

# Riesame 2023

## Verbale di Riesame da parte della Direzione

### Natuna S.r.l.

19/02/2024

Presenti	Firme	Località
Luigi Cavallari – Amministratore Unico		<i>Uffici sede Natuna S.r.l.</i>
Vitaliana Stramacci-Ufficio Esecutivo		<i>Via Licio Giorgeri, 93</i> <i>00165 ROMA</i>

p.c. Management, OdV e RLS



**NATUNA**  
Building Maintenance & E.S.Co.



**LETTERA STAKEHOLDER**



**APPENDICE**



**PREMESSA**



**GOVERNANCE**



**SOCIAL**



**ENVIROMENT**



**CONCLUSIONI**

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

L'impegno di Natuna è volto ad assicurare una comunicazione efficace, in grado di rispondere alle aspettative dei diversi stakeholder in modo trasparente.

Il sito web continua a rappresentare un importante strumento di comunicazione tra azienda e stakeholder anche se la visibilità dei contenuti corporate e di business avviene sempre di più attraverso i canali istituzionali.

Anche nel 2023 è stato particolarmente complesso nutrire un dialogo realmente produttivo con gli interlocutori dell'azienda. Ci si è dunque principalmente concentrati sulle richieste in ambito ESG provenienti dai clienti e dal mercato finanziario. L'interlocuzione con gli stakeholder ha seguito nel 2023 questi flussi:

- con i lavoratori per lo sviluppo di nuovi progetti legati al benessere aziendale;
- con il mercato finanziario per la progressiva strutturazione informativa sugli aspetti ESG delle performance di Natuna (ESG VERIFY Cerved);
- con il territorio tramite il progetto di certificare LEED la sede legale;
- con i clienti pubblici e privati per la più forte adesione alle richieste riguardanti gli aspetti ESG.

Di seguito la lettera indirizzata a tutti gli stakeholder e presente anche sul sito Web

A TUTTI LE PARTI INTERESSATE

10 aprile 2023

Oggetto: Impegno Sociale e valore della Diversità e dell'Inclusione

Carissimi,

come a Tutti Voi è già noto, la nostra Società ha, negli ultimi anni, profuso un notevole sforzo per implementare un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute, Sicurezza, Responsabilità Sociale e impegno per la Diversità e Inclusione; particolare attenzione è stata dedicata al miglioramento e al completamento di un percorso volto a coniugare la competitività della Natuna con il rispetto degli standard qualitativi, ambientali, della sicurezza e salute sul lavoro e dei diritti dei lavoratori.

In particolare, la certificazione SA 8000 rappresenta l'impegno nel rispettare i seguenti principi cardine della responsabilità sociale:

1. non utilizzare o sostenere l'utilizzo di **lavoro infantile**;
2. non favorire né sostenere il **"lavoro forzato e obbligato"**;
3. garantire un **luogo di lavoro sicuro e salubre**;
4. rispettare il diritto dei lavoratori a aderire alle **Organizzazioni Sindacali**;
5. non effettuare alcun tipo di **discriminazione**;
6. non utilizzare né sostenere pratiche atte a ledere la dignità e la **personalità individuale**, quali **punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali**;
7. adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi nazionali e locali;
8. retribuire i dipendenti rispettando il contratto collettivo nazionale di lavoro e quello integrativo aziendale, ove presente.

Il rispetto dei principi sopra riportati si concretizza attraverso:

- ✓ l'implementazione di un sistema di gestione volto a favorire lo sviluppo di un clima aziendale collaborativo;
- ✓ la gestione dei reclami e delle segnalazioni dei dipendenti anche attraverso l'individuazione di loro rappresentanti;
- ✓ il monitoraggio delle prestazioni sociali per assicurarne un costante miglioramento;
- ✓ il monitoraggio dei fornitori, in particolare di quelli ritenuti più critici, e dei loro subfornitori.

A fronte di quanto sopra enunciato a tutti Noi è richiesta una **profonda riflessione** sui valori etici di comportamento richiamati dal Codice: un'adesione personale ai valori ed ai principi proposti contribuisce, tra l'altro, al rispetto spontaneo da parte di ognuno di Noi delle leggi e normative vigenti.

Inoltre, la Natuna pone il suo impegno affinché il luogo di lavoro sia più inclusivo; creando una forza lavoro più diversificata, impegnata e coinvolta; valorizzando una cultura aperta che celebri le differenze. Come azienda Global Service, che conta su persone e strutture, abbraccia una visione plurale e attenta all'inclusione delle diversità delle persone che operano con noi, il cui contributo culturale aiuta a definire la nostra identità. La nostra Mission e il nostro Codice Etico si basano su un trattamento di equità, leva importante per l'engagement interno e per innescare processi di innovazione aziendale.

Il nostro impegno verso il principio di inclusione, si riflette nella creazione di un ambiente di lavoro basato su principi di pari opportunità, indipendentemente dall'appartenenza di differenza di genere, religione, razza, nazionalità, orientamento sessuale, status sociale, abilità fisiche ed età e di un linguaggio libero da parole, frasi o toni che esprimono opinioni pregiudizievole, stereotipate o discriminatorie verso determinati gruppi di persone. Nella pratica il principio di inclusione si manifesta anche nell'abbattimento delle barriere architettoniche e nella costruzione di un'azienda accessibile.

Siamo chiamati ad impegnarci al rispetto ed alla difesa dei principi di **integrità, onestà, correttezza e trasparenza** che sono da sempre perseguiti dalla nostra Società nella conduzione dei suoi affari.

Lo sforzo continuo che quotidianamente viene introdotto è rivolto a sviluppare un clima che favorisce, al massimo, la **comunicazione** e la **cooperazione** tra le parti.

I rapporti, a tutti i livelli, devono essere sempre improntati a criteri e comportamenti di **correttezza, lealtà, reciproco rispetto ed ascolto**.

La dedizione e la professionalità delle parti sono elementi determinanti per il conseguimento degli obiettivi che la Natuna si prefigge.

Per tale motivo la Società si impegna e si adopera a sviluppare le competenze, le capacità ed il talento di ciascun di Noi seguendo una politica dei meriti e delle pari opportunità.

## **VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE E FORMAZIONE**

La dedizione e la professionalità dei portatori di interesse sono elementi determinanti per il conseguimento degli obiettivi della Natuna.

Il vero metro è la **valutazione** e non il giudizio o la critica.

La Natuna, da sempre e soprattutto negli ultimi anni, ha contribuito alla formazione ed alla crescita professionale dei propri Dipendenti offrendo loro, periodicamente, opportunità sia di reciproca conoscenza ed informazione

delle rispettive esperienze di lavoro, sia di altri interventi formativi, e ciò al fine di promuoverne l'accrescimento e di consentire loro di sviluppare la propria competenza professionale all'interno della Società.

Ognuno deve mirare a creare un ambiente di lavoro che risulti sempre stimolante e gratificante e che favorisca, quindi, lo sviluppo del potenziale di ciascuno.

L'organizzazione implementato il processo di attestazione secondo la norma UNI ISO 30415:2021 con l'impegno a rispettare i principi di Diversità e Integrazione si impegna a interagire con gli stakeholder affinché, nel pieno rispetto della norma UNI ISO 30415:2021, si adeguino alle logiche operative che definiscono la "Diversità e Inclusione".

Il "Social Performance Team" (SPT) è una figura all'interno dell'organizzazione che coesiste insieme alle altre figure nominate dagli altri sistemi di gestione in atto allo scopo di ottenere un modello integrato.

All' SPT viene data la responsabilità di condurre periodiche valutazioni sui rischi, allo scopo di identificare e pesare i rischi attuali e potenziali, rispetto ai contenuti dell'Impegno Sociale e della Diversità e dell'Inclusione, consultando le parti interessate e suggerendo all'alta direzione le azioni da adottare per la gestione e la prevenzione di tali rischi.

Inoltre, deve garantire che le azioni correttive e preventive, definite dall'organizzazione, siano efficacemente realizzate, e in caso di non conformità, di mantenere un registro delle stesse, riportando le azioni intraprese e i relativi tempi di attuazione, l'analisi delle loro cause e i risultati ottenuti dall'applicazione delle azioni.

All'SPT vengono, inoltre, attribuite le attività di **monitoraggio** della **conformità** dell'organizzazione dell'Impegno Sociale e della Diversità e dell'Inclusione, delle azioni adottate dall'organizzazione a valle della valutazione dei rischi, dell'efficacia del sistema e la coerenza con le politiche adottate.

Le Norme, inoltre, precisa che l'obiettivo dell'organizzazione non è quello di spingere i propri fornitori alla certificazione, bensì quello di condurre una sorta di "*due diligence*" sull'adesione degli stessi e di valutare i rischi significativi di difformità del fornitore istituendo un sistema di monitoraggio degli stessi.

Tale approccio dà la possibilità all'organizzazione di orientarsi verso una gestione integrata sulle tematiche sociali (**SA8000**), ambientali (**ISO 14001**), energetiche (**ISO 50001**), qualitative (**ISO 9001**) e della tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro (**ISO 45001**)

Nel ringraziarvi per l'attenzione vi ricordo che siamo a completa disposizione di Tutti per ulteriori informazioni ed approfondimenti.

*Cordiali Saluti*



## INDICE ED ELENCO ALLEGATI

1.	PREMESSA	8
2.	GOVERNANCE	12
3.	SOCIAL	34
4.	ENVIROMENT	52
5.	CONCLUSIONE	59

## ALLEGATI

1. *Organigramma aziendale;*
2. *Relazione semestrale dell'Organismo di Vigilanza;*
3. *Statistiche annuali e risultato obiettivi 2024;*
4. *Slide e Relazione Riunione Periodica Sicurezza;*
5. *Relazione Medico Competente;*
6. *Registro Formazione Anno 2023;*
7. *Piano della Formazione 2024;*
8. *Audit 2023;*
9. *Piano Audit 2023;*
10. *Regolamenti e policy;*
11. *Questionari soddisfazione cliente con relativa statistica;*
12. *ACRO (Analisi del Contesto Rischi ed opportunità) ed Allegati;*
13. *Matrice della Valutazione dei Rischi e piano miglioramento con Obiettivi 2023;*
14. *Valutazione rischio Ambientale 2023;*
15. *Valutazione Rischi SA8000:2014;*
16. *Conformità Legislative Ambiente e SSL.*
17. *Allegato suddivisione personale in forza*

## 1. PREMESSA

Il 2023 e i primi mesi del 2024 hanno segnato una intensificazione del processo di mappatura e allineamento all'approccio ESG dell'azienda con l'obiettivo di marcare l'orientamento di strategia e sviluppo imprenditoriale alla sostenibilità.

Il Riesame è stato sviluppato per valutare congiuntamente lo stato di adozione del Sistema Gestione Integrato Aziendale per definire gli obiettivi per l'anno successivo, analizzando gli elementi disponibili al riguardo.

La presente Relazione è impostata al fine di:

- Determinare l'andamento globale aziendale e la soddisfazione clienti;
- Valutare l'adeguatezza e l'efficacia in relazione ai requisiti normativi, agli indirizzi definiti nella politica del sistema integrato e agli obiettivi di periodo;
- Individuare i nuovi obiettivi e definire le azioni per poterli raggiungere, nel vincolo dell'integrale rispetto degli indirizzi contenuti nella politica;
- Analizzare le azioni definite nei precedenti riesami;
- Determinare l'andamento del sistema integrato (qualità-ambiente-sicurezza-etica-energia), e delle relative attività di miglioramento;
- Valutare l'andamento dei servizi, processi aziendali, fornitori, infrastrutture;
- Verificare la qualifica delle risorse umane;
- Verificare l'applicazione degli adempimenti legislativi, norme, direttive.

Il presente Riesame avviene tramite le seguenti informazioni provenienti dall'interno (uffici competenti) o dall'esterno dell'Azienda (Stakeholder) con l'acquisizione di indicatori distinti per tipologia:

- risultati degli Audit Interni e di terza parte per il Sistema di Gestione e le relative Azioni Correttive/Preventive;
- le comunicazioni rilevanti provenienti dalle parti interessate esterne comprese i reclami;
- Piano di Formazione del personale aziendale;
- Il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

In particolare, si è deciso di procedere con lo stesso schema prescelto per le statistiche e dunque distinguendo i seguenti indicatori:

- GOVERNANCE
  - COMMERCIALI- informazioni derivanti da:
    - a) informazioni sugli esiti dello sviluppo commerciale;
    - b) soddisfazione del Cliente per il servizio erogato;
    - c) informazioni sull'ampliamento del parco clienti;
  - ECONOMICI- informazioni derivanti da:
    - a) indicatori di performance economiche aziendali;
    - b) indicatori di cash-flow
  - DI SISTEMA- informazioni derivanti da:

- a) risultati degli audit interni per il Sistema Integrato e le relative Azioni Correttive/Preventive;
  - b) le comunicazioni rilevanti provenienti dalle parti interessate esterne, compresi i reclami;
  - c) andamento delle forniture;
  - d) il grado di raggiungimento degli obiettivi;
  - e) le raccomandazioni per il miglioramento.
- SOCIAL
- RISORSE UMANE E SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO- informazioni derivanti da:
    - a) L’andamento dell’organizzazione;
    - b) Le prestazioni dell’organizzazione rispetto al sistema salute e sicurezza;
    - c) lo stato delle indagini sugli incidenti, e le azioni correttive e preventive;
    - d) il cambiamento di situazioni circostanti comprese le evoluzioni delle prescrizioni legali e altre prescrizioni relative alla salute e sicurezza del lavoro;
    - e) Piano di formazione del personale aziendale;
- ENVIRONMENT
- AMBIENTALI- informazioni derivanti da:
    - a) dati relativi alle prestazioni ambientali;
    - b) il cambiamento di situazioni circostanti comprese le evoluzioni delle prescrizioni legali e altre prescrizioni relative all’ambiente;

L’analisi aziendale volta alla definizione di un Piano di sostenibilità porterà “all’analisi di materialità” fondamentale anche per le relazioni con gli stakeholder e al soddisfacimento delle loro richieste/aspettative.

Tale documento è anche fortemente impattato dalle nuove attività e dalle nuove certificazioni aziendali che hanno come principale obiettivo quello di accrescere la cultura e la sensibilità in ambito di sostenibilità e permettere all’azienda di compiere un balzo in avanti.

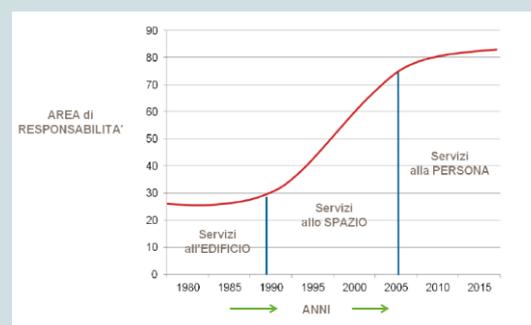
Il primo ciclo del percorso è iniziato nell’ultimo trimestre del 2023, mentre nel 2024 si raggiungerà il consolidamento tutto incentrato sulla strategia aziendale e sull’approccio ESG.

## 1.1 LA STORIA

### La Storia del Facility

Il percorso di crescita del Facility Manager ha toccato diverse tappe dagli anni '80 a oggi:

- Fino ai primi anni '90: attenzione focalizzata principalmente sugli aspetti tecnici dell’edificio.
- Dall’inizio degli anni '90 fino ai primi anni 2000: il focus si sposta più sulla gestione degli spazi.
- Dal 2005 circa ad oggi: maggiore attenzione al benessere della persona e al miglioramento della sua efficienza; il luogo di lavoro si sposta al di fuori dell’azienda permettendo la nascita di nuovi servizi dedicati al dipendente.



## La Storia dell'Azienda

Natuna è un'azienda italiana con più di 20 anni di esperienza nel settore dell'Integrated Facility Management ovvero nella progettazione, installazione e manutenzione di impianti tecnologici e nell'efficientamento energetico di edifici pubblici o privati, residenziali, ospedalieri, industriali o uso ufficio. In questo multiforme mondo, Natuna si distingue per la sua flessibilità organizzativa e la qualità dei servizi erogati, che le consentono di fornire un elevato contenuto tecnologico e di confermarsi quale sicuro punto di riferimento nel complesso panorama della gestione di patrimoni immobiliari, sia in ambito pubblico che privato.

Natuna si pone come principale obiettivo la completa soddisfazione degli utenti degli immobili oggetto dei servizi specialistici offerti. Il raggiungimento di tale risultato ispira la Società nella ricerca di miglioramenti continui e nell'organizzazione delle attività intraprese che sono possibili grazie al concorso di tutti coloro che sono impegnati nell'ambito dei servizi, a prescindere dalle mansioni svolte. L'utilizzo diffuso delle più moderne tecnologie informatiche permette a Natuna di ottenere significativi vantaggi competitivi che si traducono per il cliente in qualità al giusto prezzo.

Di seguito sono messi in evidenza i periodi salienti nella storia dell'Azienda:

- 23/01/2006 – *Approvazione codice etico ai sensi del D.lgs. 231/01*
- 26/09/2013 – *Fusione, per incorporazione, della Natuna Esco nella Natuna S.p.A*
- 20/09/2014 – *Fusione, per incorporazione, Dell' Integrating Facility Management S.r.l nella Natuna S.p.A.*
- 16/09/2015 – *Nomina Amministratore Unico; Istituzione della "Business Unit – Ricerca e Sviluppo"*
- 28/04/2016 – *Sostituzione collegio sindacale con il revisore legale*
- 17/05/2017 – *Assegnazione Rating legalità; Ratifica costituzione Consorzio PTV Energia Soc. Cons. A.R.L.; Adesione al Consorzio Leonardo Servizi "Consorzio Stabile" in qualità di socio;*
- 13/05/2019 – *Trasformazione da S.p.A. a S.r.l;*
- 10/07/2019 – *Conferimento poteri per cessione 100% quote capitale sociale Felcino S.r.l.;*
- 12/12/2019 – *Proposta costituzione Newco (Natumbria PV S.r.l.)*
- 05/08/2020 – *Trasferimento quote sociali Natumbria PV S.r.l;*
- 24/09/2020 – *Approvazione Crisi di Impresa;*
- 09/02/2023 – *Uscita dal Consorzio Leonardo Servizi " Consorzio Stabile".*

## 1.2 SCENARIO MACRO-ECONOMICO

Le società di Facility Management sono soggetti economiche in grado di porsi sul mercato come gestori di più servizi e di instaurare con il cliente una vera e propria partnership, orientata alla garanzia sul risultato e alla piena condivisione degli obiettivi. La loro nota caratteristica è quella di saper rispondere efficacemente alle esigenze del cliente, in qualsiasi ambito si sviluppino, sia riferite all'immobile che alle persone. Le aziende di Facility sono fondamentalmente snelle e dinamiche ed offrono al cliente managerialità e competenze professionali, occupandosi in prima persona dell'erogazione e del controllo di molteplici servizi che vanno dal così detto hard (immobile) al soft (persone) Facility. Le società che erogano questa tipologia di servizi, come Natuna, sono in grado di effettuare la contabilità di tutte le attività e degli interventi, fornire un sistema automatizzato di raccolta delle informazioni e dotarsi, ove richiesto, anche di un call center che funzioni da interfaccia tra utente finale e fornitore, così da fornire una prima risposta per i problemi che insorgono quotidianamente e rilevare puntualmente una soddisfazione immediata del cliente (Customer Satisfaction).



Le principali società di Facility Management che operano in Italia hanno provenienze diverse, ovvero:

- Imprese che, sfruttando la loro posizione e competenza tecnica, hanno ampliato la gamma di servizi offerti e acquisito managerialità;
- Imprese che nascono come spin-off di grandi gruppi industriali e fanno della gestione integrata dei servizi il loro business principale dopo aver operato un passaggio dal mercato captive a quello libero;
- Filiali di multinazionali estere che, sfruttando il know-how acquisito, colgono le possibilità offerte dal mercato italiano.

