Oro Rugby è la sezione rugby del G.S. Fiamme Oro, la divisione sportiva della Polizia di Stato, che gioca in Serie A Élite, il vertice dei campionati italiani di rugby a 15 maschile (chiamata TOP10 dal 2020 al 2023).

Retitalia è sponsor delle Fiamme Oro dal 2020 condividendo i valori di collaborazione, rispetto e impegno che lo sport del rugby promuove.



### ALASKAN MALAMUTE SLEDDOG DAY

Ogni anno, Retitalia rinnova il proprio impegno a favore del SE.R.A.M., un'organizzazione no profit che organizza da 15 anni l'Alaskan Malamute Sleddog Day (Malamute Day), importante manifestazione dedicata alla salvaguardia e alla protezione dell'Alaskan Malamute oltre che alla valorizzazione del contesto naturalistico dell'Alpe Giumello (Alta Lombardia).



Retitalia inoltre sostiene numerose fondazioni con la volontà di instaurare un dialogo continuo e trasparente con la comunità e di promuovere iniziative volte alla sostenibilità sociale.

- IL PORTO DEI PICCOLI**  
 Portare il mare e la cultura del porto a tutti i bambini e i ragazzi che affrontano la malattia perché attraverso il gioco possano ritrovare momenti di serenità e svago.
- FONDAZIONE DR. MARCELLO CANDIA**  
 Costruire e supportare scuole, centri educativi e ospedali in Brasile.
- REAL EYES SPORT**  
 Diffondere la cultura sportiva tra le persone con disabilità visiva.
- ASSOCIAZIONE DR. FRANCO GUIDO ROSSI**  
 Assicurare una maggiore inclusione per persone con Sindrome di Down.
- OSPEDALE SAN RAFFAELE**  
 Supportare e sostenere la ricerca medica di uno degli Istituti d'eccellenza italiana.



Nel corso del triennio 2021-2023, Retitalia ha dimostrato la propria capacità di rispondere prontamente alle situazioni di emergenza, consolidando il suo ruolo di attore sociale attivo e responsabile. Durante la crisi sanitaria globale scaturita dalla pandemia di Covid-19, l'azienda ha agito concretamente per supportare il sistema sanitario pubblico, effettuando **donazioni** all'ospedale San Raffaele di Milano e agli Spedali Civili di Brescia. Inoltre, ha contribuito **fornendo carburante gratuito per il rifornimento delle autoambulanze**, garantendo così la continuità dei servizi di soccorso vitale.

Oltre a intervenire a livello nazionale, Retitalia ha esteso il suo impegno anche al di fuori dei confini italiani, sostenendo la popolazione Ucraina, tramite la collaborazione con le organizzazioni **Misericordia e Caritas**, che ha permesso di portare aiuto concreto in un momento di grave necessità.



## 6. La Digitalizzazione

In linea con l'impegno verso la sostenibilità e l'innovazione responsabile, Retitalia sta attuando una trasformazione delle proprie stazioni di servizio attraverso un fattore chiave: **la digitalizzazione**. Questo rinnovamento, coerentemente con la vision e la strategia aziendale, ha l'obiettivo di massimizzare la soddisfazione del cliente finale e degli altri stakeholder, offrendo un'esperienza all'utente all'avanguardia.

In particolare, Retitalia sta attuando un processo di **automazione**, attraverso nuove tecnologie, che mira a trasformare le tradizionali stazioni di servizio in hub moderni e automatizzati, più adeguati a rispondere alle necessità, alle sfide e alle opportunità che si stanno affacciando sul mercato.

### 6.1 Un'Esperienza Digitale per gli Stakeholder

#### Utenti e gestori

In un periodo in cui la digitalizzazione sta ridefinendo le interazioni quotidiane, i distributori di carburante hanno l'occasione di innovare l'esperienza dei clienti. Retitalia ha accettato questa sfida, introducendo tecnologie smart per facilitare l'acquisto di carburante e migliorare il servizio, mettendo al primo posto le esigenze degli utenti apportando vantaggi ai gestori.