Affinché un operatore possa essere qualificato come società di Facility Management deve possedere le seguenti caratteristiche:

- Capacità di management, ovvero l'operatore deve possedere abilità manageriale comprovata dalla composizione del personale dipendente (Manager e impiegati specializzati) e dalla presenza di personale di gestione presso i propri clienti (site manager, building coordinatori, responsabile workplace ecc.).
- Offerta di servizi, ovvero non tanto la capacità di erogare il servizio con personale proprio, quanto il possesso del know-how necessario per la progettazione, la gestione e il controllo di tutti i servizi appartenenti al facility stesso.
- “Presidio” contrattuale, ovvero l'operatore deve essere in grado di onorare contratti che contemplino lo stabilirsi di un rapporto di partnership e con i quali si impegna a raggiungere i risultati concordati. Il contratto deve includere e specificare:
  - livelli di qualità del servizio (service level agreement - SLA);
  - indicatori di performance (key performance indicator - KPI);
  - bonus e/o penali in funzione dei risultati raggiunti;
  - trasparenza nella gestione (open book approach);
  - clausola di partnership.
- Monitoraggio e controllo, ovvero la società deve aver sviluppato (e utilizzare) un sistema di prequalifica dei fornitori e possedere un sistema di analisi dei risultati; deve inoltre aver studiato un modello di rilevazione della customer satisfaction da sottoporre ai clienti interni, cioè i diretti utilizzatori dei servizi.

L'analisi dei dati svolge, quindi, un ruolo importante nel processo decisionale nel **Facility Management**: con dati accurati sull'occupazione media, sull'occupazione massima e sugli spazi utilizzati dai dipendenti, si potranno prendere decisioni strategiche su come sviluppare ed erogare i servizi più performanti.

Per quello che concerne il posizionamento della Natuna nell'ambito del Facility Management si rimanda all'ACRO “Analisi del Contesto, Rischi ed opportunità” (Allegato).

### 1.3 RESPONSABILITA'

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali e la definizione dei nuovi obiettivi viene effettuata quindi, in sede di riesame, dalla Direzione e dal Responsabile del Sistema Integrato (RSGI).

È responsabilità del Responsabile RSGI:

- Preparare il materiale necessario per un più efficace svolgimento dell'attività di riesame;
- Produrre il presente documento;
- Archiviare tutto il materiale relativo al riesame

È responsabilità dei Responsabili di Staff e BU:

- Fornire i dati relativi all'andamento del SGI dell'anno precedente (statistiche, azioni correttive etc.);
- Implementare tutte le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di qualità.



## 2. GOVERNANCE

### 2.1 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

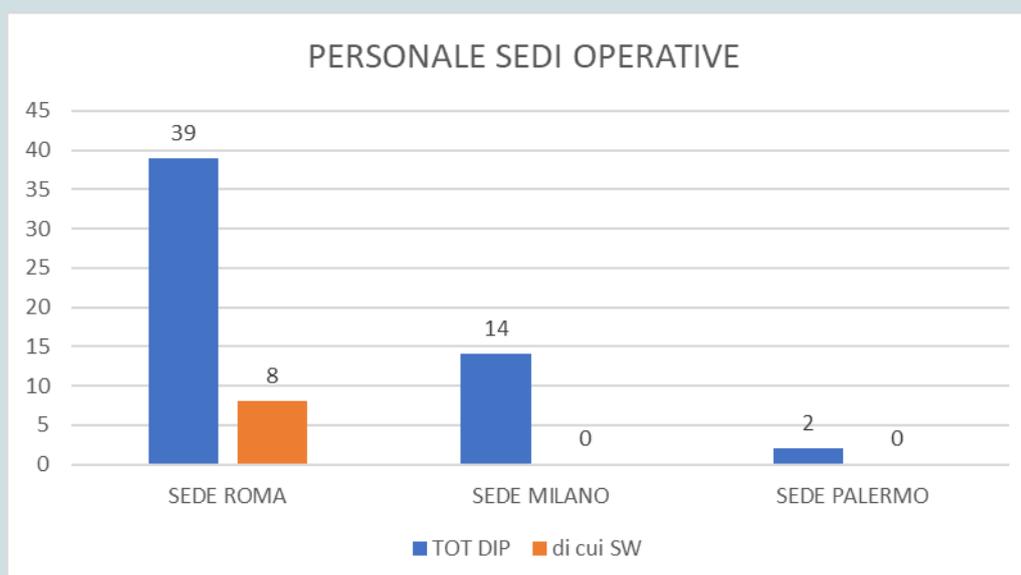
Ormai negli ultimi anni il nostro modo di operare si è trasformato aumentando il lavoro a distanza e ponendo al contempo l'accento su temi come la flessibilità del lavoro aiutando in questo modo i dipendenti e la loro salute fisica e mentale. Le ultime tendenze nel **Facility Management** riflettono queste priorità e la necessità di adottare nuove politiche e tecnologie per supportarle.

Nel 2023 nonostante la situazione Nazionale, ed in particolare quella della Natuna, si è provveduto a conservare una struttura attiva ed operativa mantenendo una regolarità ed efficienza nell'espletamento delle attività, nonostante le riduzioni, presso i Clienti, di alcuni servizi (smart working) e alla chiusura di alcuni immobili.

Resta all'interno dell'azienda un utilizzo dello smart working, anche se minore rispetto all'anno precedente e rivolto prettamente alle figure amministrative.

Nel 2023 l'Organizzazione è stata soggetta alle seguenti variazioni di staff per la sede legale e per quelle operative. Nelle tabelle successive si riporta il dettaglio delle risorse per il 2022 ed il 2023 con le specifiche di chi ha usufruito dello smart working.

	2023			2022		
	TOT DIP	di cui SW	%	TOT DIP	di cui SW	%
SEDE ROMA	39	8	21%	42	12	29%
SEDE MILANO	14	0	0%	11	0	0%
SEDE PALERMO	2	0	0%	2	0	0%





Sono state riconfermate le certificazioni e attestazioni:

- Certificato ISO 9001:2015 (*IMQ*)
- Certificato ISO 14001:2015 (*IMQ*)
- Certificato ISO 45001:2018 (*IMQ*)
- Certificato SA 8000:2014 (*Sicert*)
- Attestazione ISO 30415:2021 (*Bureau Veritas*)
- Attestazione UNI ISO 20400:2017 (*Certind*)
- Certificato UNI CEI EN ISO 50001:2018 (*Certind*)
- Certificato UNI CEI ISO 11352:2014 (*Apave*)
- Certificato UNI ISO 37001:2016 (*Certind*)
- Rating di sostenibilità, medaglia ORO – (*Ecovadis*)
- Rating di legalità – (*tre stelle*)

### Eventi salienti dell'anno

- Si è consolidata la divisione completamente dedicata all'Area Lavori specializzata nel bonus 110 e nel Cratere.
- A fronte delle attività riferite al Cratere Sismico nella zona di Amatrice l'azienda si è iscritta all'Anagrafe Antimafia, attività necessaria per operare in tale settore.
- È stata creata una nuova Area Extra Works composta da Team altamente specializzati nel settore dei lavori
  - Partecipano attivamente alla predisposizione delle offerte economiche, per poi procedere alla gestione operativa delle commesse stesse.
- È stato nominato un nuovo Dirigente per la Sicurezza per la BU Extra Works;
- È stata implementata la struttura dell'Area Nord-Ovest per gli uffici di Staff e back office. In particolare, per le attività di Staff è stato creato un ufficio apposito dipendente dall'Ufficio Esecutivo. Le attività, prettamente operative gestite sono state individuate come HR, Acquisti e Amministrative.
- Ottenuta l'attestazione Cerved Verify ESG con punteggio 79/100.
- Aggiornamento continuo dell'implementazione del SI Natuplan con Anagrafica Tecnica e BIM.
- È stato integrato il Sito aziendale con due sezioni: una dedicata agli Stakeholder con la possibilità di inviare all'azienda le proprie proposte migliorative o eventuali reclami anche in forma anonima; la seconda Whistleblowing ove viene data la possibilità di effettuare segnalazioni da parte di un soggetto che, nel contesto lavorativo, viene a conoscenza di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato (D.lgs. 24/2023) – per la non rintracciabilità e le modalità di trattamento delle segnalazioni si rimanda al Protocollo 231 e alla "IO" appositamente create .
- Da giugno 2023 l'Azienda ha al suo interno un CAM – Esperto in Criteri Ambientali Minimi - professionista in possesso di adeguate conoscenze nell'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi che devono essere recepiti in servizi di progettazione e lavori per nuove costruzioni, ristrutturazioni e manutenzioni di edifici delle Pubbliche Amministrazioni nonché in processi di fornitura di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione e quindi delle committenze private che applicano in parte o totalmente detti criteri.
- Da novembre l'Azienda è divenuta socia della GBC Italia - Green Building Council Italia – associazione senza scopo di lucro ove i soci sono operatori del segmento dell'edilizia sostenibile. GBC Italia promuove un



processo di trasformazione del mercato edile italiano attraverso la promozione del sistema di certificazione di terza parte e dei propri protocolli di certificazione (i sistemi GBC) espressamente sviluppati per le specificità del mercato italiano, i cui parametri stabiliscono precisi criteri di progettazione, realizzazione e gestione di edifici salubri, energeticamente efficienti e a impatto ambientale contenuto.

- L'azienda ha confermato la sua iscrizione come socio IFMA – Associazione no Profit – che compie analisi del mercato italiano ed europeo e studi di Benchmarking sulle modalità di gestione e sui costi di erogazione delle facility.
- Anche per il 2023 la Natuna ha confermato la sua iscrizione all'ASFO LAZIO – Associazione Fornitori Sanità Lazio.

Da diversi anni si è voluto dare evidenza a degli indicatori ritenuti fondamentali che fossero misurabili e che dimostrassero l'efficacia con cui si stanno raggiungendo gli obiettivi aziendali. Alcuni di questi indicatori alla data odierna non possono essere analizzati poiché non definitivi e non ancora approvati in Bilancio.

<b>Natuna S.r.l. – KEY PERFORMANCE INDICATORS</b>		
	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b><u>DATI ECONOMICI</u></b>		
<b><u>Fatturato</u></b>	<b><u>66.315.000</u></b>	<b><u>37.116.082</u></b>
<u>Servizi</u>	<u>35.275.000</u>	<u>29.051.082</u>
<u>Lavori ed ESCo</u>	<u>31.040.000</u>	<u>8.065.000</u>
<b><u>RISORSE UMANE</u></b>		
<b><u>Personale di sede e Filiali</u></b>	<b><u>76</u></b>	<b><u>62</u></b>
<u>Management</u>	<u>8</u>	<u>7</u>
<u>Impiegati</u>	<u>68</u>	<u>55</u>
<b><u>Personale Operativo</u></b>	<b><u>427</u></b>	<b><u>341</u></b>
<u>Impiegati</u>	<u>117</u>	<u>111</u>
<u>Operai</u>	<u>310</u>	<u>230</u>
<b><u>TOTALE</u></b>	<b><u>503</u></b>	<b><u>403</u></b>
<b><u>INDICI DI SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO</u></b>		
<b><u>Costo R&amp;S/Costo del Personale</u></b>	<b><u>3,12%</u></b>	<b><u>2,74%</u></b>



<u>Ore R&amp;S</u>	<u>12.350</u>	<u>13.000</u>
<u>Costo Formazione / Costo del Personale</u>	<u>0,90%</u>	<u>1,14%</u>
<u>Ore Formazione</u>	<u>7.696,00</u>	<u>5.383,50</u>

## 2.2 DIREZIONE DELL'IMPRESA

La Governance Natuna, anche se composta da un Amministratore Unico e da vari soggetti con potere di decisione e rappresentanza (procuratori), è ben strutturata e punta alla creazione di valore a lungo termine, necessario per il raggiungimento del miglior risultato in termini di impatto ambientale, sociale ed economico. La società riveste un ruolo importante per il chiaro e responsabile svolgimento dell'operatività rispetto al Gruppo a cui appartiene, contribuendo significativamente alla creazione di valore sostenibile nel medio-lungo periodo sia per gli azionisti che per tutti gli Stakeholder, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale applicabili.

Alcuni aspetti dell'attenzione della Governance alla responsabilità sociale costituiscono il bagaglio di valori e prassi imprescindibili come l'etica, il contrasto alla corruzione, la sicurezza con le relative policy e procedure. La Natuna punta da sempre a implementare e mantenere processi che possano garantire l'identificazione, l'analisi e l'adozione delle migliori pratiche e principi nella conduzione del business. Nel riconoscere l'importanza della componente etico-sociale nell'esercizio delle attività, si è definita una strategia di responsabilità sociale attenta ad assicurare alti standard di integrità e trasparenza, anche in riferimento al rispetto dei diritti umani, lavoro, ambiente e alla lotta alla corruzione.

Dal 2015 ha un Amministratore Unico a cui competono funzioni di gestione e supervisione strategica e dal 2016 un Revisore Legale con funzioni di controllo. A supporto dell'AU vi sono 3 procuratori, 1 Direttore Tecnico ed 1 Responsabile Tecnico ai sensi della 37/08.

NOMINATIVO	CARICA	ETA'			GENERE	
		<30	30-50	>50	M	F
Vitaliana Stramacci	Procuratore		x			x
Rosangela Nozza	Procuratore			x		x
Marco Mazzara	Procuratore			x	x	
Andrea Giorgi	Responsabile Tecnico		x		x	
Stefano Dunin	Direttore Tecnico			x	x	

## 2.3 REVISIONE ORGANIGRAMMA AZIENDALE

L'organigramma aziendale è stato revisionato il 30/11/2023 in quanto è stata introdotta una la nuova Business Unit dedicata all'Area Extra Work ed è subentrato un nuovo Responsabile Ufficio Tecnico. Inoltre, è stato revisionato, nella stessa data, l'organigramma Area Nord, con i nuovi responsabili e le nuove funzioni.

Si è assistito ad una crescita professionale in termini di autonomia e responsabilità all'Area Nord con anche la modifica della Procedura Approvvigionamenti dando maggior "autonomia".



Vista la nuova organizzazione si è provveduto a modificare anche il Funzionigramma.

**\*\* Si rimanda al Nuovo organigramma allegato al presente documento**

## 2.4 SERVIZIO DI GOVERNO E NATUPLAN

Sono stati rigenerati tutti piani di manutenzione dei Clienti attivi per l'anno 2023; aggiornati i moduli "Richieste di Intervento", "Manutenzione Programmata" e "Documentazione Tecnica" per i vari Clienti. Redazione e aggiornamento dei censimenti tecnologici, aggiornamento e lavorazione delle planimetrie in formato DWG.

Per il Cliente Generale Real Estate, si è proseguito con il rilascio della Reportistica di Analisi dei dati relativi ai servizi del Global sugli Immobili GRE.

Durante tutto il 2023, è stato portato avanti il progetto di rilascio della nuova versione della Piattaforma Natuplan (V.5).

Gli sviluppi sono stati effettuati dai sistemisti del Partner esterno in sinergia con l'ufficio di Governo e dal Team Ricerca e sviluppo: sono proseguiti i test sui Moduli "Richieste di Intervento", "Richieste Extra-Canone", "Anagrafica" e "Sezione Documentale". Effettuati nuovi test anche relativamente al Modulo Planimetrico interattivo, basato su file in formato IFC (formato standard del BIM).

Rilasciata una prima versione della Piattaforma Natuplan V5 e della relativa APP, quest'ultima nella versione "Ruolo Manutentore" e comprendente i Moduli "Richieste Intervento" e "Manutenzione Programmata"; l'app può essere utilizzata anche mediante tecnologia NFC per il tracciamento in tempo reale delle richieste di intervento. È in sviluppo un aggiornamento dell'App per il rilascio di alcune funzioni aggiuntive, quali la possibilità di effettuare una chiusura cumulativa delle attività di manutenzione programmata, la possibilità dell'operatore di riattivare le richieste sospese, l'accesso alla sezione documentale della Piattaforma direttamente dall'app, la possibilità di sovrascrivere le foto scattate, ecc.

Creazione dell'anagrafica di base e dei piani manutentivi per il Cliente MM e riversamento degli stessi sulla nuova versione della Piattaforma Natuplan.

Attivazione delle tessere NFC per poter gestire le richieste di intervento per il Cliente MM.

Creazione dell'anagrafica di base e dei piani manutentivi per il Cliente "Il Sole 24 ORE" e riversamento degli stessi sulla nuova versione della Piattaforma Natuplan. Inizio implementazione della Sezione Documentale in funzione delle richieste avanzate dal Cliente.

### Servizio IT

Si è provveduto al rinnovo/aggiornamento, ove necessario, del parco macchine aziendale (Notebook e P.C. Desktop).

In collaborazione con un Partner appositamente selezionato, è proseguito lo studio per l'accrescimento delle competenze digitali dell'azienda, con un approfondimento dell'analisi degli strumenti Hardware e Software disponibili sul mercato e adatti ad una migliore gestione e condivisione dei dati dell'azienda.



### Call Center e Governo

Nel corso dell'anno 2023 si è provveduto ad attivare o confermare il Call Center per le chiamate di Pronto Intervento nelle modalità indicate dai vari Clienti. Per le nuove Commesse, l'Ufficio di Governo ha inoltre provveduto alla creazione dei Piani Manutentivi in base alle attività indicate nei capitolati tecnici e alle attività di rilievo effettuate sul campo.

Per il Lotto 3 del Cliente INAIL, è stato invece completato il progetto per il rilascio e la gestione del processo BIM su tutti gli immobili affidati in manutenzione; tale processo è stato sviluppato a partire dalla creazione di codifiche specifiche sia per le denominazioni degli asset che delle attività manutentive; il processo di codifica è stato successivamente recepito e applicato dalle squadre impegnate con i censimenti impiantistici e architettonici sul campo.

Per lo scambio di informazioni tra gli addetti al censimento, i BIM Specialist, il Servizio di Governo, le Squadre impegnate sul campo e i Clienti, è stato creato uno spazio di condivisione in cloud (PCDE) con aree di accesso e permessi specifici per ogni utente.

Il progetto sopra descritto è stato ultimato con il rilascio dei modelli BIM completi, dell'anagrafica tecnica su fogli elettronici e delle planimetrie nei formati PDF e DWG.

### Software

Nel 2023 è proseguita l'implementazione del software per la gestione dei magazzini aziendali (HILTI). L'implementazione è ancora in corso con attività di configurazione e allineamento degli asset, delle strumentazioni e dei mezzi per ogni settore dell'azienda.

Sempre nel corso del 2023 sono proseguite l'implementazione e la configurazione del nuovo software delle Risorse Umane, TeamSystem, in sinergia con il Fornitore Readytech. Sono stati configurati e installati Sistemi di Timbratura mediante lettori Badge e Tessere NFC. Dal 1° gennaio 2024, la Piattaforma risulta essere operativa.

### Sala Ced e Infrastruttura di Rete

Prosecuzione dei lavori per il nuovo CED presso la Sede Legale di Natuna in via Licio Giorgieri 93, inoltre è stata spostata la rete elettrica della Sala su un nuovo Quadro Elettrico generale con linea dedicata.

Attivazione e configurazione delle nuove linee dati e voce per il nuovo ufficio Natuna di Palermo, in via Mario Rutelli 9: nello specifico, linea in fibra FTTH 1000/300 mbps e configurazione WiFi. Sono stati inoltre attivati quattro nuovi telefoni Voip su numerazioni Vodafone preesistenti.

Per il 2024 è previsto il completamento dei lavori di migrazione della Sala CED, con lo spostamento degli ultimi armadi rack e dei patch panel presenti nella vecchia Sala e con lo spostamento dell'arrivo della Fibra.



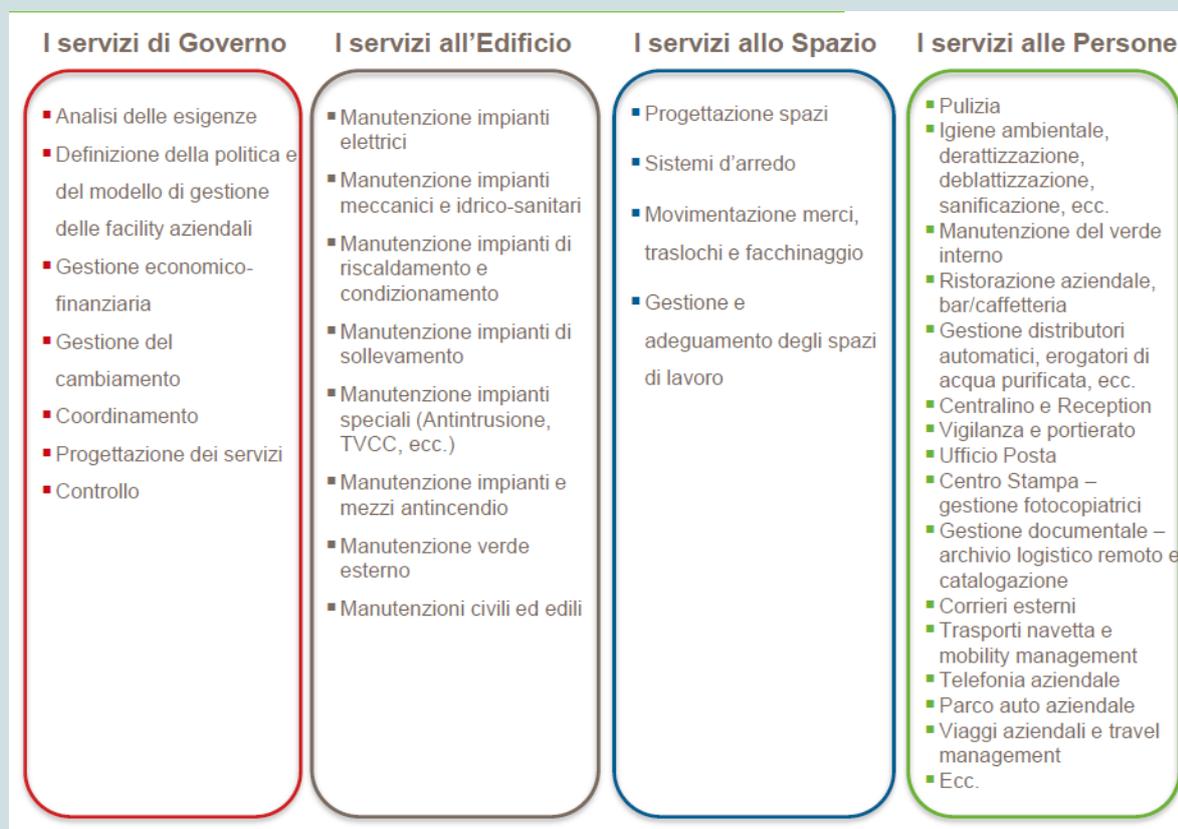
## 2.5 COMMERCIALE

Quando parliamo di Facility indichiamo il contenitore nel quale si svolge una attività lavorativa ma anche tutti i servizi necessari a renderla possibile. Possiamo perciò dire che l'area di applicazione della disciplina è quella della gestione strategica di immobili e servizi, ovvero di tutte quelle attività di supporto al business di un'azienda. IFMA Italia ha classificato le "Facility" in tre macroaree: servizi all'edificio, allo spazio e alle persone.

Attraverso la gestione dei servizi all'edificio, il Facility Manager assicura una corretta manutenzione agli immobili con l'obiettivo di valorizzare il patrimonio immobiliare e mantenerlo sempre adeguato alle crescenti esigenze dell'utente.

I servizi allo spazio rispondono invece all'obiettivo di razionalizzare l'ambiente lavorativo per favorire la flessibilità organizzativa.

Con i servizi alle persone il Facility Manager mira a incrementare la produttività del lavoratore, garantendo un ambiente confortevole e il supporto tecnico necessario allo svolgimento delle diverse attività aziendali. Nel novero dei servizi alle persone rientrano: guardiania e reception, igiene ambientale (pulizie, area verde, smaltimento rifiuti), ristorazione, gestione documentale, viaggi, flotte auto, utility (energia elettrica, acqua, gas per il riscaldamento), e sicurezza (safety).



In ambito privato gli ultimi sviluppi dell'applicazione della disciplina del Facility vedono una forte attenzione verso il concetto di personalizzazione del servizio. La strada per raggiungere questo obiettivo passa necessariamente per



una collaborazione molto stretta tra azienda e fornitore. Quest'ultimo deve infatti conoscere a fondo il cliente, le sue caratteristiche, le sue strategie presenti e future, così da poter progettare e realizzare servizi realmente su misura. I confini tra azienda e società di FM tendono perciò a farsi meno rigidi, incoraggiando la creazione di un rapporto più vicino alla partnership che al semplice contratto di fornitura, portando in primo piano temi quali la comunicazione e la trasparenza.

Se nel settore privato, in Italia, la disciplina del Facility Management ha raggiunto un buon livello di evoluzione, altrettanto, purtroppo, non si può dire per quanto concerne la Pubblica Amministrazione.

La Natuna da anni si affaccia sul mercato del Facility sia per i Clienti Pubblici che Privati, avendo creato Business Unit ciascuna adeguata alla tipologia di clientela ed in alcuni casi di settore. Per i Clienti Pubblici, seguendo proprio le tendenze di settore, si è notato che gli unici contratti che ad oggi si è riusciti ad acquisire sono quelli riferiti ad un solo specifico settore del Facility: Hard Facility.

### Le caratteristiche della domanda

Dalla sua esperienza la Natuna ha verificato che la domanda del mercato è schematicamente segmentabile in due grandi aree caratterizzate da vincoli normativo-procedurali, ma anche da profili organizzativi e di management molto differenziati, ed è proprio per questo che ha creato, in particolare nell'Area Centro, due entità ben distinte che sappiano confrontarsi appieno con il Cliente.

Ad esempio:

Grandi imprese multinazionali e nazionali (Huawei, Evidence, Amazon) -Area Privata;

Società Pubbliche a Partecipazione Privata (Eur S.p.A., Maxxi, Ater Umbria) -Area Pubblica

Tutti i soggetti che operano presso una delle due entità sono caratterizzati da un elevato livello organizzativo, da una forte capacità di controllo del fornitore e di gestione complessiva del contratto.

Comunque, in ogni caso, grazie alle professionalità espresse, alla importante esperienza nell'ambito dei servizi e alla continua ricerca in campo, la scrivente garantisce sempre la risposta più adeguata alle esigenze di ciascun cliente, assicurando servizi su misura e ottimizzazione dei costi e delle risorse.

Invece, per necessità organizzative non è stato possibile porre l'accento su tale suddivisione nelle aree gestite dalle sedi operative distaccate (Sud e Nord), proprio per questo i Responsabili sono in grado di essere interscambiabili in entrambe le aree.

Ogni commessa è gestita da un KAM, Facility Manager o Coordinatore per il raggiungimento degli obiettivi.

### Le tendenze evolutive

Nel mondo in continua evoluzione del Facility Management e della gestione immobiliare, stiamo assistendo a una trasformazione degna di nota. Questo periodo di cambiamento è caratterizzato da sfide e opportunità, scatenate da una serie di trend, tra cui nuovi modelli di business, innovazioni tecnologiche, sostenibilità, salute e benessere, e una nuova prospettiva sul futuro del luogo di lavoro. Il periodo pandemico ha ulteriormente accelerato questa rivoluzione, ridefinendo completamente la concezione dei luoghi di lavoro



Durante il convegno OLMeet 2023 si è evidenziata la trasformazione degli spazi ufficio da diversi punti di vista. Il quadro emerso traccia un panorama complesso che guarda alla rigenerazione degli spazi di lavoro come luoghi inclusivi, fluidi e calamita di esperienze e socialità. Luoghi in cui il design biofilico (quando la natura è il modello), acustica e illuminazione giocano un ruolo chiave per il benessere della persona e la sostenibilità del building. E' risultato che le tecnologie che abilitano il lavoro ibrido permettendo di collaborare oltre i limiti dell'ufficio, garantendo una flessibilità che dilata lo spazio fisico in quello virtuale. Segnali questi di una trasformazione che introduce nuove sfide per i Facility

Manager, responsabili delle risorse umane e degli IT manager, che hanno oggi a disposizione grandi quantità di dati su cui fondare le strategie future.

Dal 31 Marzo 2023 è stato pubblicato sulla Gazzetta il Nuovo Codice Appalti (Denominato Dlgs 36/2023) Ufficiale, la sua applicazione è divenuta effettiva Il 1° aprile 2023, ma soltanto Il 1° luglio 2023 la maggior parte degli articoli presenti nel nuovo codice è entrata definitivamente in vigore.

Di seguito le modifiche da sottolineare.

- si è dato ampio spazio alla digitalizzazione integrale, con la creazione di un ecosistema di approvvigionamento digitale (e-procurement);
- sono state riviste e snellite le procedure di affidamento;
- è stata operata una revisione dei prezzi, della progettazione e della figura del Responsabile Unico di procedimento;
- è stato introdotto il subappalto a cascata (vietato nel vecchio codice del 2016);
- sono state inoltre apportate modifiche per quanto riguarda l'appalto integrato e la qualificazione delle stazioni appaltanti.

Nel nuovo Codice è anche prevista la digitalizzazione e le stazioni appaltanti dovranno necessariamente dotarsi di BIM (Building Information Modeling), quindi è ormai necessario per poter partecipare alle gare d'appalto, ma anche per gestire Cantieri/Commesse, realizzare progetti oppure opere pubbliche. Tutto Il nuovo Codice è integrato, nella sua totalità, in quello che viene definito ecosistema, i cui punti cardine sono i seguenti:

- Banca Dati Nazionale Dei Contratti Pubblici;
- Fascicolo Virtuale Dell'operatore Economico;
- Procedure Autorizzate Nel Ciclo Di Vita Degli Appalti Pubblici;
- Digitalizzazione Integrale;
- Piattaforme Di Approvvigionamento Digitale;



## Gare

<b><i>Totale Gare 2023:</i></b>	<b>273</b>
<b><i>Totale Gare partecipate 2023:</i></b>	<b>258</b>

	<b>2023</b>
<b>Totale gare pubbliche partecipate</b>	<b>38</b>
<b>Totale gare private partecipate</b>	<b>217</b>
<b>Totale gare condomini partecipate</b>	<b>3</b>

\*\* per dettagli e confronti con l'anno precedente si rimanda alle statistiche 2023

È da sottolineare che nel 2023 la Natuna si è aggiudicata 141 gare di cui 24 contratti del settore Pubblico (Ambasciata Canada. MM S.p.A.), e 117 nel settore Privato (Amazon, Evidence).

Nel 2023 si conferma la tendenza dell'Azienda di fidelizzare il Cliente Generali Real Estate per cui è stata espletata nuova gara per tre lotti.

Come per il 2022 l'Ufficio Commerciale ha supportato nella stesura delle offerte, anche quelle di minor importo rispetto a quanto indicato in Procedura COMM-COMMERCIALE, i Responsabili delle commesse legate al Cliente Generali Real Estate, su cui, come già detto, si punta particolarmente l'azienda.

Per il settore in cui opera l'azienda la tipologia di gare a cui si è partecipato, nelle statistiche si entrerà in merito all'incidenza delle gare a cui si è partecipato e quelle aggiudicate.

<b>TOTALE GARE PARTECIPATE</b>	<b>2023</b>
<b>Totale gare FMS</b>	<b>96</b>
<b>Totale gare Manutenzioni</b>	<b>71</b>
<b>Totale gare energia/ESCO</b>	<b>5</b>
<b>Totale gare lavori</b>	<b>82</b>
<b>Totale condomini</b>	<b>3</b>
<b>Totale Academy</b>	<b>1</b>
<b>Totale Lavori 110</b>	<b>0</b>
<b>Totale LOGISTICA</b>	<b>0</b>

<b>TOTALE GARE AGGIUDICATE</b>	<b>2023</b>
<b>Totale gare FMS</b>	<b>63</b>
<b>Totale gare Manutenzioni</b>	<b>38</b>
<b>Totale gare energia/ESCO</b>	<b>5</b>
<b>Totale gare lavori</b>	<b>35</b>
<b>Totale condomini</b>	<b>0</b>
<b>Totale Academy</b>	<b>0</b>
<b>Totale Lavori 110</b>	<b>0</b>
<b>Totale LOGISTICA</b>	<b>0</b>

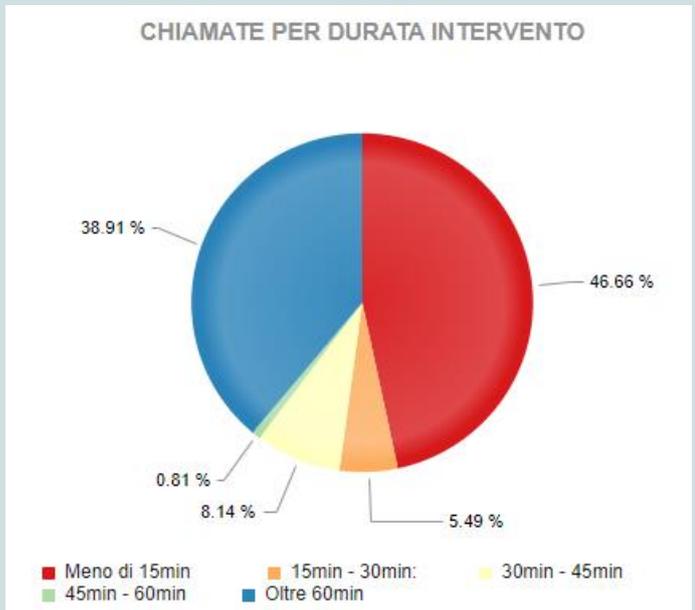


**Natuplan come Sistema di Gestione**

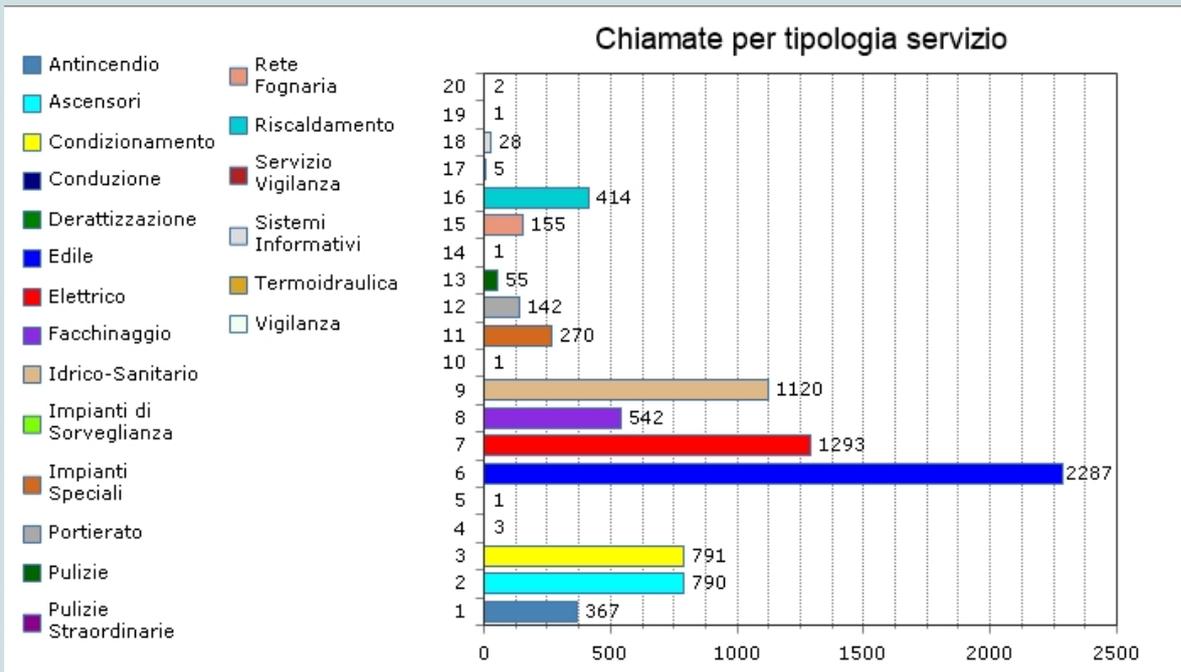
Anche grazie alla piattaforma Natuplan, è possibile gestire il processo innovativo di controllo di gestione dell’azienda. Nello specifico, attraverso delle Dashboard dedicate, gli utenti della Piattaforma possono monitorare l’andamento operativo degli interventi eseguiti, sia in termini di performance che di quantità.

Di seguito alcuni esempi di report per la verifica dell’andamento delle commesse:

**CHIAMATE DURATA INTERVENTO**

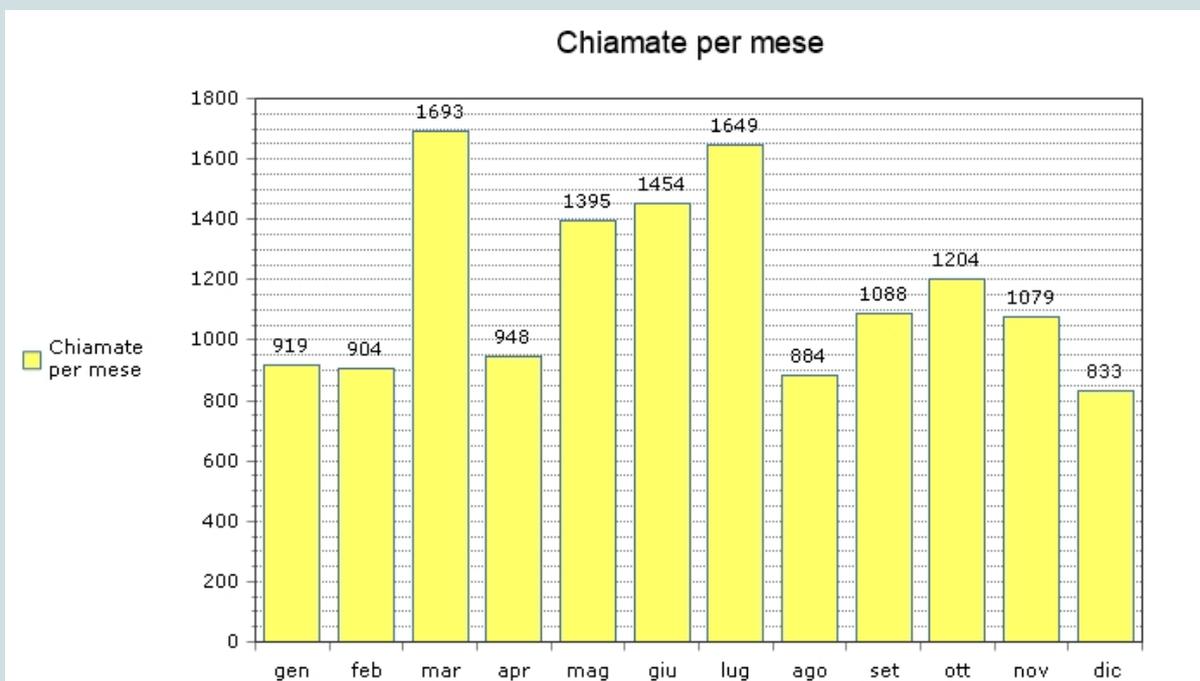


**CHIAMATE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO**





## CHIAMATE PER MESE



### Customer Satisfaction

40 CLIENTI (TRA GRANDI E PICCOLI CLIENTI)

12 CLIENTI COINVOLTI NELL'ANALISI DI SODDISFAZIONE

9 RISPOSTE COMPLETE DA CLIENTI

Natuna opera presso i propri clienti per raggiungere obiettivi sempre più sfidanti in un percorso di condivisione di competenze, valori e principi etici verso un futuro responsabile.

La Scrivente orientata da sempre verso l'eccellenza di prodotti e servizi, accompagna i clienti nell'implementazione delle loro strategie e dei nuovi modelli di business con l'obiettivo di ottenere la loro massima soddisfazione.

Per questo si seguono le migliori pratiche e gli standard più elevati, applicando la Qualità tanto nei processi quanto nei modelli organizzativi interni.

Il sistema di gestione integrato costituisce un impianto organizzativo e procedurale di supporto al personale impegnato nel processo produttivo ed esprime la politica aziendale in tema di qualità e di attenzione alla soddisfazione dei clienti.

Il documento qualificante dell'intero processo è il Piano di Qualità di commessa, redatto all'inizio dei lavori dal QuASE e dal KAM, dove sono contenute tutte le componenti necessarie a una corretta pianificazione delle attività inerenti alla fornitura nel rispetto degli standard di qualità.

Annualmente vengono svolte indagini di Customer Satisfaction, basate su un ascolto sistematico e un continuo coinvolgimento dei nostri clienti; esse rappresentano uno strumento fondamentale per misurare la bontà del servizio offerto e la solidità della relazione. L'attività di monitoraggio è svolta attraverso questionari sottoposti ai clienti e le relative valutazioni vengono analizzate e comunicate alle strutture di produzione per consentire l'attivazione di eventuali azioni di miglioramento.