La **carta Pieno&VAI** rappresenta una soluzione innovativa nel panorama dei sistemi di pagamento per carburanti. È stata progettata come una app mobile che consente di acquistare tutti i prodotti erogabili sui punti vendita del Network, attraverso un processo completamente digitalizzato, dall'attivazione del profilo fino al pagamento, il tutto controllabile comodamente attraverso un dispositivo mobile, anche da remoto. Infatti, tutte le operazioni sono effettuate in maniera sicura e completamente tracciata grazie alla **firma e alla fatturazione elettronica**, senza la necessità dello scambio di alcun documento cartaceo. La carta offre il vantaggio di centralizzare le spese di rifornimento in un'unica fattura elettronica mensile, garantendo una gestione contabile più ordinata e sicura, oltre a un plafond personalizzato. Inoltre, per le aziende che gestiscono più veicoli, la carta offre un controllo efficace delle spese e della flotta, attraverso un sistema di gestione online dei rifornimenti.

## DIGITALIZZAZIONE AL SERVIZIO DELL'INNOVAZIONE

### RIDEFINIAMO L'ESPERIENZA DEL CLIENTE NEL SETTORE DEI CARBURANTI

#### I benefici per l'utente:

L'attivazione della carta **gratuita, semplice e veloce**, che offre un livello di sicurezza elevato

La **flessibilità**: i clienti possono ricaricare autonomamente il proprio plafond e gestire il conto elettronico, le carte e i pagamenti

La **personalizzazione** della carta con targa del veicolo e ragione sociale. Il monitoraggio delle transazioni in tempo reale, che lo rende uno **strumento di controllo e gestione finanziaria** estremamente efficace, oltre che di rendicontazione dei consumi di carburante sia tradizionale che HVO

La semplificazione della burocrazia e della contabilità per i clienti, tramite l'emissione di una **fattura unica mensile**, che risponde agli obblighi imposti con la **normativa relativa alla fatturazione elettronica**, in vigore dal 1° gennaio 2019, riducendo così l'utilizzo di scontrini non riciclabili

Figura 22: Benefici della carta Pieno&VAI per l'utente

#### I benefici per i gestori delle stazioni di servizio:

Il **monitoraggio dei rifornimenti** effettuati via App Pieno&VAI direttamente dal pc di stazione e una significativa riduzione dei tempi e dei costi per l'emissione delle fatture

L'**eliminazione** della gestione dei **contanti** e degli **scontrini**, con conseguente aumento della sicurezza delle transazioni

La **fidelizzazione** della clientela e l'acquisizione di **nuovi clienti e volumi** attraverso il network di Retitalia

La possibilità di partecipare alle iniziative del network di Retitalia, volte all'**ampliamento della base clienti**, che rende la Carta Pieno&VAI un vero e proprio strumento di crescita commerciale

Figura 23: Benefici della carta Pieno&VAI per i gestori

L'App è stata pensata da Retitalia per essere estremamente **flessibile e modulare**, con l'obiettivo di rispondere prontamente sia alle esigenze del contesto del mercato attuale sia alle opportunità che si presenteranno in futuro nel mondo degli strumenti digitali di pagamento.



## Gestori dei Punti Vendita

Retitalia punta sempre a sostenere i propri Partner attraverso un continuo rinnovo e miglioramento dei servizi offerti, con l'obiettivo di fornire tutti gli strumenti per operare con la massima efficienza.

Nel corso dell'ultimo anno, Retitalia ha introdotto l'**E-Payment**, un servizio di pagamento elettronico che rappresenta una svolta per i gestori. Questo servizio è stato progettato per semplificare e rendere più sicure e rapide le transazioni relative agli ordini di carburante e alla gestione dei documenti contabili. L'E-Payment è una soluzione di open banking, sviluppata in collaborazione con uno dei principali partner esperti del settore, che offre un'alternativa digitale e moderna al pagamento tramite assegno circolare.

Inoltre, l'azienda si sta attivando per arricchire l'applicazione con **ulteriori funzionalità**, tra cui la possibilità per gli utenti di individuare, tramite ricerca, i punti vendita che offrono HVO (e altri servizi in futuro), così da facilitarne e incentivarne l'acquisto. Inoltre, l'app potrà, a seguito di nuovi sviluppi tecnologici, fornire all'utente una overview dei litri di carburante acquistati con il dettaglio delle emissioni di gas serra associate al loro utilizzo, distinguendo tra fonti fossili tradizionali e biocarburanti. In questo modo, gli utenti potranno monitorare l'impatto ambientale delle loro scelte di mobilità e essere sempre più consapevoli e informati sui benefici derivanti dall'uso di biocarburanti, ad esempio visualizzando con facilità le emissioni evitate grazie all'acquisto e al consumo di HVO.