Di seguito è riportata la sintesi della Customer 2023.



Si segnala che alla data del 19.01.2024 sono pervenute le risposte di 12 Clienti di cui 3 non erano del tutto complete o mancanti di pagine. Quest'ultime sono state sollecitate al cliente ma ad oggi il sollecito non ha ancora avuto riscontro. L'analisi di soddisfazione è stata effettuata sia sui clienti di piccola entità, dove vengono erogati servizi spot o di importo non rilevante, che a clienti di rilievo

Il Giudizio medio per l'anno 2023 è pari a 9,6 a differenza del 2022 che risultava essere pari a 7,5.

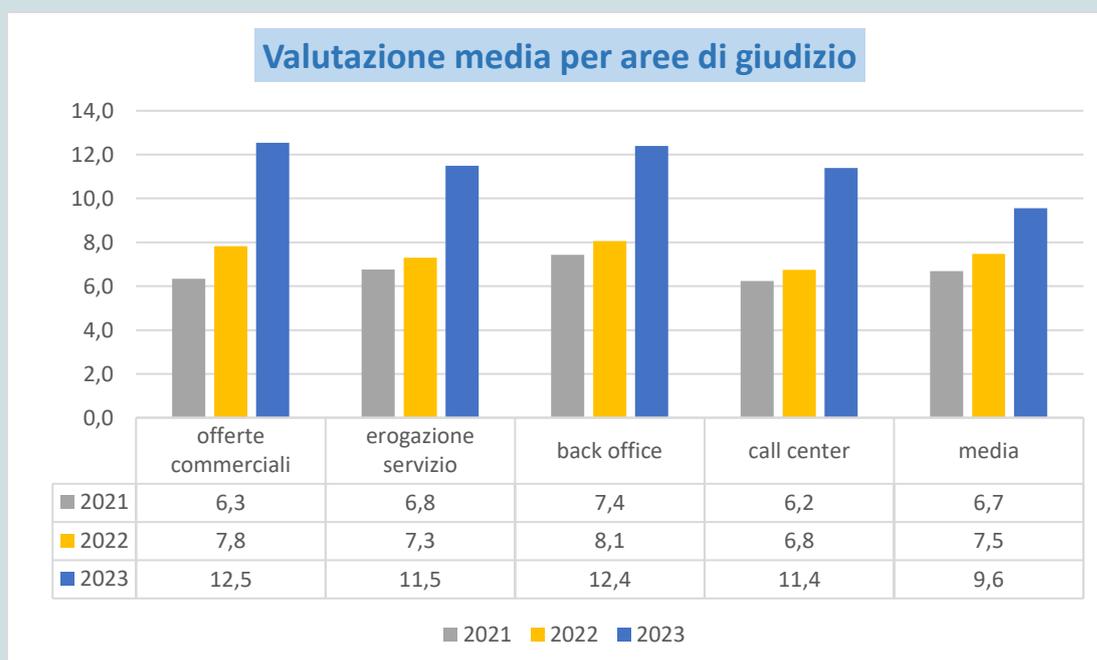
C'è da dire, però, che per l'anno 2023 è stato considerato un aspetto valutativo in più rispetto allo scorso anno, riferito alla valutazione aziendale.

Si nota che la tendenza del 2023, come risultati delle soddisfazioni sono migliorati rispetto allo scorso anno, ma in generale rispetto anche agli anni precedenti.

Da segnalare che il risultato valutativo del cliente Horsa S.p.A, del quale provvederemo ad incrementare il supporto, termina con un totale di soddisfazione pari a 5,39 risultando, secondo le nostre valutazioni, poco soddisfatto come si evince dalla tabella dei livelli di soddisfazione riportata nelle statistiche.

Inoltre, si evidenzia anche che il punteggio risulta essere basso in quanto il cliente non usufruisce del servizio Call Center.

TOTALE QUESTIONARI			
	Livello di Soddisfazione	Grado d'Importanza	TOTALE SODDISFAZIONE*
valutazione azienda	3,50	3,72	13,0
offerte commerciali	3,42	3,61	12,3
erogazione servizio	3,25	3,51	11,4
back office	3,67	3,33	12,2
call center	3,00	2,94	8,8
<b>TOTALE</b>	<b>3,37</b>	<b>3,42</b>	<b>11,6</b>





SODDISFAZIONE	2021	2022	2023
valutazione azienda	0	0	13,0
offerte commerciali	6,3	7,8	12,5
erogazione servizio	6,8	7,3	11,5
back office	7,4	8,1	12,4
call center	6,2	6,8	11,4
Media	6,7	7,5	9,6

## 2.6 ECONOMICO

L'obiettivo di un'impresa sana non è solo creare ricchezza per i propri azionisti, dipendenti e fornitori, ma anche generare benessere per la collettività e nuova ricchezza per il Paese.

Per la parte economica si fa riferimento al Bilancio d'esercizio.

### Il mercato di Natuna

Nel 2023 la Natuna in continuità con i periodi precedenti ha continuato con la politica di adeguamento ai cambiamenti che continuano ad interessare il settore del Facility e il settore energetico.

Dal punto di vista dello sviluppo commerciale la Natuna si è dedicata a sviluppare il settore della ristrutturazione energetica e sismica con l'esecuzione di lavori su edifici a prevalente destinazione abitativa, il cosiddetto Superbonus 110%, operando come General Contractor. Dal lato del Facility, la Società ha consolidato la sua presenza sul mercato con il rinnovo e l'acquisizione di importati commesse.

### Eventi che hanno caratterizzato l'esercizio 2023

L'esercizio 2023 ha beneficiato in termini di cash flow del forte incremento del fatturato che ha portato liquidità per il pagamento delle forniture, riduzione dei termini di pagamento, e di una contestuale riduzione dei debiti, in particolare quelli tributari riferiti ad anni precedenti.

I risultati conseguiti nell'esercizio 2023 hanno consentito alla società di recuperare integralmente la perdita contabilizzata nel 2022, a seguito della sentenza IFO che ha visto la Natuna soccombente, ripristinando interamente la situazione del Patrimonio Netto in termini di riserve accumulate.

### Informazioni Sui Principali Rischi ed Incertezze

Oltre quanto esposto sull'ACRO (Allegato), per una migliore valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria e del risultato economico, si espongono le informazioni in merito ai rischi e alle incertezze nello svolgimento dell'attività aziendale.



Di seguito sono fornite una serie di informazioni, volte a dare indicazioni circa la dimensione dell'esposizione ai rischi da parte dell'impresa.

### Rischio di liquidità

La società, per ciò che attiene alla gestione relativa alle commesse in corso, dimostra di aver raggiunto un equilibrio economico finanziario tale da generare un cash flow positivo.

Dal portafoglio ordini della società, si evince che la società sarà in grado di far fronte ai propri impegni sia in termini di risultato economico che in termini di indici finanziari.

### Altri rischi ed incertezze

La società, nel corso dell'esercizio, ha effettuato una review delle posizioni creditorie con stralcio di quelle non recuperabili già interamente coperte dai fondi rischi e svalutazione costituiti negli anni precedenti.

## 2.7 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Nel corso dell'anno 2023 si sono svolti gli Audit per tutti i sistemi applicati. Nell'analisi della Conformità legislativa si è data particolare attenzione sia allo schema ISO 37001:2016 che a quelli della ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 e ISO 11352:2014 in materia rispettivamente di prevenzione della corruzione, ambiente, salute e sicurezza presso i luoghi di lavoro ed energia. Per i dettagli si rimanda ai singoli schemi di Audit.

Sono stati revisionati Programma e Piano di Audit, integrando alle attività e ai processi già esistenti anche i sopralluoghi effettuati dal SPP e dall'Ufficio Tecnico presso i siti nel rispetto della conformità legislativa vigente. Inoltre, è stato stabilito che il programma e piano di audit avrà una pianificazione triennale e nel programma verrà riportato il consuntivo dell'anno precedente.

Si sottolinea che nel 2023 sono state analizzate, per le tre sedi dell'azienda, Audit di Cogenza sia per la Sicurezza che per l'Ambiente.

Per i dettagli si rimanda alle specifiche cogenze.

Durante gli Audit è stato visionato il Sistema di Gestione Integrato nel suo complesso ed in particolare è stata aggiornata la modulistica di riferimento del sistema – si è effettuato un Audit integrato a fine anno.

La Natuna, nel corso del 2023, per garantire sempre più adeguate prestazioni d'impresa, applica ulteriori parametri per il raggiungimento degli obiettivi e per migliorare l'approccio di ottimizzazione, ha mantenuto la propria rosa di certificazioni con l'acquisizione di altri standard che definiscono al meglio le attività aziendali.

Nello svolgimento di tutte le sue attività, Natuna vieta qualunque azione, nei confronti delle parti di terze, tesa a promuovere o a favorire i propri interessi, tranne vantaggio o lederne l'imparzialità e l'autonomia di giudizio. Oltre a essere un tema che riguarda l'etica di impresa, la corruzione rappresenta, infatti, un ostacolo intollerabile all'efficienza del business e alla leale concorrenza. Nel 2023, la Natuna ha mantenuto la certificazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione secondo lo standard internazionale ISO 37001. Nel programma di crescita della compliance in materia di anticorruzione, la Politica per la prevenzione della corruzione è stata divulgata a tutte le figure apicali e alle sedi secondarie. Tra le attività svolte per l'estensione del sistema di gestione



per la prevenzione della corruzione si è svolta la valutazione del rischio con focus sulle attività specifiche realizzate come i rapporti con la Pubblica Amministrazione ma anche con i Clienti Privati. Lo standard internazionale di gestione ISO 37001, applicabile a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, descrive i requisiti per l'implementazione di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione orientato al miglioramento continuo e all'adozione di misure per scongiurare i rischi di corruzione in maniera ragionevole e proporzionale al settore di attività, alle dimensioni e alla complessità proprie dell'organizzazione. Non si sovrappone agli strumenti di prevenzione del rischio di corruzione previsti dalla legge (piani prevenzione corruzione L. 190 o Modelli di Organizzazione ai sensi del D. Lgs. 231), ma serve a coordinare al meglio l'organizzazione complessiva con la finalità di prevenire la corruzione, in modo efficace e integrato con altri sistemi di gestione aziendale. In ottemperanza alla norma, nel 2021 è stato istituito un "Team Anti-Corruzione" che riporta direttamente all'Amministratore Delegato. Sempre nel 2023 La Natuna ha ottenuto il massimo punteggio nel Rating di Legalità, confermando il conferimento dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Per diffondere gli strumenti adottati in tema di prevenzione e lotta alla corruzione, l'Azienda per il 2024 vuole predisporre fondi dedicati al Management per specifiche sessioni di formazione.

### Audit, Non Conformità, Azioni Correttive E Preventive

Nel corso del 2023 la Natuna **ha rinnovato il suo Sistema di Gestione** con le Verifiche degli Enti di certificazione per tutti gli schemi del SGI.

Dall'ultima verifica di Sistema sono emerse, principalmente, due non conformità minori e otto raccomandazioni.

È stata rilevata una Non Conformità minore in materia di sicurezza, nello specifico il Medico Competente dell'area Nord ha redatto un protocollo sanitario difforme per alcuni gruppi omogenei rispetto al Medico Coordinatore di Roma. Inoltre, non sono stati rilevati i sopralluoghi presso i presidi esterni. A questa si aggiunge un ulteriore Non Conformità minore, sempre in materia di sicurezza, relativa alla formazione specifica di un nostro dipendente dove non è stata resa rintracciabile la partecipazione dell'organo paritetico. Per lo schema relativo alla certificazione della Responsabilità Sociale – SA8000, sono state rilevate, nel mese di giugno 2023, cinque Non Conformità minori. Nello specifico è stata rilevata un NC minore relativa all'andamento degli straordinari; la stessa è stata rilevata durante la verifica successiva, svoltasi nel mese di novembre 2023, nonostante avessimo intrapreso azioni per la riduzione del monte ore straordinari.

Dal risultato degli Audit interni svolti sono state rilevate sia Non Conformità che Raccomandazioni – per lo specifico si rimanda al Registro NC/RACC/OSS ove vi è riportato il trattamento di ogni singola tipologia.



## NON CONFORMITA' - RACCOMANDAZIONI - OSSERVAZIONI 2023



### Team

Sono stati confermati i seguenti Team

**Social Performance Team: Organismo indipendente** costituito per iniziativa della società come strumento di dialogo all'interno dell'ambiente di lavoro. L' SPT nasce dalla convinzione da parte del top management aziendale che è possibile perseguire un business eticamente sostenibile, in grado di venire incontro agli interessi di tutti gli stakeholders coinvolti, producendo valore aggiunto non soltanto per l'organizzazione ma per l'intera società. Il "Regolamento del Social Performance Team" è costituito da una raccolta delle procedure che disciplinano la modalità di partecipazione ed esclusione dallo stesso. Si pone come obiettivo quello di fornire delle regole chiare alle quali attenersi durante la durata dell'incarico. Il Regolamento inoltre vuole essere un ausilio nei casi in cui possano sorgere dei dubbi sulla prassi da seguire nelle varie circostanze, che quotidianamente, si possano presentare e consentire al personale di nuovo inserimento di orientarsi ed essere operativi nel minor tempo possibile.

**Comitato Salute e Sicurezza:** Si pone quale obiettivo quello di fornire delle regole chiare per la gestione integrata della sicurezza.

I principali compiti e responsabilità del comitato sono:

- Il Comitato deve essere periodicamente aggiornato per potersi impegnare con competenza nel miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro.
- Esso deve condurre delle periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza con particolare attenzione ai rischi ergonomici. Le registrazioni di queste valutazioni avvengono tramite la redazione di specifici Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR) a cura del SPP per ogni singola unità operativa in cui sono previste le relative azioni correttive e preventive da adottare. Le decisioni del Comitato devono



essere comunicate efficacemente a tutto il personale, tramite avvisi sul sito aziendale o affissione nelle bacheche di sito. Periodicamente deve analizzare gli infortuni, i “quasi incidenti”, le indagini relative ed individuare delle possibili azioni correttive e di miglioramento.

**R&S – Ricerca e Sviluppo: Organismo indipendente** necessario a regolamentare e controllare lo stato di fatto dei progetti di ricerca. Nasce come funzione strategica dell’intera organizzazione aziendale. Essa rappresenta la divisione a cui è sostanzialmente affidata la capacità dell’impresa di costruire e preservare il vantaggio competitivo. Tale funzione svolge al contempo due attività primarie: ricerca di nuovi prodotti e sviluppo parallelo di nuove tecnologie. Il comparto R&D deve funzionare in stretta correlazione con l’area produttiva e deve essere uno strumento effettivo di determinazione delle strategie aziendali. L’approccio che si vuole dare al **R&D è quello di uno strumento di miglioramento graduale ma continuo**. Compito del Team è quello di non perdere mai di vista gli obiettivi, ovvero **risolvere problematicità concrete** e migliorare la produzione, con risultati concreti e misurabili.

**Energy Team Organismo indipendente**, costituito volontariamente da parte della società, come strumento di analisi, miglioramento ed efficientamento del Servizio Energia.

**Team Privacy:** provvede a tenere aggiornati i registri dei trattamenti e controllare il rispetto dell’applicazione della normativa in merito, in collaborazione con il DPO.

**Team Diversità e Inclusione (D&I):** Nasce dall’esigenza di manifestare l’impegno della società a fornire le stesse **opportunità e possibilità** nei confronti di tutte le risorse, essendo ormai un trend destinato a diventare parte integrante della mission e della vision di qualsiasi azienda. Portare diversità e inclusione in azienda significa prestare attenzione e rispetto alle differenze delle persone, integrandole nello stesso ambiente lavorativo con iniziative e politiche aziendali concrete. Natuna accoglie questa sfida istituendo il Team D&I che tre volte l’anno si incontra per incrementare le strategie di diversità e inclusione e poi collegarle ai risultati aziendali.

**Team Mobility:** È la squadra aziendale che si occupa di gestire la mobilità dei dipendenti delle sedi Natuna che inizia e finisce con la soddisfazione dei bisogni di mobilità da e per il posto di lavoro. Il ruolo del team è quello di attivare iniziative di informazione, divulgazione e sensibilizzazione sul tema della mobilità sostenibile e/o incentivare l’uso della mobilità ciclo-pedonale, di servizi di trasporto pubblico, servizi di mobilità condivisa e di infomobilità.

**Team Anticorruzione:** si riunisce per discutere e gestire eventuali illeciti denunciati e qualsiasi incompatibilità adottando strategie e misure per prevenire e contrastare la diffusione della corruzione.

**Comitato Whistleblowing:** È la squadra che monitora e analizza le eventuali segnalazioni effettuate da un soggetto che, nel contesto lavorativo, viene a conoscenza di violazioni di disposizioni normative nazionali che ledono l’interesse pubblico o l’integrità dell’amministrazione pubblica o dell’ente privato (D.Lgs 24/2023).

\*Per approfondimenti si rimanda al riepilogo e ai singoli verbali di Riunione

Nell’anno 2023 i membri dei diversi team aziendali si sono incontrati per affrontare gli argomenti riguardanti i temi di salute e sicurezza, social, diversità ed inclusione, energia, acquisiti, sostenibilità.

Di seguito una tabella riassuntiva, aggiornata al 31/12/2023, di quanto svolto:



RIEPILOGO VERBALI-team 2023											
TEAM VERBALI	GOVERNANCE	SPT	CSS	D&I	ENERGY	ACQUISITI SOSTENIBILI	SOSTENIBILITA'	MOBILITY	ANTICORRUZIONE	ALTRO	NOTE
<b>N° Verballi</b>	0	7	5	3	3	1	1	0	0	0	

Inoltre, nel 2024, entrerà in vigore un registro nel quale verranno riportati tutti i verbali effettuati durante l'anno in cui verrà data evidenza degli argomenti che verranno trattati da tutti i team aziendali. A tal proposito è stato predisposto un nuovo modello per la redazione dei verbali interni: *MD-VT verbali team*.

### Reclami

Nel 2023 sono stati registrati sei reclami, di cui tre disagi presso i siti su cui operano i nostri dipendenti, due segnalazioni interne alla sede e una presunta segnalazione mediante sito internet; quest'ultima non presentava il messaggio di testo. È stato verificato il processo di ricezione dei reclami dal nostro responsabile IT che ha confermato, con una mail di prova, la corretta funzionalità della ricezione. Tutti i reclami pervenuti mediante mail o modulistica cartacea sono stati trattati e risolti.

\*Per i dettagli si rimanda alla specifica matrice dei reclami.

### Fornitori

I rapporti commerciali e lavorativi intrattenuti con i fornitori storici ed inseriti nell'elenco dei fornitori qualificati continuano ad essere gestiti in maniera soddisfacente, secondo procedura di sistema. Dalla valutazione fatta a spot risulta che i fornitori in uso dall'azienda rispettano i requisiti dettati dalla Direzione e continuano ad essere qualificati.

Non risulta registrata, ad oggi, alcuna non conformità a loro carico.

## 2.8 SISTEMA DI GESTIONE E ADEGUAMENTO DELLA STRUTTURA AZIENDALE

Il sistema di gestione aziendale è ad oggi risultato sostanzialmente adeguato alle esigenze dell'organizzazione. Anche se si ritiene necessaria maggiore condivisione della documentazione di Sistema e maggiore attenzione nell'utilizzo della stessa.

Si sottolinea che a causa delle continue modifiche in termini di razionalizzazione delle risorse ed ottimizzazione dei processi, vengono modificate spesso sia i processi che le responsabilità.

La Natuna, con la creazione e tenuta in essere dei Team, ha come obiettivo il coinvolgimento, nei processi aziendali, di più figure sia funzionali che operative, consolidando il concetto chiave della Qualità intesa come Processo Trasversale ma fondamentale e necessaria per individuare Compiti Ruoli e Responsabilità. All'interno degli



Organigramma di ciascun Team sono stati ben definiti i ruoli delle funzioni (vedere Matrice delle funzioni aggiornata a marzo 2023) ma si farà in modo che tutti possano intervenire indistintamente su tutte le aree.

## 2.9 D. LGS 231/01

Durante l'anno sono stati oggetto di revisione i protocolli etico organizzativi, nello specifico sono stati aggiornati e approvati dell'Amministratore Unico:

- A. Mappatura delle aree a rischio illecito:
  - n. 1 Questionario di autovalutazione;
  - Relazione finale di Process Assessment e Risk Management.
- B. Componenti del Modello 231:
  - Documento di Sintesi del Modello (revisione n. 11 - in colore giallo le integrazioni apportate).
- C. Protocollo n. 16/2013 "Gestione delle denunce (Linee Guida del Sistema di Whistleblowing)" unitamente alla revisione n. 11 dell'Indice dei Protocolli etico organizzativi.

Si rimanda alle Relazione del Primo e Secondo semestre allegate al presente Riesame.

Si conferma che, durante il semestre considerato, è continuato lo scambio di comunicazioni tra l'Organismo di Vigilanza ed il Responsabile Esecutivo nonché con le altre figure responsabili. Si è deciso di condividere con l'ODV per confronto e validazione l'Audit generale di Sistema.

Nel 2023, a fronte dei Lavori del 110, è stata precisa volontà della Direzione, in accordo con l'ODV, realizzare uno strutturato Piano di mitigazione dei rischi attraverso una consulenza specialistica che ha permesso di valutare l'organizzazione, il controllo ed il coordinamento delle diverse attività affinché le stesse preservino costantemente il requisito di aderenza alle diverse normative di riferimento.

Le macro-attività che sono state espletate per la realizzazione del Piano di mitigazione dei rischi, ed il suo continuo allineamento, sono le seguenti:

1. ricognizione ed esame della documentazione di business della Società quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la contrattualistica, le principali deleghe di funzione, i poteri, i compiti e le responsabilità delle figure apicali;
2. elaborazione di uno specifico Organigramma di business e correlato Mansionario;
3. elaborazione, alimentazione ed aggiornamento di n. 1 Matrici dei rischi in corrispondenza della nuova area di business: Appaltatore Superbonus;
4. elaborazione dell'Analisi del rischio per Aree di presidio

## 2.10 AGGIORNAMENTO NORMATIVO PRIVACY AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016

La Natuna ha confermato la nomina del DPO in vigore per assistere e controllare l'Organizzazione nel corso delle attività strutturali per l'aggiornamento al nuovo Regolamento Europeo n. 679/2016 nonché la recente normativa italiana. Natuna continua a adottare un modello privacy che consente di gestire i processi di protezione dei dati personali, difatti il Titolare del trattamento ha provveduto alla nomina formale delle seguenti figure i "**Designati interni al trattamento**" e gli "**Autorizzati/Incaricati al trattamento**".



La Natuna si è dotata di un Team aziendale che monitora la corretta applicazione delle procedure di compliance al Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) e di un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer). Nel 2023 è stato improntato un percorso di formazione sulla normativa GDPR. Vengono condotti audit periodici per aggiornare il Modello di Organizzazione e Gestione 231 e per individuare le figure che hanno un ruolo decisivo, le aree a rischio e le criticità riguardo al tema della tutela della privacy. Le procedure di compliance al GDPR sono integrate all'interno del Sistema di Gestione Integrato. La corretta gestione dei dati personali delle persone e di tutti gli Stakeholder rientra nei principi etici aziendali, e rappresenta una componente della condotta sostenibile.

L'Amministratore Unico ha attivato tutti gli aspetti connessi alla corretta predisposizione e implementazione del Modello Privacy e dà atto che lo stesso risulta conforme alla vigente normativa.

Inoltre, le informative integrate in virtù dell'introduzione del Whistleblowing sono:

- WHI\_NA\_15.2 INFORMATIVA SUL WHISTLEBLOWING\_SEGNALATO-DENUNCIATO E TERZI\_ED. 1
- WHI\_NA\_15.1 INFORMATIVA SUL WHISTLEBLOWING\_SEGNALANTE-DENUNCIANTE\_ED. 1

## 2.11 RIESAME DELLA POLITICA

La Politica aziendale in vigore è rev. 11 del 18/12/2023 e risulta adeguata al perseguimento degli obiettivi per la responsabilità sociale, il Manuale è stato aggiornato il 19/12/2023 rev.15 in virtù dell'integrazione con le nuove certificazioni.

Di seguito l'elenco delle Politiche: con rev. e data emissione alla data del riesame

Politica Integrata rev.11 del 18/12/2023

Politica Energetica del 7/12/2020

Politica Diversità ed Inclusione rev.0 del 07/02/2022

Politica Idrica rev.0 del 19/10/2022

Politica pari opportunità rev.0 del 03/05/2022

Politica Acquisti sostenibili rev.0 del 05/09/2022

## 2.12 VALUTAZIONE RISCHI

A seguito dell'aggiornamento normativo l'Organizzazione ha provveduto ad aggiornare i seguenti documenti:

- 1) Valutazione dei Rischi Ambientali: aggiornamento generale della matrice in merito agli aspetti e alle attività;
- 2) ACRO ai sensi della Norma ISO 9001:2015 e più nello specifico tramite l'analisi del contesto e del contenuto ha migliorato la matrice Rischi/Opportunità
- 3) Ha aggiornato la Valutazione dei Rischi Sa8000:2014.



Inoltre, nel 2023, abbiamo ridefinito il calcolo del rischio (P x I) migliorando i risultati dello stesso. La correlazione tra probabilità e impatto, valutata all'interno delle matrici dei rischi, contenenti le indicazioni analitiche, si uniforma alle analisi effettuate per tutti gli schemi di certificazione adottati dalla Natuna.

\*Si rimanda alle matrici aggiornate.

## 2.13 COMUNICAZIONE SISTEMA SGI

Riguardo ai processi di comunicazione, è stata definita una matrice di comunicazione per la definizione dei canali di comunicazione le tipologie di performance da comunicare e gli stakeholder interessati. Di sotto si riporta tale matrice:



Matrice Comunicazione Rev 3 del 14/12/2023

STAKEHOLDER	TIPO DI COMUNICAZIONE	CANALE	PERFORMANCE COMUNICATA	PERIODICITA'
<b>Clienti</b>	Informative Politiche e Impegni Follow Up Contratti e Offerte Reclami/Denunce Whistleblowing	Esterno: (Mail, Fax Raccomandate Sito e Pec)	Commerciale Certificati Conseguiti Competenze e Specializzazioni Organizzative Customer Satisfaction	Quotidiane Mensili Semestrali Annuali
<b>Fornitori</b>	Informative Politiche e Impegni Sociali Offerte/Preventivi/Ordini Reclami/Denunce Whistleblowing	Esterno: (Mail, Fax Raccomandate Sito e Pec)	Ordini Contestazioni/Reclami/Denunce Whistleblowing Cambiamenti Organizzativi Impegni Sociali, Ambientali e Certificazioni	Quotidiane Mensili Semestrali Annuali
<b>Dipendenti</b>	Kick Off Comunicazioni Buste Paga Organizzazione Reclami/Denunce	Interno: Mail, fax, telefoni Esterno: APP TEAM SYSTEM HR	Contratto Buste Paga Lettere Di Richiamo Istruzioni Operative e Procedure Cambiamenti Organizzativi	Quotidiane Mensili Semestrali Annuali
<b>Organizzazioni Sindacali e Rappresentanza (RSA e RSU)</b>	Incontri Assemblee Audizioni Comunicazioni Procedure di Licenziamento	Interno: Mail, fax, telefoni Esterno: Pec, Sito	Dati e Informazioni Statistiche del Personale Monitoraggio Turni Lavoro Cambiamenti Organizzativi Comunicazioni Sindacali	Quotidiane Mensili Semestrali Annuali
<b>Azionisti</b>	Meeting Reporting Bilancio Incontri Reclami/Denunce	Interno/Esterno	Andamento Aziendale Profitti e Perdite Investimenti Iniziative Strategie	Quotidiane Mensili Semestrali Annuali

Per il dettaglio degli stakeholder con le relative aspettative e i riferimenti si rimanda all'ACRO ed in particolare al suo Allegato esigenze e aspettative rev. 2.



### 3. SOCIAL

#### 3.1 RISORSE UMANE E SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO

Il fattore “S” nei criteri ESG di valutazione della sostenibilità d’impresa include la gestione delle persone, le politiche di genere, la tutela dei diritti umani, gli standard lavorativi e in generale la responsabilità verso gli Stakeholder lungo tutta la catena del valore, dai fornitori ai partner e ai clienti. Caratterizza l’Azienda un ambiente di lavoro aperto, dinamico e flessibile, che promuove l’integrazione e la crescita professionale e personale di tutti i suoi dipendenti, combatte ogni forma di discriminazione e promuove la diversità e l’inclusione. Si è creato un ambiente che lascia spazio alla creatività e all’iniziativa individuale e garantisce salute, sicurezza, benessere e stabilità alle sue persone attraverso misure che assicurano l’equilibrio tra lavoro e vita privata. Un impegno aziendale concreto e strutturato, testimoniato dalle attente politiche per le risorse umane, dalle 7.664 ore anno di formazione erogate, dalla Politica per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro, al Sistema di Gestione ISO 45001, alla Certificazione Etica SA8000 ed alla D&I. Tra i nostri obiettivi anche l’impegno verso la comunità appoggiando delle associazioni no profit nel loro operato.

Di seguito il riepilogo della popolazione Natuna nell’anno in corso di analisi:

Qualifiche	M	F	Totale	Qualifiche	M	F
Quadro	5	2	7	Quadro	71%	29%
Impiegato/a	90	89	179	Impiegato/a	50%	50%
Operaio/a	234	73	307	Operaio/a	76%	24%
Apprendista	6	2	8	Apprendista	75%	25%
Collaboratore	0	0	0	Collaboratore	0%	0%
Tirocinante	2	0	2	Tirocinante	100%	0%
<b>Totale complessi</b>	<b>337</b>	<b>166</b>	<b>503</b>	<b>Totale complessivo</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>

Anno 2023	M	F	Totale	Di cui qualificati
Apprendisti	11	3	14	4
Percentuale				29%

#### Valorizzazione degli Asset Intangibili

È il capitale umano a fare la differenza nei processi di sviluppo del business. Le competenze, le esperienze e la motivazione delle nostre persone sono i pilastri sui quali si fonda da sempre per la Natuna il modo di fare impresa, investendo sulle donne e sugli uomini che sono la componente principale del nostro successo.

Come oramai di consueto, anche quest’anno la Natuna ha proseguito con il percorso di Valorizzazione delle Risorse e delle Competenze, volto al Management ed alle persone impiegate nei Processi Organizzativi aziendali con la finalità di valorizzare le risorse umane impiegate “on-field” visto che, dopo anni di consolidata esperienza sul campo, continua a dare risultati positivi e vista l’esperienza ormai decennale nella formazione grazie a Natuna Academy.



Questo percorso avviene sempre nell'ottica di un maggiore investimento nello sviluppo strategico del proprio capitale intangibile ed intellettuale.

Obiettivi:

- Valorizzare il capitale umano;
- Aumentare il vantaggio competitivo;
- Ottenere un maggior risultato di business.

Dopo anni di applicazione del concetto di Rotazione su commessa, nell'anno 2023 vi è stato un incremento delle possibilità da parte del Personale di integrazione su altre realtà lavorative sia sulle Commesse che presso gli Uffici Amministrativi, trasformando le mansioni precedenti, con avanzamenti di carriera.

In risposta alle posizioni aperte sono state raccolte 760 candidature di cui 130 sono state chiuse favorevolmente. Di quelle chiuse il 5 % è derivato dalla promozione attraverso un sistema di Job Posting interno. Praticamente, per quanto possibile, si è stati in grado di accogliere le aspirazioni e gli interessi individuali con le opportunità e le necessità dell'organizzazione aziendale.

Il recruiting, la selezione e l'inserimento di nuovi talenti sono attività cruciali esperite o direttamente tramite il portale Natuna o attraverso una piattaforma dedicata (in recruiting) o, indirettamente tramite le varie agenzie di lavoro somministrato, con cui si lavora in stretta sinergia.

Nel corso del 2023 è stata lanciata anche la campagna di recruiting interna "Presenta un amico o un parente", a seguito della quale i colleghi hanno segnalato i CV di amici, parenti o conoscenti, attività che per il 2024 diventerà una campagna istituzionale. Iniziativa positiva che valorizza una fonte importante di intercettazione e selezione di nuovi candidati.

### Organico

Si riporta nella seguente tabella il numero dei dipendenti suddivisi per qualifica e per tipologia contrattuale, relativi all'anno 2023 con un raffronto rispetto all'anno 2022.



NATUNA SRL Dipendenti in forza al 31 DICEMBRE 2022				NATUNA SRL Dipendenti in forza al 31 DICEMBRE 2023			
Qualifiche	M	F	Totale	Qualifiche	M	F	Totale
<b>TI</b>	<b>210</b>	<b>110</b>	<b>320</b>	<b>TI</b>	<b>268</b>	<b>139</b>	<b>407</b>
Quadro	4	2	6	Quadro	4	2	6
Quadro PT	1		1	Quadro PT	1		1
Impiegato/a	51	16	67	Impiegato/a	65	22	87
Impiegato/a part-time	11	48	59	Impiegato/a part-time	12	53	65
Operaio/a	121	5	126	Operaio/a	159	7	166
Operaio/a part-time	22	39	61	Operaio/a part-time	27	55	82
<b>TD</b>	<b>56</b>	<b>27</b>	<b>83</b>	<b>TD</b>	<b>69</b>	<b>27</b>	<b>96</b>
Impiegato/a	13	5	18	Impiegato/a	9	12	21
Impiegato/a part-time	4	10	14	Impiegato/a part-time	4	2	6
Operaio/a	25		25	Operaio/a	39	2	41
Operaio/a part-time	7	10	17	Operaio/a part-time	9	9	18
Apprendista	5	2	7	Apprendista	6	2	8
Apprendista part-time	1	0	1	Apprendista part-time	0	0	0
Collaboratore	0	0	0	Collaboratore	0	0	0
Tirocinante	1	0	1	Tirocinante	2	0	2
<b>Totale complessivo</b>	<b>266</b>	<b>137</b>	<b>403</b>	<b>Totale complessivo</b>	<b>337</b>	<b>166</b>	<b>503</b>

Dal raffronto con l'anno 2022, l'organico totale, alla fine dell'anno, è aumentato di 100 unità, sia per acquisizione di nuove commesse che per incremento delle già esistenti.

Nel corso dell'anno 2023, l'incremento di personale è dovuto:

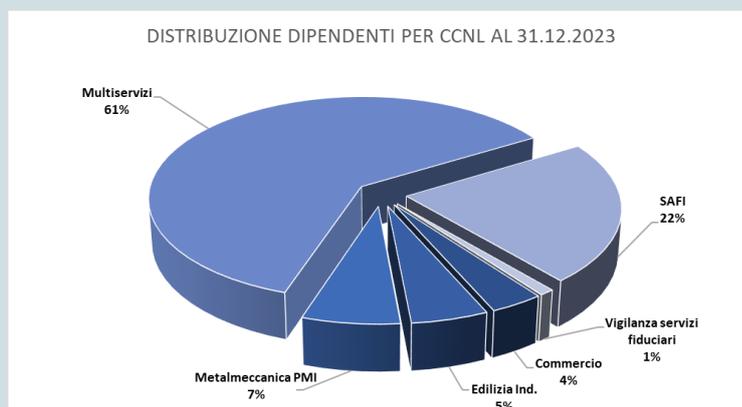
- ✓ Sulla filiale di Milano sono state assunte nuove risorse, sia per la parte amministrativa che per la parte operativa, per la gestione dell'incremento dei servizi degli appalti già esistenti e per l'acquisizione dei nuovi appalti;
- ✓ Sull' Area Lavori vi è stato un incrementato di personale sia per la gestione operativa che per i lavori, in vista dell'apertura di nuovi cantieri sul territorio Nazionale.

Inoltre, di seguito, per l'anno 2023, sono stati elaborati degli schemi di suddivisione del personale in forza per dare evidenza dell'imparzialità della Natuna, secondo i seguenti raggruppamenti:

- Contratto collettivo applicato

Si evidenzia che in Natuna, vista la diversità dei servizi erogati, sono presenti molteplici tipologie di C.C.N.L. applicati:

- CCNL Multiservizi-Servizi di Pulizia;
- CCNL Terziario- Commercio (Confcommercio);
- CCNL Metalmeccanico-Piccola e Media Industria – Confapi;
- Edilizia Industria;
- CCNL Servizi fiduciari;
- CCNL da Imprese di vigilanza Privata e Servizi Fiduciari (S.A.FI.);



### Personale Dipendente: Diversità ed Inclusione

Di seguito si riporta il dettaglio del personale al 31/12/2023 :

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Donne	0	2	92	72	166
Uomini	0	5	94	236	308
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>186</b>	<b>308</b>	<b>501</b>
<i>Età anagrafica media</i>	<i>0</i>	<i>50,86</i>	<i>43,46</i>	<i>46,08</i>	<i>45,17</i>

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Totale
Donne	0%	29%	49%	23%	34%
Uomini	0%	71%	51%	77%	66%
<b>Totale</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Stranieri	M	F	Totale
Comunitari	81%	82%	82%
Extracomunitari	19%	18%	18%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Stranieri	M	F	Totale
<b>EX</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>93</b>
ALBANESE	2	2	4
BRASILIANA	1	1	2
CINGALESE	4		4
COLOMBIANA	2	1	3
ECUADOREGNA	12	8	20
EGIZIANA	10	3	13
ERITREA	1		1
FILIPPINA	5	4	9
GAMBIANA	1		1
GHANESE	1		1
INDONESIANA		1	1
IVORIANA	1		1
MAROCCHINA	8	1	9
NIGERIANA	1	1	2
PACHISTANA	1		1
PERUVIANA	4	3	7
RUSSA		2	2
SALVADOREGNA	2	1	3
SENEGALESE	1	1	2
SEYCHELLESE	1		1
TUNISINA	2		2
TURCA	1		1
VENEZUELANA	2	1	3
<b>Totale complessivo</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>93</b>

SEDE/CITTADINANZA	M	F	Totale
<b>Milano</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>77</b>
ALBANESE	1	2	3
BRASILIANA	1	1	2
CINGALESE	4		4
COLOMBIANA	1	1	2
ECUADOREGNA	10	8	18
EGIZIANA	10	3	13
ERITREA	1		1
FILIPPINA	5	4	9
GAMBIANA	1		1
INDONESIANA		1	1
MAROCCHINA	3	1	4
NIGERIANA	1	1	2
PACHISTANA	1		1
PERUVIANA	1	3	4
RUSSA		1	1
SALVADOREGNA	2	1	3
SENEGALESE	1	1	2
SEYCHELLESE	1		1
TUNISINA	2		2
VENEZUELANA	2	1	3
<b>Sede Milano</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
TURCA	1		1
<b>Roma</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
ALBANESE	1		1
COLOMBIANA	1		1
ECUADOREGNA	2		2
GHANESE	1		1
IVORIANA	1		1
MAROCCHINA	5		5
PERUVIANA	3		3
RUSSA		1	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>63</b>	<b>30</b>	<b>93</b>

La valorizzazione delle diversità e la promozione dell'inclusione sono obiettivi sempre più centrali e strategici. Le donne rappresentano circa il 34% del totale dei dipendenti e costituiscono il 29% del totale delle posizioni medio-alte. Nell'ultimo triennio è cresciuta anche la popolazione giovanile aziendale, che oggi rappresenta il circa il 16% dei dipendenti e le donne al di sotto dei 30 anni sono circa il 6%.

*Dipendente più anziano 75 anni*

*Dipendente più giovane 19 anni*

Per i lavoratori appartenenti a categorie protette sono stati definiti programmi pluriennali di assunzione tramite convenzioni stipulate con gli Ispettorati Territoriali del Lavoro.

DISABILI/CAT.PROTETTA	M	F	Totale
CAT P	1	1	2
DIS	5	3	8
<b>Totale dip</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
SEDE/DISABILI	M	F	Totale
<b>Milano</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Disabile		1	1
<b>Roma</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
Disabile	3		3
<b>Sede Roma</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Categoria Protetta	1	1	2
Disabile	2	2	4
<b>Totale complessivo</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>



## LIVING WAGE

Natuna assicura che il principio di un reddito equo sia rispettato e si impegna, pertanto, a garantire un salario dignitoso (Living Wage) a tutte le sue persone, riconoscendo il valore della contrattazione collettiva quale strumento per la determinazione delle condizioni contrattuali e promuovendo iniziative volte ad assicurare parità di retribuzione tra uomini e donne a parità di posizione lavorativa.