Con l'E-Payment, i gestori possono effettuare pagamenti direttamente dai propri dispositivi, e allo stesso tempo i trasportatori possono immediatamente verificare la conferma dell'avvenuto pagamento prima dello scarico del carburante, grazie al QR Code presente sul modulo di consegna.



Figura 24: Benefici dell'E-Payment

## 6.2 L'Innovazione Digitale di Retitalia



**Dematerializzazione** di documenti e processi, per la graduale dismissione dei supporti cartacei



**Automazione** dei processi nei punti vendita del network, per limitare gli spostamenti fisici e facilitare le operazioni da remoto

Per Retitalia innovazione non significa solo migliorare l'esperienza del cliente, ma anche intraprendere un percorso interno verso un'ottimizzazione delle proprie operations, al fine di efficientare i carichi di lavoro e ridurre l'impatto ambientale.

Negli ultimi anni, l'azienda si è posta l'obiettivo di eliminare progressivamente l'uso della carta, specialmente in sede dove è tipicamente utilizzata per la documentazione. Questa decisione ha portato all'adozione di software avanzati per la **digitalizzazione** di documenti e processi, riducendo notevolmente lo spreco di risorse. Tutta la documentazione, infatti, è presente **dematerializzata e protetta** su Server dedicati.

### Automazione dei Punti Vendita

Retitalia ha recentemente intrapreso un percorso ambizioso e sfidante verso la **completa automazione dei punti vendita del network**. Questa trasformazione digitale è parte integrante della strategia dell'azienda per ottimizzare l'esperienza del cliente e dei propri gestori per incrementare la flessibilità operativa, prevenendo i rischi collegati al business e riducendo al contempo la possibilità di errori. In particolare:

- L'automazione dei punti vendita permette un **controllo costante e centralizzato** di tutte le attività inerenti all'impianto. Consente di identificare e analizzare rapidamente eventuali inefficienze.
- L'elaborazione dei **dati provenienti dalla remotizzazione**, consente a gestori e clienti di visualizzare in tempo reale i propri indicatori di performance a livello economico attraverso semplici e chiare dashboard di sintesi.
- La tecnologia di **monitoraggio da remoto** consente, inoltre, di sorvegliare i serbatoi di stoccaggio e tutto l'impianto interrato, permettendo la rilevazione tempestiva di eventuali perdite o malfunzionamenti, prevenendo potenziali sversamenti e proteggendo l'ambiente.
- La gestione remota del punto vendita include anche il **monitoraggio delle giacenze di carburante**: funzionalità che permette di verificare in modo centralizzato, da sede, le rimanenze di ogni impianto, ottimizzando l'efficienza della filiera logistica a partire dalla pianificazione degli ordini fino allo scarico del prodotto, riducendo così il numero dei viaggi e della frequente necessità di effettuare misurazioni fisiche.

Retitalia, inoltre, sta ampliando la sua offerta di servizi tecnologici introducendo un sistema avanzato di **monitoraggio logistico**. Questo sistema sarà in grado di raccogliere i dati dei trasportatori per analizzare i consumi e valutare i vantaggi ambientali derivanti dall'impiego di carburanti sostenibili, come il biocarburante HVO.

# GRI Content Index

## Dichiarazioni d'uso

Retitalia S.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01/01/2023 – 31/12/2023

### Utilizzo GRI 1

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

### Standard di settore GRI pertinenti

Non applicabile

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	POSIZIONE	OMISSIONI - Note
GENERAL DISCLOSURES			
	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica	
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
	2-4 Revisione delle informazioni	Essendo il primo bilancio di sostenibilità di Retitalia, non sono state effettuate revisioni su informazioni precedentemente pubblicate.	
	2-5 Assurance esterna	Il Bilancio di sostenibilità non è sottoposto ad assurance da parte terza	
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità	
	2-7 Dipendenti	5. Le Persone - 5.1.1 Dipendenti di Retitalia	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	L'azienda si avvale della collaborazione di lavoratori che non sono dipendenti, ma il cui lavoro è sotto il diretto controllo dell'azienda. Nel 2023, questa categoria è rappresentata unicamente da 3 lavoratori autonomi, mentre nel 2022 contava 4 lavoratori autonomi e 1 tirocinante.	
	2-9 Struttura e composizione della governance	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-11 Presidenti del massimo organo di governo	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-15 Conflitti d'interesse	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business	
	2-16 Comunicazione delle criticità	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business	
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance	