Il Codice Etico e le procedure Natuna prevedono inoltre che, al momento della costituzione del rapporto di lavoro, ogni collaboratore riceva accurate informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, nonché agli elementi normativi e retributivi come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro. Tale approccio, oltre ad essere alla base della regolarità dei contratti, consente di operare con equità a tutti i livelli aziendali e in tutte le realtà geografiche dell'azienda. Proprio per questo si è provveduto nel 2023 ad effettuare un'analisi su tale tema che viene meglio esplicitata nell'ACRO.

## Personale Dipendente: Turn Over 2022

Di seguito si riporta il Turn-Over del personale in entrata e in uscita per l'anno 2023, suddiviso per singola Commessa e per tipologia contrattuale:

ENTRATI		USCITI	
contratto	n. dip	contratto	n. dip
TD	163	TD	78
TI	66	TI	51
<b>Totale</b>	<b>229</b>	<b>Totale</b>	<b>129</b>

TOTALE PERSONALE ENTRATO AL 31/12/2023				TOTALE PERSONALE USCITO AL 31/12/2023			
Area	M	F	Totale	Area	M	F	Totale
<b>TI</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>TI</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>51</b>
Area Nord	34	13	47	Area Nord	12	11	23
Area centro	10	8	18	Area Centro	18	9	27
Area sud	1		1	Area Sud	1		1
<b>TD</b>	<b>114</b>	<b>49</b>	<b>163</b>	<b>TD</b>	<b>56</b>	<b>22</b>	<b>78</b>
Area Nord	54	30	84	Area Nord	21	14	35
Area centro	58	19	77	Area Centro	30	8	38
Area sud	2		2	Area Sud	5		5
<b>Totale complessivo</b>	<b>159</b>	<b>70</b>	<b>229</b>	<b>Totale complessivo</b>	<b>87</b>	<b>42</b>	<b>129</b>

\*TD: Tempo Determinato

\*TI: Tempo Indeterminato

Per lo specifico si rimanda alle statistiche aziendali.

## Monitoraggio costi per accantonamento Ferie e permessi

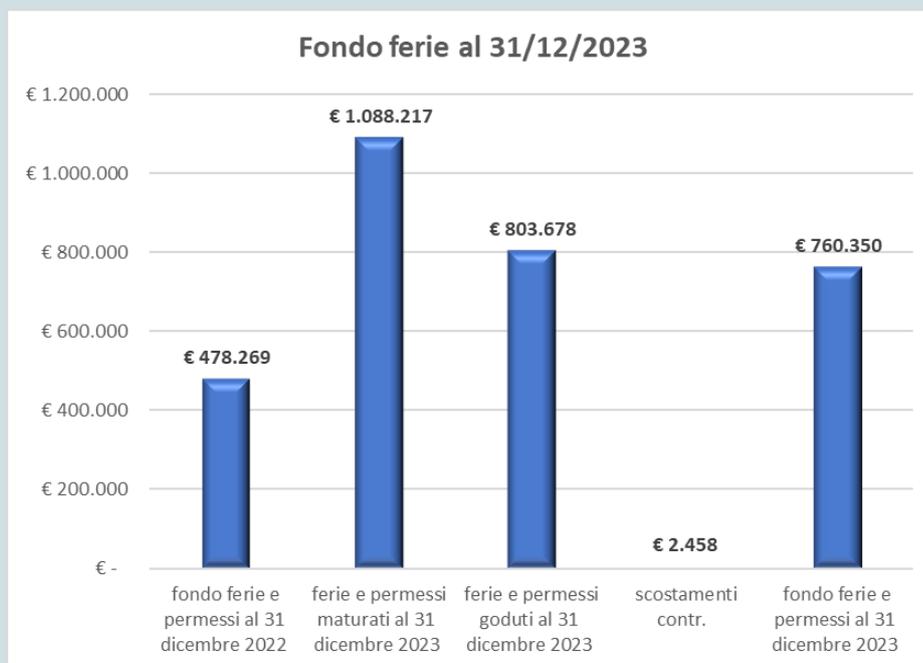
Come di consueto anche nell'anno 2023 si sono stabiliti i piani ferie estivi e invernali sia per avere una visione globale più chiara dell'anno lavorativo, sia per permettere a tutti dipendenti di organizzarsi con tranquillità e pianificare le proprie vacanze e il riposo dovuto, sia per poter procedere allo smaltimento delle ferie e permessi residui.

Dal grafico sottostante si può notare come le ferie ed i permessi maturati nell'anno, pari ad euro 1.008.217 ed il fondo ferie dell'anno precedente di euro 478.269, sono state godute per un importo pari ad euro 803.678;



dall'analisi effettuata si è evidenziato uno smaltimento quasi totale del fondo dell'anno precedente e altresì un incremento dovuto al nuovo personale assunto nell'arco del secondo semestre, che ha incrementato il monte ore delle ferie e permessi.

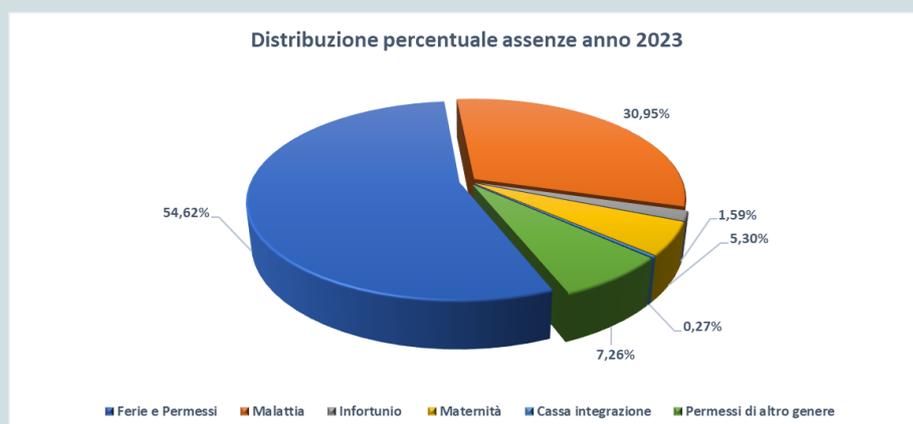
Di seguito il grafico del fondo ferie al 31 dicembre 2023

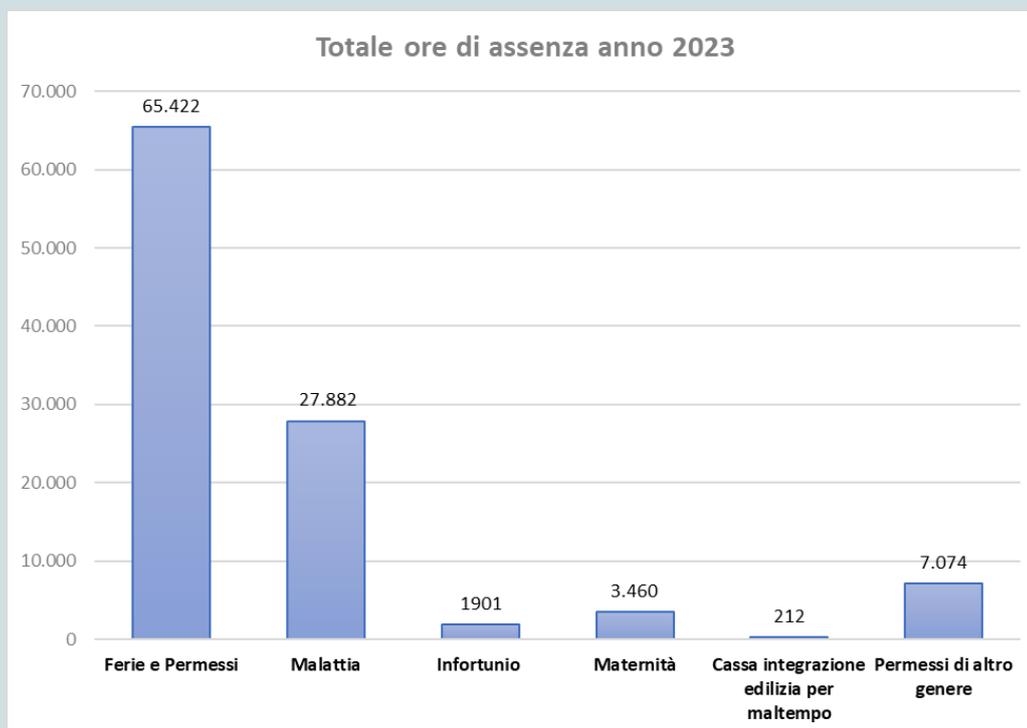


## Monitoraggio Assenze

Di seguito si riporta il grafico delle assenze 2023 in valore assoluto e in percentuale:

	Ferie e Permessi	Malattia	Infortunio	Maternità	Cassa integrazione edilizia per maltempo	Permessi di altro genere	Assenze Totali
Ore	65.422	27.882	1901	3.460	212	7.074	105.950
Percentuale	10,00%	4,26%	0,29%	0,53%	0,032%	1,08%	16,19%





### Monitoraggio andamento straordinari

Per quello che riguarda il lavoro straordinario, in Azienda abbiamo un monitoraggio costante sugli stessi, anche attraverso incontri con l'S.P.T. e l'Ufficio QuASE.

Nell'anno 2023, per far fronte alla riduzione del lavoro supplementare, dopo un'attenta analisi, laddove è stato possibile, sono stati incrementati i parametri orari del personale part-time e assunte nuove risorse ad integrazione. Anche nelle Commesse con personale full-time presente, laddove possibile, sono state assunte nuove risorse.

Mentre le criticità che al momento stiamo ancora riscontrando sono dovute alle ormai note problematiche e a vari fattori.

- Il personale addetto alle manutenzioni è spesso personale altamente specializzato e munito di specifici patentini per cui non sempre è possibile sostituirlo in caso di assenza dei colleghi;
- In alcune commesse, il servizio viene espletato in orari continuativi che comportano la presenza di risorse (full-time) che non possono essere sostituite, questi limiti possono portare una generazione di doppi turni;
- Inoltre, dobbiamo sopperire alle assenze per malattia, (27.882 ore nell'anno 2023), oppure alle altre assenze improvvise con personale già in forza, incrementando così il lavoro straordinario.

Di seguito l'andamento per l'anno in oggetto



### Relazioni Sindacali – CIG/FIS

La Natuna, particolarmente attenta alle relazioni con le OO.SS., osserva puntualmente i diritti e le libertà sindacali, sia per quanto riguarda le organizzazioni stesse (aziendali e territoriali) che per quanto riguarda i singoli dipendenti. Al 31 dicembre 2023 il tasso di sindacalizzazione è pari a 11,38% rispetto al numero totale dei 503 dipendenti in forza allo stesso periodo - il numero dei dipendenti iscritti è di 57 unità.

L'attività sindacale nell'anno si è espletata con diversi incontri con la O.S. Fiom CGIL Roma Col, insieme alle Rappresentanze Sindacali Aziendali, sia per discutere di questioni interne di varia natura che per confrontarci su aspetti di vario genere, soprattutto relativi sia per la Commessa **Nuvola Eur** che per la Commessa del **Policlinico Tor Vergata**, ampiamente risolte con accordi e verbali sindacali sottoscritti da entrambe le parti.

Negli specifici accordi sono stati principalmente trattati i seguenti aspetti:

1. Miglioramento della turnistica con individuazione di nuove proposte di miglioramento operativo;
2. Proposte ed accordi per riconoscimento di aumenti di livello al personale;
3. Aumento dell'importo del Welfare stabilito dal ccnl del settore metalmeccanico;
4. Orari di lavoro;
5. Aumento dell'importo dei Buoni pasto

### Riepilogo Contestazioni 31.12.2023

Per quello che riguarda i rapporti in Azienda con il Personale nel rispetto dei doveri sanciti nei ccnl di categoria, sono state addebitate n. 30 contestazioni disciplinari a cui sono seguiti i debiti provvedimenti.

<b>Contestazioni al 31 dicembre 2022</b>	
Area Nord	8
Area Centro	8
<b>totale</b>	<b>16</b>

<b>Contestazioni al 31 dicembre 2023</b>	
Area Nord	11
Area centro	13
<b>totale</b>	<b>24</b>



Provvedimenti anno 2023	
<b>Area Centro</b>	<b>13</b>
licenziamento per giusta causa	1
multa 2 ore	1
multa 3 ore	4
richiamo scritto	7
<b>Area Centro</b>	<b>11</b>
licenziamento per giusta causa	3
multa 3 ore	1
richiamo scritto	6
sospensione 3 giorni	1

### 3.2 SALUTE E SICUREZZA

Natuna considera la salute e la sicurezza sul lavoro una priorità assoluta. Ridurre al minimo la possibilità che si verifichino incidenti nello svolgimento delle mansioni in ufficio e nelle commesse è di primaria rilevanza, e per raggiungere questo obiettivo si sono adottate una serie di misure: • l'aggiornamento continuo delle tipologie di rischi e pericoli per la salute e la sicurezza riconducibili alle attività svolte dai dipendenti • la corretta gestione, l'aggiornamento e la comunicazione delle politiche e delle procedure interne, pubblicate nelle bacheche e diffuse a tutti i collaboratori per un corretto svolgimento delle attività lavorative in termini di prevenzione degli incidenti • l'erogazione di formazione specifica in aula e sul campo per la prevenzione dei rischi sul lavoro • lo svolgimento di periodiche verifiche interne sulla corretta attuazione delle procedure. Da anni Natuna ha implementato e certificato un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, conforme ai requisiti della norma UNI ISO 45001:2018 sulla base di una Politica della Salute e Sicurezza sul Lavoro accessibile a tutti i soggetti esterni che a qualunque titolo intrattengano rapporti con l'Azienda. Il Servizio di Prevenzione e Protezione ha l'incarico di svolgere le opportune verifiche per l'individuazione di eventuali inadempienze del sistema di gestione della sicurezza in ambito di programmazione, addestramento, istruzioni operative insufficienti, carenze di controlli nelle procedure di lavoro, strumenti, macchine o equipaggiamenti di sicurezza non adeguati e carenti. Ogni anno vengono progettati dei corsi specifici in collaborazione con l'Area Formazione aziendale che vede coinvolti anche i rappresentanti delle RSU. I programmi sviluppati e studiati per la formazione e l'aggiornamento dei dipendenti riguardo gli ambiti della Salute e Sicurezza, sono poi sottoposti alla verifica e approvazione dell'Organismo Paritetico Territoriale.

#### ORE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE SU SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO PER CATEGORIA PROFESSIONALE

Dirigenti: ---

Quadri: ore 18

Impiegati: ore 812

Operai: ore 2.966

Totale: ore 3.796

di cui: Uomini ore 3.170

di cui: Donne ore 626



#### DIPENDENTI FORMATI PER TIPOLOGIA DI CORSI

Formazione Lavoratori generale e aggiornamenti: ore 2.262

Formazione Lavoratori su rischi specifici: ore 684

Formazione Preposti per la Sicurezza: ore 270

Formazione Dirigenti per la Sicurezza: ore 16

#### **Formazione Addetti alle Emergenze:**

Primo Soccorso: ore 260

Formazione BLS per utilizzo defibrillatore: ore 0,0

Prevenzione Incendi Medio Rischio: ore 72

Prevenzione Incendi Alto Rischio: ore 136

Formazione Responsabile e Addetti Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP, ASPP): ore 64

Formazione Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): ore 32

#### INFORTUNI PER GENERE

Uomini 9

Donne 3

Numero di infortuni totale 12

Di cui in itinere 4

#### TASSI DI INFORTUNIO

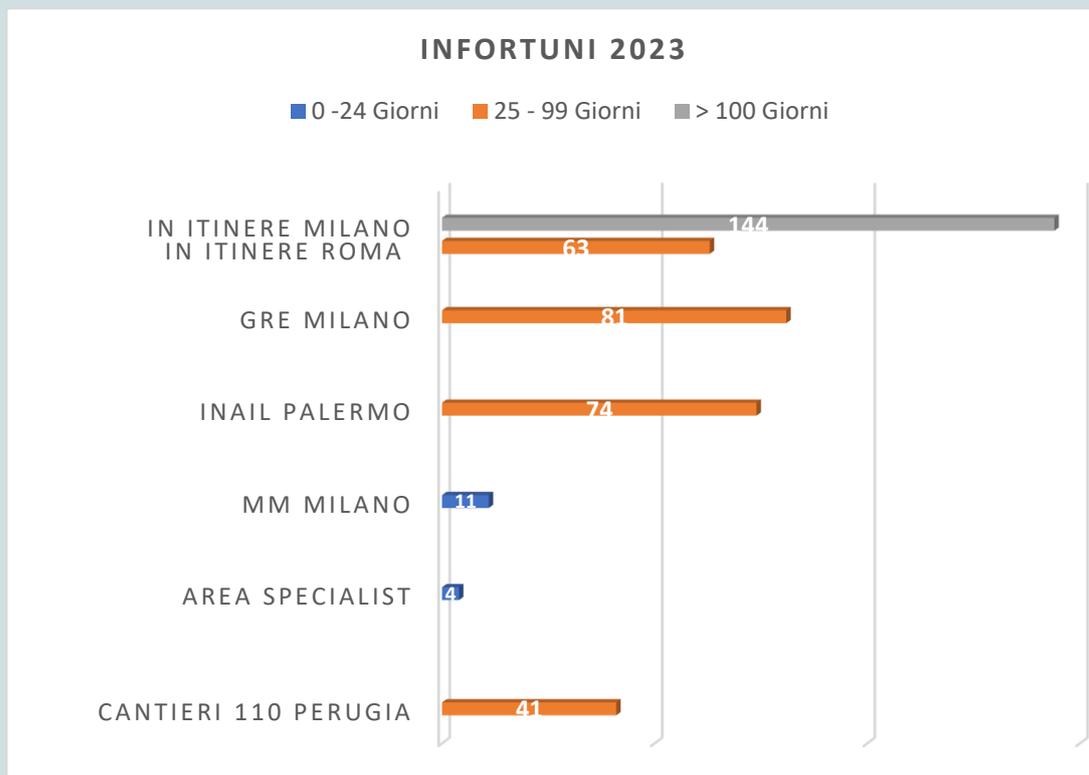
Indice di frequenza 10,61

Indice di gravità 0,27

Indice di incidenza 0,01

Durata media 26 giorni

*\*\* Indice di frequenza INAIL: rapporto fra numero di infortuni e una misura della durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo e nello spazio (territorio, stabilimento, reparto, settore lavorativo, ecc.). Formula = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate. Indice di gravità INAIL: rapporto fra una misura delle conseguenze invalidanti degli infortuni e una misura della durata dell'esposizione al rischio, entrambi omogeneamente delimitati nel tempo e nello spazio (territorio, stabilimento, reparto, settore lavorativo, ecc.). Formula = [gg. di assenza (escluso quello in cui l'infortunio è avvenuto) + gg. di invalidità permanente per convenzione / n° di ore lavorate] x 1.000.*



I dati evidenziano una ripartizione geografica uniforme degli infortuni che confermano una gestione omogenea degli aspetti relativi alla prevenzione da parte dei preposti in campo.

Particolare rilievo hanno assunto nel 2023 gli infortuni in itinere sia per numero che per giornate di lavoro perse. Uno degli infortuni in itinere (caduta in fase di discesa da un mezzo pubblico causata dalla disuniformità del fondo stradale) risulta ancora aperto nel 2024 e pertanto produrrà effetti anche sui dati dell'anno in corso.

Le giornate perse sulle commesse GRE Milano, che assorbono un numero rilevante di unità lavorative, sono relative a 3 eventi di cui uno ancora aperto pur se non grave (distorsione tibiotarsica per disattenzione nello scendere le scale dell'edificio). Relativamente agli altri due eventi 1 è relativa ad una postura errata nel sollevare un carico di 7 kg mentre l'altro pur se con conseguenze non gravi è stato provocato da un cedimento meccanico di un mezzo aziendale messo a disposizione del lavoratore per spostarsi da un edificio all'altro della Commessa GRE. Si è provveduto ad una analisi di dettaglio dell'infortunio con l'immediato fermo e controllo manutentivo di tutti i mezzi simili presenti sulle commesse Natuna su tutto il territorio nazionale. Non si sono riscontrati difetti meccanici mentre risalendo alle cause ed al contesto dove è avvenuto l'infortunio è stata riscontrata una marcata disomogeneità del manto stradale.

Le giornate perse sulla BU Sud sono dovute ad un singolo evento. A provocare l'infortunio è stato il distacco di una componente di un armadio in fase di spostamento dello stesso per accedere agli impianti su cui fare manutenzione ordinaria.

In relazione all'attività legata all'Area lavori cantieri 110 avviata a fine 2022 abbiamo registrato 2 infortuni di cui uno dovuto ad un tamponamento passivo in fase di spostamento di un tecnico tra due diversi cantieri e il secondo per un errato posizionamento di un DPI.



In conclusione, pur se in presenza di un numero rilevante di giornate di lavoro perse gli infortuni non sono risultati gravi perché il personale Natuna coinvolto utilizzava i DPI in dotazione e, salvo in 1 caso, in maniera corretta. In molti casi si è rilevato un basso livello di attenzione in fase di spostamento da un punto di lavoro ad un altro.

Il Servizio SPP ha rinnovato ai Dirigenti per la Sicurezza e ai Preposti la raccomandazione di vigilare e tenere alta l'attenzione dei dipendenti nell'esecuzione di tutte le attività lavorative anche se routinarie ricordando che le statistiche indicano un'alta frequenza di infortuni conseguenti all'operare in ambienti considerati abitudinari e conosciuti quali, ad esempio, quelli domestici.

### 3.3 WELFARE, WELLNESS AZIENDALE

La naturale evoluzione delle organizzazioni ha portato un ampliamento della sfera d'influenza del Facility Manager, che ora è sempre più direttamente coinvolto anche nella gestione di tutto ciò che riguarda il welfare dei dipendenti e le diverse forme di smart working.

Per welfare aziendale si intendono tutte quelle misure promosse dalle aziende che mirano alla conciliazione dei tempi vita-lavoro dei dipendenti, allo sviluppo delle pari opportunità all'interno del mondo aziendale, al sostegno alla famiglia. Più in generale con il termine "welfare" si intendono tutte le politiche atte ad aumentare il livello di benessere dei lavoratori. Si tratta di un ambito di intervento piuttosto ampio e articolato: dal sostegno professionale, alla flessibilità lavorativa, dai servizi alla famiglia ai benefici extra-salariali, dai servizi per la salute e il benessere fisico al trasporto casa-lavoro. Obiettivi di queste politiche sono, in generale, la riduzione del turnover e delle assenze per malattia, una maggiore attrattività dell'azienda sul mercato del lavoro e un più elevato livello di soddisfazione dei collaboratori, tutti fattori a loro volta in grado di diminuire i costi per l'azienda e aumentare la produttività delle sue risorse.

Natuna, nell'intento di migliorare il work-life balance aziendale, mette a disposizione dei dipendenti delle opportunità/attività/iniziative che determinano dei vantaggi:

- ✓ riduzione assenteismo;
- ✓ miglioramento cultura aziendale;
- ✓ miglioramento dello spirito di gruppo dei lavoratori;
- ✓ miglioramento immagine aziendale;
- ✓ soddisfazione dipendenti;
- ✓ riduzione dello stress.

A tal proposito, la Natuna:

- Ha stipulato delle convenzioni, in primis, presso la struttura Real Village Roma sia per quanto riguarda l'aspetto fitness e per l'aspetto estetica;
- Ha stipulato una convenzione, per una esigenza gluten free, anche presso il ristorante CasaAlice;
- Ha stipulato una convenzione con relativa scontistica su tutta Italia per la catena di Hotel B&B;
- Ha stipulato una convenzione con Evolution Parking a Fiumicino con uno sconto pari al 5% per il servizio di Car Vallet;
- Tutti i dipendenti possono usufruire dei servizi caf patronato il primo e il terzo giovedì di ogni mese prenotando un appuntamento mediante l'indirizzo mail [cafcollialbani@gmail.com](mailto:cafcollialbani@gmail.com);
- Ha stipulato una convenzione per i dipendenti Natuna presso Perugia con l'Hotel Giò;



- Ha messo a disposizione dei dipendenti, per attività personali tipo giro posta, il camminatore di sede;
- Da la possibilità ai dipendenti di ricevere pacchi personali presso la sede.

Alla fine del 2023, per l'anno 2024, è stata estesa a tutti i dipendenti la possibilità di aderire alla convenzione Trenitalia fo Business per cui si può usufruire della seguente scontistica per viaggi privati:

- Welfare Plus 10% - Sconto applicabile sulla tariffa Base e sulle offerte Economy e Super Economy per viaggi privati dei tuoi dipendenti, collaboratori e consulenti (c.d. Beneficiari) la cui CartaFRECCIA sia associata al Programma Trenitalia for Business della tua azienda. (Lo sconto è applicabile per i viaggi privati del singolo Beneficiario con un massimo di 6 accompagnatori e con pagamento a carico dell'acquirente su App Trenitalia, sito Trenitalia.com, presso le Agenzie di viaggio e le Biglietterie Trenitalia. Qualora gli accompagnatori viaggino in assenza del Beneficiario, i titoli di viaggio non saranno ritenuti validi. I titoli di viaggio seguono le regole della tipologia di biglietto acquistata con le specificità del canale emittente, compresi i secondi contatti, ad eccezione del cambio nominativo che non è ammesso. Sconto applicabile solo ai treni Frece in servizio interno; sono esclusi gli acquisti relativi ai treni Regionali, Intercity Giorno, Intercity Notte, Internazionali ed il supplemento per il servizio Salottino. Non è cumulabile con offerte riservate a determinate categorie es. Elettori, Concessioni speciali, Deputati e Senatori, ecc.;
- Acceleratore punti CartaFRECCIA: ulteriore accredito del 10% di punti sulla CartaFRECCIA personale dei tuoi dipendenti, collaboratori e consulenti, sugli acquisti a Tariffe Corporate.

### 3.4 NATUNA PER LA SOSTENIBILITA': NATUNALMENTE INCLUSIVI

Natuna nel 2023 si è affidata per la valutazione della conformità ESG e la relativa gestione del rischio a piattaforme digitale dedicate alla sostenibilità nelle filiere industriali.

L'obiettivo di tali piattaforme è realizzare un ecosistema inclusivo e collaborativo di imprese, pronte a misurarsi in un percorso di crescita e sviluppo sostenibili, verso una consapevolezza diffusa a tutta la catena del valore.

Con l'adesione a queste Piattaforme Natuna conferma la sua volontà di continuare a giocare un ruolo da protagonista nella crescita di un ecosistema industriale basato sulle dimensioni della sostenibilità, per supportare una transizione energetica e una crescita economica attente alle esigenze del pianeta, dei cittadini delle comunità.

#### SYNESGY OVERALL SCORE - C (A/D)

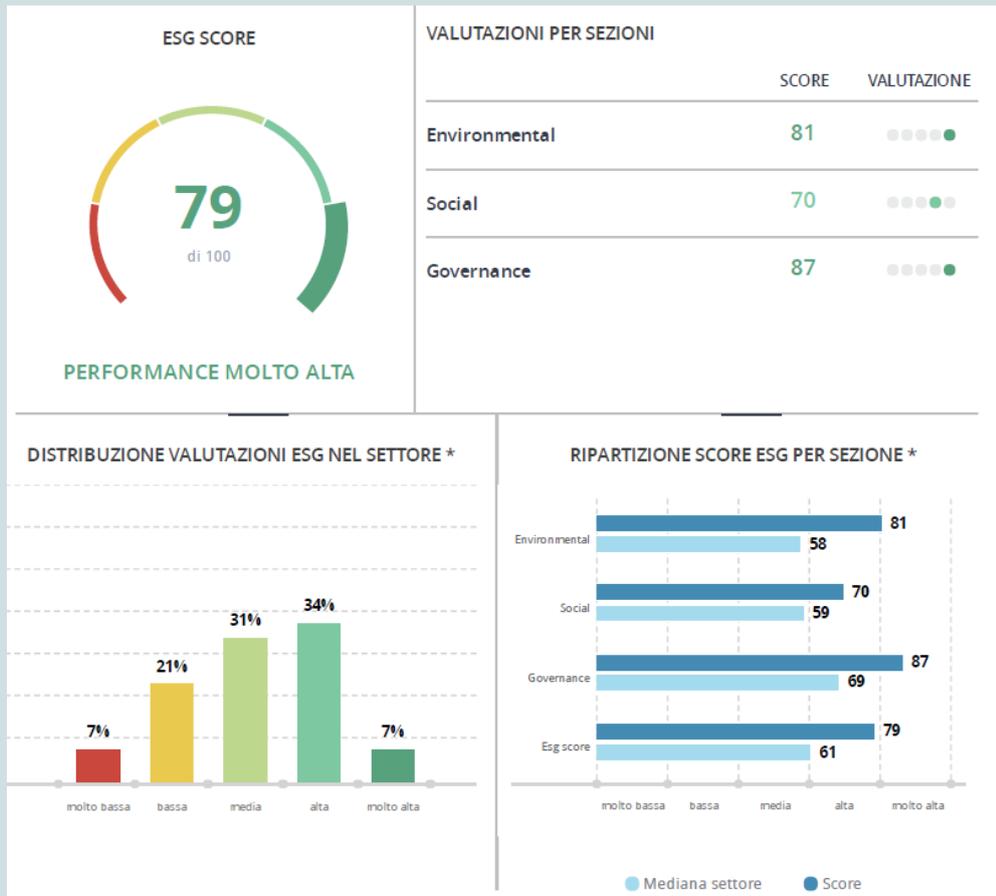




**ECOVADIS 74/100 – GOLD**



**ESG VERIFY CERVED 79/100**





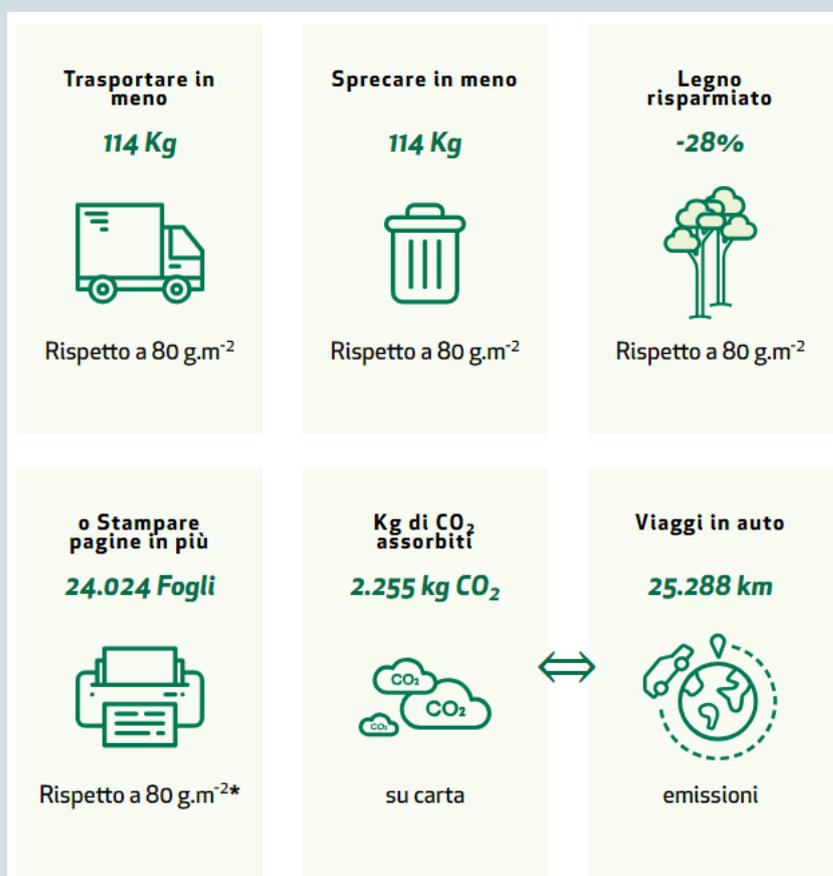
### Nella Filiera Industriale

Natuna dimostra il suo impegno in materia di sostenibilità, infatti, all'interno delle sedi è stata resa più capillare la possibilità di effettuare la raccolta differenziata, incrementando le postazioni adibite al rilascio dei rifiuti quotidiani.

Si è avviato nel 2023 un nuovo progetto simbolicamente chiamato "print green", con lo scopo di ridurre le stampe e tutelare l'ambiente. Un percorso interno di sviluppo sostenibile, con l'impegno fianco a fianco dell'azienda e di ciascun dipendente per dare un contributo determinante per contenere l'impatto ambientale – e anche economico – prodotto dal consumo di carta e dall'utilizzo delle stampanti.

Per le tre sedi sono stati ordinati ed utilizzati nell'arco di un anno 720 risme di carta utilizzando Discovery eco-efficient paper 75 g.m.

Utilizzo di tali quantità e tipologia di carta ha portato ad un risparmio di risorse come di seguito rappresentato



Proprio per mantenere uno stile di vita sostenibile, tutelando l'ambiente, l'Azienda ha scelto come strenna natalizia una Borsa termica in RPET 600DII - tessuto in poliestere riciclato realizzato con bottiglie di plastica riciclate.

### Natuna per il Sociale

Si è provveduto a donare parte del costo delle strenne Natalizie a delle associazioni no profit e nello specifico:

**Un, due, tre .... Alessio** – sostiene e famiglie dei piccoli pazienti dell'Ospedale Bambin Gesù affetti da patologie onco-ematologiche.



**Vidas** - sostiene le cure professionali per i bambini gravemente malati accolti in Casa Sollievo Bimbi.

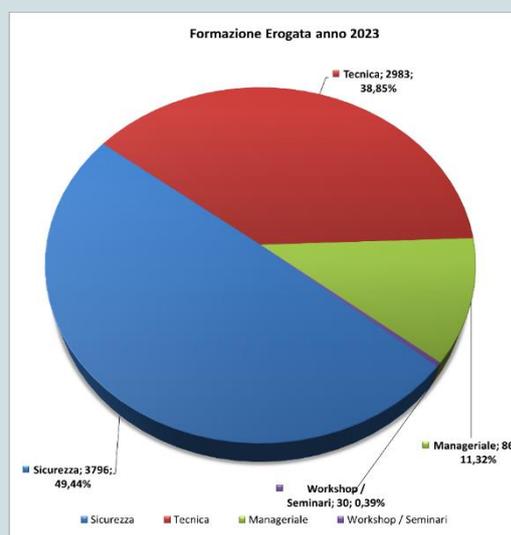
**Fondazione Maratona Alzheimer** – sostegno alle persone che soffrono di Alzheimer.

Inoltre, come da diversi anni, Natuna ha effettuato una donazione alla **Fondazione Silvana Paolini Angelucci Onlus** che eroga opere umanitaria di sostegno a favore di persone e situazioni di bisogno.

### 3.5 NATUNA ACADEMY

Di seguito vengono riportati i dati della Formazione effettuata nel corso dell'anno 2023.

FORMAZIONE EROGATA ANNO 2023	
Tipologia Formazione	ORE
Sicurezza	3796,00
Tecnica	2983,00
Manageriale	869,00
Workshop / Seminari	30,00
<b>Totale ORE 2023</b>	<b>7678,00</b>



Il dato di riepilogo della formazione erogata nell'anno 2023 evidenziano una crescita complessiva del + 43% rispetto all'anno 2022 (Ore Formazione anno 2022 = tot. 5.383,5; Ore Formazione anno 2023 = tot 7.678,00).

Sebbene, come di seguito riportato, viene registrato un aumento percentuale per tutte le macrocategorie dei percorsi formativi:

- Formazione di Sicurezza : Anno 2022 ore n. 3.556; Anno 2023 ore n. 3.796 (+ 7%) ;
- Formazione Tecnica: Anno 2022 Ore n. 1362; Anno 2023 Ore n. 2.983 ( +119%) ;
- Formazione Manageriale : Anno 2022 Ore n. 455,5; Anno 2023 Ore n. 869 ( + 90%) ;
- Workshop/Seminari : Anno 2022 Ore 11; Anno 2023 Ore 30 ( + 172%) ;

preme sottolineare i dati significativi raggiunti dalla Formazione **Tecnica**, con un aumento del 119% (Formazione Tecnica: Anno 2022 Ore n. 1.362; Anno 2023 Ore n. 2.983)

e dalla **Formazione Manageriale**, con un aumento del 90% (Formazione Manageriale: Anno 2022 Ore n. 455,5; Anno 2023 Ore n. 869)



Per la macro voce Formazione Tecnica, va evidenziata la formazione dettata dalla sempre maggiore attenzione posta dalla società Natuna ai processi di Digitalizzazione Aziendale, che hanno visto coinvolgere varie Risorse in percorsi di formazione sul nuovo gestionale delle Risorse Umane (Sistema Team System) e degli aggiornamenti della piattaforma digitale del sistema di Governo ( Sistema Natuplan) nonché l'ampio spazio formativo dedicato ai percorsi di sensibilizzazione di come si possa impattare sul concetto ambientale sia con le opere di manutenzione impianti che con le opere di pulizia ambientale, compresa la gestione dei materiali di scarto di produzione e la gestione rifiuti.

Sempre in tema di costante formazione ed aggiornamento in materia di efficienza energetica vanno segnalati i percorsi formativi dedicati alla Certificazione in Esperto in Criteri Ambientali Minimi (CAM) ed in Energy Management.

Va altresì evidenziato il processo di formazione continua rivolta agli Auditor interni in tema di Sistema di Gestione Integrato ISO 9001- ISO 14001 – ISO 45001, nonché il percorso formativo di Project Manager rivolta ai responsabili BU.

### 3.6 COMUNICAZIONE AZIENDALE

Al di là delle comunicazioni istituzionali per il 2023 si sono condivise con i dipendenti le attività di beneficenza fatte durante il periodo natalizio.

Obiettivo per il 2024 è quello di fare un restyling del sito e creare una sezione dedicata ai dipendenti per le comunicazioni sia di tipo istituzionale che di tipo "informali" (eventi).

## 4. ENVIROMENT

La tutela ambientale e il contrasto al cambiamento climatico sono aspetti fondamentali per lo sviluppo sostenibile. Fare propri gli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite equivale a confrontarsi concretamente su come tradurre gli SDGs ambientali nella conduzione dell'impresa, nell'organizzazione, nella realizzazione del business. Negli ultimi anni l'Azienda ha inserito il contrasto al cambiamento climatico, e più in generale la sostenibilità ambientale, tra le principali sfide e opportunità per sé stessa e i per gli Stakeholder. Si garantisce una gestione green dei rifiuti, si è ampliata la flotta aziendale di veicoli elettrici e si sono adottate le soluzioni più innovative per migliorare l'efficienza energetica delle sedi. La responsabilità d'impresa deve esercitarsi nelle scelte strategiche, nelle pratiche quotidiane, nella creazione di una cultura condivisa, anche attraverso l'informazione, la formazione e la promozione di comportamenti rispettosi dell'ambiente. Dal Codice Etico alla facilitazione delle scelte di mobilità green si promuove la consapevolezza e la responsabilità ambientale lungo tutta la catena del valore.

Salvaguardare l'ambiente è premessa imprescindibile di ogni forma di innovazione sociale perché la modernizzazione può essere immaginata solo insieme alla tutela del paesaggio e al benessere del suo territorio. Natuna ha da tempo implementato un sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard internazionale ISO 14001 che copre le sedi di Roma, Milano e Palermo e tutte le commesse gestite nei rispettivi territori.

La sede di Roma, che ospita circa l'8% dei dipendenti, nel 2024 verrà certificata LEED. Nel 2023 è stato avviato uno studio di fattibilità per la predisposizione di un piano strutturato per il risparmio energetico.