GRI STANDARDS	DISCLOSURES	POSIZIONE	OMISSIONI - Note
GENERAL DISCLOSURES			
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	-	Per il 2023, Retitalia non rendiconta questo indicatore poiché è in fase di strutturazione della raccolta dati, al fine di essere compliant nei prossimi anni.
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Messaggio agli stakeholder	
	2-23 Impegno in termini di policy	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business	
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business	
GRI 2: General Disclosures 2021	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel triennio di riferimento (2021-2023), non si sono registrati casi di non conformità a leggi e regolamenti e non sono state ricevute sanzioni monetarie significative.	
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Le associazioni cui Retitalia aderisce sono Assopetroli e Federchimica.	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.1 Gli Stakeholder	
	2-30 Contratti collettivi	5. Le Persone - 5.1.1 Dipendenti di Retitalia	

## TEMI MATERIALI

GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
	3-2 Elenco dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità

## CAMBIAMENTO CLIMATICO ED EMISSIONI GHG

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2.2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	4. L'Ambiente - 4.2 La Gestione Energetica degli Asset - Consumi Energetici ed Emissioni di Gas Serra
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG	4. L'Ambiente - 4.2 La Gestione Energetica degli Asset - Consumi Energetici ed Emissioni di Gas Serra
	305-2 Emissioni indirette di GHG	4. L'Ambiente - 4.2 La Gestione Energetica degli Asset - Consumi Energetici ed Emissioni di Gas Serra

## QUALITÀ DELL'ARIA

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 308: Valutazione dei fornitori su aspetti ambientali 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Nel triennio di riferimento (2021-2023), nessun fornitore è stato selezionato utilizzando criteri ambientali.

## QUALITÀ DEL SUOLO

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 2: General Disclosures 2021	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel triennio di riferimento (2021-2023), non si sono registrati casi di non conformità a leggi e regolamenti e non sono state ricevute sanzioni monetarie significative.

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	3. La Governance - 3.1 Il Modello di Governance 5. Le Persone - 5.1.1 Dipendenti di Retitalia
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5. Le Persone - 5.1.1 Dipendenti di Retitalia - Il benessere di tutti i dipendenti

TEMI MATERIALI		
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagine sugli incidenti	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-4 Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza sul lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti sulla salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati alle relazioni commerciali	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
	403-9 Infortuni legati al lavoro	5. Le Persone - 5.4 La Salute e la Sicurezza
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 416: Salute e sicurezza del consumatore 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Nel triennio di riferimento (2021- 2023), non sono stati registrati casi di non conformità a regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi.
FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	5. Le Persone - 5.2 Retitalia Academy - Formazione per i dipendenti
TUTELA DEI DIRITTI UMANI		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e turnover	5. Le Persone - 5.1 I Dipendenti di Retitalia - Tasso di turnover in ingresso e in uscita
GRI 414: Valutazione dei fornitori su aspetti sociali 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	Nel triennio di riferimento (2021- 2023), nessun fornitore è stato selezionato utilizzando criteri sociali.
RAPPORTI CON LE COMUNITÀ LOCALI E SVILUPPO DEL TERRITORIO		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 413: Comunità locali 2016	413-2 Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	5. Le Persone - 5.5 Il Supporto alla Comunità Locale / 2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
ETICA E INTEGRITÀ DEL BUSINESS		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	2. Gli Stakeholder e l'Analisi di Materialità - 2.2 Analisi di Materialità
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Casi di corruzione e azioni intraprese	Nel triennio di riferimento (2021- 2023), non vi sono stati casi accertati di corruzione.
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	3. La Governance - 3.2 Etica e Integrità di Business
ALTRI TEMI NON GRI		
MOBILITÀ SOSTENIBILE		
Non GRI	Non GRI	4. L'Ambiente - 4.4 L'Abilitazione della Mobilità Sostenibile
INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE		
Non GRI	Non GRI	6. La Digitalizzazione
GRI ADDIZIONALI RENDICONTATI		
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1. Chi siamo - 1.3 La Creazione di Valore Economico







# Retitalia

## Report di Sostenibilità 2023

### Contatti

---

Via G. Gozzi 1/A, 20129 Milano

☎ +39 02 49769100

✉ [retitalia@retitalia.eu](mailto:retitalia@retitalia.eu)

✉ [retitalia@legalmail.it](mailto:retitalia@legalmail.it)

CF/ P.Iva: 04784780969

R.E.A. 1771798

SDI: IT28V9U

[www.retitalia.eu](http://www.retitalia.eu)