### EMISSIONI DI CO2

- Consumo totale di energia: **7.553,45 (GJ)**
- Emissioni CO2 Scope1 pari a **455,84 ton/anno**
- Emissioni CO2 (ton) Scope 2 pari a **141,67 ton/anno**

### RIFIUTI

Totale rifiuti prodotti: **546,224 ton**

di cui:

- Non pericolosi: 536,222 ton
- Pericolosi: 10,002 ton
- Conferiti ad impianti per recupero: 374,047 ton

### CONSUMI DI ENERGIA NEGLI UFFICI

Consumo energia elettrica: **188.388,00 (Kwh)**

Consumo energia elettrica: **1.474,95 (GJ)**

\* Il dato include tutte le sedi, **ovvero Roma, Milano, Palermo**

## 4.1 MUOVERE LE PERSONE RIDUCENDO LE EMISSIONI

Gli automezzi aziendali, circa 96, sono censiti in un registro informatico interno sul quale vengono annotate le scadenze dei noleggi; è presente un sistema di Allert che segnala i rifornimenti superiori a 50€ e i rifornimenti



di sabato domenica e festivi. A campione vengono fatti dei controlli per verificare i consumi dei singoli mezzi rapportando consumi e distanze percorse.

Nel 2023 nonostante l'aumento di mezzi e di km percorsi, il consumo km/lt è rimasto invariato, le scelte aziendali di mettere in campo auto ibride, e di ottimizzare i spostamenti ha permesso di portare questo risultato. Le emissioni di CO2 in atmosfera in assoluto sono aumentate a causa di km percorsi in più per l'aumento delle distanze da percorrere. Le auto 100% elettriche sono attualmente nove:

- Milano 4
- Roma 3
- Palermo 1

#### 4.2 EFFICIENZA ENERGETICA - DIAGNOSI ENERGETICA SEDE

Nel 2023 è stata sviluppata la Diagnosi Energetica della sede centrale sita in Roma, zona Aurelia, in Via Licio Giorgieri 23.



L'immobile è dotato solo di una fornitura di Energia Elettrica in BT con potenza impegnata di 100 kW. Il contratto di fornitura è stato, fino al 22 settembre 2022, in regime di Tutela graduale e poi dal 23 settembre si è passati al mercato libero con il fornitore A2A.

È stata effettuata un'analisi e una ricostruzione dei consumi di energia primaria (la sola Energia Elettrica in questo caso) attraverso la verifica delle bollette del 2021 e 2022 e si è deciso di operare già con dei primi interventi, nel 2023, per la riduzione dei consumi.

Interventi di efficientamento energetico necessari da effettuare:

- Sostituzione impianto condizionamento;
- Installazione di orologi, sensori di movimento su illuminazione degli spazi comuni;
- Installazione di impianto



Si riporta tabella di riepilogo degli interventi di efficientamento e risparmio energetico proposti ordinati secondo una logica di VAN decrescente ed in cui sono stati ipotizzati: vita utile n=20 anni; tasso d'interesse R=5%; costi O&M=1-1,5% di IO

	N°	Descrizione intervento	Investimento lo (€.)	VAN (€.)	Indice Profitto= VAN/INV.	TR=Payback Time (Year)	TIR (Tasso Interno Rendimento)	ROI (Return Of Investment: (R-C)/C*100)	En. Risparmiata (TEP)	Saving annuale (€./anno)	Costi annuali O&M	CO2 risparmiata (kg /y)
VAN DECRESCENTE	1	Fornitura e posa di nuovo impianto FV da circa 60kWp completo di strutture di ancoraggio, pensiline, supporti	140.000,00 €	105.394,16 €	0,75	5,59	16%	237,73%	13,87	23.641,06 €	1.400,00 €	39.387
	2	Sostituzione di impianto di condizionamento con nuova pompa di calore ed unità interne	38.000,00 €	5.824,20 €	0,15	10,80	4%	85,12%	2,49	3.517,19 €	570,00 €	7.060
	3	Installazione di sensori di movimento, orologi e crepuscolari su impianto illuminazione	1.500,00 €	5.766,00 €	3,84	2,14	45%	833,33%	0,57	700,00 €	15,00 €	1.405
	4	Sostituzione di impianto di condizionamento con nuovo impianto VRV	105.000,00 €	4.560,50 €	0,04	11,94	4%	67,49%	6,22	8.792,98 €	1.050,00 €	17.650



Relativamente ai consumi di acqua ed elettricità, si rimanda alle Statistiche allegate.

#### 4.3 EMISSIONI ATMOSFERICHE

A seguito dell'aggiornamento della normativa di riferimento del 9 gennaio 2019 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il D.P.R. n. 146 del 16 novembre 2018, che attua il Regolamento UE 517/2014 sui gas fluorati ad effetto serra e abroga il Regolamento UE 842/2006 e il precedente D.P.R n.43 del 27/01/2012.

Natuna ad oggi ha provveduto ad erogare specifici corsi di formazione al personale coinvolto, con rilascio del relativo patentino F GAS e verifica annuale della sussistenza dei requisiti.

Nel 2023 Natuna ha incrementato il proprio personale operativo certificato F-Gas con n.8 nuove risorse e mantenimento attivi di n.16 patentini esistenti. Ad oggi il totale dei patentati frigoristi risulta pari a n.26 tecnici.

#### 4.4 APPROVVIGIONAMENTI IDRICI

Natuna crede che il quadro di gestione più coerente con la propria strategia di sostenibilità per un utilizzo responsabile dell'acqua sia costituito dall'attuazione ed il mantenimento di sistemi di gestione ambientale conformi allo standard ISO 14001, infatti su tutti i siti ove opera applica procedure adeguate alla normativa.

Il nostro impegno:

L'approvvigionamento idrico è considerato tra i fattori di valutazione del rischio/opportunità ed effettuiamo monitoraggi periodici dei consumi che si possono creare nelle sedi.

Obiettivo per i prossimi anni è quello di una gestione dell'acqua efficienti, attraverso, ma non solo, il riciclaggio/riutilizzo, la minimizzazione dei prelievi di acqua dolce, il contenimento degli scarichi delle acque reflue, la minimizzazione delle perdite, l'uso di risorse idriche alternative nonché lo sviluppo di prodotti sostenibili secondo un approccio circolare.

Già da anni adottiamo un sistema di monitoraggio, controllo e rendicontazione periodica dei progressi compiuti in ciascuna sede nel raggiungimento degli obiettivi.

Nel consumo dell'acqua si garantisce il rispetto della legislazione locale, regionale e nazionale applicabile.

L'impegno nella salvaguardia dell'acqua è divenuta parte integrante della strategia di sostenibilità applicata dall'Azienda.

**CONSUMI ACQUA SEDE DI ROMA: 3.328,55 mc**

#### 4.5 GESTIONE RESPONSABILE DEI SERVIZI E DELLE FORNITURE

Con i fornitori si è intrapreso un percorso per l'integrazione della responsabilità e sostenibilità condividendo il nostro Codice Etico e il rispetto dei diritti umani e del lavoro, in coerenza con quanto previsto dalla certificazione 20400. L'Azienda ha intrapreso con i fornitori un percorso per la condivisione dei principi di responsabilità sociale e dei valori espressi nel Codice Etico, nel rispetto dei diritti umani e del lavoro, come previsto anche dalle certificazioni aziendali.



Si stabiliscono con i fornitori dei veri legami di partnership con cui raggiungere e mantenere insieme standard di qualità elevati nei servizi resi ai clienti. Per questo è stata predisposta una procedura di qualificazione dei fornitori che prevede una valutazione volta ad assicurare l'efficacia e l'affidabilità della relazione nel tempo.

La Politica e la Procedura aziendale sugli acquisti richiedono a ciascun fornitore di produrre informazioni riferite ad aspetti cogenti previsti dalla legge, o afferenti all'ambito della responsabilità sociale di impresa, in special modo riguardo la corretta gestione del personale, come ad esempio:

- DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva
- DUVRI - Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti
- posizione INPS e INAIL: posizione contributiva dell'impresa o del singolo libero professionista
- polizza assicurativa R.C.T. e R.C.O: Assicurazione di Responsabilità Civile verso Terzi e verso i Prestatori d'Opera.

Si è sviluppato da anni un sistema di valutazione (vendor rating) che prevede l'assegnazione di un punteggio ai fornitori su aspetti tecnici e di qualità, oltre a quanto richiesto in sede di qualificazione.

All'attivazione di ogni contratto, viene richiesto al business partner di prendere visione del nostro Codice Etico e ai Modelli di Organizzazione e Gestione, con la sottoscrizione di una specifica clausola.

Inoltre, nell'ambito di tutti gli appalti, vengono richiesti alle ditte appaltatrici tutti i documenti necessari per la verifica preliminare di conformità tecnico-professionale e di conformità legislativa in tema di salute e sicurezza secondo i requisiti del Testo Unico sulla Sicurezza (D. Lgs 81/08).

Svendo come obiettivo quello di tracciare in maniera più efficiente e completa gli impatti della nostra catena di fornitura in termini di sostenibilità, da diversi anni abbiamo in programma di sottoporre a tutti i fornitori ritenuti strategici un apposito questionario Cribis che consente di valutare secondo specifiche metodologie appositamente sviluppate, la performance in termini di sostenibilità. Nel 2024 all'attività di valutazione seguiranno delle procedure di audit interno, con le quali si potrà garantire un continuo aggiornamento, controllo e pianificazione degli approvvigionamenti.

Abbiamo redatto e reso esecutiva una lista di fornitori strategici, per rendere più facili e controllati gli approvvigionamenti.

#### 4.6 RIDUZIONE E RECUPERO DEI RIFIUTI

L'attenzione all'ambiente si concretizza anche nella gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo, secondo il principio della gerarchia dei rifiuti teso a prevenire la produzione e a valorizzare i rifiuti prodotti prima come materia, attraverso il riutilizzo e il riciclaggio, poi come energia e, solo in fase residuale, ricorrendo allo smaltimento (art. 179 D.Lgs. n. 152/2006).

La gestione dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, prodotti presso i principali siti produttivi, avviene nel rispetto delle procedure previste dalla norma ISO 14001 e conformemente alle norme in materia ambientale (Parte IV D.Lgs. 152/2006). L'attività di trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dai processi aziendali viene affidata sempre ad enti iscritti all'Albo Gestori Ambientali. I quantitativi di rifiuti prodotti sono monitorati periodicamente e comunicati annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD.

Le principali attività che generano rifiuti sono:

- la gestione delle attività di pulizie;
- la gestione delle attività legate ai lavori, demolizioni e ricostruzioni;
- la gestione e manutenzione degli impianti di produzione di energia e calore e delle reti di distribuzione di energia e gas.



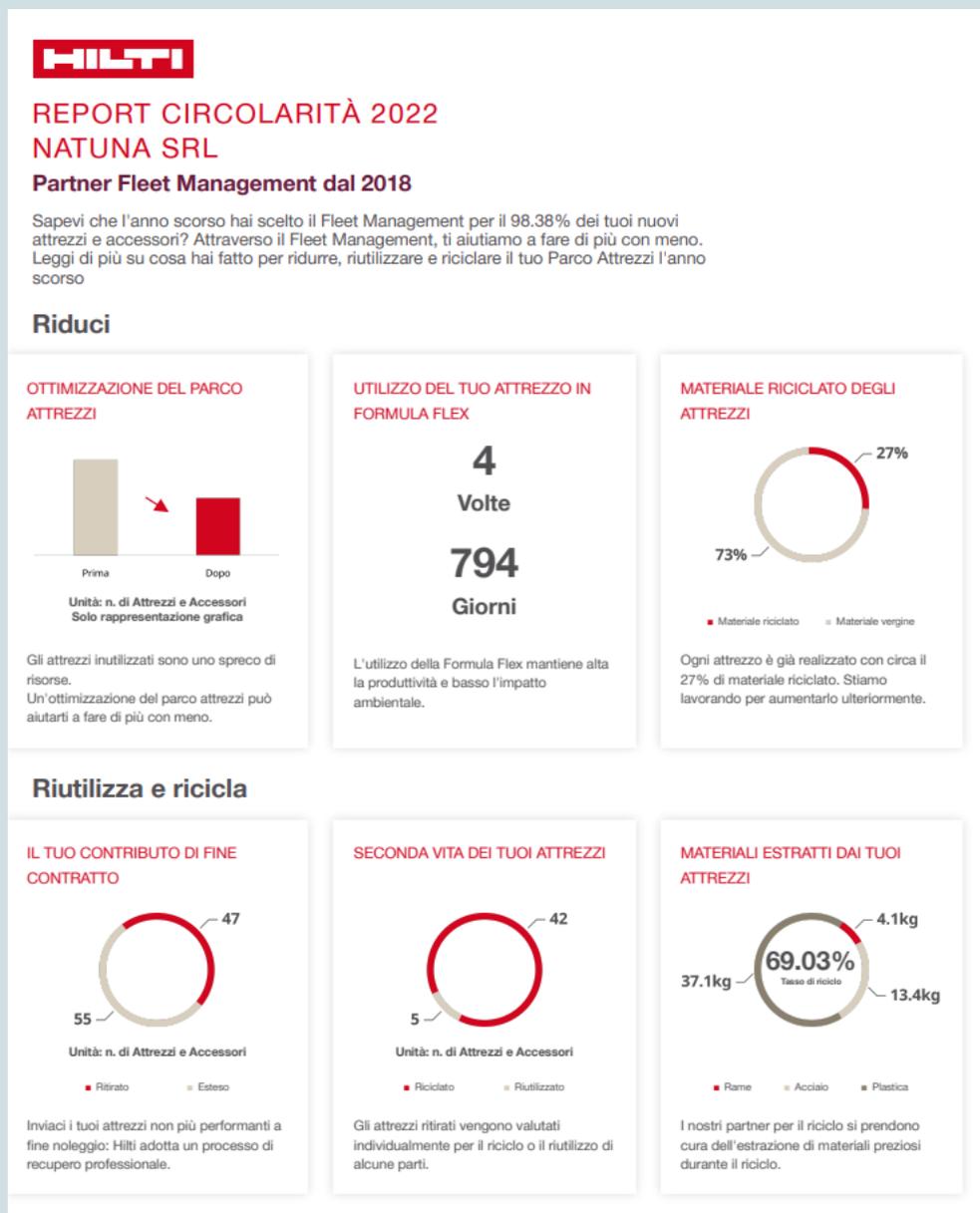
Descrizione	Pericoloso	Destinato a Smaltimento / Recupero	Codice CER	PESI TOTALI PER CER (IN Ton)		
				cantieri	commesse	TOTALE (in Ton.)
Toner per stampante esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317			80318	0	40	<b>40</b>
Imballaggi carta e cartone		R	150101	520	14.190	<b>14.710</b>
Imballaggi di plastica			150102	520	0	<b>520</b>
Imballaggi in legno		R	150103	0	2.240	<b>2.240</b>
Imballaggi in materiali misti		R	150106	1.240	36.090	<b>37.330</b>
Assorbenti, materiali filtranti stacci e indumenti protettivi, diversi da quelli di cui alla voce 150202			150203	0	3.390	<b>3.390</b>
Apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 160209 e 160213		R	160214	450	2.269	<b>2.719</b>
Gas in contenitori a pressione, diversi da quelli di cui alla voce 160504			160505	0	1.880	<b>1.880</b>
Cemento			170101	36.360	0	<b>36.360</b>
Miscugli o scorte di cemento, mattoni, mattonelle e ceramica diverse da quelle di cui alla voce E 170106		R	170107	195.080	13.280	<b>208.360</b>
Grano			170201	440	220	<b>660</b>
Tronchi			170202	50	2.700	<b>2.750</b>
Plastica			170203	3.760	0	<b>3.760</b>
Miscela bituminosa diverse da quelle di cui alla voce 170301		S	170302	970	460	<b>1.430</b>
Alumino			170402	1.500	0	<b>1.500</b>
Acciaio		R	170405	2.550	0	<b>2.550</b>
Metalli misti			170407	0	4.850	<b>4.850</b>
Materiali isolanti diversi di cui alle voci 170601 e 170503		R	170604	600	2.203	<b>2.803</b>
Materiali da costruzione a base di gesso diversi da quelli di cui alla voce 170801		R	170802	0	2.240	<b>2.240</b>
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901; 170902 e 170903		R	170904	31.880	67.330	<b>99.210</b>
Rifiuti della pulizia delle fognature		R	200201	0	420	<b>420</b>
Rifiuti ingombranti			200307	8.460	97.220	<b>105.680</b>
Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	*	S	150110*	1.757	92	<b>1.849</b>
Assorbenti materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	*	S	150202*	0	3.771	<b>3.771</b>
Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	*	R	160211*	0	645	<b>645</b>
Altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose	*	S	170603*	1.030	240	<b>1.270</b>
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	*	R	200121*	0	1.147	<b>1.147</b>
Batterie al Piombo	*	R	160601*	0	1.230	<b>1.230</b>
Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	*	R	130208*	0	90	<b>90</b>
Carta e Cartone		R	200101	0	820	<b>820</b>
<b>TOTALI (in Ton.)</b>				<b>287.167</b>	<b>259.057</b>	<b>546.224</b>
di cui NON pericolosi conferiti ad impianto per recupero pari al						<b>374.047</b>
						<b>68,48%</b>



Obiettivo per il 2024 è quello di incrementare del **3%** la quantità di rifiuti conferiti a recupero.

## 4.7 APPROVVIGIONAMENTI

Dal 2018 Abbiamo scelto di noleggiare tutto il parco attrezzi da Hilti poiché tale azienda è impegnata con Soluzioni che contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale delle emissioni di carbonio, sotto il report di circolarità 2022 (ad oggi ultimo disponibile) per il parco attrezzi Natuna

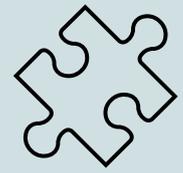


All'interno della sede Natuna sono presenti boccioni Blu srl, azienda che ricicla la plastica derivate dalla loro attività. Per il materiale delle pulizie è stato promosso l'utilizzo di prodotti in taniche da 5 L che poi possono essere versati in recipienti più piccoli riutilizzabili così da limitare al minimo lo spreco di plastica. Inoltre, all'interno dell'albo



fornitori tutti i fornitori di materiale di pulizie forniscono anche prodotti Ecolabel così da poter utilizzare gli stessi dove possibile.

In tutte le nostre sedi è stata adottata carta per stampanti Discovery 75g in alternativa alla classica 80g, come in parte già descritto all'interno del paragrafo "filiera industriale"



## 5. CONCLUSIONE

La Direzione si impegna a migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato (SGI). Per questo la Direzione nel promuovere considera i risultati della nuova Pianificazione delle analisi e delle valutazioni di cui al presente Riesame, nonché i suoi output, e determina se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.

L'Azienda sta con determinazione diffondendo, sia al proprio interno che all'esterno (clienti, fornitori, stakeholders) il suo impegno nella Qualità del Prodotto e del Servizio, anche attraverso gli strumenti del follow up e dell'audit, con l'obiettivo di diffondere l'importanza di una cultura aziendale che si basa sull'ascolto attivo. Quest'ultimo si manifesta attraverso un atteggiamento teso a raccogliere i bisogni dei Clienti (interni ed esterni) coniugandoli con gli obiettivi aziendali per risolvere i problemi con proattività ed efficacia nell'esclusivo interesse dell'Azienda.

Il Sistema Integrato risulta soddisfare gli obblighi di conformità legislativa dell'organizzazione.

### 4.1 OBIETTIVI 2023-2024

Per quanto concerne i risultati degli obiettivi raggiunti si è proceduto a confrontarli con i rispettivi esiti andando a registrare ed evidenziare quanto ottenuto.

Per il 2023 si è continuato ad aggiornare la matrice di analisi degli obiettivi legati ai rischi aziendali analizzandone le probabilità e gli impatti - questo ha portato a comprimere le varie voci di obiettivo sviluppate fino ad oggi. Questa tipologia di analisi permette di determinare un rischio complessivo aziendale passando per i singoli rischi inerenti alle minacce che si potrebbero verificare in azienda.

Vedere Matrice del Rischio 2023 per la chiusura degli obiettivi e quella del 2024 per l'analisi dei Rischi e dei nuovi obiettivi – da integrare con Obiettivi descritti all'interno della Valutazione dei Rischi SA8000 e la Valutazione dei Rischi Ambientali.

Il presente report è stato redatto in conformità agli standard e alle procedure aziendali.

I dati economico-finanziari e statistici presentati in questo riesame di Responsabilità Sociale di Impresa sono stati rivalutati rispetto al 2023.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere all'indirizzo di posta elettronica: [sgi@natuna.it](mailto:sgi@natuna.it).